



GRUPPO **api**

Mettiamo *il futuro* in movimento

Rapporto di sostenibilità 2018

La Mission

Da oltre 80 anni **diamo energia all'Italia che si muove.**

Siamo **il più grande retailer della mobilità in Italia.**

Siamo al centro della transizione energetica e lavoriamo con passione per cogliere le opportunità del cambiamento.



Un grande futuro si costruisce con un solido passato.

A gennaio 2018 abbiamo compiuto un passo decisivo nella storia del nostro Gruppo, conquistando una dimensione nuova, che porta con sé nuove responsabilità.

È iniziato per noi un nuovo capitolo della nostra lunga storia, in cui essere protagonisti del cambiamento del mondo della mobilità. Siamo accanto agli italiani da sempre e vogliamo continuare a esserlo per soddisfare le loro esigenze, ovunque si muovano.

Possiamo farlo grazie alle donne e agli uomini che ogni giorno lavorano con noi per creare valore economico, sociale e ambientale, che sia sostenibile nel tempo.

Ugo Brachetti Peretti

Presidente
italiana petroli S.p.A.

Messaggio agli Stakeholder

Viviamo un'epoca fluida e complessa. Un'epoca in cui si intrecciano tre grandi forze che stanno cambiando il modo in cui le persone e le merci si muovono: **cambiano i clienti** e le loro esigenze; **cambia l'industria**, e con essa le soluzioni per la mobilità; **cambia e si accentua la sensibilità ambientale** e con essa il rapporto tra produzione, consumo e qualità di vita.

Nessuno può permettersi di ignorare queste tre forze. Soprattutto non le può ignorare un Gruppo come il nostro, che è cresciuto fino a diventare tra i più grandi d'Italia.

Con l'acquisizione di TotalErg a gennaio 2018, siamo diventati il principale retailer italiano della mobilità: circa 1.300 dipendenti diretti e un indotto stimato di circa 10.000 lavoratori, una rete di oltre 5.000 Punti Vendita e una logistica distribuita in tutto il Paese. Una dimensione inedita, che ci impone di pensare con ambizione e senso di responsabilità al nostro ruolo nel Paese.

Siamo al centro della transizione energetica, industriale e sociale, verso la sostenibilità, consapevoli di rappresentare un'infrastruttura critica: per questo vogliamo dotarci degli strumenti più efficaci per governare il cambiamento in atto, e trasformarlo in opportunità per noi, per le persone che lavorano con noi e per le comunità di cui facciamo parte.

Per noi la parola "sostenibilità" è sinonimo di "cambiamento". Siamo orgogliosi dei risultati importanti raggiunti fino ad oggi e, se vogliamo continuare a crescere o raggiungere traguardi ancora più ambiziosi, siamo consapevoli di dover essere ancora più responsabili verso le nostre persone, i clienti e i territori in cui operiamo.

Per realizzare al meglio i nostri obiettivi stiamo rafforzando gli investimenti in progetti di innovazione, responsabilità sociale e sviluppo sostenibile: progetti orientati alle nostre persone, alle realtà locali e in particolare ai giovani, alle scuole e alle imprese.

La formazione diventerà un vero e proprio asset strategico del Gruppo, su cui investire per gli anni a venire, superando gli schemi della formazione aziendale tradizionale e creando una vera e propria *Corporate Academy*, un *hub* in cui condividere (anche con il mondo esterno al Gruppo) la cultura della sostenibilità, dello sviluppo e della legalità.

Tutte le scelte strategiche che stiamo assumendo saranno declinate per creare valore per tutti gli *stakeholder*. È questo un elemento per noi fondante, che ereditiamo dalla nostra storia: da azienda nazionale, radicata in ogni angolo d'Italia, sappiamo che il nostro successo è legato intimamente al successo del nostro Paese e della comunità. Un insegnamento antico, che spetta a noi interpretare oggi con creatività e ambizione, per mettere il futuro in movimento.



Daniele Bandiera
Amministratore Delegato
italiana petroli S.p.A

Sommario

01. GRUPPO API	08
1.1 Chi siamo, la storia	10
1.2 I numeri	14
1.3 Presenza territoriale e mercati serviti	16
1.4 La Corporate Governance	18
1.5 Modello 231 e codice etico	20
1.6 La Governance della Sostenibilità	22
1.7 I temi materiali connessi alle attività di business	24
02. VALORI	26
2.1 Essere abilitatori della mobilità	30
La Rete di distribuzione carburanti oggi	30
La Rete di distribuzione carburanti e la sua trasformazione	32
Da reseller a retailer: l'offerta non oil per i consumatori	34
Logistica: un sistema integrato al servizio del Paese	36
2.2 Creare valore economico, sociale e ambientale	40
I principali indicatori economici	40
Il valore economico generato e distribuito	40
Le relazioni con le comunità locali	43
I fornitori	46

La gestione integrata di salute, sicurezza, ambiente e qualità	48
La gestione delle emissioni in atmosfera	50
La gestione dei rifiuti e consumi	51
2.3 Mettere il cliente sempre al centro	52
Il cliente	52
I pagamenti digitali	54
Loyalty	56
Carte petrolifere e buoni carburante	58
2.4 Essere portatori di legalità	60
Il nostro impegno per la difesa della legalità	64
Codice etico - rapporti con terzi	66
Cybersecurity e Privacy	66
2.5 Creare lavoro di qualità	68
Performance di sicurezza	68
Persone e organizzazione	69
La formazione	72
La Corporate Academy	74
03. NOTA METODOLOGICA	76
04. GLOSSARIO	78



01

Gruppo api



API

GASOLIO

BENZINA



BENZINA
3.33



Mobiloil

NAFTA
2.00

1.1 Chi siamo. La storia.

Il Gruppo api è il più grande gruppo privato italiano operante nel settore del *downstream* dei carburanti e della mobilità. Di proprietà della famiglia Brachetti Peretti, le attività industriali del Gruppo api fanno capo a **italiana petroli S.p.A.**, il cui Presidente è Ugo Brachetti Peretti e l'Amministratore Delegato è Daniele Bandiera.

Il Gruppo api opera sulle dorsali tirrenica e adriatica, con un sistema di logistica integrata che rifornisce i principali aeroporti e numerosi porti del Paese, e che vede protagonisti il deposito IP Industrial S.p.A. (ex-Raffineria di Roma), i depositi di Savona e Barletta e Trecate, le raffinerie di Falconara Marittima e di Trecate.

Dal 1933, anno della sua fondazione a opera del Cavaliere del Lavoro Ferdinando Peretti, fino a oggi, il Gruppo api ha affrontato con successo le sfide del settore energetico nazionale e internazionale, accompagnando il Paese lungo la sua traiettoria di sviluppo e mantenendosi sempre vicino alle esigenze dei consumatori e delle imprese.

Un percorso fatto di successi, l'ultimo dei quali è l'acquisizione – avvenuta il 10 gennaio 2018 - della rete di distribuzione e di alcuni fondamentali asset logistici e industriali di TotalErg S.p.A. – ora italiana petroli S.p.A. (IP). Con questa operazione di fusione per incorporazione (di api in IP), divenuta efficace l'11 marzo 2019, tutte le attività industriali e commerciali del Gruppo vengono poste in capo a italiana petroli S.p.A. (con sede principale a Roma in Via Salaria 1322).

Da questo momento, italiana petroli S.p.A. (IP) diventa il primo operatore per numero di Punti Vendita nel settore della commercializzazione dei prodotti petroliferi. L'Azienda si consolida come realtà industriale strategica del Paese, dando il via a una nuova fase di sviluppo industriale, ispirata a una visione della mobilità in continua evoluzione e attenta all'evolversi dei modelli di consumo, alla domanda di sostenibilità e all'utilizzo delle nuove tecnologie.







1933

Il Cavaliere del Lavoro Ferdinando Peretti rileva l'api anonima petroli italiana, un piccolo gruppo marchigiano operante nella commercializzazione e nella distribuzione di prodotti petroliferi sul mercato locale, per realizzare un deposito costiero sull'Adriatico a Falconara Marittima (AN).

1957

Dopo la fine della Seconda Guerra mondiale, il deposito viene ampliato e trasformato in un impianto di raffinazione e stoccaggio - "api-Raffineria".

1977

Si spegne il fondatore Nando Peretti, Aldo Brachetti Peretti è il nuovo Presidente e Amministratore Delegato. La rete consta di circa 1.700 Punti Vendita di cui quasi il 90% di proprietà.

1990

Sono gli anni dell'accresciuta sensibilità in materia ambientale, di sicurezza, di qualità prodotti e risparmio energetico. La Raffineria avvia un programma di ristrutturazione e ottimizzazione del ciclo produttivo. Viene fondata *api holding* S.p.A. (1989) che opera principalmente nei settori della diversificazione energetica, quali lo sviluppo di energia elettrica da fonti rinnovabili (eolica, biomassa e fotovoltaico).

2000

Il nuovo millennio si apre con un evento importante per *api*: l'avvio della centrale IGCC a Falconara per la produzione di energia elettrica. Resta centrale la produzione di benzine e gasoli a basso impatto ambientale, nonché di *bunker* a ridotto tenore di zolfo destinato al trasporto via mare: segno di una vocazione industriale attenta all'ambiente, capace di innovare, sperimentare e mettersi al servizio della collettività.

2005

Il Gruppo acquista la rete IP da ENI, incorporando l'azienda in *api*, e portando a oltre 4.500 il numero dei Punti Vendita, che si trasformano in punti di riferimento per i viaggi degli italiani: non solo prodotti petroliferi e carburanti, ma una rete pronta a offrire al cliente tutto ciò di cui ha bisogno, a partire dai servizi di ristorazione. All'inizio degli anni 2000 il Gruppo ha diversificato la propria attività compiendo importanti investimenti nel campo delle energie rinnovabili, attraverso *api* *nova* energia. Nel 2017 è stata completata la cessione di tali *asset* che avevano raggiunto la loro maturazione.

2018

Il 10 gennaio 2018, con l'acquisto della rete di distribuzione e di fondamentali *asset* logistici e industriali di TotalErg S.p.A., da vita al più grande gruppo interamente privato e tutto italiano del settore. Questo dopo aver resistito e superato la grave crisi economica degli anni 2008 – 2012.

1.2 I numeri

A seguito dell'acquisizione, oggi IP ha ampliato significativamente il proprio perimetro industriale, come dimostrano i numeri di seguito riportati (al 31.12.2018) e relativi al consolidato oggetto della rendicontazione di questo documento.

KPI

VALORE

Punti Vendita

5.136

Capacità
di lavorazione greggio

5,5
Mton

Infortuni per milioni
di ore lavorate

2,1

Giornate di assenza per
migliaia di ore lavorate

0,097

Consumo energetico

0,275
Mtep

Capacità
di stoccaggio prodotti

2,5
Mm3

Vendite totali
di prodotti

9,972
Mton

Persone

1.331

Posizione
Finanziaria Netta

-304
M€

Lavoratori dell'indotto
(stimato)

10.000

Fornitori

3.000

Emissioni di CO2

0,59
Mton

1.3 Presenza territoriale e mercati serviti

La società gestisce un articolato sistema logistico con un'elevata capacità di stoccaggio a supporto delle attività di distribuzione e vendita. È presente lungo la dorsale adriatica attraverso la Raffineria di Ancona, il deposito di proprietà di Barletta e le partecipazioni in quelli di Pescara (30%) e Marghera (10%). Sulla dorsale tirrenica controlla il polo logistico di Roma, con cui garantisce la fornitura di *jet fuel* agli aeroporti di Fiumicino e Ciampino, e il deposito costiero di Savona. Contribuisce, inoltre, in modo rilevante, all'approvvigionamento della Pianura Padana, in particolare del Piemonte e della Lombardia, con il deposito di Trecate, i depositi di Nizza Monferrato, Burolo, Opera e la partecipazione nella raffineria di Trecate (Sarpom 25%) e nel sistema logistico di Sigemi.

Rappresentazione della capacità di commercializzazione dei prodotti		
	TONS/000	di cui <i>Export</i>
Rete	4.109	
Extrarete	2.777	262
<i>Jet Fuel</i>	1.836	
<i>Specialties</i> (bitumi, lubrificanti)	572	
<i>Bunker</i>	184	
<i>Fuel Oil</i>	494	494
Totale	9.972	756

Le nostre sedi:

italiana petroli S.p.A.
IP Services S.r.l.
IP Food & Services S.p.A.
 Via Salaria n.1322
 00138 Roma (RM)
 tel: 06 84931
 fax: 06 84934758

api Raffineria di Ancona
 Via Flaminia n. 685
 60015 Falconara (AN)
 tel: 071 91671
 fax: 071 9167346

IP industrial S.p.A. Roma
 Via di Malagrotta n. 226
 00165 Roma (RM)
 tel: 06 655981

Bitumtec S.r.l.
 Via Amalfi 4
 10088 Volpiano (TO)
 tel: 011 970401
 fax: 011 9704030

L'attività di trading di greggio sul mercato internazionale è svolta dalla società apioil UK Limited con sede legale nel Regno Unito (Londra).

apioil UK Limited
 Kingsway House - 103 Kingsway
 WC2B 6QX London (United Kingdom)
 tel: 0044 (0) 207 405 2640
 fax:0044 (0) 203 206 4923



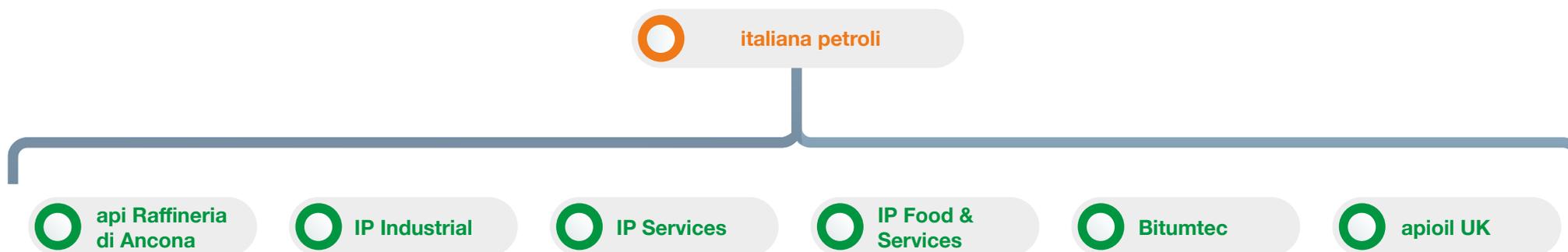
1.4 La Corporate Governance

Italiana petroli S.p.A. ha adottato un modello di amministrazione e controllo di tipo tradizionale, caratterizzato dalla presenza di un organo di gestione - il Consiglio di Amministrazione - e uno di controllo - il Collegio Sindacale. Coerentemente con il modello di governance adottato, l'attività di direzione e coordinamento, svolta nei confronti delle società controllate, tiene in considerazione l'autonomia giuridica e i principi di corretta gestione societaria e imprenditoriale delle stesse.

Il perimetro delle attività industriali e operative rappresenta il consolidato di italiana petroli, società per azioni, identificata dal *brand* IP e controllata al 99,82% dalla famiglia Brachetti Peretti.

Italiana petroli S.p.A. consolida e controlla al 100% le seguenti principali società operative:

- **api Raffineria di Ancona S.p.A.:** impianto industriale di raffinazione e stoccaggio di prodotti petroliferi;
- **IP Industrial S.p.A.:** deposito di stoccaggio e lavorazione di prodotti petroliferi di Roma (ex Raffineria di Roma S.p.A.) e di alcuni depositi del Nord Ovest;
- **IP Services s.r.l.:** operante nel settore della gestione diretta dei Punti Vendita oil;
- **IP Food & Services S.p.A.:** operante nella gestione e sviluppo delle attività non oil (ex Gestioni Europa S.p.A.);
- **Bitumtec s.r.l.:** operante nel settore della produzione di bitumi modificati;
- **apioil UK I.t.d.:** operante nel campo del trading di greggi e prodotti finiti.



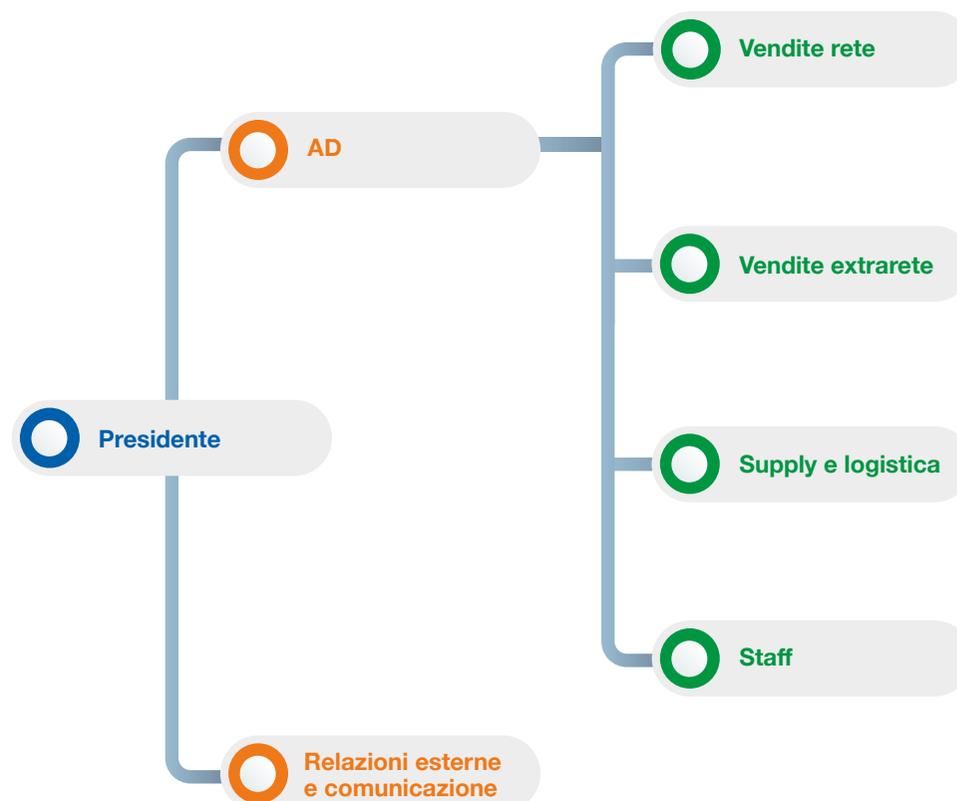
Nello schema semplificato sono rappresentate le principali società del Gruppo operative in ambito *downstream* e controllate al 100%. Non sono rappresentate alcune società minori in liquidazione, quelle partecipate (a titolo di esempio Sigea S.p.A., 65% e Sarpom s.r.l. 25,01%) dettagliatamente visibili dal bilancio di esercizio, ed alcune attività ora residuali nel campo delle rinnovabili tra cui Cer S.p.A.100%.

