

4	
7	
21	
29	
45	
69	
95	

4	LETTERA AGLI STAKEHOLDER
7	NOTA METODOLOGICA
7	CHI SIAMO - LA NOSTRA STORIA PAG. 8 - VISION, MISSION E VALORI PAG. 10 - SETTORI IN CUI OPERIAMO PAG. 11
21	IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI Q8 - IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER PAG. 22 - LA MATRICE DI MATERIALITÀ PAG. 23 - LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ PAG. 25
29	NEW WAYS OF DOING BUSINESS - GOVERNANCE RESPONSABILE PAG. 30 - ETICA E COMPORTAMENTO RESPONSABILE PAG. 34 - VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO PAG. 40 - INNOVAZIONE E DIGITAL TRANSFORMATION PAG. 42
45	ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION - CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE PAG. 46 - I NOSTRI CONSUMI ENERGETICI E LE INIZIATIVE PER RIDURLI PAG. 52 - IL CLIENTE AL CENTRO PAG. 64
69	PEOPLE ENHANCEMENT - LE PERSONE IN Q8 PAG. 70 - L'ATTENZIONE ALLO SVILUPPO E ALLA VALORIZZAZIONE PAG. 74 - LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO PAG. 82 - Q8 ED IL TERRITORIO PAG. 86
95	ALLEGATI - PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI PAG. 96 - INDICE DEI CONTENUTI GRI PAG. 96

LETTERA AGLI STAKEHOLDER 4 NOTA METODOLOGICA 5



Quello appena terminato è stato un anno eccezionalmente difficile per la comunità globale ed anche per il contesto di riferimento nel quale opera la nostra Azienda. Tale periodo è stato caratterizzato da instabilità economica derivante da una forte volatilità dei prezzi delle materie prime, dall'imposizione di nuovi dazi alle importazioni, dal perdurare dell'instabilità climatica-ambientale e, ultima ma non meno rilevante, da un'emergenza sanitaria senza precedenti per l'epoca moderna. In tale complesso scenario lo sviluppo sostenibile rappresenta oggi il fattore cruciale per l'economia e per il processo di sviluppo dei Paesi, Comunità e Organizzazioni. Kuwait Petroleum Italia ne è consapevole e vuole essere protagonista del processo di transizione nel settore energetico.

Siamo un player fondamentale per la mobilità sostenibile delle persone e delle merci e questo per noi significa saper coniugare contemporaneamente sia gli aspetti di natura sociale sia gli aspetti legati all'impatto ambientale. Una migliore e più efficiente mobilità risulta un elemento determinante sia per il miglioramento della qualità della vita delle persone sia per il miglioramento della qualità dell'aria nelle metropoli e nelle zone con una maggiore concentrazione di popolazione.

A conferma di tale attenzione e sensibilità, obiettivo principale dell'Azienda è sviluppare il proprio core business in linea con le tematiche ESG (Environmental, Social, Governance), integrando il concetto di sostenibilità all'interno della propria strategia di business e promuovendo una cultura aziendale della sostenibilità, nel rispetto dei valori della tutela ambientale, della sicurezza e della dignità umana.

L'attenzione alle tematiche di carattere ambientale ed al contestuale obiettivo di un migliore benessere per la comunità è reso concreto sia all'interno delle strategie e delle policy di Kuwait Petroleum Italia sia nelle iniziative e nei progetti promossi dal Gruppo. A tal proposito, sono molteplici e diversificati i progetti finalizzati ad eliminare o ridurre al minimo l'impatto ambientale di tutte le attività aziendali così come quelli volti a garantire e tutelare l'ambiente in tutte le sue forme, coinvolgendo direttamente anche i propri dipendenti e la propria clientela.

VOGLIAMO ESSERE PROTAGONISTI DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA PROMUOVENDO UNA CULTURA AZIENDALE DELLA SOSTENIBILITÀ, NEL RISPETTO DEI VALORI DELLA TUTELA AMBIENTALE, DELLA SICUREZZA E DELLA DIGNITÀ UMANA. Lo sviluppo ed il benessere della comunità di riferimento rappresentano un altro pilastro delle nostre strategie.

Le numerose iniziative di welfare e wellbeing riservate a tutti i dipendenti, le iniziative ed i progetti di partnership con le Università ed enti di ricerca, nonché tutte le attività di collaborazione con organizzazioni della società civile ed i progetti di Corporate Citizenship Responsibility, testimoniano l'impegno dell'Azienda nel creare valore e ridistribuire anche parte della ricchezza all'interno dei territori in cui opera.

Infine, nella consapevolezza che i risultati conseguiti non sarebbero stati raggiunti senza l'impegno di tutti i dipendenti e collaboratori che operano nelle varie strutture delle Società del Gruppo, è proprio a loro che voglio rivolgere il ringraziamento più vivo, unito alla convinzione di poter continuare a operare in un ambiente coeso e motivato.

Giuseppe Zappalà

Amministratore Delegato

Kuwait Petreolum Italia S.p.A.

In linea con il percorso intrapreso e con il proprio posizionamento strategico sul tema della sostenibilità che ha portato ad elaborare una Strategia di Sostenibilità, Kuwait Petroleum Italia S.p.A. (di seguito anche "Q8") ha prodotto il primo Bilancio di Sostenibilità atto a descrivere i risultati conseguiti dalla Società in ambito economico, sociale ed ambientale. Il report descrive l'impegno dell'Azienda nel creare valore non solo per sé stessa, ma anche per i propri stakeholder.

I contenuti e gli indicatori oggetto di rendicontazione del presente documento sono stati selezionati sulla base dei risultati dell'analisi di materialità che ha permesso di identificare le tematiche più rilevanti per Q8 e per i suoi stakeholder, di cui è data descrizione nel paragrafo "La matrice di materialità di Q8". Inoltre, per la definizione dei contenuti si è tenuto conto anche di quanto viene presentato all'interno della "Strategia di Sostenibilità".

Il perimetro di rendicontazione delle informazioni e dei dati economici, ambientali e sociali si riferisce a Q8. Eventuali specifiche ed eccezioni al perimetro di rendicontazione sono puntualmente riportate nelle relative sezioni.

Nel presente documento sono inoltre riportati dati e informazioni addizionali su Raffineria di Milazzo S.C.p.A. (di seguito anche "RAM"), Kuwait Raffinazione e Chimica S.p.A. (di seguito anche "KRC"), Q8 Quaser S.r.l. (di seguito anche "Quaser"), KRI S.p.A. e Conqord Oil S.r.l. che permettono di comprendere al meglio le attività del Gruppo.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in conformità agli standard di rendicontazione "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (di seguito "GRI Standards") emanati nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'approccio «GRI Referenced». Il dettaglio degli indicatori rendicontati è riportato nell'allegato "Indice dei contenuti GRI" in calce al presente documento.

La periodicità di reporting è su base annuale ed i contenuti di questo documento fanno riferimento all'esercizio 2020, periodo compreso fra il 1° aprile 2019 e il 31 marzo 2020. Ove disponibili, le informazioni e i dati relativi agli anni precedenti sono riportati ai soli fini comparativi allo scopo di consentire una valutazione dell'andamento delle attività dell'Azienda in un arco temporale più esteso.

QUESTO REPORT È STATO REDATTO IN CONFORMITÀ AI "GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS" DEFINITI DAL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Con lo scopo di fornire una corretta rappresentazione delle attività rendicontate e di garantire l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, ove presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 28/07/2020.



Per ogni informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile contattare la Direzione HR e Relazione Esterne di Q8 al seguente indirizzo email: relazioniesterne@q8.it Il Bilancio di Sostenibilità è disponibile anche sul sito www.q8.it all'interno della sezione "Azienda".

CHI SIAMO

8





UN'AZIENDA CRESCIUTA RAPIDAMENTE **GRAZIE AD ACQUISIZIONI** DI SUCCESSO

IA NOSTRA STORIA

Kuwait Petroleum Italia S.p.A. (Q8) è l'affiliata italiana della Kuwait Petroleum International, azienda operante nel downstream petrolifero internazionale facente capo alla Kuwait Petroleum Corporation, compagnia petrolifera nazionale dello Stato del Kuwait.

La storia di Q8 è caratterizzata da una crescita costante conseguita grazie ad una strategia di acquisizioni ed operazioni di successo.

Una storia che inizia nel 1984 guando la Società fa il suo ingresso nel mercato italiano tramite l'acquisizione della rete di vendita Gulf e, due anni dopo, nel 1986, lancia il suo innovativo marchio "Q8".

Nel 1988 acquisisce Roloil, azienda di punta che opera nel segmento dei lubrificanti.

Ma è nel 1990 che Q8 compie il grande balzo della sua storia con l'acquisizione della Mobil Oil Italiana. Grazie a questa operazione nel 1992 lancia la nuova grande Rete di vendita Q8 e completa la gamma di lubrificanti con la nuova linea di prodotti Q80ils.

Nel 1996, tre anni dopo aver ottimizzato la sua logistica con la conversione della raffineria di Napoli in deposito costiero, riacquista un ruolo strategico nella raffinazione italiana grazie all'importante accordo con Agip Petroli (oggi Eni) per l'acquisizione del 50% della Raffineria di Milazzo (RAM S.C.p.A.).

Nel 1999 concentra tutte le attività di produzione e commercializzazione dei lubrificanti a marchio Roloil e Q80ils nella Conqord Oil (già Roloil) e nel 2001 costituisce la Q8 Quaser, società commerciale operante nel canale extra-

Infine, nel 2014, prosegue la sua crescita con l'acquisizione della rete di distribuzione e dei principali asset logistici di Shell Italia, rafforzando ulteriormente la propria posizione tra i principali operatori del mercato di riferimento.

IL NOSTRO MARCHIO

Il brand "Q8", presentato sul mercato italiano per la prima volta nel 1986, si presenta da subito fortemente innovativo e originale, capace di distinguersi per riconoscibilità e memorabilità.

Tutti gli aspetti del marchio hanno una forte attinenza con le origini della Casa Madre. Dall'idea accattivante e vincente di sintetizzare nella formula "Q8" la pronuncia del Paese di origine della società e degli azionisti, al richiamo, attraverso il simbolo delle due vele colorate, all'antica vocazione marinara ed alle tradizionali imbarcazioni a vela del Kuwait (chiamate Dhow).















Il marchio è stato rinnovato l'ultima volta nel 2014 nella sua forma e nei colori, ma senza distaccarsi dalle origini, così da non tradire il DNA dell'Azienda.

984

ENTRA NEL MERCATO ITALIANO CON L'ACQUISIZIONE **DELLA RETE GULF**

986

LANCIA IL SUO INNOVATIVO MARCHIO Q8

RILEVA LA ROLOIL, AZIENDA DI PUNTA NEL **SEGMENTO DEI LUBRIFICANTI**

990

ACQUISISCE MOBIL OIL ITALIANA 996

ACQUISISCE DA ENI IL 50% DELLA RAFFINERIA DI MILAZZO

ACQUISISCE LE ATTIVITÀ DOWNSTREAM DI SHELL ITALIA

CHI SIAMO 10 CHI SIAMO

VISION, MISSION E VALORI

Nel corso degli anni la Società ha messo in atto diverse attività ed iniziative volte a conoscere e accrescere la percezione del marchio all'interno del contesto di riferimento; questo, nell'ottica di costruire un'immagine del brand che sia considerato forte, dinamico, credibile e orientato al futuro.

In aggiunta, a legare Q8 alla Casa Madre, oltre ai sopracitati aspetti relativi al marchio, vi sono certamente i **valori** che contraddistinguono lo svolgimento del business, i quali includono l'impegno, l'eccellenza, l'attenzione alla scelta delle partnership, l'integrità, la motivazione, il corporate thinking e la flessibilità operativa.

Tutte le attività Q8 sono portate avanti nell'intento di essere un brand attrattivo, capace di creare valore mediante le proprie attività, di distinguersi come attore affidabile all'interno del contesto di riferimento mettendo in atto processi e comportamenti integri, corretti e leali in linea con i più elevati standard etici. Altro fattore che contraddistingue la cultura aziendale di Q8 è la forte attenzione agli aspetti direttamente connessi all'innovazione. Questo nell'ottica di risultare una realtà sensibile e reattiva al cambiamento, aperta al confronto e alla valorizzazione del lavoro di team, proattiva alle nuove tecnologie e in generale all'innovazione.

Valori perfettamente coerenti alla **Vision** anch'essa condivisa con la Casa Madre, quella di essere un player internazionale ammirato per la sua performance, il talento delle persone, la fiducia dei partner e clienti ed apprezzato per la sua responsabilità sociale ed ambientale.

LA MISSION DI Q8 PRENDE FORMA DALLA VISION ED È FORTEMENTE LEGATA AI VALORI DI TUTTO IL GRUPPO ED ALLA VOLONTÀ DI RAPPRESENTARE UNA RE-ALTÀ IN GRADO DI CONSIDERARE TUTTI GLI ASPETTI NECESSARI A GARANTIRE:

- la sostenibilità commerciale mantenendo standard operativi eccellenti e sostenendo la propria posizione competitiva all'interno del contesto di riferimento;
- una forte attenzione ad investire nelle persone per supportare l'espansione del Gruppo facendo leva sulle proprie risorse e sulle loro competenze;
- di confermarsi un player fondamentale nel settore dell'energia e della mobilità, con un focus sui clienti e le loro necessità;
- di continuare a sviluppare nuovi carburanti alternativi, servizi di alta qualità per tutti i clienti e lungo tutta la catena del valore, basati sull'utilizzo delle tecnologie più all'avanguardia;
- di costruire un futuro nel rispetto dei valori etici, delle persone, delle comunità e dell'ambiente.

Tutti questi aspetti vanno a configurare l'essenza della strategia di Q8, la quale ha come fattore intrinseco **la sostenibilità del business**, con una costante attenzione ad ambiente, sicurezza e salute, e **la centralità del cliente**, attraverso l'individuazione delle sue diversificate esigenze e la definizione di specifiche iniziative volte a soddisfarne aspettative e bisogni.

SETTORI IN CUI OPERIAMO

OPERIAMO IN TUTTO CICLO PRODUTTIVO INTEGRATO ARRIVANDO FINO AL CONSUMATORE FINALE, MANTENENDO LA SOSTENIBILITÀ AL CENTRO DI TUTTE LE NOSTRE ATTIVITÀ.

Attraverso le proprie attività, il Gruppo Q8 in Italia copre l'intero ciclo integrato del downstream, dalla raffinazione al consumatore finale.

In un mondo in continua evoluzione, con una crescente attenzione alla mobilità sostenibile, Q8 vuole essere protagonista della **transizione energetica** orientando tutte le proprie attività al **rispetto della sostenibilità** al fine di coniugare sinergicamente **salvaguardia dell'ambiente**, **sviluppo sociale e crescita economica**.



RETE

Dispone di una rete di circa 2.800 stazioni di servizio distribuite sull'intero territorio nazionale



LUBRIFICANTI

Offre una vasta gamma di lubrificanti di altissima qualità per uso autotrazione e industriale



EXTRA-RETE

Commercializza e distribuisce carburanti e combustibili a industrie, rivenditori, società di servizi, PA e consumatori finali



MARINA

Fornisce i propri prodotti in numerosi porti italiani



RAFFINAZIONE

Opera attraverso la Raffineria di Milazzo (RAM) gestita in joint venture paritetica con Eni



AVIAZIONE

Rifornisce le più importanti compagnie aeree in 18 aereoporti italiani



CARTE CARBURANTE

Offre innovative soluzioni di pagamento riservate sia alle aziende sia ai consumatori finali

A garantire le proprie attività commerciali, Q8 dispone di **un efficace e ben bilanciato sistema logistico e di approv- vigionamento** in grado di assicurare la disponibilità dei prodotti immessi al consumo sull'intero territorio nazionale.

UNA RETE MODERNA, SOSTENIBILE E CONNESSA

Q8 dispone di una rete di punti vendita che si estende capillarmente su tutto il territorio nazionale.

Nelle sue circa **2.800** stazioni di servizio l'Azienda mette a disposizione servizi e prodotti in grado di soddisfare le esigenze dei consumatori e di rispondere concretamente alla crescente attenzione verso lo sviluppo della mobilità sostenibile. Quella di Q8, infatti, è "un'offerta multi-energy": dai carburanti tradizionali e prestazionali (**Q8 Hi Perform Diesel** e **Q8 Hi Perform 100 Ottani**), a quelli alternativi come il GPL, il gas naturale liquefatto e compresso (GNL e GNC) fino alla ricarica per veicoli elettrici.

La rete Q8 si presenta con due diverse modalità di offerta: **punti vendita serviti** e punti vendita completamente automatizzati, i **Q8easy**.

Nel punto vendita servito, personale competente, costantemente formato ed aggiornato, fornisce una vasta gamma di servizi accessori, consentendo di soddisfare i bisogni dei consumatori che apprezzano tali servizi e prediligono la comodità del rifornimento servito.

Il format Q8easy è concepito, invece, per rifornirsi da soli, 24 ore su 24, a prezzi sempre convenienti. In ogni punto vendita Q8easy tecnologia è sinonimo di convenienza, garanzia, soddisfazione del cliente, risparmio energetico e, naturalmente, massima facilità e sicurezza del rifornimento.

Una **rete sostenibile**, grazie a molteplici soluzioni accuratamente studiate per ridurne le emissioni ed i consumi, e alla presenza di moderne **infrastrutture per l'erogazione di carburanti alternativi e per la ricarica elettrica**. Negli ultimi anni Q8 ha concentrato molti dei suoi investimenti in questa direzione, consapevole dell'importanza strategica di cavalcare il cambiamento verso una mobilità sempre più attenta alle tematiche ambientali.





INNOVAZIONE,
ATTENZIONE AL
CLIENTE E
ALL'AMBIENTE
SONO I FATTORI
STRATEGICI DEL
NOSTRO SUCCESSO



Una **rete moderna** con un sistema di connettività avanzato, all'avanguardia per **pagamenti digitali e carte carburanti virtualizzate**, pratiche e sicure.

A completare l'offerta una vasta gamma di **prodotti e servizi non-oil** (lavaggi, ristoranti, bar e shop), resi disponibili anche grazie a prestigiose partnership con i più importanti operatori dei settori di riferimento.

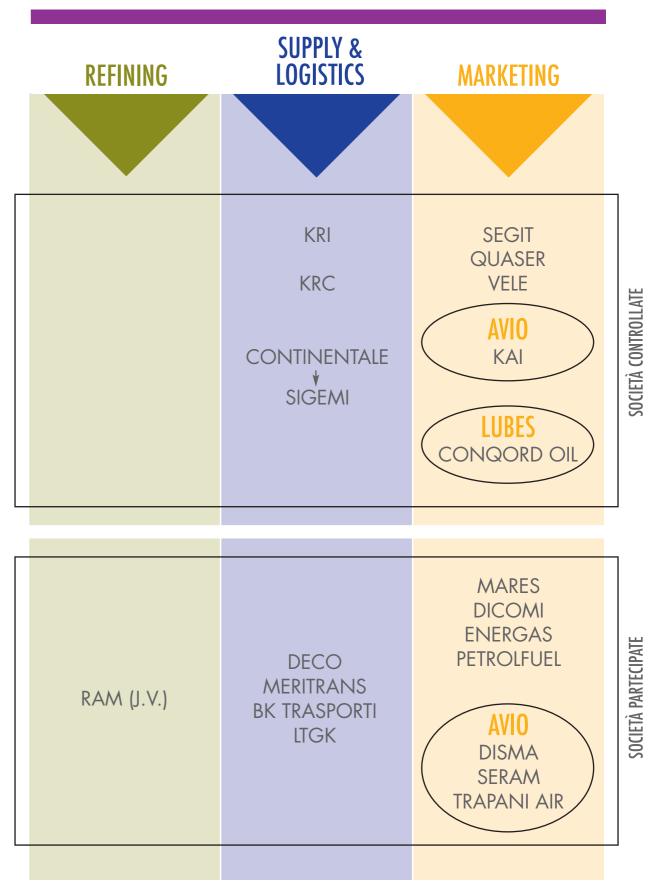
CHI SIAMO 15

DOVE SIAMO

SIAMO UNA SOLIDA REALTÀ PRESENTE SU TUTTO IL TERRITORIO NAZIONALE, DA NORD A SUD



















CHI SIAMO 16 CHI SIAMO

SOCIETÀ CONTROLLATE DA Q8

KRC

La Kuwait Raffinazione e Chimica S.p.A. (di seguito KRC), è l'azienda con socio unico Q8 che, a seguito dell'acquisizione nel 1990 della Mobil Raffinazione e Chimica S.p.A., ha gestito fino al 1993 le attività di produzione di prodotti petroliferi e composti aromatici nello stabilimento di Napoli.