L'11 aprile 2019 l'Assemblea degli Azionisti di italiana petroli ha deliberato la composizione del Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è il fulcro del governo societario, ha i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società e svolge le proprie attività in coerenza con il Codice Etico, parte integrante dei Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo.

La composizione del C.d.A. di italiana petroli S.p.A.:	
Presidente,	Dr. Ugo Maria BRACHETTI PERETTI
Consigliere,	Dr. Aldo Maria BRACHETTI PERETTI
Consigliere,	Dr. Ferdinando Maria BRACHETTI PERETTI
Consigliere,	Sig.ra Mila PERETTI
Amministratore Delegato,	Ing. Daniele BANDIERA
Consigliere,	Avv. Ferdinando CARABBA TETTAMANTI
Consigliere,	Dr. Claudio COSTAMAGNA
Consigliere,	Dr. Fabrizio LIBERATORI
Consigliere,	Dr. Roberto MARAZZA

Dalla data della fusione è stata adottata la nuova organizzazione aziendale, schematicamente rappresentata di seguito, che punta a garantire trasparenza, flessibilità e rapidità delle operazioni, prevedendo a riporto diretto dell'Amministratore Delegato delle funzioni Supply e Logistica, vendita Rete ed Extrarete e di tutte le funzioni di staff di supporto al *Business*.



1.5 Modello 231 e Codice Etico

Il decreto legislativo (D. Lgs.) n. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano il principio di responsabilità amministrativa degli enti, incluse le società di capitali, per taluni reati posti in essere dagli amministratori, dai dipendenti e/o dai collaboratori in genere nell'interesse o vantaggio degli enti stessi. Per tutti gli illeciti amministrativi dipendenti da reato sono previste sanzioni pecuniarie e nei casi più gravi anche sanzioni interdittive. Il decreto prevede l'esenzione da tale responsabilità per tutte quelle società che dimostrino di avere:

- adottato ed efficacemente attuato un modello di organizzazione e gestione atto a prevenire ragionevolmente i reati previsti dal decreto;
- affidato ad un Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento.

Le società del Gruppo secondo i dettami del decreto, hanno adottato un modello organizzativo che comprende il Codice Etico che esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione delle attività aziendali, regolando e uniformando i comportamenti aziendali su *standard* improntati alla massima trasparenza e correttezza nei confronti di tutti gli *stakeholder*.

In particolare, il documento si articola in: **principi generali** nelle relazioni con gli *stakeholder*, che definiscono i valori di riferimento di ispirazione del Gruppo; **criteri di condotta, linee guida e norme** alle quali i dipendenti e gli organi sociali sono tenuti ad attenersi per garantire il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici; **meccanismo di attuazione, sistema di controllo e disciplina sanzionatoria; disciplina delle norme etiche**. Tra queste quelle maggiormente rilevanti sono:



- (i) Rapporti con la Pubblica Amministrazione (divieto di pagamenti e comportamenti illeciti);
- (ii) Trasparenza nella contabilità;
- (iii) Controlli interni ed esterni;
- (iv) Regolamentazione del conflitto d'interesse;
- (v) Salvaguardia del capitale sociale e dei diritti dei creditori sociali;
- (vi) Tutela dell'ambiente;
- (vii) Tutela del lavoratore e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- (viii) Tutela e valorizzazione delle risorse umane;
- (ix) Disciplina dei rapporti con clienti e selezione dei fornitori.

In particolare, è stato previsto che la notizia di comportamenti contrari alle norme etiche e alle politiche aziendali vada comunicata, anche in forma anonima, da parte degli *stakeholder* che ne abbiano conoscenza all'Organismo di Vigilanza (OdV), nominato per ogni società del Gruppo, cui è deputato il compito di verifica delle segnalazioni con la garanzia di omogeneità di trattamento e anonimato, in linea con le previsioni delle normative e policy aziendali vigenti.

Segnaliamo che apioil UK ha adottato il *Bribery act* e lo *Human Slavery act* previste dal diritto Inglese.

1.6 La Governance della Sostenibilità

Italiana petroli S.p.A. è ben consapevole che l'essere diventato un grande gruppo industriale determini nuove responsabilità nei confronti del Paese e dei cittadini. IP è oggi, ancora di più, un attore strategico per lo sviluppo economico dell'Italia: la capillare presenza sul territorio dei Punti Vendita e la posizione nevralgica degli stabilimenti e degli impianti di logistica a garanzia della sicurezza energetica del Paese, fanno sì che IP sia a fianco di consumatori, istituzioni e imprese in ogni momento con il solo obiettivo di garantire loro la massima libertà di movimento.

È una relazione che va rafforzata e curata quotidianamente, partendo dalla condivisione di dati e informazioni sulle attività del Gruppo e puntando sulla trasparenza, sulla conoscenza e sulle competenze, valori cardine dell'Azienda. Per questo, italiana petroli S.p.A. ha deciso, volontariamente, di dotarsi di un Rapporto di Sostenibilità, al fine di rendicontare le attività e le azioni di natura non finanziaria agli *stakeholder* interessati.

Il rapporto è stato curato dalla funzione *Corporate Academy* e Sostenibilità Aziendale, che coordina i lavori di un gruppo di lavoro permanente composto da rappresentanti di tutte le funzioni aziendali.

L'*Academy*, che opera sotto il controllo dell'Amministratore Delegato, è stata costituita nel novembre 2018 con l'obiettivo, tra gli altri, di promuovere la cultura e i valori della sostenibilità all'interno dell'Azienda, attivare iniziative di formazione nonché guidare il gruppo di lavoro sopra citato.

È stato inoltre formato un Comitato per la Sostenibilità, presieduto dall'Amministratore Delegato e composto da membri scelti tra le principali funzioni aziendali. In particolare, ne fanno parte il Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo e il Direttore delle Risorse Umane, che sono anche membri del C.d.A.

Il Comitato avrà il compito di:

- indicare gli obiettivi e le linee guida in materia di sostenibilità a cui il Gruppo deve attenersi nel promuovere iniziative e svolgere le correnti attività;
- vigilare sul corretto raggiungimento degli obiettivi fissati, monitorare i risultati e aggiornare gli indicatori, affinché sia sempre garantita un'interlocuzione positiva con dipendenti, fornitori, Istituzioni nonché gli *stakeholder* più direttamente interessati e coinvolti.

In questo contesto e al fine di dare maggiore solidità agli impegni del Gruppo, nel marzo 2019 è stato sottoscritto un accordo pluriennale con l'**Alleanza per lo sviluppo Sostenibile (ASviS)** per assicurare un confronto continuo con le migliori esperienze pubbliche e private in tema di sostenibilità e per sostenere la diffusione dei valori e della cultura della sostenibilità, a partire dagli obiettivi indicati nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.





1.7 I temi materiali connessi all'attività di business

Al fine di consentire al Rapporto di Sostenibilità di comunicare efficacemente gli impegni e i risultati dell'Azienda, è stata condotta un'analisi di materialità in linea con i principali standard internazionali. La stessa consente di definire la rilevanza dei temi materiali in base a due criteri:

- la rilevanza del tema per le decisioni degli *stakeholder*;
- la significatività degli impatti generati.

L'analisi di materialità ha visto coinvolto il top management e il gruppo di lavoro permanente, con la supervisione della *Corporate Academy* e Sostenibilità Aziendale e la guida del Comitato di Sostenibilità.

Il processo per definire i temi rilevanti si è svolto in tre fasi:

- 1 interviste con i principali manager e un *benchmark* per identificare gli *stakeholder* e le rilevanti caratteristiche di IP;
- 2 identificazione delle aspettative/bisogni e delle azioni intraprese e da intraprendere per soddisfare i singoli *stakeholder*, e loro omogeneizzazione;
- 3 assegnazione di un peso/priorità ai temi materiali con metodologia quali/quantitativa basata sia sulle risultanze delle interviste sia di questionari dedicati.



L'analisi di materialità permette di focalizzare l'attenzione sui temi, cosiddetti "materiali", sui quali l'Azienda ritiene necessario concentrarsi al fine di generare un impatto economico, sociale e ambientale e di comunicare efficacemente con i propri *stakeholder*. Di conseguenza, il prosieguo di questo documento si concentrerà su questi argomenti.

L'attuazione dell'Agenda 2030 coinvolge fortemente tutte le componenti della società civile: dalle imprese private al settore pubblico, dalle università e centri di ricerca agli operatori dell'informazione e della cultura tutte per contribuire allo sforzo di portare il mondo su un sentiero sostenibile.

IP intende integrare nella propria strategia di impresa gli obiettivi individuati dall'Agenda 2030, che sono al centro della missione e delle attività di ASviS, e rafforzare la responsabilità sociale verso i propri *stakeholder*.

Di seguito si riportano quelli che ad oggi sono gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG's - *Sustainable Development Goals*) al cui raggiungimento le attività di IP maggiormente contribuiscono.

SDG	Temi materiali connessi all'attività di <i>business</i>	SDG	Temi materiali connessi all'attività di <i>business</i>
 <p>3 SALUTE E BENESSERE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di valore economico finanziario • Formazione e sviluppo • Integrità del <i>business</i> • Salute e sicurezza 	 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abilitatori di mobilità • <i>Digital innovation</i> • Innovazione con il cliente al centro • Creazione di valore economico finanziario • Relazioni con le comunità e sviluppo locale • Salute e sicurezza
 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizzativo • Formazione e sviluppo • Livelli occupazionali e <i>welfare</i> 	 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Corporate governance</i> • Integrità del <i>business</i> • Salvaguardia dell'ambiente
 <p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Abilitatori di mobilità • <i>Digital innovation</i> • Innovazione con il cliente al centro • Salute e sicurezza 	 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Corporate governance</i> • Integrità del <i>business</i> • Legalità • Relazioni con le comunità e sviluppo locale

02

I valori





Le aziende sono anch'esse comunità, e in quanto tali non sono tenute insieme solo da regole, gerarchie e contratti: ad animarne l'operato quotidiano ci sono anche i valori.

I valori guidano le azioni e il comportamento di tutto il Gruppo, nascono dalla sua storia e ne orientano lo sviluppo futuro; impongono la responsabilità di assumere decisioni nei confronti degli *stakeholder*; influenzano le decisioni del *business*; rafforzano il livello di integrazione delle persone IP e determinano l'organizzazione dell'Azienda.

Per IP una strategia di sostenibilità efficace parte necessariamente dal riconoscimento di questi valori.

I capitoli successivi espliciteranno come i singoli valori dettano le priorità di azione di IP, influenzandone le decisioni strategiche.

FAR PARTE DEL MONDO IP VUOL DIRE:

- Essere abilitatori della mobilità
- Creare valore economico, sociale e ambientale
- Mettere il cliente sempre al centro
- Essere portatori di legalità
- Creare lavoro di qualità

Essere abilitatori della mobilità

Far muovere gli italiani è parte integrante del DNA del Gruppo fin dalla sua creazione. Il Gruppo ha dato energia al bisogno di muoversi degli italiani lungo tutta la traiettoria di crescita del Paese. Non solo sulle strade, con una rete che non ha mai smesso di crescere fino agli oltre 5.000 Punti Vendita di oggi. Ma anche rifornendo i porti e gli aeroporti più importanti d'Italia attraverso la sua logistica.

Lo ha fatto e continuerà a farlo perché riconosce lo straordinario valore di libertà, emancipazione e opportunità che la mobilità riveste per le società occidentali. Per IP una società sostenibile non è una società che si muove meno, ma una società che si muove meglio, in maniera più eco-compatibile e accessibile a tutti. Per questo, abilitare la mobilità oggi significa essere al centro di una transizione, complessa ma ineludibile, se si vogliono centrare gli ambiziosi obiettivi europei e nazionali di contenimento delle emissioni nel settore dei trasporti. Il Gruppo sa di essere un'infrastruttura critica della transizione: lo sviluppo di carburanti più sostenibili e l'accesso a nuove forme di alimentazione passerà dalla rete di IP.

Creare valore economico, sociale e ambientale

La creazione di valore è sinonimo dell'attività d'impresa. IP, per la sua presenza nel territorio italiano da oltre 80 anni, sa che non esiste sviluppo reale se la creazione di valore non è condivisa con il Paese in cui si opera e le sue comunità. Il successo del Gruppo è inscindibile dal successo economico dell'Italia. IP è consapevole di saper creare valore economico per i suoi azionisti, lavoratori e fornitori, ma anche per l'ambiente e la società, attraverso il sostegno alla coesione e allo sviluppo delle comunità e l'adozione delle migliori pratiche nel campo della sicurezza e delle tecnologie ambientali. Il Gruppo intende offrire "sostenibilità" a clienti e territori, superando la logica "compensativa", ossia di mero risarcimento, per l'impatto ambientale delle proprie attività e puntando a essere una risorsa per le comunità.

Mettere il cliente sempre al centro

Non esistono imprese senza clienti. IP guarda al cliente come bussola del proprio operato, riconoscendo anche che il cliente della mobilità del XXI secolo guarda alla sostenibilità come fattore di scelta di prodotti e servizi. In questo senso, la sostenibilità diventa strumento di competitività per l'Azienda, che vuole rispondere alla domanda diffusa e crescente di tutela e salvaguardia dell'ambiente, creazione di valore condiviso, sviluppo territoriale e innovazione tecnologica.

Essere portatori di legalità

Non sono ammessi compromessi per chi lavora per IP e con IP. L'illegalità è il primo fattore che rende insostenibile qualsiasi settore economico, e questo è tanto più vero in un settore, come quello dei carburanti, che ha visto crescere il contrabbando e l'illegalità fiscale, con un'evasione stimata tra i 4 e i 6 miliardi di euro all'anno (tra IVA e accise).

Si tratta di una patologia che danneggia anzitutto gli operatori onesti, che sono spinti fuori dal mercato dalla concorrenza sleale di coloro che applicano prezzi sottocosto e non realisticamente praticabili. In seconda battuta, danneggia l'Erario, e dunque i contribuenti. L'illegalità comporta, infine, la commercializzazione di prodotti di qualità non certificata, che non rispettano le specifiche dei motori e tantomeno l'ambiente. Per questo, IP ritiene che attuare procedure trasparenti e adottare una Governance lineare che isoli ogni comportamento anomalo sia fondamentale, nella ferma convinzione che integrità e sostenibilità non possano essere mai disgiunte.



Creare lavoro di qualità

Per IP non c'è sviluppo senza lavoro. Per questo al centro dell'attività di impresa c'è la creazione e il mantenimento di lavoro nel territorio. Lavoro sicuro, onesto, competente. Anche in momenti difficili, anche quando l'economia frena, l'impegno è quello a mantenere le persone al lavoro.

Lavoro di qualità significa anche formazione; in questo senso va letto l'impegno a istituire una nuova *Academy* aziendale con l'obiettivo di assicurare la diffusione e l'aggiornamento delle migliori competenze.

2.1 Essere abilitatori della mobilità

IP crede fermamente che **muoversi** sia sinonimo di **libertà** ed **emancipazione**.

È per questo che, grazie alla rete capillare di 5.000 stazioni di servizio in Italia e a una logistica distribuita in tutto il Paese, IP intende essere protagonista della transizione energetica, puntando sull'innovazione quale chiave per vincere le sfide del futuro: dalla digitalizzazione dei servizi al *car sharing*, dall'elettrico al metano fino all'idrogeno, le stazioni di servizio IP saranno al servizio degli italiani.

Per questo, IP intende investire sulla propria rete in maniera sostenibile e innovativa, ben consapevole dell'esigenza di tenere insieme ambizioni e realtà, tradizione e futuro. In questa logica, la sostenibilità per tutto l'ecosistema che fa capo a IP assume una dimensione triplice:

- **economica** - offrendo trattamenti più pratici e più vantaggiosi;
- **ambientale** - abilitando i carburanti alternativi e migliorando quelli tradizionali;
- **industriale** - preservando una filiera industriale in Italia;

L'obiettivo è offrire opportunità e soluzioni che agevolino gli spostamenti, individuali e collettivi, e facilitino l'utilizzo della migliore logistica merci.

A tal fine sono state attivate collaborazioni con *player* di diversi settori, a partire da quelli digitali e dell'*automotive*, per mettere a disposizione dei clienti un ventaglio ampio e composito di opportunità, intercettando le nuove tendenze del mercato.

La rete di distribuzione carburanti oggi

Con la recente acquisizione di TotalErg, IP è diventata un vero e proprio *retailer* della mobilità con il *network* di Punti Vendita più esteso del settore in Italia.



Entro i primi mesi del 2020 sarà completata l'attività di "*rebranding*" delle insegne e colori delle stazioni di servizio ex-TotalErg che adotteranno il marchio commerciale IP.



Già oggi, IP mette a disposizione dei clienti un'offerta "multi energia" (dal gasolio alla benzina e Gpl, dal gas all'elettrico), che intende rafforzare e ampliare in futuro dotando gli impianti dei più innovativi carburanti, incluso l'idrogeno, quando questo sarà realmente un'opzione.

Particolarmente forte sarà l'attenzione alle *partnership* con primari *player* del settore retail che consentiranno, tra l'altro, al Gruppo di fare un vero *upgrade* industriale: da operatore integrato del *downstream* a vero e proprio *retailer* della mobilità.



più di
800.000
rifornimenti al giorno



più di
1.000.000
litri per punto vendita (erogato medio)



più di
600
impianti con GPL

più di
50
impianti con metano



circa
2000
attività non oil



più di
50.000
clienti fuel card b2b

più di
500.000
carte petrolifere



Punti Vendita italiana petroli per regione
Il colore più scuro indica una maggiore presenza nell'area

La rete di distribuzione carburanti e la sua trasformazione

Il Gruppo sarà parte attiva nell'evoluzione della mobilità.



Ovunque sulle strade:

per fornire carburanti tradizionali sempre più ecosostenibili ai clienti, anche grazie all'utilizzo dei biocarburanti, insieme ai carburanti alternativi. Può contare sull'elevata capillarità degli impianti con il 100% delle regioni rifornite e la copertura della quasi totalità delle province italiane.



Con i poli logistici per il trasporto pesante merci e passeggeri:

per diventare *hub* di logistica, utilizzando i distributori di carburante extraurbani posizionati sulle rotte della logistica, così come le raffinerie, che hanno tutte le potenzialità per rifornire veicoli e navi a GNL, creando corridoi "green" di logistica intermodale.



Dentro le città:

per trasformare i Punti Vendita in *hub* multiservizi, che aiutino i cittadini a soddisfare i loro bisogni quotidiani diversi da quelli del rifornimento dei carburanti, quali per esempio la consegna e il ritiro pacchi e servizi alla persona.

A questi sarà affiancata un'offerta di ricariche elettriche per la mobilità, in collaborazione con le *utility* e le amministrazioni locali.



Fuori dalle città:

per costruire una dorsale di ricarica elettrica *ultra-fast* e una rete distributiva di metano per gli spostamenti a media e lunga percorrenza.

In questa prospettiva si inquadrano gli accordi sottoscritti con i principali operatori specializzati nella fornitura di carburanti alternativi.

Il 31 luglio 2018 è stato firmato un accordo quadro con **SNAM** che prevede la realizzazione fino a 200 **impianti di rifornimento di gas naturale e bio-metano**, all'interno dei Punti Vendita a marchio IP.

Parimenti, è stato firmato un protocollo d'intesa con **Enel** per l'installazione di punti di ricarica veloce per vetture elettriche nelle stazioni di servizio a marchio IP. Questo accordo **prevede l'installazione di punti di ricarica veloce (E-corner)**

accanto alle pompe di benzina e gasolio; al 31 dicembre 2018 erano già installate le prime colonnine di ricarica presso alcuni Punti Vendita.

Infine, sono in fase di definizione ulteriori accordi con operatori delle *utility* per l'installazione di colonnine di ricarica del tipo *fast* e *ultra-fast recharge*, una tecnologia che permetterà di ricaricare in poco tempo più veicoli in contemporanea. È un'infrastruttura compatibile con tutte le auto elettriche attualmente presenti sul mercato che potrebbe ridurre i tempi di ricarica, equiparabili a una "sosta caffè", e aumentare significativamente il potenziale di utilizzo di tale tipologia di autoveicoli.



Da reseller a retailer: l'offerta non oil per i consumatori

IP si è dotata di una strategia commerciale pluriennale che guarda al mondo della somministrazione, dell'*automotive*, delle piattaforme *on line* e dei beni di largo consumo. La stazione di servizio del futuro punterà anche su formati di *franchising* di attività commerciali di prossimità, su *concept store* e *shop*, nonché su offerte innovative e flessibili da affiancare a quelle più tradizionali (bar, officine, *car wash*). È una strategia che diventerà realtà grazie alle *partnership* con primari attori e industrie attive in Italia, in un orizzonte triennale che vedrà lo sviluppo di:



Circa 300 bar della rete proprietaria uniti sotto un modello commerciale riconoscibile nel *brand* Istante



Nuovi *concept store* collocati presso aree di servizio con elevata automazione che permetteranno di allargare l'offerta merceologica per migliorare l'*engagement* del cliente



Nuovo formato "*Cube*", in grado di sviluppare ricavi da attività commerciali dirette ed indirette.





Logistica: un sistema integrato al servizio del Paese

La capacità di raffinazione complessiva è pari a circa 5,5 milioni di tonnellate ed è composta dall'intera capacità della Raffineria di Ancona, dalla quota della capacità della Raffineria Sarpom di Trecate (Novara) e dal contratto in conto lavorazione presso la Raffineria Alma (Ravenna). Falconara e Alma Ravenna sono specializzate nella produzione di bitumi e carburanti mentre Trecate è più orientata alla produzione di carburanti. Da segnalare Bitumtec, società specializzata nella produzione di bitumi modificati.

IP possiede un sistema di stoccaggio (logistica primaria) ad altissima fruibilità, con una capacità di circa 2,5 milioni di metri cubi.

La provenienza dei greggi e prodotti acquistati complessivamente dal Gruppo, per l'immissione al consumo o la lavorazione, è la seguente:

Greggi area provenienza		Prodotti area provenienza	
Nord Africa	15%	Est Europa e Caucaso	7%
Centro Africa	5%	Nord Europa	0,2%
Est Europa e Caucaso	49%	Nord America	2%
Nord Europa	5%	Medio Oriente	53%
Nord America	8%	Estremo Oriente	26%
Medio Oriente	17%	Italia e Spagna	12%

Il diffuso sistema logistico di IP gode di un elevato grado di autonomia di approvvigionamento e distribuzione, infatti quasi il 70% dei carburanti immessi al consumo proviene da basi proprie.

Gli acquisti di prodotto da basi di terzi rappresentano soluzioni di ulteriore efficientamento del sistema, in particolare al fine di bilanciare e ottimizzare i costi di distribuzione.

Di seguito, l'elenco completo dei depositi che custodiscono prodotto di proprietà di italiana petroli:

Depositi "sociali" (di proprietà IP): .

Raffineria di Ancona (Falconara M), IP Industrial (Roma), S. Martino di Trecate, Savona, Barletta, IP Industrial Nord Ovest (Nizza Monferrato - AT, Burolo - TO, Opera - MI);

Depositi di società terze in partecipazione:

De.Co Roma, Raffineria SARPOM, Sigemi (Arquata Scrivia - AL, Lacchiarella - MI, S. Quirico - GE), Abruzzo Costiero (PE);

Depositi di società terze con disponibilità di prodotto in conto deposito:

Petroven (VE), Costieri D'Alesio (LI), Folignoli (PG), Saccla (NA)

L'articolato sistema di **logistica primaria** consente a IP di rifornire in tutta Italia anche clienti del canale Extrarete. In questo canale i volumi esitati sono ripartiti al 50% tra l'Area Nord e l'Area Centro Sud e prevede l'utilizzo di basi principalmente di proprietà, che garantiscono la copertura sui versanti tirrenico e adriatico.

L'Extrarete si avvale di una struttura commerciale costituita da venditori diretti ed Agenzie locali per garantire la più efficace prossimità al cliente, che sia quello finale o un rivenditore.

Il **deposito di Savona**, oltre ad essere deposito di carburanti per autotrazione, produce e stocca una gamma completa di oli lubrificanti destinati all'autotrazione leggera e pesante, all'agricoltura e all'industria. Nel corso del 2018 su tale sito è stata concentrata la totalità della produzione di lubrificanti del Gruppo.

Tutti i lubrificanti sono stati studiati e realizzati per garantire elevate qualità e affidabilità, nel rispetto delle indicazioni normative e delle specifiche ACEA, che richiedono ai lubrificanti di ridurre al minimo gli attriti all'interno del motore, facilitare l'erogazione di potenza e contenere in maniera significativa i consumi di carburante.



-  sede principale
-  depositi "sociali" (di proprietà IP)
-  depositi di società terze in partecipazione
-  depositi di società terze con disponibilità di prodotto in conto deposito



GRUPPO **api**

La **logistica secondaria** opera in un contesto di costante ricerca di efficienza, perseguendo l'ottimizzazione del trasporto sui Punti Vendita. Ciò è reso possibile dalla pianificazione quotidiana dei viaggi che ha come obiettivo la minimizzazione dei chilometri percorsi e la massimizzazione del quantitativo scaricato per singolo impianto.

Tutta la flotta contrattualizzata di automezzi deve essere dotata di GPS per la rilevazione da remoto del posizionamento e telecontrollo delle operazioni a bordo, in modo da garantire la massima sicurezza in ogni viaggio con ricadute positive anche sul rispetto della legalità.

IP ha aderito alla piattaforma sulla sicurezza stradale di cui di seguito è riportato il comunicato stampa.

Nasce la piattaforma sulla sicurezza stradale UP-CCISS dando seguito al Protocollo d'intesa, siglato nel maggio 2017, tra il CCISS (Centro Coordinamento delle Informazioni sulla Sicurezza Stradale) del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) e l'Unione Petrolifera. Lo scorso 30 gennaio sono state firmate le singole convenzioni tra il CCISS, le Aziende associate e i trasportatori. Si è trattato di un'adesione di tipo volontaristico delle Aziende associate UP attraverso singole Convenzioni. Le convenzioni consentono l'interscambio con il CCISS dei dati di traffico e dello stato della viabilità al fine di una distribuzione dei carburanti sul territorio nazionale sempre più in sicurezza. Grazie all'attivazione delle convenzioni, il CCISS potrà infatti tracciare in tempo reale la movimentazione dei prodotti petroliferi, con il dettaglio della loro tipologia e quantità, quale utile strumento di arricchimento della propria piattaforma per finalità di safety e security nonché per migliorare la sicurezza.

Sono state firmate diverse convenzioni tra CCISS, Aziende Petrolifere e Trasportatori, con il supporto di Unione Petrolifera, per definire i ruoli e le informazioni da condividere, attraverso UIRNet e i *Service Provider*, per monitorare il trasporto di merci pericolose con l'obiettivo di garantire sicurezza e protezione stradale.



L'infrastruttura logistica di IP è una piattaforma avanzata e integrata divenuta uno dei maggiori fornitori di *jet* degli Aeroporti di Roma e Milano con oltre 1.800 KT/anno.

Ciò principalmente grazie ai collegamenti diretti via oleodotto con la Raffineria di Trecate (Malpensa) e il sito di Roma di IP Industrial (Fiumicino).

A questo si aggiunge la produzione di carburante marino (*bunker*) della Raffineria di Ancona, con l'approvvigionamento delle flotte delle principali compagnie che operano nell'ambito del trasporto passeggeri presso il vicino porto.





2.2 Creare valore economico, sociale e ambientale

L'obiettivo primario di un'impresa, insito nella sua natura di soggetto sociale, è creare valore economico con le proprie attività. La sfida reale è quella di riuscire a creare valore "condiviso", per sé e per tutti gli *stakeholder*. È in questa ottica che la dimensione del valore assume connotati non solo economici, ma anche sociali e ambientali, in una prospettiva di lungo periodo.

I principali indicatori economici

Il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei Soci hanno approvato l'11 aprile 2019 il primo bilancio consolidato di IP successivo all'acquisizione di TotalErg.

Il fatturato netto 2018 è di 6.811 milioni di euro, l'EBITDA adj. di 251 milioni di euro, l'utile netto di 63,1 milioni di euro e la posizione finanziaria netta di - 304 milioni di euro.

Si tratta di risultati ancor più positivi se si considerano alcuni fattori esogeni che condizionano il comparto: da una parte il rallentamento della crescita e del commercio internazionale, dall'altra la debole crescita del PIL italiano a causa del calo della domanda interna e, in particolare, dei consumi privati. A influire sul settore dei carburanti è stata soprattutto la maggior volatilità dei prezzi di greggi e prodotti raffinati.

Il valore economico generato e distribuito

Il valore economico lordo generato e distribuito nel 2018, deducibile dal bilancio approvato e predisposto in conformità ai principi contabili IAS e IFRS, escluse quindi IVA e accise, è pari a 6.619 milioni di euro.

Ricavi Lordi (A)	6.811
Valore Economico Distribuito (B)	6.619
di cui materie prime e prodotti	5.841
di cui costi operativi, finanziari e altro	778
Valore Economico Trattenuto (A-B)	191

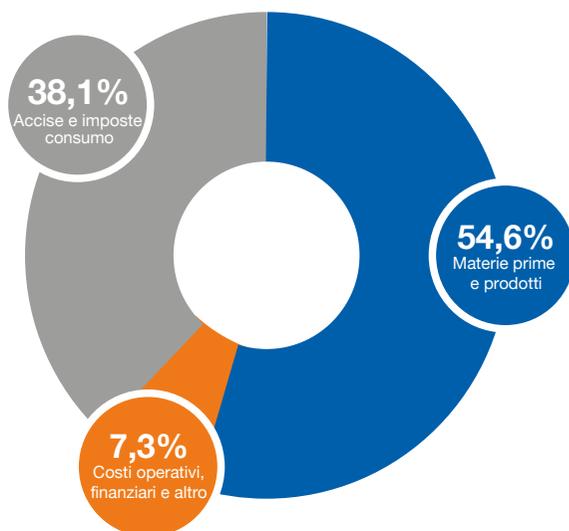
Per una più completa visione e comprensione delle modalità di vendita dei prodotti petroliferi commercializzati, al valore economico generato va aggiunta la rilevante componente fiscale, riscossa e successivamente versata per conto dello Stato, ovvero le accise ed imposte di consumo nazionali e le accise regionali.

Tali componenti ammontano rispettivamente a (in milioni di euro):

Accise e imposte consumo	4.064
Imposte Regionali	16
TOTALE Milioni di euro	4.080

Quindi complessivamente risulta che includendo le accise, il Valore Distribuito è pari a **10.699** (IVA esclusa).

	milioni di euro
Materie prime e prodotti	5.841
Costi operativi, finanziari e altro	778
Accise e Imposte consumo	4.080
TOTALE valore distribuito	10.699



Il prezzo alla pompa

Nel corso del 2018, il costo del barile di greggio importato in Italia ha risentito della ripresa delle quotazioni internazionali dei greggi di riferimento, crescendo nel complesso di circa 18 dollari per un barile, che si è tradotto in un aumento di 13 euro per un barile grazie al rafforzamento del cambio euro/dollaro.

Nel 2018 i prezzi industriali dei carburanti rete hanno seguito l'andamento dei prezzi internazionali dei prodotti raffinati (Platts), in linea con l'evoluzione dei prezzi dell'area Euro.

In questo contesto internazionale, il cosiddetto "stacco Italia" ponderato (benzina + gasolio), ovvero il delta tra i prezzi medi Italia rispetto alla media dei paesi dell'Area Euro al netto di tutte le imposte, nel 2018 si è praticamente azzerato, attestandosi a soli 3 millesimi al litro.

Il prezzo al consumo (alla pompa), che include le imposte, ha risentito, anche per il 2018, dell'elevato carico fiscale da cui deriva quasi per intero la differenza dei prezzi italiani rispetto alla media dell'area euro: per il gasolio le tasse pesano il 58%, per la benzina il 64% (rif. mese di dicembre 2018 – dati MISE)

	Benzina		Gasolio	
Prezzo alla pompa	1.509,6 €	100%	1.451,2 €	100%
di cui accisa	728,4 €	48%	617,4 €	41%
di cui IVA	272,2 €	18%	261,7 €	17%
di cui costo industriale	509,0 €	34%	572,1 €	38%

Fonte: MISE - dicembre 2018



LIRICO STRUIAMO

Opera itinerante su camion

Camerasp Musicale
Lyrice

TOUR 2019

Le Nozze di Figaro

di W. A. Mozart

Terza itineraria

Personaggi ed Interpreti

Figaro di Antonio	Audilio Stagnoli
La Contessa di Annetta	Francesca Muscarelli
Suzanna	Katja MUCCHIEDDA
Figaro	Alfredo COPPINI
Cherubino	Elisa CUNIBI
Don Basilio	Luca MUCCHIEDDA
Martina	Martina SANCIBILLI
Don Bartolo, Don Curzio	Alessandro FIORENTINI
Antonio	Eva MIZANUBI
Suzanna	Clara PERDI

ANTYPOPOLIS

29 Luglio ore 21.00
Fabrizio IANO
Piazza Pirelli, Pistoia

1 Agosto ore 21.00
Maurizio IANO
Piazza della Chiesa

2 Agosto ore 21.00
Candelario IANO
Piazza del Popolo

3 Agosto ore 21.00
Santuzza IANO
Lungotegola di S. Paolo

4 Agosto ore 21.00
Candelario IANO
Lungotegola di S. Paolo

5 Agosto ore 21.00
Candelario IANO
Lungotegola di S. Paolo

6 Agosto ore 21.00
Candelario IANO
Lungotegola di S. Paolo

Orchestra

Maria	Maia	Paolo
Roberto Micheli	Ludovico Viani	Marcello Grandjean
Stefano Antonelli	Giovanna Cecchi	Cristina Sardi
Antonina Argenteoli	Eleonora De Padova	Olivero
Stefano Bonini	Francesca	Andrea Anselmi
Denise Fucini	Giuseppe Pedroni	Giuseppe Maria
Maria Pizzini	Enrica Sorrelli	Luca Deigiani
Francesca Stelli	Corinna	Orchestra
Don Hilario Scialdi	Corinna	Nicola Vianini
Flavia Scicchitano	Fabrizio Patafi	Alberto Deiana
Giulia Emma Terenzi		
Ludovico Pedroni		

Finze

Lorenzina	Paolo
Lorenza Agnè	Giuseppe Pirobello
Giuglietta Lofra	Giuseppe Costa

Regia

Paolo Casanova

Regista musicale

Lorenzo Stelli

INGRESSO LIBERO

Le relazioni con le comunità locali

IP ritiene fondamentale instaurare una relazione positiva con le comunità dei territori che ospitano i propri asset, quale condizione necessaria per investire e garantire la sostenibilità del proprio *business*.