Dal 1993, quando il Gruppo Q8 ha disposto la fermata della raffineria di Napoli e la conversione del sito in deposito di stoccaggio di prodotti petroliferi, KRC si occupa delle attività di dismissione e di bonifica dei terreni di proprietà ove erano situate le strutture dismesse.

KRC si è volontariamente dotata di un Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo le norme ISO ed è fortemente impegnata a gestire responsabilmente le proprie attività adottando tutte le misure appropriate volte ad eliminare e/o minimizzare i potenziali impatti sull'ambiente cercando di massimizzarne quelli positivi.

Inoltre, KRC ha assunto il chiaro impegno di aderire ai principi dello Sviluppo Sostenibile, privilegiando tecniche di bonifica che permettano di ridurre gli impatti ambientali, mediante il ricorso a tecnologie particolarmente innovative.

Infatti vengono utilizzate, ove possibile, tecniche che prevedono interventi "in situ", ossia senza scavo/movimentazione di suolo (pozzi AS/SVE) e "on site", vale a dire con trattamento di bonifica dei suoli contaminati direttamente all'interno del sito e possibile riutilizzo (Landfarming, desorbimento termico), in linea con i principi di sostenibilità della bonifica.



Q8 QUASER

La società Q8 Quaser S.r.l. (acronimo di Qualità & Servizio) con socio unico Q8 ha come attività principali l'acquisto, la vendita, il trasporto ed il commercio di prodotti petroliferi, carburanti, lubrificanti, gas, idrocarburi e loro derivati nell'ambito Extra Rete. Inoltre, con il marchio Termotek, opera anche sul mercato dell'installazione, manutenzione e gestione di impianti termici nei condomini, con attività particolarmente focalizzate in Lombardia. Molto rilevante anche l'attività svolta da Q8 Quaser nel mercato dei bunkers (prodotti ad uso marina), all'interno del quale opera direttamente con armatori o attraverso brokers internazionali rifornendo il prodotto nei maggiori porti italiani del centro sud. Con particolare riferimento a tale prodotto, nel corso di quest'anno, la Q8 Quaser si è attivata tempestivamente per adeguarsi alla nuova normativa IMO 2020, lo standard internazionale per la qualità dei bunker, con lo scopo di fornire ai propri clienti un prodotto ancor più sostenibile sotto il profilo ambientale.

La clientela di riferimento, distribuita in tutto il territorio nazionale, si può classificare in Rivenditori, Consumatori finali, Imprese di tutti i settori produttivi, Enti pubblici (per il tramite di Gare Pubbliche a cui partecipa) e Bunkeraggi.



Q8 Quaser impiega circa 100 dipendenti, oltre al supporto di ulteriori distaccati dalla Capogruppo.

Nell'ambito delle proprie attività *core* assicura il pieno rispetto delle normative ambientali in conformità agli adempimenti di legge in vigore, sia presso il deposito di Pregnana Milanese che gestisce direttamente (riferimento certificazione ISO 9001/2015 e ISO 14001/2015), sia presso i depositi terzi.

Nel corso del periodo di riferimento del presente Report Q8 Quaser ha sviluppato un ambizioso progetto sul "Digital Payment" nell'ambito della strategia di Digital Transformation che sta portando avanti la Casa Madre. Grazie a tale progetto i clienti possono effettuare i pagamenti direttamente sulla piattaforma digitale a loro dedicata oltre che attraverso dispositivi POS che, in combinazione con Smartphone, potranno essere utilizzati anche da remoto.

Q8 Quaser è anche molto attiva dal punto di vista del coinvolgimento e del supporto alle comunità locali di riferimento. Nel corso dell'esercizio 2019/2020 diverse sono state le iniziative sviluppate sui territori in cui opera, tra cui si segnalano quelle in supporto di Associazioni operanti nel settore dell'oncologia.

CHI SIAMO 19



RAM

La Raffineria di Milazzo S.C.p.A., in join venture paritetica con Eni, è una delle raffinerie più avanzate d'Europa in termini di costante monitoraggio, riduzione delle emissioni ed innovazione tecnologica, la terza in Italia per capacità produttiva.

Fin dalla nascita della Joint Venture, gli azionisti si sono impegnati per fare di RAM una eccellenza nel settore ed un punto di riferimento per il tessuto economico locale, un'attenzione testimoniata anche dal 98% dei dipendenti che proviene dalla provincia di Messina.

Attualmente RAM, con al suo servizio più di 600 dipendenti, è un impianto di importanza strategica per il Paese nella trasformazione del petrolio per la produzione di combustibili, carburanti di alta qualità e materie prime attraverso le migliori tecnologie che permettono di ridurre in maniera sensibile l'impatto ambientale.

Tramite un ciclo produttivo complesso e articolato, vengono realizzati una vasta gamma di prodotti come GPL (gas di petrolio liquefatti), propilene, nafta, benzine, diesel e jet fuel (carburante per aviazione), fino allo zolfo e olio combustibile. Tutti i prodotti, che rispettano specifiche di legge sempre più stringenti in termini di sostenibilità ambientale, vengono successivamente distribuiti via mare (90%) e via terra (10%).

La Raffineria è totalmente autonoma dal punto di vista energetico, essendo dotata di diverse unità di produzione di energia elettrica, tra cui un importante impianto a ciclo combinato cogenerativo, alimentato da gas naturale che consente una produzione di energia elettrica a elevato rendimento. Il vapore utilizzato per la produzione di energia elettrica viene poi sfruttato anche per i processi tecnologici dello stabilimento e per il riscaldamento.

RAM negli ultimi 15 anni ha investito oltre 1 miliardo di Euro nell'innovazione degli impianti e dei processi. Questo ha permesso di incrementare non solo le performance economiche ma soprattutto i livelli di sicurezza e di ridurre gli impatti ambientali.

Grazie alle nuove tecnologie adottate, infatti, si sono raggiunti elevatissimi standard di qualità ambientale con una riduzione drastica negli ultimi 10 anni delle emissioni in aria che risultano sempre ben al di sotto dei limiti imposti dalla normativa vigente.

La Raffineria, inoltre, per gestire in modo efficace tutti gli aspetti legati alla sicurezza, salute, ambiente, energia e qualità, ha raccolto e formalizzato le procedure e i requisiti ad essi connessi in un Sistema di Gestione Integrato (SGI), ottenendo anche le certificazioni 14001:2015 per l'Ambiente; 9001:2015 per la Qualità del Prodotto Propilene, OHSAS 18001:2017 per il Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul posto di lavoro, 50001:2011 per l'efficienza energetica, oltre ad avere un laboratorio accreditato a livello nazionale.

Infine, l'impegno di RAM è da sempre rivolto al territorio che la ospita e alla sua collettività, in quanto l'impianto contribuisce non solo a creare opportunità di lavoro, ma anche di crescita sociale e culturale. Sono state sostenute, dunque, associazioni e iniziative culturali e sportive locali con l'obiettivo di raggiungere concretamente gli obiettivi di sostenibilità.



KRI

KRI S.p.A. è la società controllata che gestisce per Q8 il sistema logistico del Nord Est, costituito dalle seguenti infrastrutture:

- un terminale costiero a Muggia (TS)
- un deposito di stoccaggio a Visco (UD)
- 2 oleodotti

Il Terminale Costiero di Muggia è adibito alla ricezione di prodotti bianchi, ovvero benzina e gasolio, grazie a navi cisterna che attraccano direttamente al pontile del deposito. Attraverso un articolato sistema di tubazioni i prodotti scaricati al pontile vengono trasferiti all'interno del Terminale Costiero.

Da qui i carburanti vengono pompati in un oleodotto lungo oltre 58 Km quasi interamente interrato, sino al deposito di Visco, nel quale sono stoccati. I prodotti petroliferi sono addizionati e miscelati sia per la loro conformità alle norme nazionali sia per garantirne la massima qualità ed efficienza.

Dal deposito di Visco parte poi la distribuzione secondaria: i prodotti sono caricati in autobotti per essere consegnati per la vendita al consumatore finale e ai punti vendita rete.

CONQORD OIL

Conqord Oil S.r.l. è l'azienda con socio unico Q8 che sviluppa, produce e commercializza lubrificanti in Italia e all'estero, a marchio Q8Oils e Roloil.

Confermatasi uno dei maggiori operatori del mercato italiano, Conqord Oil vanta una lunga tradizione nella progettazione e produzione di lubrificanti specialistici dedicati al mondo automobilistico e industriale, creati utilizzando tecnologie all'avanguardia.

Gli avanzati laboratori della Conqord Oil svolgono un costante lavoro di ricerca, sviluppo ed aggiornamento di formulazioni per raggiungere degli standard sempre più elevati e rispondere, in maniera rapida ed efficiente, ad ogni nuova richiesta del mercato.

La rete commerciale, unica nel suo genere nel settore dei lubrificanti a livello nazionale, è presente in tutto il Paese in modo articolato e capillare, sempre pronta a rispondere alle necessità dei clienti.

La soddisfazione del cliente è, infatti, uno degli obiettivi principali della Conqord Oil la cui Forza Vendita, il Customer Service e l'Assistenza Tecnica supportano, in maniera eccellente, le esigenze dei propri clienti.



IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI Q8

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI Q8 22 IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI Q8 23

Q8 è consapevole che lo sviluppo del business non può prescindere dall'integrazione della sostenibilità nei propri valori e, capillarmente, in tutte le proprie attività.

Costantemente impegnata nella ricerca delle migliori tecnologie disponibili in materia di tutela dell' ambiente, protezione della salute e sicurezza dei dipendenti, degli appaltatori e dell' intera comunità in cui opera, Q8 ha intrapreso un percorso di sostenibilità attraverso il quale contribuire attivamente per un futuro sostenibile.

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Q8 si relaziona quotidianamente con numerosi stakeholder, interni ed esterni, che hanno la capacità di in-

fluenzare e condizionare le attività dell'Azienda.
Ognuno di questi stakeholder svolge un ruolo importante nel processo di creazione del valore dell'Azienda.
I "Clienti", in particolare, assumono una rilevanza strategica. A questa categoria sono pertanto dedicati numerosi canali di interazione, dalla comunicazione social

alle ricerche di mercato fino all'analisi attenta degli indicatori volti alla rilevazione dei bisogni di questo cruciale stakeholder.

Q8, consapevole dell'importanza di tutti i suoi stakeholder, per il prossimo anno procederà ad un loro coinvolgimento ancor più diretto, allargando, ove necessario, anche la platea delle parti interessate che interagiscono con l'Azienda. Tale processo di coinvolgimento sarà volto ad identificare ulteriormente i loro bisogni con un particolare focus sui temi della sostenibilità.

ABBIAMO UNA RELAZIONE ATTIVA E POSITIVA CON I NOSTRI STAKEHOLDER E CI METTIAMO IN ASCOLTO DELLE LORO ESIGENZE



LA MATRICE DI MATERIALITÀ

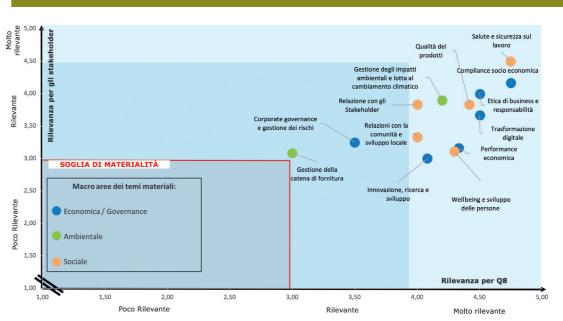
Coerentemente con il percorso di sostenibilità intrapreso, Q8, a partire dal 2019, ha ritenuto indispensabile individuare le proprie tematiche materiali, ovvero rilevanti, per la Società e per i suoi stakeholder, in termini economici, ambientali e sociali. La definizione delle tematiche materiali è stata propedeutica alla costruzione di una maggiore consapevolezza rispetto agli obiettivi di sostenibilità successivamente articolati all'interno della Strategia.

L'identificazione delle tematiche materiali per l'Organizzazione e per i suoi stakeholder è stata effettuata attraverso un'analisi documentale sottoposta ad aggiornamento periodico. I principali documenti presi in considerazione sono fonti documentali interne, fonti documentali esterne, fra cui

gli standard e framework di riferimento per la rendicontazione delle performance di sostenibilità, le fonti internazionali legate ai temi della sostenibilità e, infine, analisi di settore in relazione al settore Oil & Gas.

I temi così identificati sono stati presentati ad un campione rappresentativo delle Direzioni di Q8, nella forma di un questionario, all'interno del quale è stato richiesto alle Direzioni coinvolte di valutare ciascuna tematica materiale su una scala da 1 a 5. I risultati dell'analisi sono riassunti nella matrice di materialità rappresentata di seguito.

SIAMO PARTITI INDIVIDUANDO I TEMI RILEVANTI PER L'AZIENDA ED I SUOI STAKEHOLDER



In particolare:

- ciascun punto della matrice rappresenta una tematica materiale, oggetto di rendicontazione all'interno del presente Report;
- le tematiche sono posizionate nella matrice in base alla loro rilevanza per Q8 e i suoi stakeholder;
- le tematiche più rilevanti riguardano gli aspetti legati alla Governance e Compliance, alla responsabilità ambientale e sociale.

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI Q8 25



La tematica che risulta prioritaria sia per Q8 sia per i suoi stakeholder, è rappresentata da "Salute e sicurezza sul luogo di lavoro", seguita da "Impatto ambientale e lotta al cambiamento climatico", "Compliance socio-economica" ed "Etica e responsabilità di business"; ciò in relazione al contesto fortemente regolato in cui la Società opera e al suo business di riferimento. In relazione alle RESPONSABILITÀ tematiche attinenti la "Responsabilità sociale", la "Qualità AMBIENTALE E dei prodotti" assume particolare rilevanza. **SOCIALE** Si segnala che, a seguito del processo di coinvolgimento degli stakeholder che verrà intrapreso da Q8 nei prossimi anni, la matrice di materialità potrà essere ulteriormente ampliata rispetto all'analisi svolta nel corso dell'anno sulla base della prioritizzazione delle categorie di stakeholder.

LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

ABBIAMO VOLUTO INTEGRARE LA NOSTRA STRATEGIA CON I 17 OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE INDICAT DALL'ONU (17 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS)

Nel 2020 l'Azienda ha definito la propria Strategia di Sostenibilità attraverso un processo di analisi che ha tenuto conto di molteplici elementi.

Considerando la crescente attenzione per la sostenibilità del settore di riferimento, Q8 ha intrapreso un percorso volto ad integrare i propri temi materiali, in linea con le tematiche ESG (Environmental, Social and Governance), con i pilastri strategici del proprio business. Con la volontà di manifestare il proprio impegno per perseguire gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, Q8 ha deciso di impegnarsi integrando nella Strategia di Sostenibilità 10 dei 17 Sustainable Development Goals (di seguito SDGs).

SUSTAINABLE DEVELOPEMENT GOALS





A SETTEMBRE 2015 L'ONU HA APPRO-VATO I 17 OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTE-NIBILE (SDGs O SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS) VALIDI PER IL PE-RIODO 2015-2030, CHE HANNO SOSTI-TUITO GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO DEL MILLENNIO (MDGs O MILLENNIUM DEVE-LOPMENT GOALS), SCADUTI ALLA FINE DEL 2015. GLI SDGs RAPPRESENTANO UN'AGENDA AMBIZIOSA E INCLUDONO 17 OBIETTIVI E 169 TARGET, OBIETTIVI SPECIFICI DA RAGGIUNGERE ENTRO IL 2030. RISPETTO AI MDGs SONO RITE-NUTI UNIVERSALI E PIÙ COMPLETI IN QUANTO INCLUDONO PROBLEMATICHE NUOVE QUALI IL CAMBIAMENTO CLIMA-TICO, IL CONSUMO SOSTENIBILE E L'IN-NOVAZIONE IN TUTTI I CAMPI

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI Q8

26

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI Q8



I PILASTRI CHE ARTICOLANO LA STRATEGIA DI SO-STENIBILITÀ Q8 SONO TRE IN LINEA CON LE TE-MATICHE ESG.

Il primo pilastro è stato denominato "New ways of doing business" ascrivibile alla macro categoria "Economic/Governance". Esso rappresenta l'idea che Q8 ha del proprio business: etico, capace di creare valore di lungo periodo e che dia ampio spazio alla digitalizzazione e alla tecnologia.

SDGs ASSOCIATI AL PILASTRO "NEW WAYS OF DOING BUSINESS":



SDG 8 - LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



SDG 9 - IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



SDG 16 - PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE



SDG 17 - PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI Il secondo pilastro "Enabler for the energy transition" rappresenta l'impegno di Q8 nella ricerca di nuove soluzioni sostenibili e green in grado di ridurre le emissioni di CO₂ e sperimentare forme alternative di energia, mirando ad una sempre maggiore efficienza energetica applicata ad infrastrutture innovative e responsabili.

SDGs ASSOCIATI AL PILASTRO "ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION":



SDG 7 - ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



SDG 9 - IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



SDG 11 - CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



SDG 13 - LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO



27

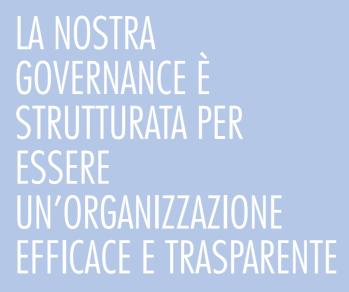
NEW WAYS OF DOING BUSINESS

NEW WAYS OF DOING BUSINESS 30 NEW WAYS OF DOING BUSINESS 31

GOVERNANCE RESPONSABILE

Per **Corporate Governance** si intende l'insieme dei principi, dei meccanismi e delle regole che disciplinano la gestione di un'impresa; si tratta quindi della struttura attraverso la quale si sviluppano le decisioni aziendali e si identificano le modalità e gli strumenti atti al raggiungimento degli obiettivi.

Un efficace assetto organizzativo costituisce per Q8 una condizione essenziale per il perseguimento degli obiettivi aziendali. Una "comunicazione trasparente" dell'Azienda, della sua organizzazione e della sua catena di comando e controllo contribuisce a favorire un dialogo costruttivo con gli stakeholder evitando ogni e qualsivoglia equivoco di possibile opacità gestionale. Q8, soggetta a direzione e controllo di Kuwait Petroleum Corporation, nel 2017 ha adottato un modello di Corporate Governance che prevede una chiara definizione delle funzioni svolte all'interno dell'Azienda e consente una immediata individuazione, anche da parte degli stakeholder, di ruoli e di responsabilità.





COMPOSIZIONE DEL CdA



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente
Azzam Al Mutawa

Amministratore Delegato Giuseppe Zappalà

Consiglieri

Raffaele Iollo Mauro Strassera Livio Livi Naser Ben Butain

COLLEGIO SINDACALE

Presidente Giovanni Andreoli

Sindaci effettivi

Giuseppe Taragoni Giuseppe Sancetta NEW WAYS OF DOING BUSINESS 32 NEW WAYS OF DOING BUSINESS 33

COMITATI AZIENDALI

Q8 nello svolgimento delle proprie attività si avvale del supporto di diversi comitati con differenti ruoli e funzioni che riuniscono al loro interno il management di tutte le Direzioni aziendali.

A titolo esemplificativo si riporta di seguito una descrizione di alcuni di questi:

COMITATO ESECUTIVO

Assicura il governo delle attività societarie nel rispetto delle strategie approvate. Il comitato, con a capo il Presidente, ha la funzione di definire obiettivi e piani, di discutere e approvare le linee guida generali e di analizzare le problematiche di particolare rilevanza per l'Azienda.

COMITATO DIRETTIVO

Monitora i risultati aziendali, discute e diffonde le politiche e le linee guida di interesse generale, con particolare focus sui piani aziendali e di budget. Approfondisce le circostanze, le cause e le conseguenze degli incidenti di particolare rilevanza in ambito SSHE. Il Comitato si riunisce con una cadenza almeno trimestrale.