La collaborazione e la costruzione di progetti condivisi per la collettività – e in particolare per i giovani – sono gli elementi su cui si fonda il legame con le persone e le Istituzioni.

Con specifico riguardo alla Raffineria di Ancona, l’Azienda è impegnata in un dialogo costante con la comunità falconarese volto ad assicurare la migliore convivenza possibile tra sito industriale e il territorio, nonché nell’attivazione di progetti e iniziative in grado di aumentare il valore di conoscenza e competenze per i giovani e le imprese dell’indotto.

Le iniziative con le scuole

A novembre del 2016 il Gruppo api ha sottoscritto un protocollo di durata triennale con il Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca (MIUR). Uno dei principali output dell’accordo è stata la realizzazione di un ambizioso e massiccio programma di Alternanza scuola-lavoro (ALS) presso la Raffineria.

Negli anni scolastici 2017-18 e 2018-19 sono stati coinvolti oltre 80 studenti, provenienti da Licei e da Istituti tecnici del territorio falconarese: I.I.S. Volterra-Elia di Torrette, I.I.S. Galilei di Jesi, Liceo Scientifico Galilei di Ancona, I.T.E. Serrani di Falconara, I.I.S. Bettino Padovano. Gli studenti hanno avuto modo di consolidare la propria formazione direttamente sul campo al fianco dei tecnici di Raffineria, arricchendo le conoscenze acquisite a scuola attraverso l’esperienza pratica.

Dal marzo 2019 e fino alla conclusione dell’anno scolastico, gli studenti appartenenti agli ultimi tre anni delle superiori sono stati suddivisi in gruppi coerenti per indirizzo scolastico e coinvolti in differenti periodi formativi di Alternanza.

I percorsi formativi, destinati agli studenti dei territori limitrofi, sono frutto di una stretta collaborazione tra docenti e operatori di Raffineria che per un anno hanno

studiato i punti di contatto tra la didattica e la pratica sul luogo di lavoro. In questo modo sono stati definiti i percorsi più adatti per ciascun indirizzo di studio e gli obiettivi formativi per gli studenti. L’obiettivo è stato testare sul campo le attitudini dei ragazzi ma soprattutto di orientarne le scelte lavorative future attraverso progetti in linea con il loro piano di studi.

In ogni periodo formativo gli studenti hanno avuto modo di conoscere e vivere il sito dall’interno, prendendo parte a riunioni ed attività reali svolte dai diversi reparti di Raffineria: dalla programmazione, alla produzione, alla logistica, alla funzione di Salute, Sicurezza, Ambiente e Qualità.

Inoltre, un percorso formativo più specifico è stato destinato ad altri studenti divisi in 3 gruppi da 9 ragazzi della IV classe ad indirizzo informatico. Questi ultimi, ospitati presso il “Magazzino”, hanno seguito l’ottimizzazione del software di gestione scorte insieme ai tecnici della Raffineria mentre altri tirocinanti della IV classe sono stati attivi presso il “Laboratorio” per conoscere le modalità operative nelle analisi delle acque di falda e acque reflue.

Le iniziative con l’Università

api Raffineria di Ancona collabora da anni anche con il mondo accademico marchigiano per accogliere i laureandi in stage per la preparazione delle tesi di laurea. Nel 2018 tutor aziendali hanno affiancato studenti universitari per la preparazione di tesi di laurea aventi a oggetto la manutenzione e affidabilità delle macchine, e i sistemi di processo di certificazione CE del bitume stradale.

Inoltre, IP coordina da tre anni un modulo del *Master in Energy industry* della LUISS *Business School*. Il corso si compone di 4 giornate di lezioni, tenute da esperti interni e esterni all’Azienda, su tutti i temi relativi al *downstream* petrolifero, alla mobilità e ai mercati dell’energia.

Giovani e sport

Investire sui giovani vuol dire anche realizzare investimenti volti a favorire la socializzazione e l’inclusione, supportando e stimolando la partecipazione allo sport.

Raffineria di Ancona ha promosso il programma “apisport per i ragazzi”, una formula di sostegno e aiuto alle famiglie e alle associazioni della comunità di riferimento, orientato a sostenere le associazioni sportive dilettantistiche che lavorano con i minorenni per promuovere la conoscenza, l’etica e la pratica di diverse discipline, quali pallavolo, calcio e vela. Nel 2018 è stata anche sponsorizzata l’iniziativa organizzata da Marco Calamai, ex-coach di serie A, per la realizzazione di un “Campus di Basket” finalizzato a favorire l’integrazione e l’amicizia tra ragazzi normodotati e ragazzi diversamente abili.

La Corporate Academy come laboratorio territoriale

Il 23 maggio del 2019 l’*Academy* di Falconara M. ha realizzato una prima iniziativa di formazione, ospitando due degli eventi inseriti nell’ambito del Festival dello Sviluppo Sostenibile promosso da ASviS. In particolare, è stata organizzata una sessione di formazione per i ragazzi e i Tutor della ALS ed è stato avviato un progetto con le scuole locali per sperimentare nuovi modelli di istruzione, come l’apprendimento di servizio.



La tutela della flora e della fauna marina

L’impegno per un’industria sostenibile implica rispettare gli ecosistemi faunistici e floristici nei quali insistono gli impianti industriali. IP Industrial (ex Raffineria di Roma) già dal 2017 ha siglato un accordo di coordinamento delle attività per la tutela dei delfini e dell’ambiente nelle acque del Compartimento Marittimo di Roma.

L’accordo è una pietra miliare del Progetto “Delfini Capitolini”, di cui la Capitaneria di Porto di Roma è il promotore principale, per una fattiva collaborazione tra Istituzioni e *stakeholder* orientata alla salvaguardia dei cetacei e dell’ambiente nel tratto di mare a largo di Fiumicino.

Nello specifico, IP Industrial gestisce le mono boe *terminal offshore*, antistanti Fiumicino e denominate aree di precauzione R1 e R2, nel cui tratto di mare è normalmente interdetta la navigazione se non per i transiti commerciali del Gruppo.

In quest’area, i cetacei hanno trovato un habitat particolarmente tranquillo in cui transitare e, grazie all’accordo siglato, i ricercatori di **Oceanomare Delphis Onlus (ODO)**, organizzazione *no-profit* che studia e monitora la presenza dei cetacei nel Mar Mediterraneo), possono studiare la distribuzione e il comportamento degli esemplari appartenenti alla specie protetta dei delfini tursiope, che ritrovano il loro habitat in tali zone marine.

ODO ha mappato circa **150 delfini nelle acque del litorale romano** e l’accordo siglato vuole essere un sostegno alle attività di censimento della specie protetta, di osservazione delle caratteristiche e di monitoraggio dei movimenti dei cetacei.

Il sostegno alle popolazioni terremotate

Le Marche sono la “casa” del Gruppo api. Per questo, gli eventi calamitosi degli ultimi anni che hanno colpito il territorio, hanno visto la proprietà e tutto il *management* condividere la sofferenza e il bisogno di ricostruzione delle famiglie e dei lavoratori marchigiani.

È per questa ragione che è stato deciso di contribuire alla “rinascita” delle aree colpite offrendo un contributo a due progetti realizzati da Camerata Musicale del Gentile e Dynamo Camp.

Infine, è stato siglato un accordo con **Fondazione Italia Sociale** per supportare la definizione di un disegno di “responsabilità Paese”, apportando un contributo fondamentale in termini di mobilitazione capillare di risorse private, destinate a grandi progetti sociali, capaci di soddisfare criteri di efficacia, impatto occupazionale e sostenibilità economica.



I fornitori

L'organizzazione di IP prevede la centralizzazione delle attività di acquisto di beni e servizi, affidate alla Direzione Acquisti, fatta eccezione per l'acquisto di greggio e prodotti petroliferi, gestito dalla Direzione Supply e Logistica.

La definizione degli accordi commerciali (es. Agenti e convenzionati Rete) è gestita dalle Direzioni di Vendita.

Il processo di acquisto dei beni e servizi avviene secondo il seguente schema sintetico:

- **identificazione delle migliori soluzioni tecnologiche:** l'obiettivo è assicurare la massima soddisfazione del fabbisogno del cliente interno ma anche il minor impatto complessivo su ambiente e sicurezza;
- **selezione dei fornitori:** la scelta dei fornitori e il relativo inserimento nell'Albo avviene tramite un processo oggettivo di qualifica che ne verifica e valuta l'affidabilità etica, economica e finanziaria, e le capacità tecniche e gestionali di sicurezza e rispetto dell'ambiente, nonché profili di natura etico-sociale quali l'impegno nella lotta alla corruzione, le *policy* di contrasto al lavoro in nero e allo sfruttamento economico. L'aggiornamento dell'Albo dei fornitori avviene continuamente e la qualifica ha validità massima di tre anni;
- **priorità per i fornitori Italiani** per incentivare l'economia nazionale;
- **fedeltà e rispetto del codice etico aziendale:** creare un rapporto di fiducia, durevole e di elevata soddisfazione attraverso scelte di acquisto con procedure chiare e definite, in osservanza della confidenzialità, trasparenza e parità di trattamento tra i concorrenti;
- **verifica del rispetto e della congruenza tra beni e servizi acquistati e prestazioni attese:** gli acquisti avvengono sulla base della conformità alle caratteristiche tecniche richieste e delle effettive necessità, per la ricerca di una continua efficienza e riduzione degli sprechi.

3.000

fornitori attivi con qualifica

150

nuove ditte qualificate nel 2018

96%

dei fornitori utilizzati sono italiani

30.000

ordini di acquisto creati nel 2018
per un totale di

300 mln €

(al netto di energia elettrica, metano)

70%

degli acquisti ha riguardato prestazioni di servizio



La gestione integrata di salute, sicurezza, ambiente e qualità

La salute delle persone, la sicurezza delle operazioni e la tutela dell'ambiente costituiscono valori primari nella cultura di impresa.

IP promuove e attua iniziative finalizzate a minimizzare i rischi, anche nell'ottica di un rapporto di costruttiva collaborazione improntata alla massima trasparenza e fiducia nei confronti degli *stakeholder*.

La creazione di valore passa attraverso l'applicazione efficace di modelli organizzativi in grado di governare le variabili HSE. In tal senso, è stato individuato come strumento fondamentale di organizzazione e gestione, l'adozione di un sistema di gestione salute sicurezza e ambiente certificabile secondo standard riconosciuti a livello nazionale e internazionale.

Il capitale umano rappresenta il pilastro principale di IP: salvaguardare la salute delle persone e prevenire qualsiasi forma di incidente e infortunio, sia per i propri lavoratori sia per il personale esterno operante presso i siti industriali, sono obiettivi chiave della Società.

La realizzazione del programma di certificazioni si inquadra nella strategia di utilizzo delle migliori pratiche gestionali per prevenire e minimizzare i rischi connessi con le proprie attività.

Le certificazioni ISO 9001 (sistema di gestione della qualità) attualmente attive riguardano IP (come sede ed alcuni dei suoi depositi), IP Industrial S.p.A., Bitumtec, il laboratorio della Raffineria di Ancona; le stesse sono state rilasciate nel tempo da 3 enti certificatori differenti: DNV, BVQI e Certiquality.

IP ha la certificazione di conformità alla direttiva RED (Renewable Energy Directive 2009/28/EC) secondo lo schema **ISCC (International Sustainability & Carbon Certification)**, in qualità di trader di biocarburanti.

La Raffineria di Ancona e lo stabilimento di Bitumtec possiedono entrambe la certificazione UNI EN **12591 relativa alla produzione di bitumi**.

Tutte le realtà operative e gli uffici di IP hanno conseguito la certificazione secondo

lo standard **OHSAS 18001 (salute e sicurezza)** da parte di 6 enti certificatori differenti (DNV - Trecate, Certiquality - Savona, Rina – Ancona e deposito di Roma, DiMitto - Barletta, TUV - Bitumtec, BVI – Roma sede).

L'ottenimento delle certificazioni ambientali rappresenta uno dei maggiori risultati raggiunti negli ultimi anni in termini di prevenzione dell'inquinamento e di attestazione delle pratiche di miglioramento continuo. È un forte segnale di impegno verso la eco-compatibilità dei siti industriali.

api Raffineria di Ancona, i Depositi di Roma, Trecate, Savona sono tutti certificati **ISO 14001 (standard di gestione ambientale)**.

La Raffineria di Ancona, inoltre, è stata la **prima raffineria in Italia** ad ottenere l'Autorizzazione Integrata Ambientale (**AIA**) nel 2010. Il rinnovo della stessa, avvenuto nel 2018, è indice dell'adeguamento alle *Best Available Techniques* (BAT) previste dalla Commissione Europea.

Complessivamente IP ha sostenuto spese per investimenti HSE per circa 16,5 milioni di euro nel solo 2018, di cui:

- **9,5 milioni di euro** relativi ai siti industriali;
- **7,0 milioni di euro** relativi ai Punti Vendita della rete e alle sedi (uffici);

Oltre alla continua attività di investimento per il miglioramento dei siti commerciali e industriali, IP è impegnata anche nelle attività di bonifica e ripristino ambientale dei Punti Vendita della rete. Tali attività derivano principalmente dalla rimozione delle attrezzature dovuta al fisiologico ciclo di vita legato ai cambiamenti viari ed all'evoluzione urbana.

Certificazioni ottenute**ISO 9001**

(sistema di gestione della qualità)

ISCC

(International Sustainability & Carbon Certification)

EN 12591

(produzione di bitumi)

OHSAS 18001

(salute e sicurezza)

ISO 14001

(standard di gestione ambientale)

AIA

(Autorizzazione Integrata Ambientale)

In questo quadro, si segnala una riduzione del numero dei siti coinvolti in iter ambientali. A fine 2017 i siti coinvolti erano 424 mentre nel 2018 il dato evidenzia un miglioramento con la riduzione dei siti a n. 399.

Siti con iter ambientale attivo al 31/12/2017	424
Siti con iter ambientale attivo nel 2018	22
Iter ambientali chiusi nel 2018	47
Siti con iter ambientale attivo al 31/12/2018	399

La società è costantemente impegnata in opere preventive e di manutenzione al fine di minimizzare le possibili contaminazioni.

Inoltre, IP ha risorse interne ed esterne dedicate alla gestione dei processi di bonifica dei siti e impegnate nella continua ottimizzazione dei costi e dei tempi degli iter di bonifica.

La gestione delle emissioni in atmosfera

L'attenzione all'ambiente è al centro delle attività del Gruppo nei siti industriali in cui opera.

Nella tabella che segue sono riportati i dati complessivi delle emissioni **dirette** in atmosfera – espresse in tonnellate annue – relative ai siti industriali direttamente posseduti, ai depositi “sociali” (di proprietà IP) e alla sede di Roma.

IP nel corso degli anni ha realizzato varie opere volte a migliorare le infrastrutture di proprietà, soprattutto ai fini della tutela della sicurezza e dell'ambiente, in particolare per il **mantenimento** dell'efficacia ed efficienza dei sistemi integrati di gestione HSE, l'**implementazione** di misure tecniche di prevenzione e protezione, la **riduzione delle emissioni** di composti organici volatili.

Emissioni dirette in atmosfera ton 2018

Emissioni di SO _x (come SO ₂)	272
Emissioni di NO _x	345
Emissioni di CO	33
Emissioni di polveri	3
Emissioni di CO ₂	589.422
Emissioni di composti organici volatili (COV)	234

IP detiene inoltre una quota di partecipazione azionaria presso la Raffineria di Treiate, dove nel 2018 sono state realizzate lavorazioni che hanno determinato emissioni in atmosfera, tra cui evidenziamo (dato in ton calcolato sulla quota di competenza IP di prodotto lavorato):

Emissioni di SO _x	343
Emissioni di NO _x	360

Presso la Raffineria di Ancona nel corso del 2018 gli investimenti volti a migliorare ulteriormente il profilo ambientale degli impianti sono ammontati a oltre 3,2 milioni di euro, in parte necessari per adeguarsi alle prescrizioni previste dall'AIA e in parte adottando volontariamente ulteriori miglioramenti sotto il profilo dell'ambiente che hanno consentito di elevare gli standard della Raffineria di Ancona al livello di BAT.

Nella Raffineria di Ancona nel 2018 sono state recuperate 29.706 ton di CO₂

Le performance emissive della Raffineria di Ancona sono all'avanguardia rispetto agli altri impianti attivi in Italia. La tabella di seguito riportata evidenzia le emissioni comparate con i limiti prescritti dalla legislazione vigente.

Per quanto riguarda infatti le emissioni di SO₂ e quelle di NO_x i cui limiti di legge fino ai primi mesi del 2018 erano fissati, rispettivamente, a 1.400 e 975 in t/annue, il sito ha storicamente registrato valori emissivi ampiamente entro i limiti previsti.

	SO ₂	NO _x
Limite di legge	1.400 (t/anno)	975 (t/anno)
2013	305	178
2014	251	343
2015	302	354
2016	358	374
2017	384	447

Nel corso del 2018, l'ottenimento della nuova AIA ha determinato un ulteriore abbassamento dei limiti di SO₂ e di NO_x che, pertanto, nel futuro saranno pari rispettivamente a 1.000 e 470 t/anno. Il calcolo di tali emissioni per il 2018 determina i seguenti valori per la sola Raffineria di Ancona: 268 SO₂ e 335 NO_x.

Anche le comparazioni delle emissioni rispetto agli altri impianti italiani evidenziano l'avanguardia del sito di Falconara Marittima, sia in termini assoluti che in rapporto al lavorato (dati desumibili dalle Relazioni dei Gestori delle raffinerie italiane in AIA, pubblicate sul sito del MATTM).

Il Gruppo è direttamente coinvolto nell'attività di gestione delle emissioni di gas ad effetto serra con il sito della Raffineria di Ancona che è soggetta alla Direttiva "Emission Trading" 2018/410/UE.

Le linee guida europee richiedono l'adozione di un adeguato sistema di monitoraggio e rendicontazione delle emissioni certificato da enti terzi accreditati. Infatti, la Raffineria di Ancona è dotata di uno specifico sistema di gestione certificato 14001 in cui sono definite:

- le responsabilità di adempimento degli obblighi;
- le modalità di valorizzazione della CO₂ nelle attività di programmazione;
- l'ottimizzazione delle emissioni;
- la minimizzazione dei rischi collegati.

Nell'ottica di un approccio improntato alla massima collaborazione con la popolazione e gli enti locali, e alla massima trasparenza sui dati relativi alla performance ambientale del sito, la Raffineria di Ancona attua campagne di monitoraggio odori all'interno della Raffineria ad opera di società qualificate.

La Raffineria di Ancona dal 2017 al 2018 mostra una riduzione di circa il 17% delle emissioni di composti organici volatili da 283 t/anno nel 2017 a 234 t/anno nel 2018.

Nel mese di aprile 2018 si è verificato un evento imprevisto di trafilamento di prodotto dal tetto di un serbatoio. L'episodio non ha generato pericoli per i lavoratori, ma ha avuto come conseguenza il generarsi di fenomeni odoriferi nell'aria.

La Società ha gestito l'evento e offerto collaborazione agli enti intervenuti. Nei mesi successivi si è ritenuto di incrementare le opportunità di conoscenza dei livelli di emissioni in atmosfera anche alla popolazione che vive nelle zone limitrofe al sito.

In cooperazione con ARPAM è stato offerto supporto per la realizzazione di una APP dedicata al monitoraggio delle emissioni in tempo reale, attraverso le rilevazioni di appositi sensori dislocati sul territorio falconarese.



In aggiunta, sono stati resi disponibili i dati puntuali di emissione di tutti gli inquinanti monitorati da ogni singolo camino della Raffineria. Il servizio è disponibile sul sito ARPAM (Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale delle Marche), accessibile a tutti i cittadini.

La gestione dei rifiuti e consumi

Il rispetto assoluto e inderogabile delle normative vigenti vale anche per la **gestione dei rifiuti**. L'impegno del Gruppo è volto a operare in modo da massimizzare la quota dei rifiuti destinati a recupero, riducendo la quota di rifiuti soggetti a smaltimento.

Il Gruppo nell'anno ha complessivamente prodotto rifiuti per 6,822 kton di cui 4,414 kton inviati a recupero (circa il 65%).

Il consumo energetico del Gruppo ammonta a circa 0,275 MTEP (TEP - tonnellate di petrolio equivalenti).

Relativamente ai prelievi di acqua, complessivamente il Gruppo ha un fabbisogno di circa 7 Mm³, di cui circa il 90% è relativo alla Raffineria di Ancona, la quale mostra una percentuale di riutilizzo superiore al 50%.

Nei due principali siti industriali (Falconara M. e Roma) è in atto un processo di miglioramento delle performance di riutilizzo delle risorse idriche.

2.3 Mettere il cliente sempre al centro

IP vuole che il cliente diventi il vero protagonista del proprio mondo. L'obiettivo è soddisfarne i bisogni e migliorarne l'esperienza di acquisto in tutte le occasioni di contatto anche grazie alla continua evoluzione dell'offerta, che guarda sempre più al digitale e all'innovazione, al fine di rendere sempre più fluido il rapporto tra Azienda e cliente.

Il cliente

Il cliente cambia, modifica le modalità di approccio alla marca e richiede **standard sempre più elevati**, trasferendo le proprie aspettative in modo indistinto rispetto al prodotto/servizio offerto dalla marca.

Quali sono i *driver* del cliente che guideranno questo cambiamento?

È la *Customer Centricity* la chiave di volta, che va intesa come capacità di saper ascoltare e interpretare il mercato.

A inizio 2019 IP ha avviato una fase di profondo aggiornamento delle strategie e delle *practice* rivolte ai clienti, tenuto conto che oggi:



Il cliente è multicanale (cresce enormemente il numero di coloro che accedono ad internet e che utilizzano dispositivi mobili): gli utenti che usufruiscono di servizi di *e-commerce* o semplicemente che usano il digitale per gli acquisti sono oltre 35 milioni (circa il 67% della popolazione) in crescita rispetto al 2017, per +3,8milioni.¹



La **customer journey è omnicanale**: per gli individui l'accesso ad internet è una pratica quotidiana e sempre più rilevanza assume il telefono cellulare; circa il 73% degli individui (in crescita vs. il 2018)² si connette ogni giorno ad internet e i punti di contatto degli spazi di comunicazione si sono moltiplicati e cambiano il processo di acquisto.

Il cliente cambia il proprio processo decisionale, il percorso d'acquisto è sempre più complesso. Il cliente si aspetta di avere continuità di relazione con il *brand* nei diversi punti di contatto attivi senza salti o discontinuità.



Il cliente ricerca la personalizzazione (il 71% dei clienti sono insoddisfatti di una esperienza non personalizzata).³

Il cliente ricerca l'esperienza, non solo il prodotto. Il prezzo non è l'unica variabile e lo spazio **fisico assume un nuovo significato**: il cliente ricerca servizi e non solo strumenti di mobilità.

1,2: Base popolazione italiana 14+; osservatorio Multicanalità, Politecnico di Milano 2018

3: Fonti: Segment, 2017, The 2017 State of Personalization Report Accenture, 2018, Digital Fuel Retail Survey



I pagamenti digitali

La strategia di IP è semplice: attenta al cliente e alla sua libertà di scelta. Per questo, sono proposte offerte diversificate, sia per i clienti possessori di carta *loyalty* (fedeltà) sia per i consumatori che decideranno, anche casualmente, di fermarsi su uno dei Punti Vendita IP per un rifornimento.

Uno stimolo al cambiamento è arrivato anche dall'introduzione dell'obbligo di fatturazione elettronica tra privati, che ha reso necessaria la sostituzione delle schede carburanti. IP ha colto l'occasione per pensare un menu di prodotti e servizi in grado di soddisfare tutte le esigenze dei clienti, senza, però, complicare la loro esperienza di acquisto.

La progressiva riduzione del contante, attraverso i pagamenti elettronici, è un'esigenza legata alla sicurezza e alla tracciabilità delle transazioni, ma è anche una grande occasione di innovazione.

L'obbligo per le partite IVA di pagare con mezzi tracciabili per godere di detrazioni e deduzioni fiscali è una via non solo per contrastare l'evasione, ma anche per dare impulso a innovazioni nei pagamenti e migliorare l'esperienza dei clienti.

Il trend dei pagamenti digitali è destinato a crescere ovunque, si prevede che questa modalità aumenterà in media del 12,7% all'anno fino al 2021, crescita spinta soprattutto dai mercati emergenti⁴.

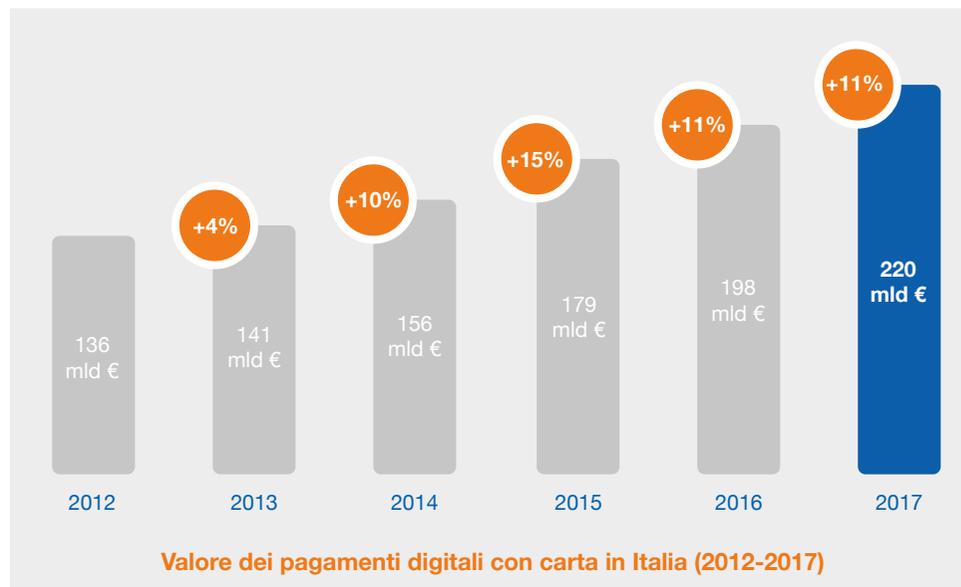
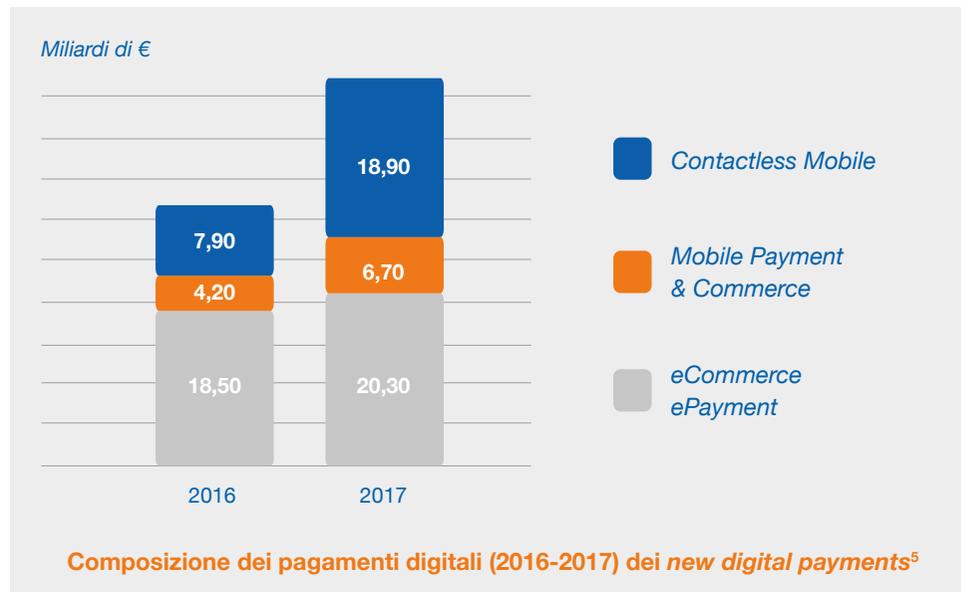
La crescita dei pagamenti digitali in Italia è riconducibile ai **new digital payment**⁶ (*eCommerce, ePayment, Mobile Payment & Commerce, Contactless Payment, Mobile POS*), che raggiungono i **46 miliardi di euro** e valgono ormai il 21% del totale dei pagamenti digitali con carta.⁵

IP desidera guidare la rivoluzione dei sistemi di pagamento, investendo sulle modalità *cashless* e in particolare agevolando chi vuole utilizzare le soluzioni di pagamento tramite *smartphone*.

4. Fonte: <https://www.businesswire.com/news/home/20181015006003/en/World-Payments-Report-2018-Customer-Demand-Digital>

5. Overview del Mobile Payment e eCommerce in Italia, 2017, Osservatorio Mobile Payment & Commerce, Politecnico di Milano e anche World Payments Report 2018, 2018, Capgemini e BNP Paribas

6. I new digital payment sono i pagamenti innovativi e includono i seguenti paradigmi classificabili per situazione di acquisto (a distanza o in prossimità) e per device di attivazione (PC e Tablet, Mobile e carta su PC fisico)



Il cliente oggi si aspetta di **accedere al servizio in modo fluido e personalizzato** e di interagire con il *brand* in modo diretto. IP si sta quindi attrezzando per giocare una partita da protagonista in questo processo di cambiamento.

Nei distributori IP i clienti potranno scegliere non solo la modalità di alimentazione e il tipo di formato di impianto (fai da te, servito, *prepay*) che meglio soddisfa i suoi bisogni per la sua mobilità, ma avranno la possibilità di scegliere la forma di pagamento preferita.

I milioni di clienti delle aziende che offrono soluzioni di *mobile payment* (e di fatturazione elettronica collegata) troveranno sulle rispettive applicazioni la possibilità di fare rifornimento sulla rete IP.

Sotto questo profilo, l'infrastruttura tecnologica sui Punti Vendita del Gruppo sarà un *unicum* sul mercato, potenzialmente in grado di interfacciarsi con le APP di pagamento di terze parti, per rispondere a tutte le esigenze e scelte dei consumatori finali.

Il cambiamento richiesto sarà profondo, coinvolgerà i processi interni e le modalità con cui l'Azienda saprà rivolgersi in modo nuovo ai propri clienti. Affinché questi obiettivi si trasformino in una storia di successo, la Formazione delle persone sarà fondamentale e, per questo, nel 2019 sarà avviato un percorso specifico – che si avvarrà delle migliori competenze – incentrato su:

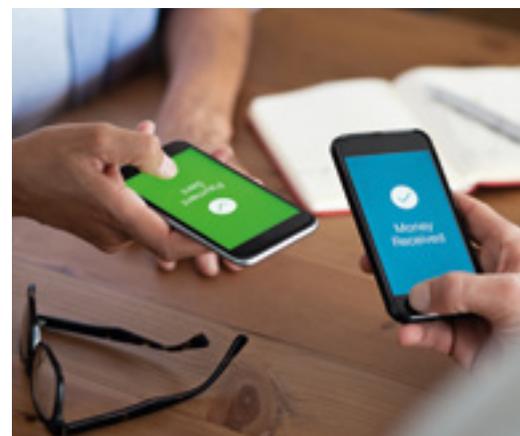
- consapevolezza delle caratteristiche e delle implicazioni del cambiamento e dell'urgenza richiesta nell'adozione di una nuova cultura come approccio al *business*;
- individuazione degli ambiti e delle leve di cambiamento prioritarie;
- nel fornire le competenze ed il *know-how* abilitante;
- progettare l'innovazione partendo da gruppi inter-funzionali guidati da un *team* di esperti;
- sviluppo dei progetti.

Sarà fondamentale creare un contesto organizzativo che, supportato da adeguati processi aziendali, faciliti lo sviluppo di nuove idee e la capacità di trasformarle in reale valore per l'impresa nel lungo periodo, grazie al presidio e al coordinamento efficace dei diversi *asset* aziendali, e attraverso soluzioni sostenibili nel tempo che prevedano collaborazioni e interazioni con partner esterni.

A partire dal 2019 verrà prevista all'interno dell'organizzazione un'area esclusivamente dedicata all'innovazione che avrà come principali obiettivi:

- incrementare il livello di fidelizzazione dei clienti, attraverso un miglioramento della fluidità del processo di acquisto con l'utilizzo di nuove tecnologie (e.g. connettività), un efficace presidio e monitoraggio dell'interazione con il cliente nei singoli *touch points* (e.g. fatturazione elettronica) e un'analisi dei dati in grado di anticipare i bisogni della clientela (e.g. geolocalizzazione);
- sviluppare i *new digital payment* (elettronici/mobile/invisible) per semplificare la *customer experience* e innalzare il livello qualitativo e di affidabilità delle infrastrutture rafforzando la tutela e la trasparenza.

A oggi sono circa 450 gli impianti già abilitati che accettano pagamenti elettronici di tipo innovativo (*mobile*) in *partnership* con alcuni tra i principali attori: Poste Italiane, Telepass, Tinaba.



Loyalty

Il 2018 è stato un anno di “continuità” per i programmi di fidelizzazione del cliente della Rete dei Punti Vendita carburanti - “IP Premia” per api e “Box Più” per TotalErg - che infatti hanno continuato in parallelo fino alla fine di ottobre.

Le principali azioni di *marketing* e *loyalty* nel 2018 hanno avuto come priorità quella di informare i clienti della progressiva unificazione delle due reti sotto l’unico marchio IP, uniformando gradualmente le migliori offerte e vantaggi per i clienti di entrambi i programmi e le attività di gestione sui Punti Vendita aderenti. La promozione “INDUO” è stata, a metà 2018, la prima offerta unificata sulla rete di italiana petroli: a fronte di un rifornimento minimo di carburante effettuato durante il *week end*, il cliente poteva ottenere uno sconto sul rifornimento successivo.

Il 1° novembre 2018 è stato lanciato il programma unificato “IP Box Più” con oltre 3.300 Punti Vendita aderenti che si fonda su tre pilastri:

- **offerta unica (punti e sconti);**
- **app unica;**
- **attiva su tutti i formati.**



CON IP BOX PIÙ ENTRI IN UN MONDO DI VANTAGGI.

SCARICA L'APP

ACCUMULA I PUNTI

RICHIEDI I PREMI

IP BOX PIÙ

ANCORA PIÙ VANTAGGI.

APP UNICA

VIVA SU TUTTI I FORMATI DI VENDITA

BORSELLINO ELETTRONICO, WALLET PRIVATIVO SPENDIBILE SULLA RETE ADERENTE

The infographic features a light blue background with several key elements. On the left, three overlapping squares represent the core actions: a dark blue square with a smartphone icon and the text 'SCARICA L'APP', an orange square with a gift icon and 'RICHIEDI I PREMI', and a light blue square with a fuel nozzle icon and 'ACCUMULA I PUNTI'. Below these is the 'IP BOX PIÙ' logo and the slogan 'ANCORA PIÙ VANTAGGI.'. On the right, three orange circles with blue borders are arranged in a triangle, containing the text 'APP UNICA', 'VIVA SU TUTTI I FORMATI DI VENDITA', and 'BORSELLINO ELETTRONICO, WALLET PRIVATIVO SPENDIBILE SULLA RETE ADERENTE'.

**La nuova *loyalty* IP garantisce
UN'ESPERIENZA SEMPLICE ED IMMEDIATA**

PERSONALIZZAZIONE E SICUREZZA

Un unico punto di accesso alla propria carta digitale e ai propri saldi sconti e punti.