COMITATO OPERATIVO

Monitora l'andamento delle attività operative, gli economics di raffinazione e marketing, l'andamento della situazione Supply e delle vendite Rete e Extra Rete, problemi operativi e piani di breve termine. Il Comitato si riunisce settimanalmente.

COMITATO NON FUEL & ALTERNATIVE FUELS

Si occupa della definizione di un indirizzo strategico per i progetti "Non fuel" ed "Alternative fuels" coerentemente con il posizionamento del brand e gli obiettivi di revenues e marginalità attesi. Monitora l'andamento dei progetti sia nella fase pilota che in quella di roll out. Si riunisce con cadenza almeno bimestrale.

COMITATO RISK OVERSIGHT

Si riunisce due volte l'anno con lo scopo di tenere alta l'attenzione e la sorveglianza sui rischi associati ai principali investimenti KPI. Le funzioni assolte dal Comitato sono le seguenti: approvazione del ERM Risk Register di Q8, valutazione dei rischi e della loro priorità, approvazione delle misure di mitigazione e controllo dei rischi mappati.

UN UTILE STRUMENTO PER INDIRIZZARE STRATEGIE ED ATTIVITÀ AZIENDALI

RISCHI AZIENDALI

Una buona governance non può prescindere dalla "Gestione del rischio" vale a dire dall'insieme di tutte quelle attività, metodologie e risorse coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione.

Q8 si è dotata di una procedura il cui scopo è descrivere le modalità del proprio **Enterprise Risk Management** (**ERM**) ed effettuare un'attenta attività di monitoraggio dei vari fattori di rischio, tracciati e classificati all'interno di un registro che viene aggiornato a cadenza periodica.

L'Azienda, in questa maniera, è in grado di definire azioni, procedure e processi per far fronte alle minacce individuate e, allo stesso tempo, valutare l'efficacia delle operazioni programmate per affrontarle.

Tramite questo processo, Q8 ha sviluppato una cultura "basata sul rischio" che permette di cogliere opportunità e, allo stesso tempo, minimizzare gli effetti negativi che i rischi mappati potrebbero avere sulla Società.

IL NOSTRO OBIETTIVO AZIENDALE È MINIMIZZARE I RISCHI E COGLIERE LE OPPORTUNITÀ



NEW WAYS OF DOING BUSINESS 34 NEW WAYS OF DOING BUSINESS 35

ETICA E COMPORTAMENTO RESPONSABILE

UN ELEVATO STANDARD ETICO È LA NOSTRA NORMALITÀ



Q8 ritiene l'etica e la compliance elementi imprescindibili dal punto di vista strategico, al pari di quelli di natura economica e/o di mercato, per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e lo svolgimento dell'attività di impresa nel pieno rispetto dei principi di legalità e correttezza.

Per tale motivo negli anni si è dotata di un insieme di regole, strutture organizzative, procedure e processi che, interagendo tra di loro, ottimizzano l'efficacia e l'efficienza delle attività aziendali, consentendo così di perseguire le finalità di business coniugandole al più elevato standard etico.

Rilevante risulta l'adozione di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 (il Modello) che viene costantemente aggiornato in caso di modifiche normative, nonché quando ricorrono le altre condizioni previste dallo stesso. Il Modello definisce tutto il framework delle regole di comportamento e di organizzazione interna volte ad assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della posizione, immagine, reputazione ed aspettative degli stakeholder di riferimento dell'Azienda.

Al fine di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curare il suo aggiornamento, Il Consiglio di Amministrazione di Q8 ha nominato un Organismo di Vigilanza dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, nonché di risorse finanziarie e di una struttura stabilmente dedicata all'esercizio di tali funzioni.

CODICE

La bussola che orienta tutte le attività di Q8 è il Codice Etico che stabilisce precisi standard etici e linee di comportamento da adottare da parte di tutto il personale O8.

IL CODICE DISCIPLINA IN PARTICOLARE I SE-GUENTI AMBITI:

- **1. Lavoro in Q8** (condotta personale e protezione dei beni Q8);
- **2.** Come condurre gli affari di Q8 (obblighi in relazione ai rapporti d'affari con persone e organizzazioni esterne);
- **3.** Lealtà verso l'azienda e tempo libero (conflitti di interessi ed altre situazioni che potrebbero coinvolgere gli interessi di O8).

WHISTLEBLOWING PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI



Nel corso del 2019 Q8 ha deciso di adottare una procedura per la segnalazione da parte del personale dipendente di eventuali illeciti di cui si sia venuti a conoscenza durante la propria attività lavorativa.

A tal fine è stata predisposta una piattaforma informatica accessibile a tutti i dipendenti e gestita da un ente outsourcer terzo, a garanzia del massimo livello di riservatezza delle segnalazioni da parte del Whistleblower.

Tutte le segnalazioni sono valutate dapprima da una External Legal Firm e, se ritenute rispondenti ai criteri richiesti dalla normativa, inviate al Compliance Whistleblowing Officer, figura appositamente individuata all'interno della Direzione Affari Legali e Societari, che trasmetterà le segnalazioni ritenute fondate alla funzione HR (Manager People Care & Union Relationship) per le opportune decisioni di carattere sanzionatorio o, ove fossero necessari ulteriori approfondimenti/investigazioni, coinvolgerà il Comitato Whistleblowing e/o l'Organismo di Vigilanza per le decisioni relative.

La scelta di adottare per le prime valutazioni il supporto di un'organizzazione esterna per la gestione delle segnalazioni si motiva in ragioni di prudenza e tutela aziendale, fondate su importanti analisi di best-practices già operative in differenti contesti, anche internazionali. NEW WAYS OF DOING BUSINESS 36 NEW WAYS OF DOING BUSINESS 37

LE NOSTRE POIICY

Tra gli ulteriori presidi volti ad assicurare una conduzione etica del business da parte di Q8 si segnalano:

POLICY ANTITRUST

Il documento di Policy è realizzato al fine di garantire una più efficace e organica diffusione della cultura antitrust, fornendo raccomandazioni e chiare regole da seguire per gestire situazioni potenzialmente idonee a determinare una violazione della normativa antitrust. In tale ottica si segnala anche l'impegno a garantire a tutta la popolazione aziendale una formazione continua in materia antitrust, attraverso programmi e corsi di formazione e di informazione prevedendo specifiche priorità formative per le funzioni dirigenziali e per i dipendenti che, "in ragione del ruolo professionale", appaiano più esposti a contatti con i concorrenti nell'esercizio delle loro quotidiane funzioni.

In aggiunta, è stata predisposta la figura del Compliance Officer Antitrust per ricevere adeguato supporto nell'analisi e nella valutazione delle problematiche di maggior rilievo. Si segnala che nel corso del periodo di riferimento del presente documento non sono per venute sanzioni per comportamenti illeciti e/o violazioni alla normativa in materia di antitrust.

POLICY COMPLIANCE ANTIMAFIA

Il documento definisce i principi e l'approccio metodologico del Gruppo Q8 per lo svolgimento dei controlli antimafia sulle imprese affidatarie di contratti, appalti, subappalti e altre tipologie contrattuali. Aspetto molto importante della Policy Antimafia riguarda la costituzione e realizzazione di un albo dei fornitori, denominato "White list", all'interno del quale vengono inseriti tutti i fornitori che rispecchiano gli standard di Q8 in materia di valutazione del merito reputazionale e controlli antimafia.

POLICY ANTICORRUZIONE

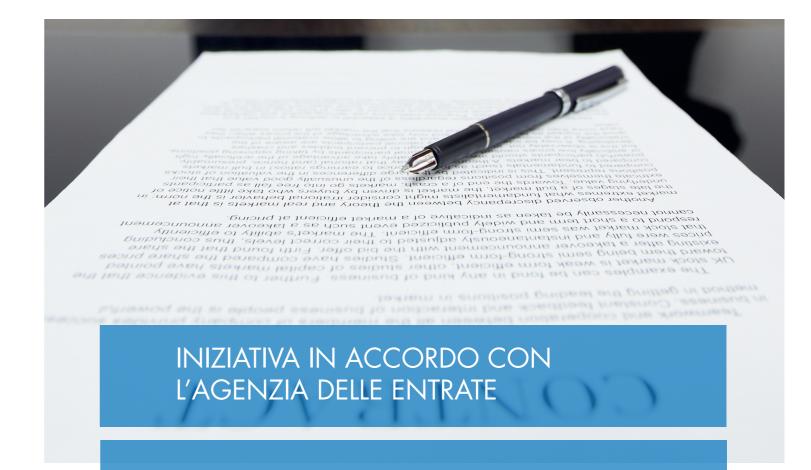
Con la definizione di tale Policy, che richiama espressamente il Codice Etico, Q8 intende sottolineare l'importanza di svolgere il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, nonché nel rispetto delle leggi e dei regolamenti in materia di corruzione attiva e passiva. La Policy definisce anche i corretti comportamenti da adottare in materia di beneficenza e donazioni, sponsorizzazioni, iter di selezione e assunzione. Sulla base di quanto appena esposto, si segnala che nel corso del periodo di riferimento del presente documento non sono pervenute sanzioni per comportamenti illeciti e/o violazioni alla normativa in materia di corruzione.

PROCEDURA GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION)

Q8 ha previsto una struttura organizzativa ad hoc per la gestione delle tematiche di privacy. Inoltre, ha definito in una procedura i principi generali e di gestione che regolano e disciplinano le modalità di esecuzione delle attività di trattamento di dati personali eseguite dalla Società, le modalità con le quali è assicurato l'esercizio dei diritti degli interessati del trattamento, le policy previste nel caso di Data Breach, le modalità di gestione dei rapporti con l'Autorità Garante, nonché i sistemi e i processi implementati dalla Società al fine di garantire l'effettività e l'efficacia della Procedura.

Infine, si segnala che nel periodo di riferimento non sono state rilevate non conformità a leggi e/o regolamenti in materia sociale economica.

LE NOSTRE POLITICHE E PROCEDURE CONTRIBUISCONO A GARANTIRE COMPORTAMENTI ALTAMENTE RESPONSABILI



Nel corso del 2019 Q8 ha conseguito l'importante riconoscimento di ammissione al Regime di Adempimento Collaborativo o "Cooperative Compliance".

Con l'ammissione a tale regime, la Società è stata inclusa nell'elenco delle società "virtuose" pubblicato sul sito dell'Agenzia delle Entrate e, pertanto, figura ora tra i contribuenti che operano in piena trasparenza e collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria.

L'adesione a tale regime consente all'Azienda di consolidare il perseguimento degli obiettivi della Strategia Fiscale del Gruppo Q8, in linea con i valori etici oltreché con le più ampie policy aziendali. Tali obiettivi sono inseriti nell'ambito di una più ampia cultura aziendale improntata ai valori dell'onestà, dell'integrità e del principio di legalità.

Si tratta di un riconoscimento che premia l'impegno dell'Azienda nella corretta ed attenta gestione ed applicazione delle normative fiscali e consente di attuare un più stretto rapporto di fiducia e collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria, potendo così aumentare il livello di certezza sul corretto trattamento delle questioni fiscali rilevanti in piena trasparenza.

NEW WAYS OF DOING BUSINESS 39

SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE: UN SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Q8 ritiene la tutela della salute e sicurezza uno dei fattori fondanti per lo sviluppo sostenibile delle proprie persone e del proprio business. In quest'ottica gestisce responsabilmente le proprie attività ed adotta tutte le misure appropriate ad eliminare, ove possibile, o minimizzare i rischi in termini di salute, sicurezza, security e ambiente massimizzando gli impatti positivi.

Al fine di raggiungere tale obiettivo, Q8 si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato denominato **Business Management System** (di seguito anche "BMS") per i temi di **Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Security e Qualità dei Processi**, nato dalla fusione delle due infrastrutture già esistenti per la gestione delle citate tematiche. Il Sistema di Gestione BMS è certificato ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 e ricomprende tutte

le realtà aziendali, monitorando le performance su questi temi cruciali non solo all'interno dell'Azienda, ma anche verso Contractors e Suppliers. A tal fine Q8 ha redatto e diffuso, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione, una **Policy BMS** ove sono declinati i principi e i valori perseguiti.

Il BMS viene monitorato e controllato tramite una periodica attività di audit, sia esterni che interni, oltre che altri strumenti di controllo (safety walk, monitoraggio indicatori di performance, ispezioni e visite su contractors e suppliers).

Il controllo della corretta applicazione delle disposizioni richieste dalla Policy, e più in generale dal BMS, in materia di salute e sicurezza sul lavoro viene favorito attraverso lo strumento delle safety walk (circa 1.200 ispezioni eseguite in tutti gli ambiti dell'organizzazione), degli audit di verifica sia dal servizio BMS che dall' Organismo di Controllo e da consulenti esterni.

Tutti, sia interni che esterni, sono chiamati allo sviluppo e al miglioramento del BMS.

Per i dipendenti sono stati ideati strumenti quali:

- I. Portale BMS
- II. Notifica di Near Miss/Notifiche di Qualità dei Processi
- III. Workshop con Focal Point BMS di Direzione
- IV. Bacheca delle Idee all'interno dell'intranet aziendale



KUPIT BusinessManagementSystem Improving Together

SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE SONO DA SEMPRE LE NOSTRE PRIORITÀ

Per i Contractors lo strumento principale di segnalazione è la denuncia di Incidenti, Near Miss e Notifiche di Qualità. In particolare, le ditte di manutenzione e le ditte di autotrasporto si sono dotate di obiettivi sulla notifica di un certo numero di Near Miss all'anno.

Inoltre, l'impegno di Q8 va ben oltre la riunione periodica per la sicurezza prevista dal D.Lgs. 81/08, in quanto vengono organizzati diversi momenti dedicati durante l'anno - Management Review Meeting (su base trimestrale) - in cui il Management si confronta su opportunità di miglioramento del sistema e degli standard di salute e sicurezza.

Le Investigazioni degli Incidenti, dei Near Miss e delle Non Conformità legate alla Qualità dei Processi sono un passo fondamentale nel processo di continuo miglioramento del BMS. In particolare vengono eseguite investigazioni degli incidenti sia per singolo evento che in cluster di eventi simili anche al fine di analizzare possibili ricorrenze e far dunque emergere alcuni rischi nascosti e, successivamente, applicare Azioni Preventive/Correttive.

CERTIFICAZIONI

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Q8 è stato certificato secondo i requisiti degli Standard Internazionali ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Il mantenimento delle certificazioni che compongono l'intero Sistema di Gestione Integrato rimane attività inalienabile della continuità operativa delle Funzioni e Direzioni coinvolte. Pertanto, l'Azienda, nel garantire la massima qualità e trasparenza delle sue principali operazioni, ha ottenuto la certificazione di qualità per le attività di Vendita Retail per tutti i punti vendita a gestione diretta, Gestione della Logistica e della Catena di fornitura, Direzione Acquisti, Gestione del personale, Gestione degli aspetti Legali, Finanziari e relativi alla Digitalizzazione e Gestione dei sistemi IT. Sono, inoltre, all'interno del perimetro della certificazione il deposito logistico di Napoli, i depositi Aviazione e la società controllata Q8 Quaser per le vendite dirette di prodotti petroliferi.

Inoltre, nell'intento di garantire in modo costante e trasparente un sistema di gestione relativo all'impatto ambientale derivante dalle attività aziendali ed un sistema di gestione per la salute e sicurezza dei propri dipendenti allineati a quelli che sono gli standard internazionali più autorevoli ed aggiornati, Q8 ha ottenuto rispettivamente le certificazioni relative all'Ambiente (ISO 14001) e alla Salute e Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001 ex OHSAS 18001).



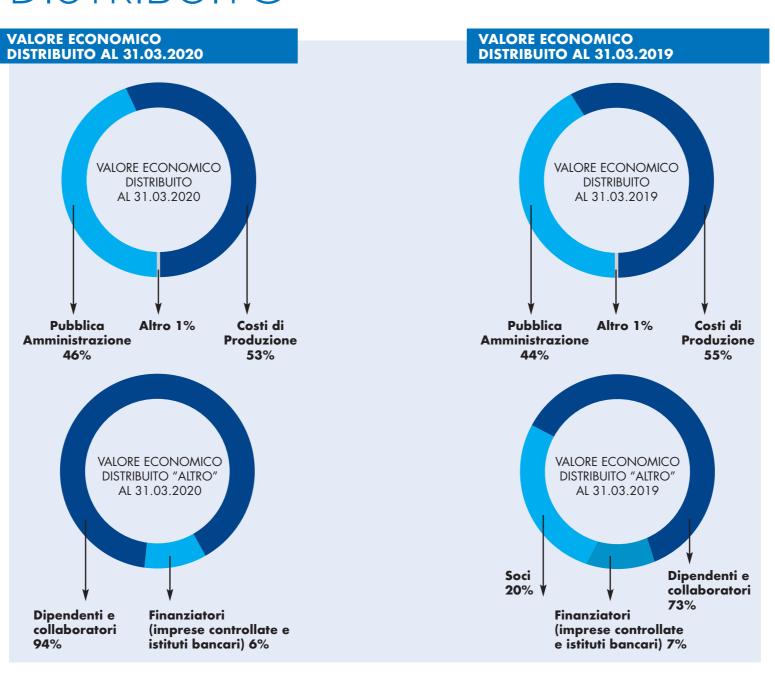
NEW WAYS OF DOING BUSINESS 40 NEW WAYS OF DOING BUSINESS 41

VALORE ECONOMICO DIRETTAMENTE GENERATO E DISTRIBUITO

Attraverso lo svolgimento della propria attività, Q8 contribuisce allo sviluppo del tessuto economico e sociale del territorio in cui opera. La capacità dell'Azienda di creare ricchezza nel rispetto dell'economicità di gestione e di ripartirla con chi contribuisce al proprio operato può essere valorizzata attraverso l'utilizzo del parametro del valore economico direttamente generato e distribuito, come definito dallo standard di rendicontazione GRI Sustainability Reporting Standards. La metodologia utilizzata prevede una riclassificazione del Conto Economico, evidenziando gli effetti economici prodotti dalla gestione imprenditoriale sulle principali categorie di portatori d'interesse.

Nell'anno 2019/2020, nonostante la crisi provocata a seguito della pandemia di Covid-19, Q8 ha generato ugualmente **11,2 miliardi di euro** registrando una leggera diminuzione (6%) rispetto al 2018/2019, in parte dovuta all'impatto negativo sull'inventario causato dalla forte flessione del prezzo del petrolio. Grazie all'impegno profuso dall'Azienda per il territorio in cui opera, il valore economico distribuito nell'anno di riferimento risulta leggermente superiore (0,4%) rispetto a quello generato e conseguentemente il valore trattenuto risulta negativo. Nel 2018/2019 il valore distribuito risultava pari a circa il 99% del valore generato nello stesso anno con un valore trattenuto da parte dell'Azienda pari all'1%.

Di seguito viene data evidenza di come il valore economico sia stato distribuito da Q8:



Dall'analisi del valore economico generato e distribuito nel 2020 da Q8 emerge che:

- I **costi di produzione** rappresentano il 53% del valore economico generato dalla Società nel 2020 in diminuzione del 7% rispetto all'anno precedente, in linea con il tipo di business operato da Q8. Nei costi di produzione sono ricomprese tutte le voci di costo di gestione, incluse quelle per la fornitura e altri oneri di gestione;
- Alla **Pubblica Amministrazione** è stato distribuito rispettivamente per il 2019/2020 e 2018/2019 il 45% e il 44% del valore economico generato dell'Azienda di cui la quasi totalità è costituita dalle accise (99%).
- All'interno della voce "Altro" (1% sia per il 2019/2020 che per il 2018/2019), sono comprese le seguenti voci:
 - Valore distribuito ai dipendenti e collaboratori il 94% nel 2019/2020 e 73% nel 2018/2019;
 - Distribuito ad imprese controllate e istituti bancari circa il 6% nel 2019/2020 e 7% nel 2018/2019;
 - Socio unico che in virtù della situazione contingente risulta pari a 0% nel 2019/2020 mentre il 20% per il 2018/2019.