MOBILE PAYMENT INTEGRATO

Integrazione dello strumento di pagamento mobile. Test in corso su alcuni impianti.

INFORMAZIONE COSTANTE

Accesso al catalogo premi e possibilità di ordinare in piena autonomia i premi.

VANTAGGI IMMEDIATI

Due vantaggi in un unico atto di rifornimento: *PUNTI, SCONTI*.

SELF CARE EMBEDDED

Per risolvere in modo semplice i principali problemi o aprire segnalazioni tracciate al *call center*.

PROMOZIONI

Campagne informative per il cliente e strumento per accedere con facilità alle promozioni personalizzate.

PER COLLOQUIARE CON IL CLIENTE

Interazione attiva con il cliente.

STORE LOCATOR

Per identificare, in mobilità, i Punti Vendita più vicini con le promozioni e i servizi attivi.



Carte petrolifere e buoni carburante

Con l'acquisizione di TotalErg a gennaio 2018, italiana petroli può contare su un *network* di accettazione di Fuel Card alle aziende con oltre 4.500 stazioni di servizio in Italia.

A inizio 2018 è nata IP Plus con l'obiettivo della progressiva sostituzione della precedente TotalErg card. IP Plus è una carta flessibile e adattabile alle esigenze di ogni consumatore, dalle aziende ai grandi trasportatori, dalle flotte al singolo professionista che si affianca alla già esistente CartaMaxima di api.

Nel corso del 2019 sarà unificata la piattaforma di gestione dei servizi ed inizierà la graduale integrazione tra le due carte in circolazione, che rimarranno comunque attive fino alla loro naturale scadenza.

I servizi che IP fornisce includono anche un portale *web*, moderno ed evoluto, disponibile 24 ore 7 giorni su 7, che consente a ogni cliente di monitorare e gestire tutte le spese di mobilità del proprio *business*. Le opzioni a disposizione sono molteplici e possono essere configurate direttamente dal cliente in base alle proprie esigenze. Il controllo è facile e consente un'analisi dei consumi con estratto conto dettagliato di ogni transazione.

Le Fuel Card assicurano la massima sicurezza delle transazioni, grazie all'affidabilità delle diverse tipologie di codici PIN a disposizione e un'area riservata in cui, per esempio, un *fleet manager* potrà cambiare i codici segreti delle proprie carte in qualsiasi momento, disporre di PIN temporanei o bloccare direttamente le carte.

IP Plus abilita anche pagamenti di lubrificanti, lavaggi e accessori, pedaggi autostradali e parcheggi sia in Italia che all'estero, semplificando l'esperienza di pagamento dei clienti. Infine, consente di semplificare l'attività di rendicontazione delle spese di carburante, di assolvere all'onere della fatturazione elettronica già dal 1°luglio 2018 (ben prima degli obblighi di legge) e consente al cliente di ricevere automaticamente la fatturazione elettronica a seguito del rifornimento, assicurando risparmi in termini di costo carburante e di costi gestionali (si azzera l'anticipo di contanti). Dal 2019 anche i titolari di partita IVA che non sono iscritti alla Camera di Commercio potranno richiedere online la IP Plus con un'offerta dedicata in modalità semplificata, veloce, autonoma e sicura.



CAPILLARITÀ DELLA RETE ACCETTANTE
4.500 stazioni in Italia

**GESTIONE SEMPLIFICATA DI CONTROLLO
E ANALISI DEI VOLUMI**
Portale *web* moderno ed evoluto attivo 7/24

UNICA FLESSIBILE MODULABILE
Adattabile
Personalizzabile

SICUREZZA
Pin personalizzabili e temporanei
Alert security
Antifrodi

STRUMENTO PAGAMENTO
Lubrificanti
Lavaggi / Accessori
Pedaggi autostradali / Parcheggi sia in Italia che all'estero

PER TUTTI
In base alle esigenze del cliente
Sia grandi flotte che singolo cliente



Il Gruppo pensa continuamente a nuove soluzioni da offrire, sempre più innovative, per arricchire la *shopping experience* dei propri clienti.

Tra queste, vi è la soluzione dei buoni carburanti che contribuiscono anche a eliminare il contante dal circuito dei pagamenti. I Buoni Carburante Elettronici IP sono carte prepagate non nominative, a consumo scalare, da utilizzare per l'acquisto di carburante presso un'ampia rete di Punti Vendita.

Inoltre IP contribuisce alla mobilità del Paese anche partecipando ai bandi di fornitura Consip. Nel 2018 IP si è infatti aggiudicata importanti lotti di fornitura alla Pubblica Amministrazione.

2.4 Essere portatori di legalità

Il settore dei carburanti è da tempo interessato da fenomeni di illegalità, messi in atto da operatori sleali che sottraggono all'erario l'IVA e le accise dovute per il commercio dei carburanti.

I fenomeni sono vari, dai più semplici e grossolani ai più articolati e complessi:

- attacchi criminali alle strutture dei Punti Vendita al fine di sottrarre denaro contante (*self-service*) e prodotto;
- attacchi criminali contro gli oleodotti;
- attività di contrabbando sempre più diffusa sul territorio e slegata da vecchi stereotipi geografici;
- importazione di prodotto non denunciato da paesi confinanti;
- maxi-frodi complesse e su scacchieri internazionali;

Ad oggi, si stima che vengano sottratti all'Erario tra i 4 e i 6 miliardi di euro l'anno, a fronte di un gettito complessivo di circa 40 miliardi di euro (tra IVA e Accise).

L'assenza di controlli, a monte, e la scarsa consapevolezza e inefficacia degli strumenti a disposizione, a valle, hanno reso in passato molto complesso il lavoro delle forze dell'ordine e delle autorità di vigilanza, anche a fronte della costante pressione e segnalazione degli operatori virtuosi. Di recente, l'attività di contrasto all'illegalità è stata significativamente rafforzata grazie all'intervento deciso del Legislatore (Leggi di Bilancio 2017 e 2018), che ha spinto verso la digitalizzazione della filiera e la limitazione alla circolazione del contante, e delle Autorità di controllo preposte.



Il Messaggero

Il caso in Parlamento
Benzina in nero
super frode fiscale
da quattro miliardi

ROMA Benzina venduta in nero, problema delle attività illegali che, appunto, inquinano la concorrenza nel settore petrolifero.

Sezione GRUPPO API

Dir. Resp. Gabriele Masini
Tiratura: 3.200 Diffusione: 3.300 Lettori: 15.000

Carburanti, l'allarme di Api sulla transizione e sulle frodi

L'a.d. Bandiera: la nuova mobilità "non diventi una questione di marketing, serve una regia unica"

Carburanti, l'allarme di Api sulla transizione e sulle frodi

L'a.d. Bandiera all'Italian Energy Day: La nuova mobilità "non diventi una questione di marketing, serve una regia unica". Sulla raffinazione: facciamo sempre più packaging e meno...

la Repubblica

Dir. Resp. Mario Calabresi
Tiratura: 179.200 Diffusione: 279.715 Lettori: 175.222

L'azzardo di Malta dove rinasce pure il Totonero delle vecchie mafie

BONINI, FOSCHINI e TOMACCI, p. 17

L'inchiesta Le puntate illegali raccolte in Italia

A Malta i soldi sporchi del nuovo Totonero

Dal nostro inviato
CARLO BONINI
GIULIANO FOSCHINI

al Fisco. Agli stessi organi di controllo della regolarità delle competizioni sportive (i flussi anomali di scommesse sono

cento del giocato e aveva un tetto massimo di 486.000 euro, contro il 4 per cento di media dell'Italia, rimane tuttora vantaggioso rispetto al resto dell'Eurozona.

la Repubblica

Dir. Resp. Carlo Verdelli
Tiratura: 267.971 Diffusione: 216.733 Lettori: 2.015.000

Rassegna del: 28/07/19
Edizione del: 28/07/19
Estratto da pag.: 13
Foglio: 1/2

LEGGI DI BILANCIO

Lotta all'evasione Iva sui petroli Fare il prestanome sarà reato

Il governo individua i primi 10 miliardi di coperture per la manovra che frodano le tasse sui carburanti e tadio...

CORRIERE DELLA SERA

Edizione del: 06/04/18
Estratto da pag.: 43
Foglio: 1/1

italiana petroli

Dir. Resp. Luciano Fontana
Tiratura: 217.215 Diffusione: 303.841 Lettori: 2.107.000

ECONOMIA

La grande truffa della benzina illegale Ogni anno tra 2 e 4 miliardi di evasione

Gli appetiti delle mafie sui traffici di carburanti provenienti dall'Est europeo o dalla Libia

feri garantiscono allo Stato sulla entrata fiscale: nel... miliardi, con... sulla prevenzione anche grazie alle norme previste nelle leggi di Bilancio del 2017 e 2018, ma... non basta». Una stima del fenomeno è molto difficile», le... dotti provenienti dall'Est Europa qualificati come oli lubrificanti ma di fatto destinati al consumo come carburanti «con gravi danni anche per le auto che li utilizzano». E noi... «la finta esportazione...

IL MATTINO

Dir. Resp. Federico Monga
Tiratura: 47.526 Diffusione: 36.291 Lettori: 598.000

Rassegna del: 21/07/19
Edizione del: 21/07/19
Estratto da pag.: 5
Foglio: 1/1

Manovra, frodi Iva sui carburanti: è stretta su sei miliardi di evasione

IL PIANO

ROMA Da recuperare ci sono almeno sei miliardi di euro di Iva non dichiarata. Quella che, ogni anno in Italia, non viene versata nelle transazioni dei prodotti petroliferi: benzina e soprattutto gasolio, spesso rubati negli oleodotti o commercializzati nei mercati paralleli, e che dopo non pochi passaggi vengono venduti a un prezzo più basso nelle cosiddette pompe bianche. Un mare di denaro che difficilmente viene intercettato, come dimostra il fatto che nel 2018 le forze dell'ordine sono riuscite a smascherare operazioni illecite soltanto per 280 milioni di euro.

le nella prossima finanziaria, assieme ad altre misure destinate al contrasto all'evasione (sarebbero allo studio proposte contro le società fittizie gestite da prestanomi o i bed & breakfast non autorizzati).

L'OBIETTIVO

Il tutto con l'obiettivo di «bilanciare» politicamente il rilancio della pace fiscale o la sanatoria sulle cassette di sicurezza, voluti dalla Lega. Senza dimenticare che nella stessa manovra potrebbe prendere forma la minaccia annunciata da Luigi Di Maio, che ha rilanciato «il carcere per grandi evasori» e l'innalzamento delle soglie di non punibilità, riportandole a 150.000 da 50.000 euro.

IL MECCANISMO

Le frodi sui carburanti...

legale è favorito anche dalle norme europee che consentono la circolazione in sospensione Iva e accisa all'interno dell'Italia di autotobotti di provenienza dei Paesi dell'Est.

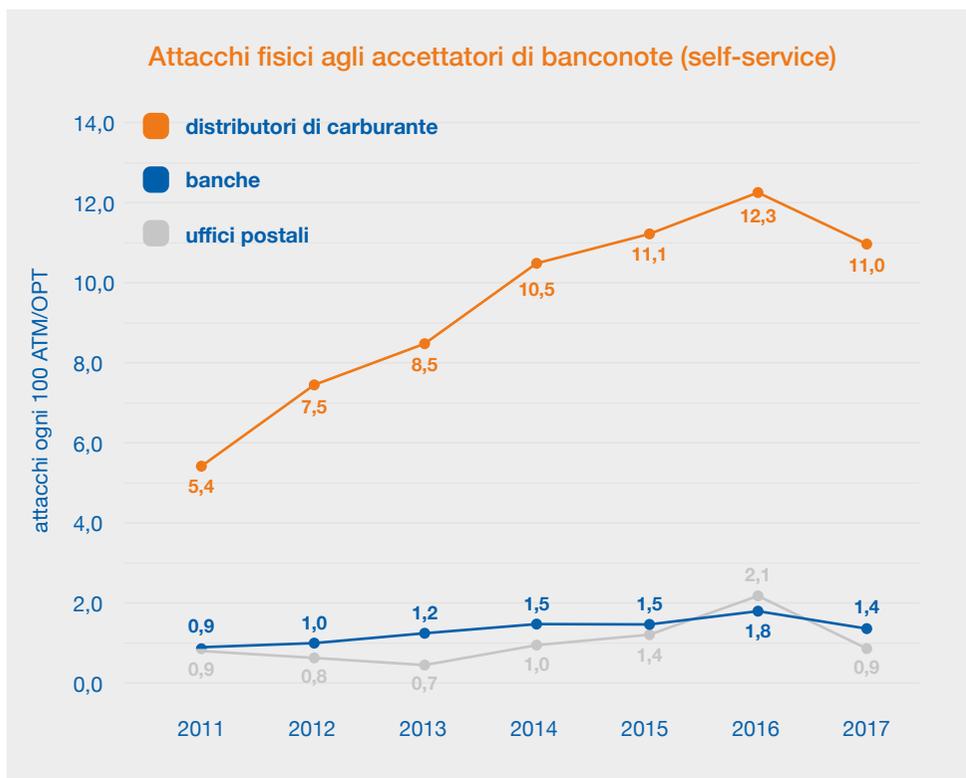
Stessa logica anche nelle frodi realizzate attraverso l'utilizzo di false lettere d'intenti, con le quali alcuni operatori chiedono ai fornitori di non applicare loro l'imposta sul valore aggiunto, perché sono destinatari di crediti fiscali da parte dell'Erario. In altri casi, infine, si fa passare il gasolio come lubrificanti, sui quali non si applica l'Iva ma soltanto un'imposta di consumo. Visto che il grosso di questi carburanti arriva dall'estero, il Mef vuole imporre ai compositori di utilizzare fornitori che - attraverso la fatturazione elettronica -...



Un contesto cui le imprese hanno risposto incentrando gli investimenti in nuove tecnologie e in un sistema di tracciabilità dei pagamenti semplice e a servizio dei consumatori.

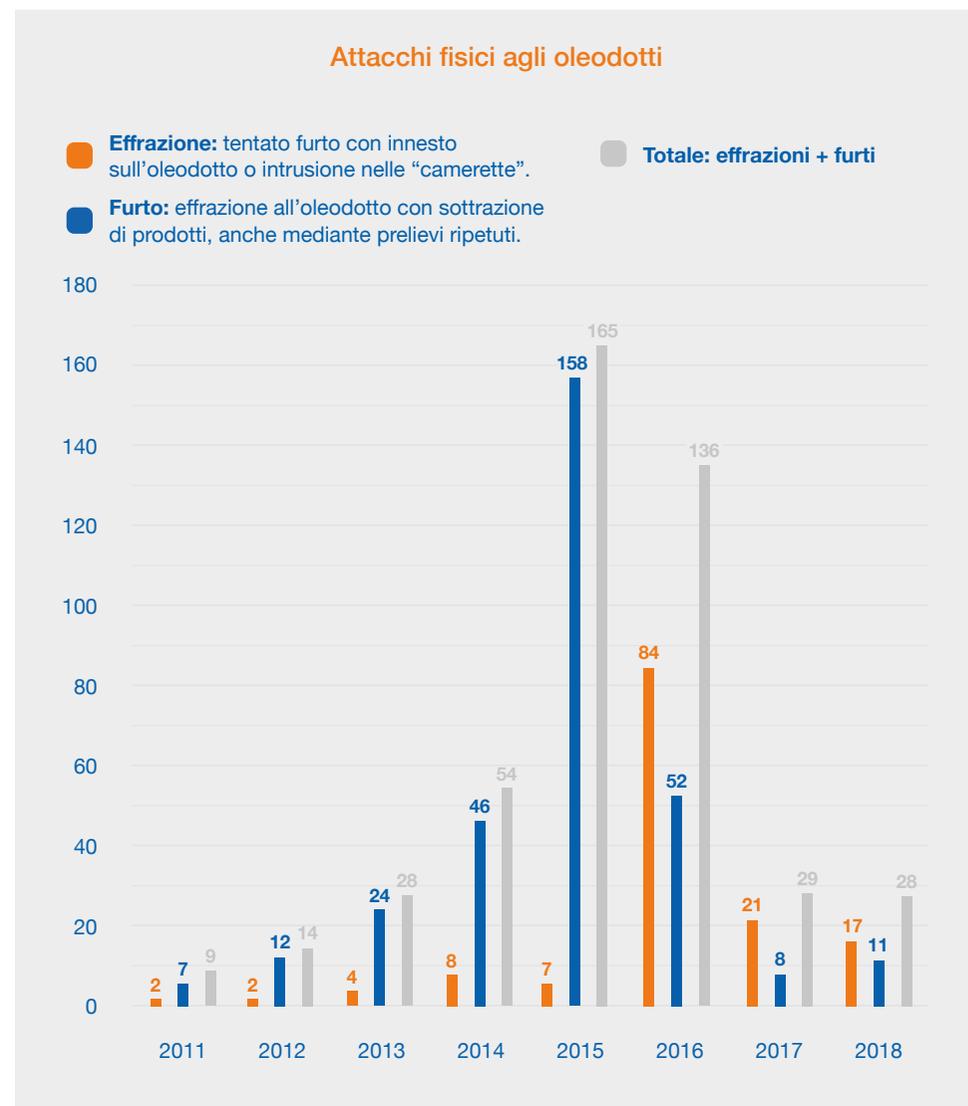
Si tratta, però, di un sistema che solo in piccola parte sta dando i frutti attesi, risultando ancora insoddisfacente a riportare il settore in un contesto di legalità e *fair competition* tra gli operatori.

Restano, infatti, da risolvere il fenomeno dei falsi crediti IVA e quello degli attacchi fisici agli accettatori di banconote (self-service) che sono di gran lunga superiori a quelli portati ai distributori di banconote di banche ed uffici postali (Fonte OSSIF - Centro di Ricerca dell'Associazione Bancaria Italiana sulla Sicurezza Anticrimine).



Fonte: elaborazioni su dati OSSIF, Poste Italiane, Unione Petrolifera

Infine, fenomeno del tutto specifico è poi quello degli attacchi agli oleodotti, come mostrato dal grafico seguente:



Fonte: unionepetrolifera.it

Attacchi 2017

Regioni	Nr.* Attacchi	Di cui con furto
Lombardia	19	3
Lazio	5	1
Friuli Venezia Giulia	2	1
Emilia Romagna	2	2
Piemonte	1	1
Totale 2017	29	8

Attacchi 2018

Regioni	Nr.* Attacchi	Di cui con furto
Lazio	20	6
Lombardia	7	4
Veneto	1	1
Totale 2018	28	11

* Dati in tempo reale da portale SAO



Il nostro impegno per la difesa della legalità

IP è impegnata nella lotta all'illegalità, attraverso l'adozione di tutte le necessarie e più efficaci misure e procedure interne volte a scoraggiare l'interazione con soggetti criminali (a partire dall'adozione del Codice Etico fino ad arrivare alle istruzioni operative alle linee di *business*), siano essi fornitori o clienti. A livello istituzionale e pubblico, IP desidera rappresentare per il cliente un punto di riferimento nella difesa della legalità, rafforzando l'interlocuzione con Istituzioni, *stakeholder* pubblici e privati e consumatori.

In questo quadro, IP si focalizza principalmente sugli aspetti di prevenzione, nel rispetto dell'ordinamento nazionale, e opera in stretta collaborazione con tutte le Istituzioni nazionali impegnate nella lotta alla criminalità.

La protezione dei siti commerciali, industriali e in particolare di tutta la filiera logistica del Gruppo, si basa su un sistema di tutela che rappresenta la fusione tra **tecnologie, procedure aziendali e fattore umano**. Sistema che, seguendo il principio del "miglioramento continuo" è periodicamente oggetto di audit al fine di comprovarne la costante efficacia rispetto alla fisiologica evoluzione organizzativa e strutturale.

FASI DEL DOWNSTREAM



UN SISTEMA DI VALORI E DI AZIONI A DIFESA DELLA LEGALITÀ

Codice Etico - Processi e Procedure - Certificazioni - Controlli

- Certificazioni di provenienza
- Ispezioni
- Verifiche e controlli a campione
- Controlli in linea
- Collaborazione con Dogane
- Collaborazione Forze dell'ordine

- Certificazioni dei depositi
- Controlli di processo
- Sistema di security dei siti
- GPS per controllo tragitti
- Monitoraggio oleodotti
- Presidio e guardiania

- Processo selezione Partner Commerciali, Gestori Terzi, collaboratori e appaltatori
- Controlli a clienti in sospensione e esenzione d'imposta
- Verifiche a campione sui punti vendita
- Videosorveglianza
- Verifiche fornitori di servizi

- Fraud management
- Trasporto valori
- Affidabilità sistemi di campo
- Riconciliazioni contabili
- Controlli e ispezioni operative
- Controlli a campione

Gli audit di verifica e controllo svolti sul campo per la prevenzione delle frodi commerciali e per la verifica del rispetto delle normative, in particolare nel 2018 sono state:

- 500 ispezioni sull'integrità dei Punti Vendita;
- 3.150 ispezioni durante la fase di scarico del prodotto sul punto vendita di cui n° 2.800 da remoto (mediante sistema di videosorveglianza) e n° 350 fisiche in loco.

IP non è indenne dal subire attacchi dall'esterno e di seguito sono evidenziati i dati degli eventi più rilevanti e le relative azioni di mitigazione intraprese.

Nel corso del 2018 api e TotalErg operavano attraverso funzioni di Internal audit ancora distinte; complessivamente a livello di gruppo sono stati portati a termine 24 interventi, oltre alle naturali attività di *follow up*. Gli stessi hanno riguardato principali processi operativi, con focus sui processi di controllo delle frodi.

Per entrambe le società sono state inoltre condotte le attività di monitoraggio D.lgs. 231/01 ed i test di *compliance* ex-L. 262/05. Nel 2018 non si segnalano casi di corruzione accertati, così come non si segnalano azioni legali relative a concorrenza sleale.

Tipologia di impianto	Eventi criminali a carattere predatorio:	Interventi di mitigazione:
Punti Vendita (gestioni dirette - solo OPT):	n. attacchi: 124 con un indice di rischio 12,9 (= n. di attacchi ogni 100 Punti Vendita); tasso di protezione: 46,7% (rapporto tra attacchi sventati e totale attacchi).	Programma pluriennale con installazione di difese fisiche/tecnologiche (su un totale di 500 impianti) e sottoscrizione di protocolli con FF. dell'Ordine oltre ad attivazione della sicurezza privata.
Oleodotti	n. attacchi: 4	Programma pluriennale con: • installazione di difese fisiche/tecnologiche (+ di 100 telecamere); • servizio di pattugliamento notturno mediante istituto di vigilanza; • presidio diurno con ditta specializzata; • protocollo con Arma dei Carabinieri (a questo IP ha fornito alcuni GPS per le auto di servizio al fine di garantire celere e certo intervento).

Codice Etico - Rapporti con terzi

api ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti nonché delle norme etiche contenute nel presente codice, anche da parte di terzi che sono tenuti a leggere le stesse con attenzione e ad applicarle, nello svolgimento delle proprie attività e/o nell'esecuzione dei contratti stipulati con api. In difetto, quale sistema sanzionatorio del terzo inadempiente a tale obbligo, api farà valere la clausola risolutiva inserita nei contratti stipulati con i terzi stessi.

IP si è dotata di specifiche procedure e politiche per la selezione rigorosa dei propri partner commerciali.

I fornitori di materie prime, beni e servizi, i principali clienti, i rivenditori, gli agenti e più in generale ogni soggetto che debba intrattenere rapporti commerciali con le società del Gruppo devono aderire esplicitamente al Codice Etico.

Rispetto del codice etico IP

Dichiarazione dei clienti e di fornitori di impegno a rispettare il Codice etico di italiana petroli S.p.A. La violazione da parte dei terzi dei principi etici determina l'automatica risoluzione del contratto.

Processo di selezione

Analisi dell'integrità e affidabilità del terzo:

- economico/finanziaria
- compliance ai profili etico/sociali di IP
- legale

Qualifica

Analisi dell'integrità e affidabilità del terzo:

- economico/finanziaria
- compliance ai profili etico/sociali di IP
- legale

L'Azienda dispone di una procedura dedicata al comportamento dei propri dipendenti nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni.

Relativamente alla fornitura di prodotti petroliferi, da sempre si selezionano solo fornitori di provata serietà ed affidabilità internazionale anche tramite la richiesta di certificazioni di provenienza che comprovino la bontà della filiera di fornitura.

Nel canale delle vendite Extrarete, il presidio del territorio è per IP uno dei capisaldi della difesa della legalità grazie anche ad un sistema di selezione dei clienti basato su:

- affidabilità economico finanziaria;
- comportamento e reputazione sul mercato.

Infine, specifici controlli incrociati vengono poi attuati nel caso in cui i clienti richiedano forniture in sospensione o esenzione di imposta.

Cybersecurity e Privacy

Ci sono vari strumenti a protezione dell'ecosistema informatico, ognuno specializzato in una specifica componente.

Per la sicurezza perimetrale (*firewall*), ci si avvale di una recente tecnologia configurata in alta affidabilità sulla quale sono attive sonde di prevenzione e rivelazione delle intrusioni, per la protezione del traffico, che ha un unico punto di accesso.

Relativamente al traffico prodotto dai *browser*, ci si avvale di un *proxy*: questo sistema lavora sulla base di "categorie" di siti che vengono "permesse/bloccate" a determinate famiglie di utenti.

Il sistema antivirus, anch'esso costantemente aggiornato dal produttore, allinea continuamente tutti i PC aziendali; una eventuale minaccia viene rilevata e comunicata immediatamente agli amministratori di sistema.

La posta elettronica aziendale è residente sull'infrastruttura Microsoft Office 365

la quale aggiunge un insieme di strumenti che tendono a ridurre quanto più possibile le minacce esterne veicolate attraverso le *e-mail*; tra questi strumenti rivestono particolare importanza l'antispam ed il controllo sui *malware*.

Registro dei trattamenti

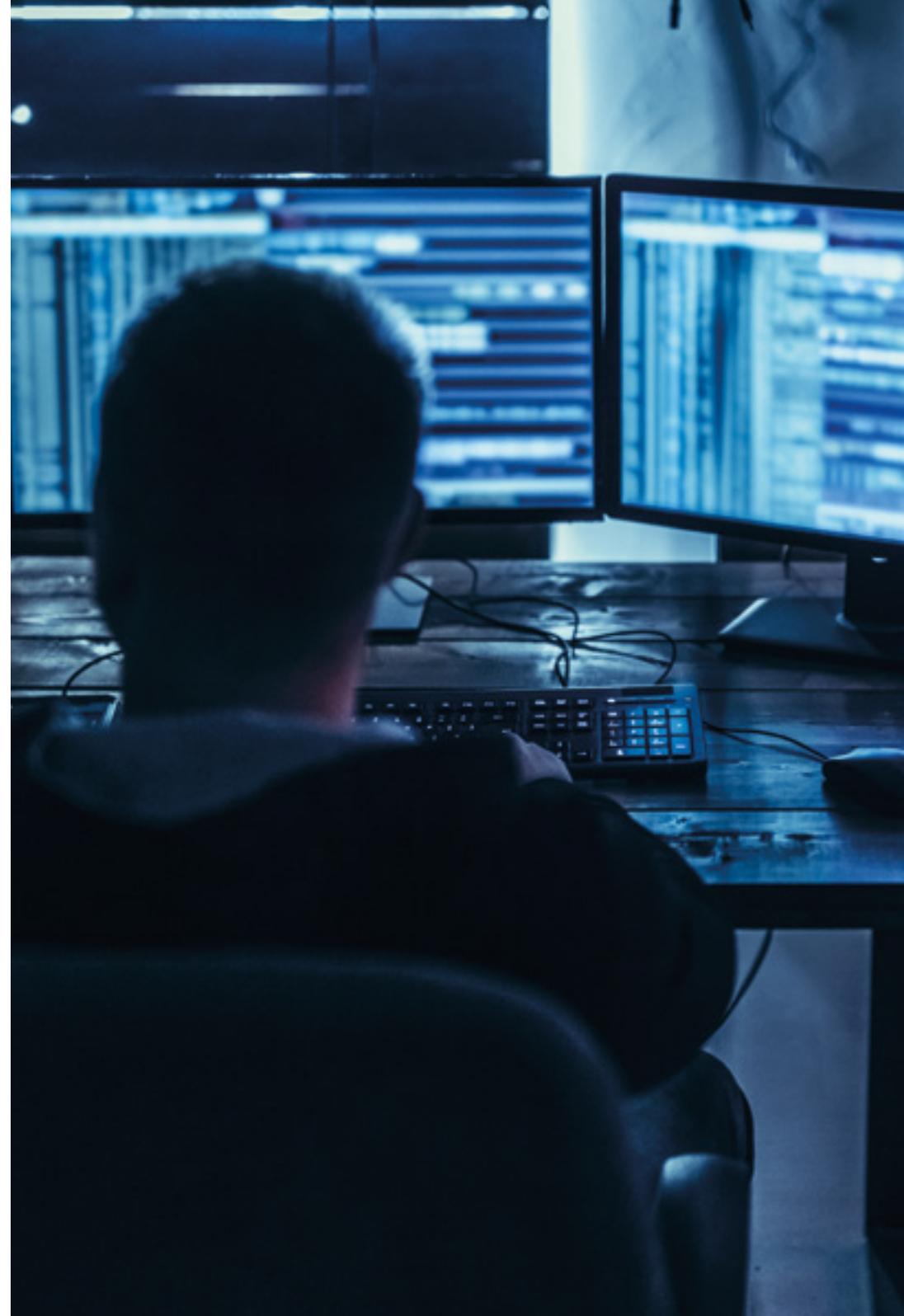
In occasione dell'entrata in vigore del nuovo Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali (GDPR, Regolamento UE/2016/679), il Gruppo si è dotato di uno strumento per la costruzione del "Registro dei Trattamenti". Tale registro non è statico ma è dinamico; viene costantemente aggiornato in ragione di modifiche dell'agire aziendale pertanto aggiunte o modifiche dei trattamenti di dati personali producono implementazioni/ aggiornamenti del registro.

Data breach

Ad oggi non è mai stato rilevato o segnalato alcun *data breach*.

Gestione utenze privilegiate

Il 27 novembre 2008 il Garante per protezione dei dati personali ha richiesto che gli "Amministratori di Sistema" presenti in tutte le strutture IT di ogni azienda fossero esplicitamente nominati, adeguatamente formati sulla gestione dei dati e che tutte le attività di accesso fossero tracciate su taluni strumenti informatici. Le aziende hanno sempre operato nel rispetto del quadro normativo. A valle della fusione nella nuova realtà di italiana petroli, l'Azienda farà nel 2019 un punto zero sulla formazione del personale di nuova nomina.



2.5 Creare lavoro di qualità

La consapevolezza di essere attore protagonista per lo sviluppo economico e sociale del Sistema Paese induce IP a dotarsi di strumenti innanzitutto culturali. La formazione sarà uno degli strumenti principali per il rafforzamento della responsabilità sociale del Gruppo, la chiave di volta per la diffusione di valori e conoscenze necessari ad affrontare le trasformazioni della società e dell'economia.

Creare l'*Academy*, integrare nella strategia di impresa gli obiettivi individuati dall'Agenda 2030, rafforzare la responsabilità sociale verso gli *stakeholder* sono gli ingredienti che permetteranno di guardare con occhi nuovi alla missione di azienda e di promuovere i valori. IP, infatti, ha a cuore la creazione e la salvaguardia del lavoro nel territorio: lavoro sicuro, onesto e ricco di competenze.

La valorizzazione del capitale umano che interagisce con il Gruppo è perseguita nel rispetto della salute e della sicurezza, attraverso la formazione continua e lo sviluppo di nuove competenze.



Performance di sicurezza

Nella tabella che segue sono riportati i dati sulla sicurezza relativamente al personale dipendente e a quello delle ditte esterne che hanno operato presso i siti industriali.

Performance di sicurezza (personale interno) - 2018

Ore lavorate	2.411.581
Nr. infortuni	5
Giorni di assenza (escluso giorno accadimento)	235
Numero di infortuni per milione di ore lavorate	2,07
Numero di giornate di assenza per migliaia di ore lavorate	0,097

Performance di sicurezza (ditte terze aree industriali) - 2018

Ore lavorate	811.409
Nr. infortuni	1
Giorni di assenza (escluso giorno accadimento)	4
Numero di infortuni per milione di ore lavorate	1,2
Numero di giornate di assenza per migliaia di ore lavorate	0,005

Dalla tabella si evince una buona performance delle ditte esterne che operano nei siti industriali, segno dell'efficacia raggiunta in questi anni dal sistema di gestione e controllo degli appaltatori, in particolare della Raffineria di Ancona.

Per quanto riguarda il personale dipendente il numero di giornate perse nel 2018 risente, in buona parte, di un infortunio occorso ad un operatore di Raffineria a fine 2017 (strappo muscolare ad una spalla). Nel 2018 l'evento più serio occorso ha visto una semplice frattura al 5° metatarso di un piede di un lavoratore, causato da un inciampo. Si rileva quindi che gli eventi sono principalmente riconducibili a comportamenti dei singoli.



Persone e organizzazione

Il 2018 è stato un anno di cambiamenti che hanno interessato anche i dipendenti. L'integrazione delle due realtà aziendali, italiana petroli e api, ha comportato un'intensa attività di omogeneizzazione delle politiche di gestione delle risorse umane e un contestuale sforzo di *change management*, tipico in questo tipo di operazioni.

Nel mese di luglio 2019, per accompagnare la progressiva integrazione organizzativa, è stato sottoscritto un accordo condiviso con le rappresentanze sindacali che prevede il ricorso a strumenti di salvaguardia dei livelli occupazionali, in particolare con un accordo di solidarietà.

Dal punto di vista delle politiche retributive, il Gruppo affianca alla gestione contrattuale il confronto con le medie di mercato (*industry*) in base ai dati forniti da società di consulenza specializzate in ambito di indagini salariali. Il riconoscimento del merito è parametrato alle performance individuali ed aziendali. La valutazione delle prime è affidata all'apprezzamento della linea, sulla base di parametri di riferimento forniti dalle risorse umane a cui restano affidati i meccanismi di armonizzazione e calibrazione ai fini dell'equità interna.

Nell'ambito della contrattazione di secondo livello con le rappresentanze sindacali, è stato introdotto a valere sul biennio 2016/18, nelle principali società del Gruppo, un "Piano Sociale Aziendale" che si sostanzia in servizi innovativi a favore di persone e famiglie, in ottica di welfare aziendale. In particolare la possibilità di accedere al Fondo di assistenza sanitaria integrativa (Fasi e Fasiie) al Servizio Sanitario Nazionale.

Altre facilitazioni riguardanti la vita aziendale delle persone che operano, in particolare, presso le principali società operative riguardano la previsione di un orario flessibile, la presenza di *part-time*, la presenza di facilitazioni alla mobilità - tra cui nella sede di Roma un servizio navetta per la vicina stazione FS e la disponibilità di parcheggio aziendale gratuito in tutte le principali sedi del Gruppo (a maggio 2019 è stato inaugurato un nuovo parcheggio nella sede di Roma) - la presenza di sportelli bancomat e una convenzione per l'assistenza fiscale.



I dati del personale qui riportati non includono le risorse che nel corso del 2018 erano ancora dipendenti diretti di IP Food & Services (ex Gestioni Europa) impiegati presso i Punti Vendita, in quanto legate a differenti dinamiche operative.

Nel prosieguo si farà quindi riferimento alle complessive 1.238 persone dipendenti. Alcuni dati medi vanno letti alla luce della eterogeneità dei diversi ruoli: da un lato la popolazione produttiva dei siti industriali e dall'altro quella amministrativa e commerciale della sede.