NEW WAYS OF DOING BUSINESS 42 NEW WAYS OF DOING BUSINESS 43

INNOVAZIONE E DIGITAL TRANSFORMATION



Digital Transformation Roadmap



Per Q8 innovazione e ricerca sono attività imprescindibili per l'evoluzione di prodotti e servizi esistenti, la realizzazione di nuovi ed il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia di tutte le attività aziendali.

L'innovazione da sempre contraddistingue Q8 sul mercato italiano.

Prima tra tutte le aziende a lanciare un format di impianti completamente automatizzati, i Q8easy, che oggi hanno raggiunto una diffusione capillare ed un particolare apprezzamento degli automobilisti. Originali nell'approccio alla loyalty e alla fidelizzazione del cliente, pionieri nell'investire nella tecnologia necessaria ai pagamenti digitali.

Oggi innovare non può prescindere dall'entrare nel mondo della digital transformation: imparare a sfruttare appieno le potenzialità offerte dalle tecnologie digitali, modificando profondamente le attività, i processi, le competenze e lo stesso modello di business.

Per questo la **trasformazione digitale è un punto cardine della strategia di mercato dell'Azienda**. Per perseguire tale obiettivo è stata elaborata una **roadmap** in grado di sviluppare in maniera organica e coordinata un ampio spettro di iniziative collegate dal fil rouge dell'innovazione.

Per la gestione del progetto si è scelta una **metodologia** "**Agile**" caratterizzata dalla capacità di rispondere in modo rapido anche ad aspetti non pianificati, cogliendo le opportunità che emergono nell'ambiente in cui si opera. Sono stati, poi, individuati team di lavoro con obiettivi specifici suddivisi in "stanze" chiamate dalla metodologia agile "room".

Una trasformazione, dunque, che coinvolge a vari livelli l'intera Azienda, a cominciare dalla popolazione aziendale, le cui conoscenze in ambito digital sono state mappate e vengono sviluppate e rafforzate con programmi di formazione specifici.

L'INNOVAZIONE È DA SEMPRE NEL DNA DI Q8

Anche tutti i processi aziendali sono stati valutati nell'ottica della digital transformation e sono stati già impattati positivamente, o lo verranno nel prossimo futuro, al fine di aumentarne l'efficacia e la performance. Tra le varie iniziative implementate la realizzazione dei **Portale Web Cartissima e Recard** e la **digitalizzazione dei processi contrattuali** dell'Azienda. Entrambi i progetti si basano sulle best-practices in materia di sistemi di gestione aziendale; favorendo la digitalizzazione delle attività di scambio di documenti, vi è una significativa diminuzione dei consumi di carta e la riduzione del numero degli spostamenti delle persone durante le varie fasi di contrattazione e sottoscrizione degli accordi, con conseguente riduzione anche in termini di emissioni di CO₂.

Presupposto della trasformazione digitale è la capacità di raccogliere e analizzare in real time tutte le informazioni che sono generate dai numerosi dispositivi che ci circondano.

A tal fine nel 2019 è stato completato un importante

upgrade al **Data Center aziendale** con il duplice obiettivo di aumentarne la performance e la capacità di calcolo e limitarne contestualmente i consumi. L'intervento ha così portato ad una riduzione annuale di oltre il 20% dei consumi energetici del Data Center. Inoltre, a gennaio 2020, quale ulteriore traguardo nel percorso di trasformazione digitale, si è concluso un progetto strategico che ha consentito la completa virtualizzazione e gestione da remoto di tutti i sistemi di controllo delle stazione di servizio di proprietà.

In questo percorso di trasformazione digitale particolare attenzione è riservata al **rapporto con il cliente**, **sempre al centro del business**.

In tale ambito l'obiettivo è consolidare e rendere sempre più interattiva e personalizzata la relazione con il cliente così da essere in grado di soddisfarne e, se possibile, anticiparne i bisogni.

E questo può realizzarsi grazie all'utilizzo di tecnologie all'avanguardia quali advanced anaytics ed artificial intelligence per l'analisi predittiva dei dati.



ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION

In linea con i principi etici e legali che caratterizzano la conduzione dei propri affari, Q8 richiede ai propri fornitori l'adozione ed il rispetto dei più elevati standard di qualità e sostenibilità lungo tutta la catena di approvvigionamento.

Nello specifico possiamo suddividere in tre macro aree l'attività di approvvigionamento di Q8:



GREGGIO¹



PRODOTTI FINITI



BENI E SERVIZI



GREGGIO

Il prodotto greggio viene acquistato per la lavorazione presso la Raffineria di Milazzo attraverso la Kuwait Petroleum Corporation che opera in nome e per conto della stessa Q8. Il fabbisogno di greggio (quantità e tipologia) viene stabilito dalle strutture operative in Italia e ricercato, attraverso attività di trading, sul mercato internazionale nel pieno rispetto dei più alti standard di selezione dei fornitori.

Q8 acquista greggio da diverse aree geografiche. Di seguito una rappresentazione della provenienza del greggio acquistato per l'anno 2019/2020.

AREA DI PROVENIENZA GREGGI					
EST EUROPA E CAUCASO	53%				
MEDIO ORIENTE	26%				
NORD AFRICA	11%				
NORD EUROPA	4%				
AFRICA CENTRALE	3%				
NORD AMERICA	2%				
EUROPA MERIDIONALE	1%				

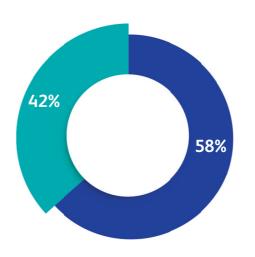
LA SOSTENIBILITÀ LUNGO TUTTA LA CATENA DI FORNITURA È UN NOSTRO OBIETTIVO PRIORITARIO

ō

46

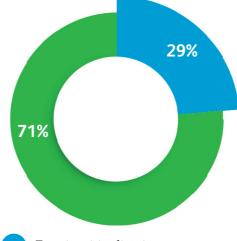
PRODOTTI FINITI

Per far fronte al proprio fabbisogno, Q8 acquista anche prodotti finiti dalle principali major internazionali. In particolare, nel 2019 ha acquistato prodotti finiti per una quota del 58% da fornitori europei, di cui il 29% italiani.



Fornitori europei

Fornitori extra-europei



Fornitori italiani

Fornitori internazionali

COSTANTEMENTE CONTROLLATA LUNGO TUTTA LA FILIERA

LA QUALITÀ DEI NOSTRI

QUALITÀ DEI PRODOTTI

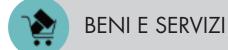
Q8 verifica scrupolosamente la conformità dei propri prodotti alle specifiche tecniche nazionali ed internazionali per assicurare il rispetto della normativa e permettere il corretto funzionamento dei motori che li utilizzano. A tal fine l'Azienda impegna in modo costante il proprio personale ed ingenti risorse nello svolgimento delle seguenti attività:

- partecipazione a tavoli tecnici specialistici nazionali ed internazionali² al fine di essere costantemente aggiornati sulle novità del settore e gestire tempestivamente le modifiche normative nel breve, medio e lungo termine;
- prevenzione, tramite campagne ad hoc, volta a monitorare la qualità dei prodotti che transitano nei depositi e nei punti vendita di proprietà e di terzi;
- tempestive ed efficaci azioni correttive nel caso di eventuali non conformità, identificando cause e soluzioni ai problemi riscontrati.

Le caratteristiche dei prodotti vengono significativamente migliorate rispetto al valore minimo richiesto per legge al fine di rendere disponibili delle versioni "prestazionali" dei prodotti stessi che vengono sottoposti ad ulteriori controlli a garanzia delle loro elevate performance. Ne sono un esempio il **Q8 Hi Perform Diesel** che consente un minor consumo di carburante sino al 5%³ e la benzina **Q8 Hi Perform 100 Ottani**.

Per tutti i prodotti commercializzati da Q8 sono disponibili e costantemente aggiornate le relative schede di sicurezza, in ottemperanza ai Regolamenti comunitari n. 1907/2006 (REACH) e n.1272/2008 (CLP).

Al fine di assicurare la qualità dei propri prodotti, ogni anno Q8 analizza circa 2.000 campioni di prodotto ed effettua oltre 8.500 analisi in laboratorio. Q8, inoltre, in quanto produttore e venditore anche di biocarburanti sul territorio nazionale ed europeo, risulta essere certificata in base ai criteri previsti dal Sistema Nazionale Italiano di certificazione della sostenibilità e dallo Schema Volontario 2BSvs.



Anche per l'approvvigionamento di beni e servizi Q8 adotta un modello di gestione basato sul coinvolgimento e la responsabilizzazione dei propri fornitori. Questi ultimi, in particolare, sono invitati ad iscriversi ad un apposito Albo ed a prendere visione non solo dei documenti previsti dalla normativa ma anche del Codice Etico dell'Azienda.

La valutazione dei fornitori assume per Q8 una valenza strategica per la creazione e distribuzione del valore lungo tutta la catena di fornitura. Nel 2019 i fornitori per l'approvvigionamento di beni e servizi sono stati 4.023 per la quasi totalità locali⁴ (97%).

La scelta dei fornitori, inoltre, è cruciale anche per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, quali la continuità operativa, il mantenimento delle certificazioni e per l'eventuale impatto, anche reputazionale, derivante dai rapporti con i terzi.

LA VALUTAZIONE DEI FORNITORI VIENE EF-FETTUATA SULLA BASE DI DIVERSI E COM-POSITI CRITERI QUALI:

- EFFICIENZA DELLA GESTIONE DELLA COMMESSA:
- UTILIZZO DI METODOLOGIE GESTIONALI E DI SOFTWARE CAPACI DI SNELLIRE LA PRODUZIONE:
- AFFIDABILITÀ DELLE CONSEGNE (TEMPI, QUANTITÀ E QUALITÀ);
- CRITERI AMBIENTALI;
- CRITERI SOCIALI.

I NOSTRI FORNITORI GARANTISCONO ELEVATI STANDARD ETICI E DI SOSTENIBILITÀ





VALUTAZIONE DEI FORNITORI SULLA BASE DI CRITERI AMBIENTALI

Il fornitore viene valutato in base alle eventuali certificazioni possedute in ambito ambientale per i seguenti standard internazionali:

- UNI EN ISO 9001:2015 per il Sistema di Gestione della Qualità
- UNI EN ISO 14001:2015 per il Sistema di Gestione Ambientale
- UNI EN ISO 50001:2018 per il Sistema di Gestione sull'Efficienza Energetica

Oltre alla richiesta delle certificazioni, una parte della valutazione avviene in base a criteri di sostenibilità. In particolare il fornitore viene valutato sulla base dei seguenti parametri:

- adozione di linee guida organizzative sui temi della sostenibilità;
- monitoraggio degli impatti ambientali;
- presenza di politiche specifiche per lo smaltimento dei rifiuti;
- definizione di policy volte a minimizzare l'impatto ambientale dovuto alle trasferte dei dipendenti;
- policy d'acquisto sostenibili per i servizi energetici;

- erogazione di formazione in ambito "green procurement" per la funzione acquisti;
- offerta di prodotti o servizi definiti sostenibili con le relative caratteristiche.

ALCUNI ESEMPI DI SCELTA DI FORNITORI VALUTATI SU CRITERI AMBIENTALI

Per la ristrutturazione di una stazione di servizio particolarmente strategica, si è preferito un fornitore che ha presentato un progetto in grado di ridurre del 45%⁵ le emissioni inquinanti legate all'attività di rifacimento dell'impianto.

Il principale fornitore per le attività di manutenzione e costruzione nei depositi di Visco e Trieste produce la maggior parte dell'energia elettrica utilizzata nella propria sede operativa dall'acqua del fiume che scorre accanto alla sede stessa.

Per la stampa del catalogo promozionale, Q8 ha richiesto al proprio fornitore l'uso esclusivo di carta certificata PEFC, prodotta in foreste gestite sostenibilmente al fine di conservare la loro biodiversità e produttività, senza recare danni all'ecosistema.

 5 Stima calcolata sulla base dei chilometri risparmiati per il trasporto dei materiali e della CO $_2$ non emessa.

ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 50 ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 51

Il fornitore di pneumatici per i depositi Aviazione aderisce al consorzio EcoTyre per la raccolta degli pneumatici fuori uso (PFU) ed il loro avvio a riciclo attraverso due modalità: il recupero della materia prima (fino al 70% del peso in gomma, il 20% in acciaio ed il 10% in fibre tessili) ed il recupero di energia attraverso l'utilizzo di FPU come combustibile in cementifici, termovalorizzatori o altri impianti simili.

Il fornitore del call center ha implementato misure di risparmio e contenimento dei consumi energetici negli ambienti di lavoro, impegnandosi a rendicontare annualmente il risparmio energetico conseguito e la minor emissione di CO₂.

I materiali POP utilizzati da Q8 per la comunicazione in-store e la promozione del brand sono prodotti utilizzando energie rinnovabili che consentono una riduzione dell'emissione di CO₂ nell'atmosfera, rendicontata annualmente dal fornitore.

Il fornitore selezionato per i servizi di car wash impiega nel proprio processo produttivo oltre il 50% di energia proveniente da fonti rinnovabili.

VALUTAZIONE DEI FORNITORI SULLA BASE DI CRITERI SOCIALI

La valutazione sui criteri sociali prevede la richiesta di eventuali certificazioni UNI EN ISO 45001 relativa ai Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro, UNI EN ISO 27001 per la Sicurezza delle Informazioni e la SA 8000 relativa alla Responsabilità Sociale. Inoltre i fornitori devono esplicitamente dare indicazioni sulle seguenti aree:

- ADOZIONE DI UN CODICE ETICO;
- POLICY PER PROTEZIONE DEI DIRITTI UMANI;
- CAMPAGNE DI VOLONTARIATO O ATTIVITÀ FILANTROPICHE CHE HANNO IMPEGNATO L'AZIENDA;
- MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI PROPRI STAKEHOLDER;
- ATTIVITÀ DI FORMAZIONE RIVOLTA ALLO SVILUPPO E ALLA VALORIZZAZIONE DEI PROPRI DIPENDENTI.

L'acquisizione delle informazioni dai potenziali fornitori relative alla sostenibilità e alla supply chain passa attraverso l'utilizzo di un nuovo tool procurement SAP Ariba operativo da maggio 2020. Tale strumento consente all'Azienda di procedere alla qualifica dei fornitori con un approccio attento alla valutazione dei rischi e delle certificazioni ISO presentate dai fornitori.





I GESTORI

NOSTRI PARTNER STRATEGICI SULLA RETE

Q8 è presente con circa 2.800 punti vendita in Italia, nei quali ogni giorno i clienti possono trovare **personale altamente qualificato** e pronto a rispondere alle loro esigenze.

Nell'anno 2018/2019 l'Azienda ha messo a punto un'offerta formativa per rafforzare le competenze commerciali e le capacità prestazionali dei gestori e degli appaltatori, veri e propri imprenditori autonomi cui, a seguito di attenta selezione, sono affidate la gestione del servizio oil oppure delle eventuali attività non oil presenti sul piazzale e/o di attività di manutenzione spazi e verde. Tale offerta formativa è stata resa sia attraverso incontri in aula sia attraverso percorsi di training effettuati direttamente sul punto vendita, coinvolgendo così l'intera "squadra di piazzale" composta sia dai gestori o appaltatori del punto vendita che dai loro dipendenti.

Nell'anno 2019/2020 la strategia formativa ha visto concentrare tutti gli sforzi sulla modalità di training sul punto vendita. La formazione ha coinvolto più di 900 persone



per quasi 4.000 ore erogate. Ulteriore strumento a disposizione dei gestori dei punti vendita è la formazione erogata attraverso una APP (denominata "APP della Formazione Q8FA") che permette di fruire di contenuti formativi in "pillole" nei tempi e nei luoghi ad ognuno più congeniali, aumentando così la flessibilità di fruizione. All'interno dell'APP sono disponibili 17 pillole formative relative principalmente alla gestione del Servito e alle caratteristiche e offerta dei prodotti prestazionali ma anche riferibili a contenuto di addestramento tecnico.

Professionalità, competenza e formazione specifica garantiscono, dunque, elevate performance degli operatori impegnati nella gestione e cura sui punti vendita, che conseguentemente si contraddistinguono per un alto livello di empowerment costantemente motivato dalle continue iniziative poste in campo dall'Azienda per garantire servizi sempre più impeccabili.

Performance ed empowerment che vengono valorizzati anche attraverso meccanismi di incentivazione.

In particolare l'anno appena concluso è stato caratterizzato da un **programma di incentivazione innovativo** ed articolato che ha premiato circa il 45% dei partecipanti su base mensile (vs il 30% del precedente anno). Lo strumento premiante è stato studiato al fine di migliorare continuamente le performance definendo obiettivi sfidanti su base mensile. Obiettivi che sono stati personalizzati con lo scopo di focalizzarsi ulteriormente sulla centralità del cliente in termini di servizio, prodotti alternativi e fidelizzazione

Per monitorare giornalmente la performance ciascun gestore è stato dotato per la prima volta anche di una moderna ed esclusiva APP.

Altro elemento distintivo del programma di incentivazione dell'anno 2019/2020 è stato il coinvolgimento anche dei dipendenti dei gestori dei punti vendita, per i quali è stato attivato uno specifico e parallelo meccanismo premiante.

ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 52 ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 53

I NOSTRI CONSUMI ENERGETICI

Al fine di minimizzare l'impatto ambientale delle proprie operazioni, Q8 si impegna costantemente nella riduzione dei consumi energetici sia per le sedi operative sia per i punti vendita. A conferma dell'impegno nel miglioramento continuo delle proprie performance ambientali, Q8 si è dotata di un **Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001** che impone l'individuazione di obiettivi e target di efficientamento energetico e di riduzione delle emissioni.

Nel 2019/2020 il Gruppo ha consumato complessivamente 230.436 GJ⁶. La quasi totalità dei consumi energetici, oltre il 94%, deriva dal consumo di energia elettrica. La restante parte, circa il 5%, dal consumo di carburante della flotta aziendale ed, infine, circa l'1% dal gas naturale.

CONSUMI ⁷ ENERGETICI DELL'AZIENDA (GJ) DAL 1.04.2019 AL 31.03.2020		
ENERGIA ELETTRICA	220.549	
di cui autoprodotta e immessa in rete	2.490	
DIESEL	11.021	
BENZINA	23	
GAS NATURALE	1.333	
TOTALE	230.436	

SIAMO COSTANTEMENTE IMPEGNATI A RIDURRE L'IMPRONTA AMBIENTALE DELLE NOSTRE ATTIVITÀ

I consumi presentano anche una compensazione di 2.490 GJ sul totale di energia consumata, grazie all'energia elettrica autoprodotta tramite impianti fotovoltaici presenti in alcuni punti vendita e poi immessa in rete.

La quota più rilevante dei consumi elettrici pari al 72% deriva dai consumi dei punti vendita direttamente gestiti dal Gruppo ed il restante 28% è attribuibile ai consumi del deposito di Napoli, dei depositi avio di Pisa e Venezia e della sede principale Q8 a Roma.

Sulla base dei consumi sopra citati l'Azienda genera delle emissioni per un totale⁸ di 20.042 tCO₂e.

⁶ Per il calcolo dei consumi in GJ i fattori di conversione utilizzati sono quelli riportati dalle linee guida ABI:

Le emissioni generate si distinguono in:

SCOPE 19

Emissioni derivanti da fonti controllate direttamente da Q8 come, ad esempio, i combustibili utilizzati per alimentare la flotta aziendale;

SCOPE 2¹⁰

Emissioni derivanti da fonti non controllate direttamente da Q8 e associate alla generazione di energia. In aggiunta, i GRI Sustainability Reporting Standards prevedono due metodologie per il calcolo di queste emissioni:

- il "Location-based" basato su fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia per confini geografici ben definiti, tra cui confini locali, subnazionali o nazionali.
- Il Market-based basato sulle emissioni di CO₂ emesse dai fornitori di energia da cui l'Azienda acquista, tramite un contratto, energia elettrica e può essere calcolato considerando: certificati di Garanzia di Origine dell'energia e contratti diretti con i fornitori, fattori di emissione specifici del fornitore, fattori di emissione relativi al "residual mix", ovvero all'energia e alle emissioni non monitorate o non reclamate.

EMISSIONI [tCO₂E] DAL 1.04.2019 AL 31.03.2020

	NATURAL GAS	79
SCOPE 1	BENZINA	2
	DIESEL	796
CCORE OIL	location-based	19.165
SCOPE 211	MARKET-BASED	29.256

L'impegno nell'efficientamento dei consumi di energia e nelle riduzioni delle emissioni investe tutta la catena di fornitura generando un impatto positivo anche sulle attività collegate al core business.

Al fine di ridurre i propri impatti ambientali legati alla fornitura di energia elettrica, il gruppo Q8 si impegnerà nei prossimi mesi nell'acquisto di energia elettrica "green" proveniente da fonti rinnovabili e certificata tramite garanzia di origine. Tale impegno permetterà al Gruppo di ridurre considerevolmente il quantitativo di ${\rm CO}_2$ emessa per lo svolgimento delle attività.



⁹ Per il calcolo delle emissioni di SCOPE 1 i fattori utilizzati sono quelli pubblicati dal Department for Business, Energy & Industrial Strategy 2019.

Per il gas naturale pari a 0,0343 GJ/Sm3 - Per l'energia elettrica pari a 0,0036 GJ/Kwh - Per la benzina pari a 0,3169 GJ/l - Per il diesel pari a 0,3594 GJ/l

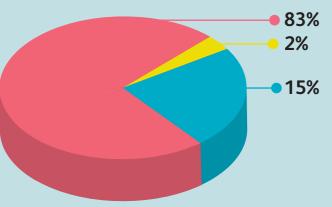
⁷ I consumi rendicontati includono i consumi della flotta aziendale, dell'Head Office di Roma, i punti vendita, il deposito di Napoli, i depositi avio di Pisa e Venezia 8 Ai fini del calcolo delle emissioni totali per le emissioni di scope 2 sono state prese in considerazione quelle calcolate secondo l'approccio location based.

¹⁰ Per il calcolo delle emissioni di SCOPE 2 i fattori utilizzati sono quelli pubblicati da Terna riferiti all'anno 2017 per lo scope 2 location based mentre per lo scope 2 market-based quelli pubblicati da AIB (Association of Issuing Bodies) nel 2019.

¹¹ Le emissioni dello Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia si specifica che la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

CONSUMI ENERGETICI E EMISSIONI DEI DEPOSITI E DELLA SEDE PRINCIPALE Q8

I consumi energetici attribuibili alla sede principale e ai depositi, al 31 marzo 2020, sono composti per la loro maggior parte dal consumo di energia elettrica, a seguire vi è il carburante per la flotta aziendale ed, infine, il consumo di gas naturale per il riscaldamento, per un totale di 73.417 GJ.





Tali consumi generano un quantitativo di emissioni per un totale¹² di 6.242 tCO₂e.

EMISSIONI [tCO₂E] DAL 1.04.2019 AL 31.03.2020

SCOPE 213

	GAS NATURALE	79	
SCOPE 1	BENZINA	2	
	DIESEL	796	
	I OCATIONLRA SED	5365	

MARKET-BASED

8190

Oltre al monitoraggio dei consumi e delle emissioni, nell'ambito degli interventi per la sostenibilità ambientale ed economica, rientrano tutte le iniziative che Q8 ha realizzato per mitigare e diminuire i propri impatti ambientali e allo stesso tempo diffondere tra i propri dipendenti pratiche ed iniziative sostenibili.

INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE **DEI CONSUMI ED EMISSIONI**

AREA LOGISTICA

INCREMENTO DEL CARGO SIZE PER LE CONSE-GNE DI PRODOTTO AL DEPOSITO DI NAPOLI

L'iniziativa è stata realizzata nel 2019/2020 ed ha permesso di incrementare il cargo size delle consegne di diesel al deposito di Napoli. Grazie a questo progetto, Q8 ha la possibilità di effettuare acquisti di carichi di dimensioni più elevate di 2 o 3 volte rispetto a quelle da 30KT precedentemente utilizzate con un coefficiente di emissione CO₂/km superiore. L'iniziativa comporta impatti ambientali positivi in considerazione della riduzione di emissioni determinata dal minor numero di viaggi-nave e dalle caratteristiche delle navi stesse. Nel periodo luglio 2019/marzo 2020, in base alle miglia nautiche percorse e alla stazza delle navi impiegate, si può stimare una quantità di CO2 equivalente risparmiata pari a circa 1.000 tonnellate (-14% rispetto alle cargo size da 30KT).





BIO-METANO SUPPLY CHAIN

A novembre 2019 Q8 ha sottoscritto con Confagricoltura un accordo di collaborazione per valorizzare la produzione di energie rinnovabili ed implementare l'economia circolare anche in campo energetico.

L'accordo, rendendo sempre più stretto il rapporto tra il mondo dell'energia e quello dell'agricoltura, prevede l'ottimizzazione della filiera di produzione del biometano e del bio LNG, quali fonti di energia rinnovabili ottenute da biomasse agricole e da scarti zootecnici.

La collaborazione si estende a tutte le possibili sinergie nel campo della produzione dei biocarburanti, nonché alla valorizzazione dei sottoprodotti della filiera agricola, in modo da massimizzarne l'uso in differenti ambiti quali lo zootecnico ed alimentare, oltre che come fertilizzanti. Ulteriore obiettivo perseguito da Q8 e Confagricoltura, con il contributo delle imprese associate, è la realizzazione di nuovi impianti di biogas e/o la riconversione di strutture già esistenti in impianti di biometano, dando valore così all'intera filiera che, partendo dalla produzione agricola, giunge sino alla distribuzione del prodotto presso i punti vendita stradali.

OTTIMIZZAZIONE DEL TRASFERIMENTO DI PRO-DOTTO SULL'OLEODOTTO MUGGIA-VISCO

L'iniziativa consiste nell'incremento delle portate di trasferimento di benzina e gasolio dell'oleodotto, passando dai 250 mc/h iniziali a rispettivamente 310 mc/h e 290 mc/h. L'incremento delle portate comporta una riduzione dei tempi di trasferimento con conseguente risparmio di energia elettrica generando, quindi, indubbi vantaggi ambientali. Il risparmio in termini di energia elettrica stimato per ciascun trasferimento è pari a 344 KWh per il gasolio e 316 KWh per la benzina. L'iniziativa è stata realizzata nel periodo 2019/2020 e si sta studiando un ulteriore incremento delle portate.

 ¹² Ai fini del calcolo delle emissioni totali per le emissioni di scope 2 sono state prese in considerazione quelle calcolate secondo l'approccio location-based.
 ¹³ Le emissioni dello Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia si specifica che la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂ equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION56 **ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION**57

INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DEI CONSUMI ED EMISSIONI

SEDE PRINCIPALE



LED

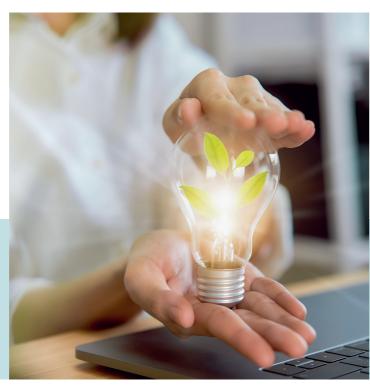
La tecnologia dei tubi LED è caratterizzata da una elevata "efficienza luminosa" e da un "fascio luminoso" tali da evitare la dispersione di luce: specifiche che contribuiscono ad un'ulteriore riduzione di potenza assorbita a parità di illuminamento. Complessivamente sono stati sostituiti più di 1.000 tubi a neon negli uffici di sede. I tubi a LED, inoltre, non contengono mercurio e permettono di abbattere sensibilmente le emissioni di CO₂.

PLASTIC FREE

Q8, con l'obiettivo di ottenere la certificazione "Plastic Free", ha intrapreso un percorso volto a sostituire la plastica monouso con articoli composti da **materiali al 100% vegetali o biodegradabili**.

Alcune iniziative intraprese:

- sostituzione delle bottigliette di acqua di plastica distribuite nella mensa aziendale con bicchieri in policarbonato, pratici e lavabili in lavastoviglie;
- installazione di beverini per la libera erogazione di acqua calda, fredda, a temperatura ambiente e gassata;
- distribuzione gratuita a tutti i dipendenti di borracce e tazzine personalizzate con logo aziendale;
- graduale sostituzione delle macchine di caffè a cialde con macchine che utilizzano caffè in grani;
- eliminazione di plastica monouso durante eventi aziendali e/o riunioni (piatti, bicchieri, etc.).



NAVETTA PER I DIPENDENTI

Il servizio di navetta migliora l'efficienza della mobilità aziendale fornendo supporto ai dipendenti per gli spostamenti nel tratto che collega la sede di Roma con la stazione della metropolitana più vicina (Eur Magliana). Q8 è consapevole che l'adozione di soluzioni di mobilità sostenibile non solo rafforza il welfare aziendale, incidendo in modo sostanziale sulla qualità della vita dei dipendenti, ma genera anche un considerevole vantaggio ambientale disincentivando l'uso di mezzi di trasporto personali in favore di servizi di trasporto collettivi. A seguito di un accordo con alcune delle maggiori aziende localizzate nel quadrante sudorientale dell'Eur è stato scelto un servizio trasporto in grado di gestire la mobilità per tutti i dipendenti del perimetro. Il servizio è svolto da confortevoli Bus GT di classe non inferiore a Euro 5 per garantire migliori performance ambientali.

CAR SHARING ELETTRICO

A dimostrazione dell'impegno e della sensibilità di Q8 alla salvaguardia dell'ambiente e allo sviluppo di nuovi modelli di mobilità sostenibile, nel 2019 la Società ha introdotto "Q8 Electro" l'innovativo servizio di carsharing elettrico a disposizione di tutti i dipendenti della sede di Roma. Un'autovettura elettrica utilizzabile tutti i giorni della settimana, week-end inclusi, e prenotabile tramite un servizio di booking dedicato disponibile sull'intranet aziendale. Il servizio include anche una colonnina elettrica con ricarica veloce installata presso la sede degli uffici di Roma. Rispetto dell'ambiente e welfare sono i principi alla base di questa iniziativa.



CLIMATIZZAZIONE

Gli impianti di climatizzazione della sede sono stati strutturalmente e completamente modificati per ottenere una **maggiore efficienza e salubrità** degli stessi. Ciò ha consentito la riduzione dei consumi energetici di circa il 25-30%.

ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 58 ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION

CONSUMI ENERGETICI E EMISSIONI DEL TRASPORTO SECONDARIO

Creare una catena di fornitura che pensa all'ambiente contribuisce a generare un impatto positivo anche sulle attività collegate al core business. A tal fine vengono monitorati i consumi¹⁴ e le emissioni generate dalle autobotti, che lavorano per conto di Q8, per il trasporto secondario del prodotto dai depositi ai punti vendita. In particolare nel 2019/2020 sono stati consumati circa 7.162.609 l di gasolio, dato che risulta leggermente inferiore rispetto al dato 2018/2019 che era pari a 7.168.115 l di gasolio.

CONSUMI DEL TRASPORTO SECONDARIO [LITRI]				
	DAL 1.04.2019 AL 31.03.2020	DAL 1.04.2018 AL 31.03.2019		
DIESEL	7.162.609	7.168.115		

Le emissioni generate sono riconducibili alla categoria:

SCOPE 3

Emissioni indirette derivanti da altre fonti non controllate direttamente da Q8. Queste sono il risultato delle attività di un'organizzazione, ma provengono da fonti che non sono di proprietà o che non sono controllate dall'organizzazione, come appunto il trasporto e la distribuzione dei prodotti a valle della catena del valore.

Le emissione¹⁵ generate sono pari a 18.581 tCO₂e per il 2019/2020 e 18.595 tCO₂e per il 2018/2019.

EMISSIONI DEL TRASPORTO SECONDARIO (†CO ₂ e)					
SCOPE 3		DAL 1.04.2019 AL 31.03.2020	DAL 1.04.2018 AL 31.03.2019		
000120	DIESEL	18.581	18.595		

¹⁴ I consumi per l'anno 19/20 e 18/19 sono stati ricavati attraverso un metodo di stima basato sui km totali percorsi dalle autobotti e sul consumo medio che si è ritenuto pari a 2,9 l/km.

INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DEI CONSUMI ED EMISSIONI

TRASPORTO SECONDARIO

INTRODUZIONE E MIGLIORAMENTO DEL-L'INDICE K/K

Q8 ha sviluppato il cosiddetto indice k/k, un indicatore di efficienza per monitorare il rapporto tra i km percorsi dalle autobotti ed il quantitativo di prodotto trasportato. La riduzione dell'indice k/k comporta effetti positivi sull'ambiente in quanto viene ridotto il consumo di gasolio per il trasporto dei carburanti e conseguentemente le emissioni di CO₂. Si deve inoltre considerare che, grazie alla diminuzione di traffico pesante nelle strade percorse dalle autobotti, si riduce l'impatto della logistica sul territorio di riferimento migliorando la qualità della vita della popolazione locale. Da marzo 2015 a marzo 2019 è stata realizzata una riduzione dell'indice k/k di 0,05 equivalente a circa 184.000 km (stimato un risparmio di 61 mc di gasolio). L'iniziativa è in miglioramento continuo dal momento che l'indice k/k rappresenta una key performance measure dell'Azienda.



59

¹⁵ Per il calcolo delle emissioni i fattori utilizzati sono quelli pubblicati dal Department for Business, Energy & Industrial Strategy 2019.

ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION

ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION

61

CONSUMI ENERGETICI E EMISSIONI DELLA RETE CARBURANTI

CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DELLA RETE DI PUNTI VENDITA

I consumi energetici per il periodo 2019/2020 dei punti vendita direttamente gestiti dal Gruppo sono per la maggior parte costituiti da energia elettrica acquistata ed ammontano a 159.509 GJ. Considerando l'energia elettrica autoprodotta e immessa in rete dagli impianti fotovoltaici presenti su alcuni punti vendita, la cui quota è pari 2.490 GJ, il consumo totale di energia risulta pari a 157.019 GJ.

CONSUMI DEI PUNTI VENDITA [GJ] DAL 1.04.2019 AL 31.03.2020			
ENERGIA ELETTRICA ACQUISTATA	159.509		
ENERGIA ELETTRICA AUTOPRODOTTA E IMMESSA IN RETE	2.490		
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA ELETTRICA	157.019		

Per quanto riguarda i punti vendita le principali emissioni prodotte sono quelle di Scope 2.

Queste sono pari a 13.800 tonnellate di $\rm CO_2$ secondo l'approccio location-based, mentre per quanto concerne l'approccio market-based sono pari a 21.066 tonnellate di $\rm CO_2$.

EMISSIONI DEI PUNTI VENDITA [†CO ₂] DAL 1.04.2019 AL 31.03.2020				
SCOPE 2	LOCATION-BASED	13.800		
300112	MARKET-BASED	21.066		

INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DEI CONSUMI ED EMISSIONI

RETE CARBURANTI

60

PROGETTO CRE8 - CREATING THE STATION OF THE FUTURE

Il progetto è volto a sviluppare un network per gli alternative fuels quali metano (sia liquido che gassoso) ed energia elettrica ed ha ottenuto l'importante riconoscimento dell'**Unione Europea** attraverso lo stanziamento di fondi per la realizzazione di nuove infrastrutture per i carburanti alternativi e ricarica elettrica lungo le principali arterie di collegamento europee.

L'area di servizio Villoresi Est, inaugurata a gennaio 2020, rientra nel progetto CRE8 e **rappresenta un modello di eccellenza in termini di mobilità sostenibile**, grazie ai materiali riciclabili utilizzati nella costruzione, l'utilizzo di un impianto fotovoltaico e punti di ricarica per auto elettriche. Una stazione di servizio con un'offerta multiprodotto che coniuga **innovazione**, attenzione al cliente e all'ambiente.





PROGETTO Z.E.R.O.

Il progetto "Z.E.R.O." (Zero Emission Retail Outlet), nasce con l'obiettivo di **azzerare la quantità di CO₂ immessa in atmosfera** da alcune stazioni di servizio a marchio Q8easy annullando quindi la loro carbon footprint. Questo risultato è ottenuto attraverso l'adozione di alcune soluzioni mirate alla riduzione dei consumi energetici come l'utilizzo delle migliori tecnologie costruttive e materiali innovativi, l'installazione di pannelli fotovoltaici sulle pensiline e, a completamento del processo, l'acquisto di crediti di CO₂ per compensare le emissioni residue.

Per la compensazione delle emissioni residue **Q8 ha scelto di acquistare crediti di CO₂ tramite progetti di riforestazione** realizzati in collaborazione con la società Azzero CO₂. I progetti forestali sono verificati in conformità al Codice Etico "Parchi per Kyoto", a garanzia della validità e stabilità dei progetti di riforestazione. Complessivamente, attraverso il progetto Z.E.R.O., Q8 ha sinora compensato le emissioni di 76 punti vendita e contribuito a piantare circa **35.000 nuovi alberi** in tutta Italia.

ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 62 ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 63

Q8 GREEN ISLAND

Q8 ha studiato un **format specifico per la realizzazione di impianti a basso impatto ambientale**, grazie all'uso di materiali riciclati, fonti rinnovabili, efficienza energetica e soluzioni innovative per la salvaguardia dell'ambiente. Attraverso l'utilizzo di soluzioni di efficienza energetica si calcola un **risparmio di oltre il 40% dei consumi della stazione**. Il format prevede:

- l'utilizzo di materiali di riciclo provenienti da altri impianti in dismissione;
- l'impiego di materiali con certificazioni ambientali di prodotto;
- l'utilizzo di speciali vernici in grado di trasformare determinati agenti inquinanti in molecole di sale;
- l'impiego di materiali che favoriscono una rapida decomposizione degli eventuali inquinanti;
- la produzione di energia da fonti rinnovabili (fotovoltaico ed eolico in primis);
- l'installazione di compattatori di plastica e cartone per incentivare anche i clienti alla raccolta differenziata ed al riciclo.



DISTRIBUTORI DI ADBLUE

Nel corso degli ultimi due anni sulla rete di vendita sono stati attivati 35 erogatori di Adblue. Si tratta di un additivo che contribuisce alla riduzione delle emissioni di ossidi di azoto con conseguente impatto positivo sull'ambiente. Inoltre, la scelta di installare erogatori di Adblue incentiva i rifornimenti dell'additivo in modalità sfusa, con una riduzione significativa degli imballaggi di plastica.



PROGETTO PAPERLESS

Con l'obiettivo di ridurre il consumo della carta ed ottimizzare i flussi amministrativi, nel corso degli ultimi due anni Q8 ha implementato iniziative innovative "paperless", non solamente nei propri uffici, ma anche nella gestione della propria rete di vendita:

- digitalizzazione dei contratti;
- introduzione del portale Web Cartissima e Recard;
- APP dedicata ai responsabili delle stazioni di servizio.

A titolo di esempio uno degli ultimi sviluppi della digitalizzazione delle comunicazioni ha comportato l'eliminazione di circa 43.000 documenti cartacei all'anno.

R3 - RETE RECUPERO RIFIUTI

Per lo smaltimento delle terre provenienti dai cantieri di ristrutturazione e smantellamento della propria rete carburanti, Q8 ha individuato 21 impianti di conferimento dislocati su tutto il territorio nazionale in grado di trattare il terreno rimosso con innovativi processi di recupero (ad es. soil-washing, landfarming e biopila). Grazie a tali processi è possibile il totale riutilizzo del terreno trattato, con un conseguente risparmio di materie prime, nel pieno rispetto dei principi di economia circolare.

Inoltre, la fitta rete di impianti di smaltimento ha consentito ogni anno di abbattere del 40% il kilometraggio medio dei mezzi pesanti per il trasporto delle terre dai siti di produzione agli impianti di destino, con conseguente abbattimento delle relative emissioni di CO₂.

ACCORDO CON ENEL X PER COLONNINE DI RICARICA ELETTRICA

L'impegno verso una mobilità più sostenibile è un obiettivo strategico che Q8 persegue anche attraverso partnership di successo con importanti aziende attive nell'ambito della transizione energetica.