Dipendenti	1.238
Tasso Assenteismo	4,5%
Tasso sindacalizzazione	49,6%

Dai dati emerge che il Gruppo occupa complessivamente una percentuale di donne che supera il 21% (se si escludono gli operai dei siti industriali, tale numero sale al 26,5%)

Complessivamente, nel 2018, al netto dei trasferimenti infragruppo, sono state effettuate 17 assunzioni, di cui 14 provenienti da ex Gestioni Europa oggi IP Food & Services e 3 assunzioni dall'esterno delle quali 2 a tempo indeterminato, nella fascia d'età 45-55 anni. I rapporti di lavoro risolti sono stati pari a 69, il 20% di questi ha riguardato donne.

Per quanto riguarda il personale impiegatizio, l'età media si attesta a 48,3 anni, ed a 48,1 anni per il personale operaio, prevalentemente concentrato nei presidi della logistica e nella raffinazione. Nelle fasce di ruolo di maggiore responsabilità le medie si attestano a 51,5 per i quadri e 53,8 per i dirigenti.

Il Gruppo favorisce e sviluppa le iniziative finalizzate all'individuazione e alla gestione dei talenti, in particolare nelle fasce di età di primo inserimento e dei *middle manager*, anche attraverso l'uso di metodologie specifiche (*development center*). In questo, intende ugualmente favorire la parità di genere. La percentuale di donne in posizione di responsabilità (dirigenti e quadri) è del 16,5%, e la percentuale

Età	Totale	Uomini	Donne	% Donne
18-30	28	21	7	25,0 %
31-40	140	111	29	20,7 %
41-55	761	566	195	25,6 %
Over-55	309	273	36	11,7 %
Totale	1.238	971	267	21,5 %

Titolo di studio	Totale	Uomini	Donne	% Donne
Laurea	423	295	127	30,0 %
Diploma	714	586	131	18,3 %
Professionale	101	90	9	8,9 %
Totale	1.238	971	267	21,5 %

Inquadramenti	Totale	Uomini	Donne	% Donne
Ruoli manageriali	358	299	59	16,5 %
Impiegati	648	440	208	32,1 %
Operai	232	232	0	0 %
Totale	1.238	971	267	21,5 %



calcolata sui neolaureati assunti negli ultimi tre anni a seguito di processi di selezione strutturati, tesi a valutare le potenzialità di crescita manageriale è del 39%.

Il *pay gap* di genere, basato sul raffronto fra classi omogenee di ruolo organizzativo per rendere significative le medie, è stato calcolato al netto degli operai di Raffineria e dei direttori e mostra uno scostamento come evidenziato in tabella.

Pay gap di genere	
Ruoli manageriali	6,2%
Impiegati	6,5%

Il dato evidenziato sul *pay gap* di genere risulta in linea con le medie del settore privato italiano per l'industria, che nel 2018 è compresa tra 6% e 6,3%, e migliore di quelle relative al complessivo comparto privato italiano pari a circa il 10% (dati diffusi sui maggiori organi di stampa, fonte: Osservatorio JobPricing)

Le medie derivanti dal consolidamento dei dati a livello di Gruppo scontano la rarefazione in alcune fasce professionali - ad es. in ambito commerciale di territorio e della produzione - della presenza femminile, parzialmente mitigata da più recenti inserimenti. Rilevano, di conseguenza, altri elementi che impattano sulla retribuzione quali l'anzianità nel ruolo e la specializzazione.

La formazione

Nel 2018 l'attività di formazione ha coinvolto l'82% della popolazione per un totale di 17.714 ore erogate. Di queste il 69% ha toccato temi legati alla *compliance* ad esempio in materia di HSE, D.Lgs. 231/01 e *privacy*, con l'obiettivo di cogliere i recenti cambiamenti del quadro normativo e di indurre comportamenti consapevoli e coerenti da parte delle persone che operano nel Gruppo. In questo senso la

formazione ha anche avvalorato la centralità per il Gruppo dei temi della legalità ed integrità del *Business* nell'ambito delle politiche e dell'operatività.

Avendo inserito gran parte delle azioni formative nell'ambito di piani realizzati in accordo con Fondimpresa, Fondo Paritetico Nazionale a cui le aziende del Gruppo aderiscono, si è anche inteso sottolineare il ruolo della formazione come momento di aggregazione di due diverse esigenze: da una parte, quella delle persone che operano nell'Azienda, rappresentate dalle organizzazioni sindacali nel loro interesse all'*employability* e allo sviluppo delle competenze e professionalità, dall'altra quella dell'impresa, interessata anche a una formazione efficace rispetto alle esigenze operative, all'agilità organizzativa, e alla competizione sui mercati.

Formazione HSE, D. Lgs. 231/01 e privacy	12.315
Formazione professionale	5.399
Totale	17.714

Nel complesso sono state erogate circa 14 ore di formazione cadauno.

Inoltre, sono state erogate 2.632 ore di formazione sui temi HSE a personale di ditte esterne.





La Corporate Academy

La *Corporate Academy* del Gruppo api nasce come progetto di portata nazionale a valle della crescita dimensionale seguita all'acquisizione di TotalErg.

La necessità di imboccare una strada di cambiamento era sorta già durante la fase di pre-integrazione tra le due realtà che si apprestavano a fondersi in un'unica azienda, italiana petroli S.p.A. Il cambiamento è dettato da fattori esterni e di mercato ma soprattutto da fattori interni, quali la necessità di creare una cultura unica, condivisa e lo sviluppo di nuove competenze necessarie ad affrontare le nuove sfide.

Gli attori del cambiamento e i portatori dei Valori devono essere i dipendenti, i manager, i clienti *partner* e gli stessi gestori dei Punti Vendita, ma anche i fornitori e tutti coloro che lavorano ogni giorno con il Gruppo.

Queste esigenze inducono il Gruppo a partire dalla cultura, dalle competenze, dalle persone. È stata a questo scopo costituita una Academy con l'obiettivo di formare e disseminare nuove competenze a tutti i livelli, iniziando dalle fondamenta di competenze e valori condivisi.

La formazione diventa così un asset strategico su cui investire per gli anni a venire superando gli schemi della formazione aziendale tradizionale e muovendosi verso la formazione permanente. Questi sono i pilastri sui quali poggia la missione della *Corporate Academy*:

Il Cliente:



mettere il Cliente al centro della strategia aziendale;

La Sostenibilità:



diffondere e consolidare i principi della Sostenibilità ambientale economica sociale;

La scuola di management:



costruire un curriculum che contraddistingua i manager del Gruppo;

Scuola dei Mestieri:



formare professionalità e comportamenti necessari a sostenere i cambiamenti

A livello locale verranno poi attivati dei “laboratori territoriali” che - attraverso incontri, lezioni e *workshop* - mantengano un focus sulle persone e sulle comunità di riferimento. A questo proposito a fine del 2018 è stata costituita un’apposita area aziendale a riporto diretto dell’Amministratore Delegato denominata *Corporate Academy* & Sostenibilità Aziendale con l’obiettivo di concentrare funzionalmente tutte le attività formative del Gruppo api sia verso i dipendenti che verso i soggetti esterni.

Le sedi della Academy del Gruppo API

La *Corporate Academy* del Gruppo avrà due sedi principali, una a Roma e una Falconara, cuore industriale del Gruppo con la sua storica Raffineria di Ancona.

Accanto alla Raffineria di Ancona infatti sorge una struttura già in passato destinata alla formazione sia delle risorse di Raffineria, sia dei gestori.

La *Corporate Academy*, ha recuperato la struttura e rilancerà quel luogo, allargando l’orizzonte formativo, a questo proposito già a inizio 2019 sono iniziati i lavori di ristrutturazione della palazzina che è simbolicamente posta nella parte della Raffineria più vicina alla città di Falconara.

Per aprire questo luogo alla attività di formazione dei dipendenti e dei lavoratori di tutto il Gruppo ed al territorio, saranno finalizzati nel 2019 degli accordi strategici, delle alleanze per dialogare con il territorio e consolidare l’*Academy* come soggetto di riferimento in ambito formativo.

Alcuni degli accordi-alleanze che sono stati o che verranno finalizzati:

- **Università Politecnica delle Marche**, per azioni congiunte di formazione e ricerca;
- **Confindustria Marche**, per elevare il livello di competenze del tessuto imprenditoriale locale;
- **le scuole del territorio**, per rafforzare i già ambiziosi progetti di alternanza scuola lavoro, migliorando l’occupabilità degli studenti (coinvolti già circa 80 alunni già nel 2018);

- **la Regione**, che ha varato ad inizio 2019 una delibera proprio dedicata alle *Academy* aziendali;
- **ASviS (Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile)**, per formare l’azienda e il territorio ai temi della sostenibilità.

Nel corso del 2019 verrà ufficialmente inaugurata la struttura alla presenza delle autorità locali e dei principali partner strategici.

The background is a solid blue color with a pattern of lighter blue arrows pointing in various directions. Three small, cylindrical metal washers are scattered across the surface. The number '03' is displayed in a bold, orange font in the upper right quadrant.

03

Nota Metodologica

Questo primo documento che traccia i temi della Sostenibilità è stato costruito aggregando informazioni e dati delle società api anonima petroli italiana S.p.A. ed italiana petroli S.p.A., nonché delle loro società controllate. Le due società capogruppo sono state fuse in italiana petroli S.p.A. a marzo 2019.

La pubblicazione di questo primo documento è una scelta volontaria di IP che ha deciso di intraprendere un percorso di evoluzione e cambiamento basato sui temi della sostenibilità.

Trattandosi di una prima pubblicazione volontaria, il Gruppo ha ritenuto opportuno seguire le principali indicazioni degli standard GRI e della recente normativa nazionale (L. 254/2016 circa la Dichiarazione non Finanziaria) per la redazione del documento.

Il perimetro di rendicontazione è quello di italiana petroli S.p.A., a seguito della incorporazione della società api e i dati utilizzati sono riferiti al 31/12/2018. In alcuni casi (indicati singolarmente), sono rappresentati alcuni fenomeni di inizio 2019, così come sono stati forniti dei *focus* su specifiche aree aziendali.

La capacità di lavorazione è comprensiva anche della quota di competenza relativa alla Raffineria Sarpom.

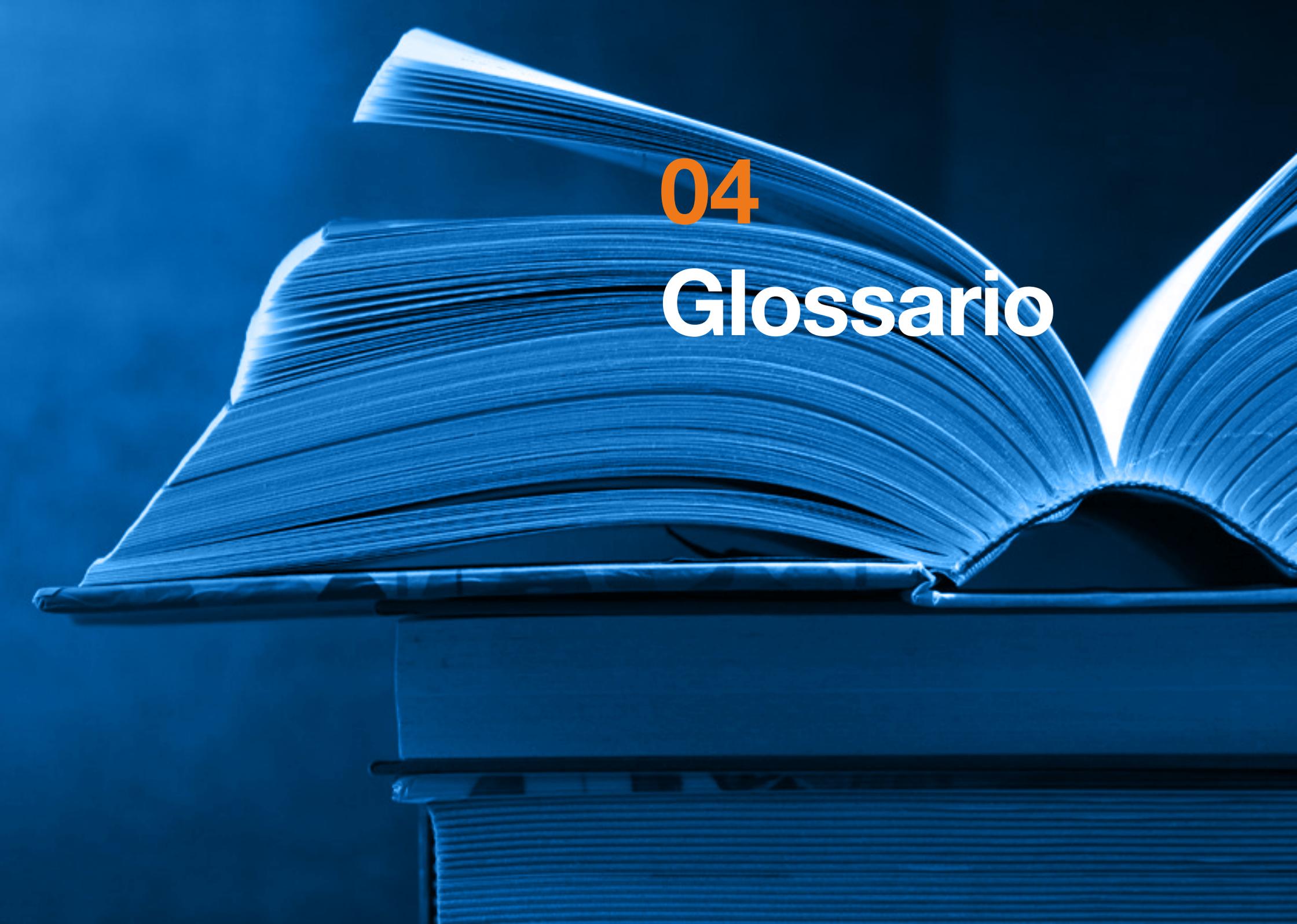
I dati di km di oleodotti, lavorazioni di greggio, contengono anche le quote parti di Sarpom e del sistema Sigemi, di cui italiana petroli è azionista, ed ha disponibilità di utilizzo parziale. La capacità di stoccaggio è riferita sia ai depositi di proprietà, sia a quelli in cui italiana petroli è azionista, sia a quelli in cui ha un conto deposito aperto.

Nella sezione dedicata a persone e organizzazione i dati del personale non comprendono: le risorse allocate sui Punti Vendita di IP Food & Services (ex Gestioni Europa) in quanto soggette a dinamiche operative strettamente legate agli impianti gestiti;

Il numero di Punti Vendita è da considerarsi comprensivo di impianti sospesi alle vendite. Non sono state inserite le emissioni di COV dei Punti Vendita, in quanto il dato sarebbe stato una media non realistica dovuta a una pluralità di attrezzature differenti e di proprietari differenti.

La stima dell'indotto è stata effettuata considerando:

- 1 lavoratore per ciascuno dei 5.000 impianti;
- persone calcolate dividendo il costo degli acquisti per servizi pari a circa 210 milioni di euro (70% del totale) considerando una media del costo del lavoro per risorsa di circa 40.000 euro.



04

Glossario

Agenda 2030:

l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU.

SDG's:

sono i 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - *Sustainable Development Goals*, SDGs - in un grande programma d'azione per un totale di 169 'target' o traguardi. In cui si declina l'Agenda 2030.

GRI:

Global Reporting Initiative è un ente senza scopo di lucro nato con il fine di creare un supporto utile al rendiconto della performance sostenibile di organizzazioni di qualunque dimensione, appartenenti a qualsiasi settore e Paese del mondo

OPT:

Outdoor Payment Terminal o terminale di pagamento all'aperto, quello che comunemente viene chiamato "self service"

COV:

Composti Organici Volatili comprendono diversi composti chimici formati da molecole dotate di gruppi funzionali diversi, aventi comportamenti fisici e chimici differenti, ma caratterizzati da una certa volatilità.

Platts:

è un fornitore di informazioni su energia e materie prime e una fonte di valutazioni dei prezzi di riferimento nei mercati fisici dell'energia

ACEA:

è quell'organismo che emette le specifiche che ritroviamo sui manuali di uso e manutenzione dei veicoli per la scelta dell'olio da utilizzare e riportate sulle etichette dei lubrificanti per indicare il livello di prestazioni dell'olio (Associazione Costruttori Europei Automobili).

ISO 9001:

identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO - *International Organization for Standardization*) che definiscono i requisiti per la realizzazione all'interno di un'organizzazione di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali

ISO 14001:

identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO - *International Organization for Standardization*) che definiscono i requisiti per la realizzazione all'interno di un'organizzazione di un sistema di gestione ambientale.

OHSAS 18001:

Occupational Health and Safety Assessment Series - definisce i requisiti di un Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (SSL) secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli ed ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro

UNI EN 12591:

standard che definisce le specifiche dei Bitumi per applicazioni stradali

RED (Renewable Energy Directive 2009/28/EC):

direttiva Europea sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili

Data breach:

violazione di dati personali

Proxy:

serve per creare una "barriera di difesa" verso il *web*, agendo da filtro per le connessioni entranti ed uscenti e monitorando, controllando e modificando il traffico interno

Contatti

Il Rapporto è stato curato da **Stefano Bracci**, Responsabile Sostenibilità Aziendale
s.bracci@gruppoapi.com

Per informazioni, contatti **Francesco Luccisano**, Responsabile relazione Esterne,
Affari Istituzionali e Comunicazione f.luccisano@gruppoapi.com

*Si ringraziano tutti i colleghi di italiana petroli e del gruppo api che hanno collaborato
alla realizzazione del presente documento.*

Chiusura della redazione: settembre 2019

italiana petroli S.p.A.
Via Salaria, 1322
00138 Roma
www.gruppoapi.com



GRUPPO **api**