Ne è un esempio l'accordo siglato con Enel X, player di primissimo piano nel panorama della mobilità elettrica

Una collaborazione che prevede l'installazione di 30 infrastrutture di ricarica elettrica JuicePump (Fast Recharge) da 50kW presso stazioni servizio Q8 dislocate sia su rete ordinaria che autostradale, di cui oltre la metà già realizzate ed operative. Frutto di questo accordo l'installazione della prima colonnina di ricarica veloce in autostrada, realizzata presso l'area di servizio Q8 di Rho Sud.

Un'iniziativa che rientra a pieno titolo nella volontà di Q8 di offrire ai propri clienti servizi innovativi al fine di soddisfare le loro diversificate esigenze, compresa quella di muoversi in maniera sostenibile nel rispetto dell'ambiente.





ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 64 ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 65

IL CLIENTE AL CENTRO



Q8 ritiene centrale il ruolo del cliente ed è impegnata a rispondere in maniera adeguata ed efficace alle sue diversificate esigenze e, per tale motivo, ha attivato strategie di mass customization che consentono di personalizzare l'offerta per ogni tipologia di cliente. Partendo da un'analisi accurata dei consumatori, Q8 concretizza le proprie attività ed iniziative restando fedele ai propri valori quali trasparenza e correttezza. Ne deriva, quindi, un miglioramento della customer value proposition inteso come affinamento dell'offerta, delle modalità di comunicazione e dell'assistenza al cliente. L'offerta commerciale della rete Q8 si differenzia in due format diversi: i punti vendita serviti che offrono un servizio accurato ed una vasta gamma di servizi accessori, e i punti vendita completamente automatizzati, conosciuti con il marchio Q8easy, concepiti per rifornirsi da soli a prezzi sempre convenienti.

La relazione con i clienti è un rapporto a due direzioni, una liaison in cui c'è un apprendimento reciproco e, proprio grazie a questa reciprocità, è possibile accrescere la conoscenza. L'elemento cardine della relazione con il cliente è la comunicazione dei messaggi e dei valori del brand. Il ventaglio dei mezzi di comunicazione utilizzati da Q8 è molto ampio e va dalla tradizionale carta stampata

agli strumenti digital. Tutte queste attività sono costantemente monitorate da una funzione dedicata e sono necessarie per supportare i clienti Q8 in un **journey coerente** con le strategie di business e per offrire la migliore **customer experience** possibile nella fruizione dei servizi messi a disposizione. I canali social utilizzati per la comunicazione sono principalmente **Facebook, Instagram e LinkedIn**. L'obiettivo principale, oltre alla chiarezza dei contenuti, è la distintività e riconoscibilità del messaggio.

L'assistenza clienti. La relazione con il cliente si consolida anche nell'attività di customer service dedicato a:

- clienti di tipo consumer;
- clienti di tipo business;
- gestori e appaltatori dei punti vendita.

Il canale di comunicazione principale, oltre alle e-mail, è il numero verde unico per tutti che, grazie ad una risposta vocale interattiva (IVR), guida l'utente verso il gruppo di assistenza specializzato per la richiesta specifica. L'attenzione costante al cliente è evidenziata dalle **ricerche di mercato** che vengono condotte continuamente per monitorare, tra le altre cose, **la customer**

LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE MISURA IL SUCCESSO DELL'AZIENDA satisfaction. Ne è un esempio la survey sulla soddisfazione del call center Q8 condotta sui clienti e gestori che avevano effettuato chiamate nel periodo ottobredicembre 2019. La soddisfazione del servizio offerto è molto alta: il 93% dei clienti e l'87% dei gestori si ritengono soddisfatti del servizio call center Q8 (il 45% dei clienti e il 34% dei gestori sono estremamente soddisfatti). La soddisfazione dei clienti e dei gestori è confermata dalla loro fedeltà e dalla loro propensione a consigliare i servizi offerti dal call center Q8: il 60% di clienti Q8 è costituito da "promotori" (ovvero persone che parlano estremamente bene del call center Q8 e ne consiglierebbero caldamente l'uso). I gestori "promotori" sono il 40%.



IL CONTRATTO DI COMMISSIONE

Il rapporto di fiducia con i clienti si arricchisce ulteriormente grazie all'adozione di una nuova tipologia contrattuale, la commissione, che si affianca ai tradizionali contratti di comodato e fornitura per la gestione dei punti vendita. Il contratto di commissione per sua natura consente a Q8 di avere un rapporto ancor più diretto ed immediato con il mercato e con i propri clienti, rapporto che ricomprende tra altri elementi la gestione diretta del prezzo alla pompa.

In linea con lo spirito innovativo che la caratterizza, la Società ha sviluppato e lanciato questo nuovo modello contrattuale adottandolo per prima nel settore anche grazie alla condivisione in un accordo collettivo aziendale con le associazioni di categoria dei gestori.

INIZIATIVA "SELF PER TUTTI"

Q8 ha aderito al Protocollo d'Intesa tra Unione Petrolifera, FAIP Onlus (Federazione delle Associazioni Italiane delle Persone con lesione del midollo spinale) e le Associazioni dei gestori (Faib, Fegica e Figisc/Anisa). L'iniziativa, denominata "Self per tutti", ha l'obiettivo di eliminare ostacoli e barriere ai servizi offerti sulla rete carburanti. Tutti gli automobilisti con disabilità motorie possono usufruire, durante l'orario di apertura degli impianti aderenti, dell'assistenza del gestore presso le colonnine adibite al self-service, potendo così vedersi riconoscere anche le condizioni di acquisto previste per tale modalità di vendita. Una rete che conferma il proprio ruolo sociale nel soddisfare il diritto ad una mobilità sostenibile senza discriminazioni.



ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 66 ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION 67

IL PROGRAMMA CLUBQ8

Per rispondere alle molteplici esigenze del cliente è stato creato il programma ClubQ8 che riunisce le offerte dedicate sia al segmento clienti servito sia al segmento Q8easy. All'interno del ClubQ8 i clienti hanno la possibilità di aderire al programma di **loyalty StarQ8**, di partecipare a promozioni dedicate (es. concorsi) e di usufruire di strumenti di pagamento digitali.

Alcune **attività di loyalty** proposte ed inserite nel ClubQ8, si caratterizzano per il loro **impegno sociale e ambientale**. Di seguito alcune di queste alle quali i clienti possono contribuire attraverso la raccolta punti.





INIZIATIVE AMBIENTALI E SOCIALI CHE COINVOLGONO I CLIENTI



PIANTA UN ALBERO CON TREEDOM

Treedom è l'unica piattaforma web al mondo che permette di piantare un albero a distanza e seguirlo online. L'attività di loyalty è rivolta ai clienti StarQ8 che possono piantumare alberi utilizzando i punti della campagna StarQ8. Le nuove piantumazioni contribuiscono allo sviluppo dell'economia locale e all'aumento del livello di occupazione dei territori coinvolti nel progetto (Asia, Africa, Sud America e Italia). Con Treedom le aziende partner finanziano contadini che vogliono piantare alberi, sostenendo il loro lavoro nei primi anni, quando ancora gli alberi non sono produttivi. I contadini ricevono know-how e supporto tecnico per la piantumazione e gestione degli alberi che vengono fotografati, geolocalizzati e monitorati da Treedom nel corso del tempo. Piantando alberi si contribuisce al miglioramento della qualità dell'aria e all'assorbimento dei livelli di CO₂ presenti. Inoltre i progetti agro-forestali tutelano il mantenimento delle biodiversità sul territorio.



10 RIVERS 1 OCEAN

Attività di loyalty rivolta ai clienti StarQ8 che possono utilizzare i punti per ottenere una borraccia termica e sostenere il progetto 10 rivers 1 Ocean che vede l'esploratore Alex Bellini impegnato nella navigazione dei 10 fiumi più inquinati dalla plastica al mondo per favorire un nuovo senso di rispetto per l'ecosistema più minacciato e delicato: i corsi d'acqua. Infatti, la velocità con cui viene immessa la plastica negli oceani farà sì che entro il 2050 essa peserà più di tutti gli animali che li popolano. Tramite le borracce si promuove la cultura del riciclo, mediante l'utilizzo di un prodotto realizzato in materiale 100% riciclabile, l'acciaio inox, e si contrasta l'uso delle bottiglie usa e getta. Il progetto mira ad ampliare le conoscenze, a ridurre l'uso della plastica e promuovere un nuovo senso di responsabilità e voglia di agire per una causa universalmente condivisibile.



SOSTIENI IL FAI CON STARQ8



SOSTIENI LA FONDAZIONE FRANCESCA RAVA NPH ITALIA CON STARQ8

Attività di loyalty rivolta ai clienti StarQ8 che possono utilizzare i punti stella per diventare soci del Fondo Ambiente Italiano. Collaborare con il FAI è una scelta di responsabilità sociale e un investimento lungimirante che contribuisce allo sviluppo, al sostegno e alla valorizzazione dei territori italiani con effetti positivi sull'economia locale e nazionale. I beni artistici e territoriali vengono recuperati e tutelati affinché siano sempre più attivi come leve nei contesti culturali, sociali ed economici nei quali sono inseriti, al fine di contribuire allo sviluppo, al sostegno e alla valorizzazione dei territori italiani con effetti positivi sull'economia locale e nazionale. Il FAI opera per aumentare il numero e la varietà dei beni storici e naturalistici italiani, facendo in modo che siano presenti in ogni regione.

I clienti StarQ8 possono sostenere la Fondazione Francesca Rava utilizzando i punti stella. La fondazione aiuta l'infanzia in condizioni di disagio in Italia e nel mondo e rappresenta in Italia l'organizzazione internazionale NPH che opera dal 1954 in 9 paesi dell'America Latina (accogliendo nelle sue Case, scuole e ospedali i bambini orfani abbandonati in disperato bisogno) e la Fondazione Saint Luc di Haiti. I progetti di sostegno all'estero prevedono anche la formazione professionale e la realizzazione di attività che coinvolgono gli abitanti locali. In Italia la Fondazione è in prima linea per i bambini in condizioni di disagio. Tra i principali progetti realizzati: la ricostruzione di otto scuole nel Centro Italia colpito dal terremoto del 2016 ed il supporto a Case Famiglia su tutto il territorio nazionale con progetti specifici.



PEOPLE ENHANCEMENT

PEOPLE ENHANCEMENT 70 **PEOPLE ENHANCEMENT** 71

LE PERSONE

Q8 ritiene che il proprio capitale umano sia la forza motrice e il vero vantaggio competitivo e produttivo; infatti, la professionalità e la dedizione delle persone sono elementi essenziali per la competitività aziendale in un mercato globalizzato. La politica di gestione delle risorse umane è ispirata ai principi espressi dal Codice Etico che prevede un ambiente di lavoro sano, sicuro ed efficiente dove vengono sviluppate le competenze, stimolate le capacità e le potenzialità di tutte le persone offrendo loro pari opportunità di lavoro sulla base delle specifiche qualifiche professionali e capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione.

L'offerta di un rapporto di lavoro stabile e duraturo nel tempo è considerata un requisito indispensabile per favorire la crescita aziendale, oltre che un importante elemento motivazionale. In tal senso, l'impegno di Q8 è attestato dall'alta percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato, pari a circa il 96% nel 2020, in aumento del 2% rispetto all'anno precedente.

Sul totale dell'organico al 31 marzo 2020, le donne costituiscono il 34% dei dipendenti. In riferimento al settore Energia e Petrolio, nel quale è preponderante il genere maschile tra i dipendenti, il dato relativo alla presenza di donne impiegate in Q8 risulta superiore del 12% rispetto alla statistica nazionale¹.

Sul totale dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato, al 31 marzo 2020, 23 dipendenti, di cui 4 uomini e 19 donne hanno usufruito del contratto part-time.

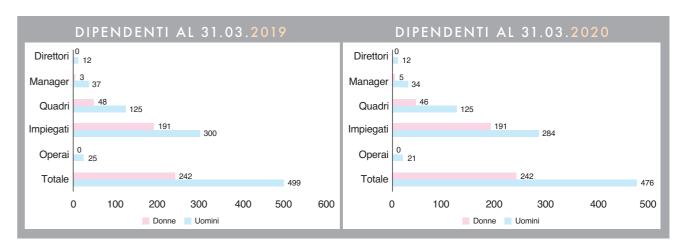
¹ Fonte: Confindustria Energia - Indagine statistica 2017 Settore Energia e Petrolio. L'analisi è stata condotta su un campione di 20 aziende del settore di riferimento su un totale di circa 32.000 addetti.

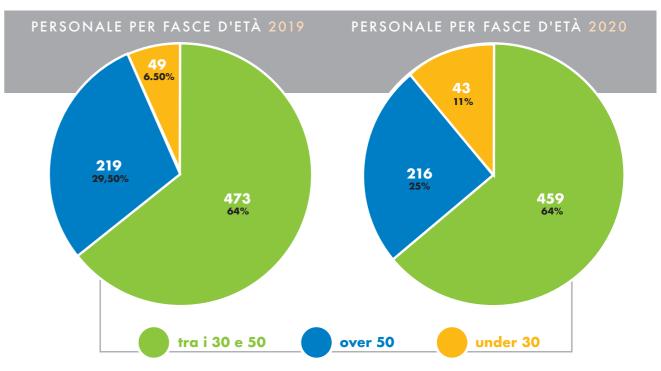


PERSONE IL VERO

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER TIPO DI CONTRATTO E GENERE						
	2019 2020					
TIPO DI CONTRATTO D'IMPIEGO	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
TEMPO INDETERMINATO TEMPO DETERMINATO	480 19	218 24	698 43	464 12	226 16	690 28
TOTALE	499	242	<i>7</i> 41	476	242	718

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI SUDDIVISI PER FULL-TIME E PART-TIME						
	2019 2020					
FULL TIME / PART TIME	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
FULL-TIME PART-TIME	495 4	222 20	717 24	472 4	223 19	695 23
TOTALE	499	242	<i>7</i> 41	476	242	7 18





PEOPLE ENHANCEMENT 72 PEOPLE ENHANCEMENT 73

Tra i pilastri fondamentali della politica di gestione delle risorse umane un ruolo essenziale è giocato dal rispetto delle **pari opportunità** e di **non discriminazione** nelle condizioni di lavoro per i dipendenti di ambo i sessi, che tra l'altro si traduce in una sostanziale parità salariale tra i due generi.

Q8 promuove, inoltre, iniziative concrete per assicurare la **crescita professionale**, agevolando la **conciliabilità tra vita privata e vita lavorativa**, confermando un'attenzione particolare agli aspetti di tutela del diritto alla genitorialità come dimostra le recente introduzione nell'accordo integrativo aziendale di **congedi parentali** addizionali oltre a quelli previsti dalla legislazione di riferimento. Si segnala, che al 31 marzo 2020, 34 dipendenti, di cui 30 donne e 4 uomini, hanno usufruito del congedo parentale.

In aggiunta, l'Azienda presenta degli ottimi valori dal punto di vista del "tasso di rientro al lavoro": nel 2020 solo una persona si è dimessa al rientro dal congedo parentale. Questo dato può considerarsi una testimonianza ed una conferma dell'**ambiente lavorativo inclusivo** che l'Azienda si è impegnata a creare e che risulta percepito positivamente dalla popolazione aziendale.

Q8, inoltre, in ottemperanza alla normativa vigente², si impegna al rispetto e alla valorizzazione delle risorse appartenenti alle categorie protette.

PARI OPPORTUNITÀ, CRESCITA PROFESSIONALE, TUTELA DIRITTO ALLA GENITORIALITÀ



Oltre alla tutela dei propri dipendenti, Q8 ritiene di fondamentale importanza lo sviluppo della diversità e dei nuovi talenti. Per tale motivo l'Azienda, durante questo ultimo anno, è stata molto attenta e sensibile ad assumere personale in età inferiore a 30 anni.

Si segnala, inoltre, che circa il 42% delle uscite nel 2020 è attribuibile a dimissioni volontarie e a motivi di quiescenza; le altre si riferiscono al termine del contratto in essere.

ASSUNZIONI E CESSAZIONI

ASSUNZIONI								
	2019 2020							
NUMERO DI PERSONE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
UOMINI	7	14	3	24	9	4	-	13
DONNE	7	10	-	17	12	7	-	19
TOTALE	14	24	3	41	21	11	-	32

CESSAZIONI								
	2019 2020							
NUMERO DI PERSONE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
UOMINI	3	14	11	28	5	13	20	38
DONNE	-	3	1	4	3	9	5	17
TOTALE	3	17	12	32	8	22	25	55

TASSO DI ASSUNZIONE E TURNOVER PER GENERE								
		2019 2020						
NUMERO DI PERSONE	ASSUNZI	ASSUNZIONI CESSAZIONI			ASSUNZI	INC	CESSAZIONI	
	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%	NUMERO	%
UOMINI	24	4,80	28	5,61	13	2,73	37	7,77
DONNE	17	7,02	4	1,65	19	7,85	15	6,2

² Legge 68/99 "Norme per il diritto del Lavoro dei disabili"

PEOPLE ENHANCEMENT 74

PEOPLE ENHANCEMENT 75

L'ATTENZIONE ALLO SVILUPPO E ALLA VALORIZZAZIONE

FORMAZIONE

Nell'ambito della propria **strategia di valorizzazione delle risorse umane** Q8 garantisce **percorsi mirati di formazione, training e mentorship** con l'obiettivo finale, da un lato, di confermare il ruolo di HR come qualificato business partner in grado di intercettare compiutamente i bisogni dell'Azienda e, dall'altro, di

incentivare un diffuso reskilling del personale per assicurare, in prospettiva di medio e lungo periodo, la concreta sostenibilità del business e la capacità di affrontare con successo le sfide dell'innovazione e della trasformazione digitale.

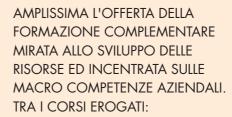
Q8 eroga diversi tipi di corsi di formazione mirati a seconda delle tematiche affrontate e della tipologia di dipendenti coinvolti.



(SOMMINISTRATA ATTRAVERSO UNA PIATTAFORMA E-LEARNING) È ARTICOLATA IN 7 CORSI:

- 1) INTRODUZIONE ALLE TEMATICHE SHEMS
- 2 LA SICUREZZA NELL'UTILIZZO DEI VIDEOTERMINALI
- 3 DIRITTO PENALE
- 4 PRIVACY
- 5 ANTITRUST
- 6 DECRETO LEGISLATIVO 231/2001
- 7 SCAMBIO INFORMAZIONI

FORMAZIONE OBBLIGATORIA





YOUNG DEVELOPMENT PROGRAMME

Percorso per dipendenti assunti da meno di 5 anni svolto in aula con l'ausilio di formatori esperti con l'obiettivo di incrementare l'abilità comunicativa delle giovani risorse sia a livello interpersonale che personale, tenendo conto della trasformazione digitale.

SENIOR DEVELOPMENT PROGRAMME

I dipendenti con maggiore anzianità aziendale lavorano con dei trainer per sviluppare e diffondere un approccio di mentoring e coaching all'interno della Società.

MANAGERS MEETING

L'obiettivo del corso è coinvolgere e potenziare il processo di gestione della popolazione aziendale, trasformare il nuovo modello di competenze in comportamenti osservabili, sviluppare le capacità di osservazione, valutazione e feedback verso un nuovo approccio orientato allo sviluppo manageriale. Q8, dunque, propone un'offerta formativa sviluppata per rispondere alle diverse esigenze organizzative aziendali.

Ulteriori corsi organizzati dall'Azienda:

- Corsi di lingua inglese e italiana, utili anche a favorire l'integrazione dei dipendenti kuwaitiani distaccati in Italia
- Tematiche Digital
- Corsi su tematiche manageriali

Per quanto riguarda il corso di lingua inglese online a gennaio 2020 è partita la terza edizione. Il corso è stato accolto in maniera estremamente positiva. L'anno precedente è stato coinvolto il 10% della popolazione aziendale mentre l'edizione in corso ha visto raddoppiare il numero dei partecipanti.

FORMAZIONE COMPLEMENTARE PEOPLE ENHANCEMENT

76

PEOPLE ENHANCEMENT

A partire da giugno 2019, Q8, coerentemente con la linea strategica della **digitalizzazione**, ha realizzato un programma specifico volto a valutare e sviluppare le competenze dei dipendenti in questo ambito. Attraverso un questionario online, sottoposto alla popolazione aziendale, sono state mappate le competenze digitali anche in aree non strettamente legate al ruolo ricoperto dal dipendente, quali:

I risultati sono stati analizzati ed hanno identificato vari profili di competenza in materia Digital. Coloro che si sono distinti con ottimi risultati, sono stati denominati "Ambassador" che supporteranno la diffusione della cultura digitale in azienda.



Q8 INCENTIVA ANCHE LO SVILUPPO DI UNA **FORMAZIONE SPECIFICA** VOLTA A CONSOLIDARE E AD ACCRESCERE LE COMPETENZE RICHIESTE IN ALCUNE FUNZIONI AZIENDALI.

alcuni esempi di corsi erogati in presenza e online durante il 2019:

CORSI DIREZIONE TECHNOLOGY

- PROJECT MANAGEMENT
- MANUTENZIONE APPLICATIVI Q8
- RPA DEVELOPER FOUNDATION TRAINING
- SOSTENIBILITÀ ED ECONOMIA CIRCOLARE
- DIGITAL SERVICE DESIGN
- WEB ANALYTICS E SENTIMENT ANALYSIS
- NEUROMARKETING
- STRATEGIC QUALITY MANAGEMENT
- PROCESSI E GESTIONE RISCHIO

CORSI DIREZIONE HR

 AREE DELLA GESTIONE STRATEGICA DELLE RISORSE UMANE 77

- EMPLOYEE VALUE PROPOSITION
- EMPLOYER BRANDING
- RECRUITMENT
- LEARNING & DEVELOPMENT
- AREE DELL'AMMINISTRAZIONE E DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI
- WELFARE AZIENDALE

CORSI DIREZIONE FINANCE

- LA RESPONSABILITÀ PENALE
- LA REVISIONE LEGALE
- PRINCIPI CONTABILI PER LA CRISI D'IMPRESA
- PROJECT MANAGEMENT
- BLOCKCHAIN
- PROCESSO TRIBUTARIO TELEMATICO
- ACCISE E TRIBUTI AMBIENTALI

CORSI DIREZIONE BUSINESS DEVOLOPMENT

- D.GLS 81/08 TESTO UNICO SULLA SICUREZZA
- GESTIONE DEI RIFIUTI D.LGS 152/06
- D.GLS 81/08 TESTO UNICO SULLA SICUREZZA
- DPR 177/11 NORMATIVA SU SPAZI CONFINATI
- IMPIANTI DI CNG (GAS NATURALE COMPRESSO)
- IMPIANTI DI LNG (GAS NATURALE LIQUEFATTO)
- IMPIANTI GPL
- IMPIANTI ELETTRICI
- DOCUMENTAZIONE AUTORIZZATIVA PPV

PEOPLE ENHANCEMENT 78

PEOPLE ENHANCEMENT 79

WELFARE AZIENDALE E WELLBEING

Il welfare aziendale ed il wellbeing sono un pilastro fondamentale della cultura aziendale di Q8 e costituiscono un elemento significativo del Total Reward nella gestione del rapporto azienda-lavoratore, nella consapevolezza che, per garantire il successo dei piani strategici aziendali, sono cruciali il coinvolgimento dei dipendenti e la soddisfazione di effettivi bisogni che si estendono sempre più alla dimensione familiare e al benessere individuale.

Il welfare ed il wellbeing in Q8 sono divenuti pertanto parte integrante di un nuovo patto tra Azienda e lavoratore, basato non più solo sull'erogazione di denaro, ma anche di servizi e supporti che aiutano le persone ad accrescere il loro benessere nell'organizzazione e, per l'effetto, il benessere organizzativo generale perché l'aumento del livello di "felicità" dei singoli all'interno dell'organizzazione aiuta non solo la produttività e l'operatività ordinaria, ma rappresenta una condizione primaria per affrontare al meglio anche i cambiamenti organizzativi necessari per la competitività.

Per mantenere un dialogo costante con i propri dipendenti sul tema, Q8 ha messo a disposizione nell'intranet aziendale uno spazio virtuale denominato "La bacheca delle idee" in cui tutti sono incoraggiati a pubblicare le proprie idee e spunti di miglioramento relativi al business e alla vita aziendale. Tutti i contenuti pubblicati sono letti ed analizzati anche dalla funzione "Servizio Planning, PMO & PEP" e, quelli ritenuti più efficaci, possono dar vita a nuovi progetti.



UN NUOVO PATTO
TRA LAVORATORE
ED AZIENDA PER
ACCRESCERE IL
BENESSERE
NELL'ORGANIZZAZIONE

Il tema "welfare e wellbeing" per Q8 si articola tramite l'implementazione di iniziative che riguardano principalmente le tematiche della salute e del work-life balance

SALUTE

In ottica di prevenzione delle malattie professionali e con l'obiettivo di salvaguardare la salute e il benessere dei suoi dipendenti, Q8 prevede:

Check-up gratuito per tutta la popolazione aziendale su base periodica, diversificato in base alla fascia anagrafica di appartenenza;

Cassa Sanitaria che garantisce ai dipendenti e ai loro familiari conviventi ampia copertura per spese e rimborsi di natura medica;

Presidio infermieristico aziendale con personale abilitato allo svolgimento delle attività infermieristica e dotato delle eventuali certificazioni specificatamente richieste per garantire, oltre che il supporto al medico del lavoro, anche il primo soccorso e interventi di assistenza in caso di insorgenza di problematiche relative alla salute durante l'orario di lavoro.

WORK-LIFE BALANCE

Q8 ha definito una propria "**People care strategy**" che mira al benessere della persona in senso olistico e si articola nell'insieme delle attività volte ad implementare un corretto work-life balance dei dipendenti attraverso la **cura del singolo dipendente e della sua famiglia**.

Numerosi i presidi che Q8 ha posto in essere per valorizzare i bisogni dell'individuo all'interno dell'organizzazione e tra i più significativi ed apprezzati:

- MENSA AZIENDALE
- SERVIZIO DI NAVETTA AZIENDALE
- POLIZZE ASSICURATIVE A COPERTURA DI INFORTUNIO ED INVALIDITÀ

- PREVIDENZA COMPLEMENTARE/INTEGRATIVA CON CONTRIBUTO A CARICO AZIENDA
- PREMI STUDIO PER I FIGLI DEI DIPENDENTI
- SERVIZIO DI ASSISTENZA FISCALE
- CARTISSIMA PRIVILEGE CON SCONTISTICA DEDICATA
- CRAL AZIENDALE
- FONDO INTERNO DI SOLIDARIETÀ
- FLEXIBLE TIME
- PRESTITI PERSONALI
- STRENNA NATALIZIA
- AMAZON LOCKER

IMAGGIORTEMPQ

L'esclusivo servizio di Maggiordomo Aziendale



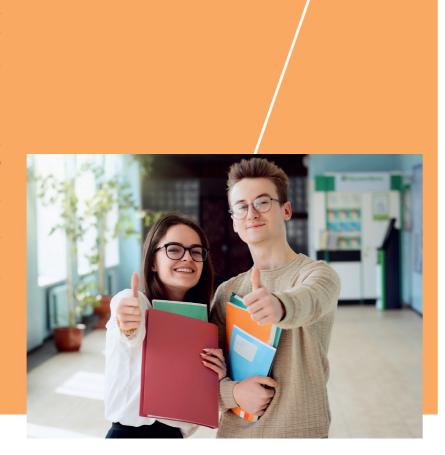
Inoltre nel 2019 è stato introdotto il **Maggiordomo Aziendale**, una figura che si prende cura delle incombenze private e familiari del personale. Un vero e proprio "salva tempo" che facilita l'equilibrio tra la vita lavorativa e gli impegni quotidiani dei dipendenti al fine di migliorarne l'efficienza lavorativa e la soddisfazione personale.

PEOPLE ENHANCEMENT 80 PEOPLE ENHANCEMENT

Q8, con l'idea di omaggiare i dipendenti neo-mamme e neo-papà, ha distribuito un "Welcome baby kit" che comprende la borsa Q8 Primi Viaggi, con tutto il necessario per l'igiene e la cura del bebè, una borsa-fasciatoio, un body/t-shirt personalizzata con logo Q8 e un leaflet informativo con consigli utili e indicazioni sulla sicurezza e prime cure dei neonati.



In collaborazione con un provider leader nel settore, Q8 ha dato la possibilità ai figli dei propri dipendenti al 4°/5° anno di studi superiori di 2° grado, di fruire di un programma di orientamento all'università ed al mondo del lavoro attraverso una piattaforma dedicata di e-learning. L'iniziativa denominata "Q8 Push to **Open**" ha reso possibili incontri "virtuali" che hanno offerto l'opportunità ai ragazzi, "nativi digitali", di interagire in tempo reale, di porre domande ai vari testimonial ed esperti (protagonisti del mondo del lavoro, docenti universitari, artisti, campioni dello sport) con modalità multimediali a loro familiari quali il live streaming, il direct messaging e un gruppo Facebook.





SMART WORKING

L'attenzione di Q8 al work-life balance trova poi una sua peculiare espressione nel ricorso allo Smart Working, una nuova filosofia manageriale fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati. Infatti nel corso del 2019, dopo una sperimentazione di circa un anno limitata ai dipendenti con figli sino a 3 anni, si è concretizzata l'estensione dello Smart Working a tutte le mansioni e ruoli organizzativi remotizzabili (pari a circa 400 posizioni) concretizzando un effettivo change management che ha spostato la valutazione della prestazione lavorativa da una prospettiva "time based" ad una prospettiva "performance based" con soddisfazione sia dei responsabili supervisori che delle risorse impegnate in Smart Working.

Il lavoro da casa - agevolato da strumenti tecnico digitali che consentono la connessione con le attività di ufficio da posizioni in remoto - ha reso possibile un elevato livello di conciliazione dei tempi ed esigenze di vita e di lavoro dei dipendenti.

Non meno rilevante poi è **l'impatto ambientale dello Smart Working** in Q8. Il lavoro da remoto, infatti, ha consentito anche un abbattimento delle emissioni di CO₂ derivanti dallo spostamento dei dipendenti da e verso il luogo di lavoro.

Al fine di assicurare un corretto svolgimento dell'attività lavorativa garantendo così la stessa qualità e sicurezza offerta presso i luoghi di lavoro, Q8 ha messo a disposizione del personale aziendale tutti gli strumenti necessari nel pieno rispetto delle normative applicabili.

ACCORDO INTEGRATIVO AZIENDALE

L'attenzione ai temi della famiglia e della persona ha trovato pieno accoglimento anche nella politica delle relazioni sindacali di Q8. Infatti, nel corso del 2019 è stato rinnovato l'accordo integrativo aziendale, prevedendo interventi tangibili a sostegno della conciliabilità tra vita personale e familiare quali, a titolo esemplificativo, l'introduzione di incrementi del contributo dell'Azienda sulla previdenza complementare in favore dei dipendenti. Q8, nel confermare la sua sensibilità ed attenzione anche alle famiglie dei dipendenti con prole in età infantile, ha istituito un congedo retribuito per la malattia del figlio entro i 3 anni di vita e un permesso paternità aggiuntivo rispetto alle previsioni di legge in materia. Inoltre, sono stati incrementati i massimali del trattamento integrativo a carico dell'Azienda per gli eventi di malattia del dipendente che comportino invalidità permanente.



SIAMO COSTANTEMENTE IMPEGNATI A GARANTIRE GLI STANDARD PIÙ ELEVATI DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA SUL LAVORO

LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

Le tematiche di salute e sicurezza sul lavoro di Q8 sono gestite conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 ed in linea con i più elevati standard di eccellenza.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) svolge, per conto del Datore di Lavoro, l'analisi dei rischi derivanti dalle attività lavorative dei dipendenti Q8. La valutazione si estende anche agli infortuni, agli eventi incidentali, ai Near Miss e, più in generale, alle non conformità, elementi ritenuti fondamentali nell'ottica del miglioramento continuo perseguito dal BMS.

Nell'anno fiscale aprile 2019/marzo 2020 si sono verificati 3 infortuni lievi tra i dipendenti per lo più causati da cadute e scivolamenti presso gli uffici.

NUMERO DI INFORTUNI E DECESSI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI				
NUMERO DI INFORTUNI	AL 31 MARZO 2020	AL 31 MARZO 2019		
NUMERO TOTALE DEI DECESSI DOVUTI A INFORTUNI SUL LAVORO	0	0		
NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO GRAVI (ESCLUDENDO I DECESSI)	0	0		
NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	3	1		

*Per infortuni sul lavoro gravi si intende quegli infortuni che hanno portato a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

TASSO DI DECESSI E TASSI DI INFORTUNIO DEI DIPENDENTI				
TASSI	AL 31 MARZO 2020	AL 31 MARZO 2019		
TASSO DI DECESSI DOVUTI A INFORTUNI SUL LAVORO	0	0		
TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO GRAVI (ESCLUDENDO I DECESSI)	0	0		
TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	0,47	0,15		

^{*}Il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate (1.264.000 nel 2020 e 1.259.000 nel 2019), utilizzando un fattore moltiplicativo di 200.000.

PEOPLE ENHANCEMENT 8



Il monitoraggio degli infortuni è esteso anche ai lavoratori delle società che forniscono alcuni servizi a Q8, ad esempio autisti, dipendenti delle ditte di manutenzione, gestori e appaltatori delle stazioni di servizio. Nel medesimo periodo di riferimento gli infortuni lievi sul lavoro registrati tra i lavoratori esterni presso le sedi Q8 sono stati 9.

NUMERO DI INFORTUNI E DECESSI SUL LAVORO DEI LAVORATORI ESTERNI					
NUMERO DI INFORTUNI	AL 31 MARZO 2020	AL 31 MARZO 2019			
NUMERO TOTALE DEI DECESSI DOVUTI A INFORTUNI SUL LAVORO	0	0			
NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO GRAVI (ESCLUDENDO I DECESSI)	0	0			
NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	9	7			

*Per infortuni sul lavoro gravi si intende quegli infortuni che hanno portato a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

TASSO DI DECESSI E TASSI DI INFORTUNIO DEI LAVORATORI ESTERNI				
TASSI	AL 31 MARZO 2020	AL 31 MARZO 2019		
TASSO DI DECESSI DOVUTI A INFORTUNI SUL LAVORO	0	0		
TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO GRAVI (ESCLUDENDO I DECESSI)	0	0		
TASSO DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	0,17	0,24		

^{*} Il tasso di infortuni è stato calcolato come il rapporto tra il numero totale di infortuni e il totale ore lavorate (10.185.000 nel 2020 e 5.713.000 nel 2019), utilizzando un fattore moltiplicativo di 200.000.

PEOPLE ENHANCEMENT 84

PEOPLE ENHANCEMENT

A testimoniare la centralità di questi temi ad ottobre 2019 si è svolta la prima edizione della "Safety & Healthy Week", con l'obiettivo di diffondere e costruire una cultura attiva dei valori della Sicurezza e Salute.

Durante la settimana si sono svolti una serie di incontri e momenti di formazione pratica focalizzati su quattro macro-aree: Primo Soccorso, Guida Sicura, Alimentazione Consapevole e Postura e Movimento.

L'ampia offerta formativa ha affiancato alle sessioni teoriche quelle pratiche grazie anche alle competenze di formatori esterni (medici, istruttori di guida sicura, nutrizionisti e fisioterapisti) che hanno approfondito le tematiche scelte, con lo scopo di contribuire all'arricchimento del bagaglio personale di tutti i dipendenti coinvolti.



FORMAZIONE SPECIFICA IN AMBITO SA-LUTE E SICUREZZA SUGLI IMPIANTI DI DI-STRIBUZIONE CARBURANTI

Q8 ritiene imprescindibile la formazione in ambito Salute, Sicurezza, Ambiente, Security e Qualità dei Processi e vi coinvolge a vario titolo sia tutti i propri dipendenti ma anche i contractors.

In tale ultimo caso, ovviamente, Q8 non si sostituisce al datore di lavoro nell'obbligo della formazione sui rischi derivanti dall'attività lavorativa, ma concentra la formazione quale ulteriore addestramento per le specifiche attrezzature presenti sui propri asset.

In particolare, sugli impianti di distribuzione carburanti l'Azienda svolge costante attività di training indirizzata a gestori, appaltatori e loro dipendenti per garantire la gestione della sicurezza nelle operazioni di piazzale. Particolare attenzione viene posta all'addestramento degli addetti che erogano GPL e/o metano i quali, sulla base della normativa vigente⁴, vanno informati con ade-



guati corsi a conclusione dei quali è rilasciato un attestato. Lo scopo dei corsi consiste nella completa illustrazione della struttura dell'impianto GPL/metano, delle modalità di gestione dell'operatività quotidiana con particolare focus sulle eventuali emergenze che possano verificarsi presso il distributore.

Con riferimento alle gestioni dirette, alla data del 31 marzo 2020 sono stati formati 81 appaltatori ed erogate 266 ore di formazione, in linea con l'anno precedente⁵.



⁴ D.P.R. n. 340/03 ("Regolamento recante disciplina per la sicurezza degli impianti di distribuzione stradale di G.P.L. per autotrazione"), All. A punto 15 ("Norme di esercizio")

⁵Alla data del 31 marzo 2019, la formazione è stata erogata a 63 appaltatori per un totale di 252 ore di formazione.

PEOPLE ENHANCEMENT PEOPLE ENHANCEMENT 86 87

Q8 ED II TERRITORIO

IL RUOLO NELLE ASSOCIAZIONI

Q8 ritiene fondamentale fornire il proprio contributo al dibattito sullo sviluppo del nostro Paese in termini di sostenibilità ambientale, economica e sociale. A tal fine riconosce nel mondo dell'associazionismo il veicolo più adatto ed efficace per la rappresentazione dei propri legittimi interessi e per questo aderisce a diverse associazioni, alle quali partecipa attivamente sia ricoprendo ruoli chiave nelle organizzazioni sia tramite il competente supporto del proprio personale.

Q8 aderisce alle seguenti associazioni:

- Unione Petrolifera (aderente a Confindustria)
- Unione Industriali Napoli
- Assonime
- AIEE (Associazione Italiana Economisti dell'Energia)
- Assogasliquidi (aderente a Federchimica)

SOSTENIAMO LE GIOVANI ENERGIE DEL FUTURO

LO SVILUPPO ED IL BENESSERE DELLA COMUNITÀ RAPPRESENTANO UN PILASTRO DELLE NOSTRE STRATEGIE

LE RELAZIONI CON LE UNIVERSITÀ

Q8 ha stretto diverse partnership con prestigiose università italiane. A tal proposito, è in corso una collaborazione con il PoliHub Servizi Srl6 del Politecnico di Milano che, insieme agli Osservatori Digital Innovation, porta avanti un ambizioso progetto di ricerca innovativa "Startup Intelligence".

Il programma "Startup Intelligence" favorisce la contaminazione tra il mondo delle start-up digitali e quello delle imprese italiane che puntano sull'innovazione come fattore critico di successo sfruttando l'enorme potenziale innovativo delle soluzioni digitali.

La finalità dell'intesa con PoliHub ha come obiettivo quello di:

- essere aggiornati sull'innovazione tecnologica e di business introdotta dal mondo delle start-up nazionali ed internazionali;
- supportare lo scouting di start-up che possono diventare fornitori di soluzioni/servizi digitali e/o partner di business innovativi;
- contribuire ad aumentare la cultura e le competenze imprenditoriali all'interno delle imprese;
- favorire il confronto tra manager e professionisti di aziende diverse che si «occupano» di innovazione, per agevolarne lo scambio di esperienze e competenze;
- sostenere lo sviluppo di casi concreti di collaborazione tra imprese e start-up.



miche e studenti estremamente brillanti che si sono distinti per la loro carriera universitaria.

Grazie a questa fruttuosa partnership i giovani talenti, tramite dei programmi di altissimo livello, riceveranno tutti gli strumenti necessari atti a sviluppare competenze analitiche e quantitative che li renderanno i decision maker di domani.

Oltre ai numerosi e qualificati interventi nel ruolo di docenti del personale Q8 in diversi Master presso le primarie Università italiane, nonché in convegni e workshop, si evidenzia, infine, anche la partecipazione di carattere internazionale ai lavori del B20 in Argentina e attualmente al B20 Arabia Saudita alla task force, denominata "Integrity and Compliance", dedicata al tema dell'anticorruzione.



⁶ PoliHub è l'Innovation District & Startup Accelerator del Politecnico di Milano, valutato per perfomance nei primi cinque Incubatori Universitari al mondo secondo il Ranking UBI 2019/20 (nel ranking 2018/19 era 3° al mondo e 2° in Europa).

PEOPLE ENHANCEMENT 88 PEOPLE ENHANCEMENT 89

FOCUS SUL TERRITORIO DI NAPOLI

L'attenzione alle necessità delle comunità in cui opera è un aspetto fondamentale per la cultura aziendale di Q8. Infatti la Società è coinvolta nello sviluppo di attività, iniziative e collaborazioni volte a promuovere lo sviluppo e a contribuire alla crescita del benessere della comunità.

Un'attenzione particolare è rivolta a Napoli, città a cui Q8 è storicamente legata per la presenza sul territorio di importanti asset logistici.

Con l'obiettivo di identificare e realizzare attività utili alla crescita sociale, culturale ed economica del territorio partenopeo, Q8, nel 2019, ha lanciato e sviluppato il progetto "Energie per Napoli" per coinvolgere tutti coloro che vivono il territorio e che vogliono contribuire a dare un impulso alla sua crescita.

In questo contesto, ed in continuità con l'attenzione al rapporto con il mondo universitario, si inseriscono le partnership con le principali università partenopee con l'obiettivo di coinvolgere le giovani energie napoletane in progetti ed iniziative per lo sviluppo del territorio.







Q8 ha stretto una partnership con la **Digita Academy**, la **Digital Transformation and Industry Innovation Academy dell'Università Federico II di Napoli**. Gli studenti coinvolti si sono cimentati nella progettazione e nell'utilizzo di tecnologie emergenti quali la *block chain*, l'*intelligenza artificiale* e i *big data* applicati all'universo Q8. E il rapporto prosegue anche nell'anno accademico in corso con un nuovo **project work** nel quale i giovani Digiter potranno utilizzare le loro conoscenze in tema di *tests analitics*, *natural language processing and machine learning*.

Un concorso di idee nei settori trasporti, energia e turismo ha visto il coinvolgimento degli studenti di diverse facoltà dell'Università Parthenope di Napoli. I ragazzi hanno illustrato la loro idea della Napoli del futuro e tra i tanti e validi progetti presentati alcuni sono stati premiati con il conferimento di 12 borse di studio del valore di euro 500 ciascuna.

Un'altra iniziativa che testimonia l'attenzione di Q8 per i giovani sul territorio è il progetto di orientamento al lavoro "**Studiare l'impresa, l'impresa di studiare**", realizzato in collaborazione con l'Unione Industriali di Napoli, l'Assessorato alla Scuola, la Provincia di Napoli e l'Ufficio Scolastico Regionale per la Campania.

Tale progetto è rivolto agli studenti delle scuole medie superiori degli istituti tecnici della Provincia di Napoli e mira, attraverso la realizzazione di esperienze di partenariato tra scuola e impresa, alla creazione di un **modello di orientamento** finalizzato a rendere più puntuale il raccordo tra offerta formativa e domanda di



lavoro. Nell'ambito del presente progetto Q8 ha introdotto i ragazzi al funzionamento della filiera energetica per poi ospitarli direttamente presso il proprio deposito a Napoli dove hanno avuto la possibilità di apprezzare anche l'elevato grado di tecnologia della quale la società si avvale. Un'interessante iniziativa, con l'obiettivo di accrescere le competenze e lo sviluppo della comunità giovanile del territorio campano, ha visto Q8 contribuire al supporto di un **Hackathon con la Digita Academy** e la **Fondazione Famiglia di Maria**, che si occupa di ragazzi nel quartiere di San Giovanni a Teduccio.

I ragazzi della Fondazione insieme agli studenti dell'Academy si sono impegnati a realizzare prodotti digitali aventi come oggetto proprio il loro quartiere di appartenenza, i suoi luoghi e le sue storie. In palio computer portatili e stampanti per seguire corsi di coding e sviluppare nuovi prodotti digitali nel nuovo laboratorio digitale inaugurato in Fondazione.

Sempre nell'ambito del progetto "Energie per Napoli", Q8 ha promosso altre importanti iniziative con l'obiettivo di fornire un contribuito anche allo **sviluppo culturale e turistico del territorio**.

L'Azienda ha supportato la **mostra di Escher** a Napoli ed ha attivamente preso parte al più ambizioso progetto di realizzazione della guida multimediale del Museo del Tesoro di San Gennaro.

Grazie al contributo di Q8, l'offerta proposta dal Museo si è arricchita di un nuovo strumento multimediale che utilizza delle tecnologie innovative, creato appositamente per una migliore fruizione dell'incredibile patrimonio conservato all'interno del museo.

La nuova guida multimediale è in formato app mobile e con la voce narrante dell'importante curatore Philippe Daverio, che accompagna i visitatori alla scoperta dei tesori del Museo e delle curiosità legate alla storia di San Gennaro.

A completare il quadro delle iniziative in favore del territorio, il sostegno ad una **gara podistica** di 10km nel quartiere napoletano di San Giovanni a Teduccio vicino al proprio deposito e la partecipazione attiva agli eventi organizzati dall'Unione Industriali di Napoli, tra cui **Connext Napoli** e "**Meeting the Future**".



di San Gennaro







PROGETTI DI PARTNERSHIP AD EVENTI CUL-TURALI E DI VALENZA SOCIALE

Q8 è convinta che l'Impresa debba svolgere anche un ruolo sociale e di stimolo culturale e per questo, tra l'altro, aderisce all'**Associazione Civita**, un'organizzazione non profit di imprese ed enti di ricerca protagonisti nel campo della promozione culturale.

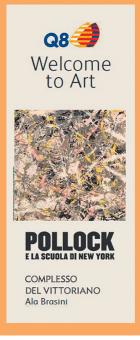
In tale ambito si inserisce anche il supporto alle mostre tenutesi a Roma come "**Impressionisti Segreti**" nella splendida cornice del Palazzo Bonaparte e "**Pollock e la scuola di New York**" presso il Complesso del Vittoriano.

Anche grazie alla loyalty StarQ8 e al coinvolgimento

dei nostri clienti fidelizzati, Q8 supporta il **FAI**, la fondazione senza scopo di lucro che dal 1975 tutela e valorizza il patrimonio storico, artistico e paesaggistico italiano, così come ha un rapporto storico e consolidato la **Fondazione Francesca Rava**, Onlus che opera per il supporto all'infanzia in condizioni di disagio in Italia e nel mondo.

A conferma dell'attenzione e sensibilità che Q8 ha verso i propri stakeholder di riferimento e verso le comunità con le quali si interfaccia, molte e altre iniziative di partnership saranno confermate e messe in atto anche nel corso dei prossimi anni.







91

PEOPLE ENHANCEMENT 92 **PEOPLE ENHANCEMENT** 93

FOCUS DELLE INIZIATIVE MESSE IN ATTO **NEL QUARTIERE EUR DI ROMA**

Una delle principali iniziative attraverso la quale l'Azienda ha generato un considerevole impatto positivo sia per i propri dipendenti che per la comunità di riferimento di tutto il quadrante sudorientale dell'EUR è rappresentata dal progetto per la manutenzione e la messa in sicurezza delle aree verdi limitrofe alla Sede Centrale di Q8.

Il progetto, con l'obiettivo di tutelare la sicurezza del personale e di tutta la comunità, ha spinto Q8 ad impegnarsi in un intervento di potatura, di rimonda e di alleggerimento degli alberi limitrofi alle zone di accesso agli uffici.

Grazie a questa iniziativa è stato completamente eliminato il rischio di caduta di branche e/o rami prevenendo la rottura di parti deficitarie e la riduzione della diffusione di infestazioni da parte di insetti e parassiti fungini. Grazie a questo intervento, oltre alla tutela dell'incolumità dei pedoni in transito e alla protezione da danneggiamenti delle autovetture in sosta, sono state notevolmente migliorate le condizioni di stabilità degli alberi e del loro stato.

L'attività è stata finanziata esclusivamente da Q8 per un importo complessivo di Euro 12.000,00 e nel futuro l'Azienda si avvarrà della consulenza di uno specialista in scienze forestali e arboree che potrà fornire supporto nella definizione puntuale dei prossimi interventi.



LOCALIZZAZIONE DEI PINI SU CUI È STATO **ESEGUITO L'INTERVENTO**



ALL'EMERGENZA COVID-19

Il periodo compreso tra il primo trimestre ed il secondo trimestre del 2020 è stato caratterizzato da un evento imprevedibile e drammatico in grado di provocare uno shock negativo all'interno di tutti i settori industriali e delle comunità di riferimento. La pandemia Covid-19 diffusasi rapidamente in tutto il mondo ha generato effetti ed impatti endemici di portata globale.

La risposta delle autorità governative indirizzata a diminuire la portata dello shock in questione è stata quella di imporre un lockdown su tutto il territorio nazionale, ad esclusione dei settori e dei comparti produttivi di primaria

E quello in cui opera Q8 è un settore strategico: l'Azienda ha continuato, infatti, a garantire gli approvvigionamenti energetici per il paese senza nessuna interruzione delle proprie attività.

Sin da subito, massimo è stato l'impegno da parte di Q8 a mettere in sicurezza le condizioni di salute dei propri dipendenti, garantendo al contempo la continuità del business. In sole 48 ore la Società ha esteso all'intera popolazione aziendale per tutti i giorni della settimana lo Smart Working che era una realtà già presente nella propria organizzazione del lavoro sin dal 2018 in virtù di un progetto avviato con il supporto del Politecnico di Milano. Tale processo ha permesso a Q8 di essere pronta ed efficiente nell'assolvere alla propria continuità aziendale e, contestualmente, tutelare la salute e la sicurezza delle proprie persone, quale bene prioritario.

Tra le altre iniziative realizzate a favore del proprio capitale umano si evidenzia l'estensione della copertura assicurativa dei dipendenti e dei loro familiari di primo grado al rischio specifico Covid-19. Tale benefit, volto a fronteggiare e mitigare al meglio i rischi relativi a tale pandemia, garantisce ai dipendenti una copertura aggiuntiva rispetto a quelle già esistenti, rivolta nello specifico al rischio di contrarre il Covid-19. Attivando tale ulteriore forma di protezione Q8 ha dimostrato concretamente l'attenzione verso i propri dipendenti attraverso un comportamento fortemente previdente in un'ottica di tutelare al massimo tutte le proprie risorse ed i loro familiari.

Con l'iniziativa denominata "#YOULLNEVERWORKA-**LONE**", nell'intento di non perdere il clima collaborativo e di squadra instaurato nel corso degli anni, Q8 ha attivato e messo a disposizione tempestivamente dei suoi dipendenti un forum utile a mettere in contatto la popolazione aziendale per scambiare informazioni o semplicemente raccontare queste giornate di lavoro fuori dall'ordinario. Di rilievo anche la partnership con Pharmanow, azienda che opera all'interno del settore della distribuzione retail di farmaci, con lo scopo di effettuare consegne a domicilio di farmaci e parafarmaci sui quali è riconosciuto anche uno

sconto ad hoc. Ciò per facilitare la gestione delle necessità

quotidiane dei propri dipendenti durante il periodo di lockdown. E' stata, inoltre, estesa la partnership con Jointly Channel, partner di Q8 nella gestione e implementazione delle policy relative alle tematiche in materia di work-life balance e people care. Grazie a tale estensione è stata messa a disposizione di tutti i dipendenti Q8 una piattaforma con corsi di formazione tenuti da professionisti del settore, utili ad affrontare al meglio le nuove ed impreviste difficoltà anche emotive di questo periodo di esistenza domestica forzata. A coloro che ne usufruiscono viene data, gratuitamente, anche la possibilità di confrontarsi individualmente con tali esperti e di partecipare a webinar su diverse tematiche.

Il lockdown ha determinato un calo importante nelle vendite di carburanti. Per supportare i gestori della propria rete di stazioni di servizio nell'affrontare un momento così difficile la Società ha sottoscritto un accordo con le Organizzazioni Sindacali che prevede un pacchetto di misure di sostegno in favore della categoria.

Ma anche verso la comunità la Q8 ha voluto confermare il proprio impegno.

L'iniziativa "Eroi" avviata in partnership con l'organizzazione FREE NOW (Piattaforma leader in Europa per la mobilità urbana che mette in contatto utenti e tassisti) ha offerto corse gratuite verso le strutture mediche al personale sanitario impiegato a fronteggiare la pandemia Covid-19. Diverse centinaia di tassisti volontari di FREE NOW tra Milano e Roma si sono messi a disposizione per garantire il trasporto gratuito di medici ed infermieri. Q8 ha supportato l'iniziativa attraverso i propri buoni carburanti digitali per ogni corsa effettuata e riservata a

Ancora, in partnership con la Fondazione Francesca Rava - N.P.H. Italia Onlus, è stata lanciata un'iniziativa che ha coinvolto anche tutti i clienti StarQ8 per contribuire all'acquisto di attrezzature e materiali sanitari da devolvere agli ospedali Covid-19 e sostenere case famiglia e comunità per minori colpite dall'emergenza.



ALLEGATI

ALLEGATI 96 ALLEGATI 97

PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI

TEMATICA MATERIALE	PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI	TIPOLOGIA DI IMPATTO	RICONCILIAZIONE TOPIC-SPECIFIC STANDARD
Compliance socio-economiche	Q8	Causato da Q8	Compliance socioeconomica
Etica di business e responsabilità	Q8	Causato da Q8	Anticorruzione Comportamento anticoncorrenziale Privacy dei clienti
Trasformazione digitale	Q8	Causato da Q8	N/A
Perfomance economica	Q8 e i suoi stakeholder	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	Performance economiche
Innovazione, ricerca e sviluppo	Q8	Causato da Q8	N/A
Corporate governance e gestione dei rischi	Q8	Causato da Q8	Diversità e pari opportunità
Gestione degli impatti ambientali e lotta contro il cambiamento climatico	Q8 e i suoi fornitori	Causato da Q8 e contribuito dalle sue attività	Energia Emissioni Compliance ambientale
Gestione della catena di fornitura	Q8 e i suoi fornitori	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	Pratiche di approvvigionamento
Salute e sicurezza sul lavoro	Q8 e i suoi dipendenti e collaboratori	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	Salute e sicurezza sul lavoro (2018)
Qualità dei prodotti	Q8	Causato da Q8	Marketing ed etichettatura
Relazioni con gli stakeholder	Q8	Causato da Q8	N/A
Relazioni con la comunità e lo sviluppo locale	Q8	Causato da Q8	N/A
Well being e sviluppo delle persone	Q8	Causato da Q8	Occupazione Formazione e istruzione Diversità e pari opportunità Non discriminazione

INDICE DEI CONTENUTI GRI QUESTO MATERIALE FA RIFERIMENTO ALLE SEGUENTI DISCLOSURE GRI:

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
	GRI 101: FOUNDATION ((2016)	
	GRI 102: GENERAL DISCLOSU	RES (2016)	
	PROFILO DELL'ORGANIZZ	AZIONE	
102-1	Nome dell'organizzazione	Nota Metodologica	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Chi siamo	
102-3	Luogo della sede principale	Settori in cui operiamo	
102-4	Luogo delle attività	Settori in cui operiamo	
102-5	Proprietà e forma giuridica	La nostra storia	
102-6	Mercati serviti	Settori in cui operiamo	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Chi siamo Le persone in Q8	
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Le persone in Q8	
102-9	Catena di fornitura	Catena di fornitura sostenibile	
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Catena di fornitura sostenibile	
102-13	Adesione ad associazioni	Q8 ed il territorio	
	STRATEGIA		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	
	ETICA E INTEGRITA		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Vision, Mission e valori	
	GOVERNANCE		
102-18	Struttura della Governance	Governance responsabile	
	COINVOLGIMENTO DEGLI STA	AKEHOLDER	
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	La Matrice di Materialità	
	PRATICHE DI RENDICONT Soggetti inclusi nel bilancio	AZIONE	
102-45	consolidato	Nota metodologica	
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Appendice	
102-47	Elenco dei temi materiali	La Matrice di Materialità	
102-48	Revisione delle informazioni Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica	
102-49 102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica Nota metodologica	
102-51	Data del report più recente	Nota metodologica	
102-52	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	
102-55	Indice dei contenuti GRI	Allegati	
	TOPIC SPECIFIC STAND		
	GRI 200: ECONOMIC		
	PERFORMANCE ECONOM	IICHE	
	GRI 103: Modalità di gestion	ne (2016)	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Valore economico direttamente generato e distribuito	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Valore economico direttamente generato e distribuito	
2000	GRI 201: Performance econom		
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Valore economico direttamente generato e distribuito	
	, 30	, generate a diotributed	

ALLEGATI 98 ALLEGATI 99

INDICE DEI CONTENUTI GRI

QUESTO MATERIALE FA RIFERIMENTO ALLE SEGUENTI DISCLOSURE GRI:

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
	PRATICHE DI APPROVVIGI	ONAMENTO	
	GRI 103: Modalità di gesti		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Catena di fornitura sostenibile	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Catena di fornitura sostenibile	
	GRI 204: Pratiche di approvvigio	onamento (2016)	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Catena di fornitura sostenibile	
	ANTICORRUZION		
	GRI 103: Modalità di gesti		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile	
	GRI 205: Anticorruzione	e (2016)	
205-3	Episodi di corruzione accertati e	Etica e comportamento responsabile	
	azioni intraprese	Nel corso del 2019 non sono stati registrati casi di corruzione accertati	
	COMPORTAMENTO ANTICON	CORRENZIALE	
	GRI 103: Modalità di gesti	one (2016)	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile	
	GRI 206: Comportamento anticon		
		Etica e comportamento responsabile	
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Nel corso del 2019 non sono stati registrati casi di comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopoliste	
		e praticite monopoliste	
	GRI 300: AMBIENT	ALE	
	ENERGIA GRI 103: Modalità di gesti	one (2016)	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	I nostri consumi energetici e le iniziative per ridurli	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	I nostri consumi energetici e le iniziative per ridurli	
	GRI 302: Energia	a	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I nostri consumi energetici e le iniziative per ridurli	
	EMISSIONI		
	GRI 103: Modalità di gesti		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	I nostri consumi energetici e le iniziative per ridurli	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	I nostri consumi energetici e le iniziative per ridurli	
	GRI 305: Emissio	ni	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	I nostri consumi energetici e le iniziative per ridurli	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope2)	I nostri consumi energetici e le iniziative per ridurli	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	I nostri consumi energetici e le iniziative per ridurli	

INDICE DEI CONTENUTI GRI QUESTO MATERIALE FA RIFERIMENTO ALLE SEGUENTI DISCLOSURE GRI:

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
	COMPLIANCE AMBIEN	TALE	
	GRI 103: Modalità di gestio	ne (2016)	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile Enabler for the energy transition	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile Enabler for the energy transition	
	GRI 307: Compliance ambien	tale (2016)	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel corso del periodo Aprile 2019/Marzo 2020 sono stati riscontrati 2 procedimenti di natura ambientale che hanno comportato il sequestro di due terreni.	
	GRI 400: SOCIALE		
	OCCUPAZIONE		
	GRI 103: Modalità di gestio	ne (2016)	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti Valutazione delle modalità di	Le persone in Q8	
103-3	gestione	Le persone in Q8	
	GRI 401: Occupazione (2016)	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Le persone in Q8 Per quanto riguarda la suddivisione delle entrate e delle uscite per fasce d'età > 2019/20 Entrate <30 14, 30-50 24, >50 3; > 2019/20 Uscite <30 3, 30-50 17, >50 12; > 2018/19 Entrate <30 21, 30-50 11, >50 0; > 2018/19 Uscite <30 8, 30-50 22, >50 25	
401-3	Congedo parentale	2019/20 Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale: 4 uomini 30 donne Di cui ancora in congedo: 8 donne Di cui rientrati e ancora impiegati: 4 uomini 21 donne Di cui dimessi: 1 donna Tasso di rientro al lavoro: 100% uomini 95% donne 2018/19 Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale: 4 uomini 34 donne Di cui ancora in congedo: 12 donne Di cui rientrati e ancora impiegati: 3 uomini 21 donne Di cui dimessi: 1 donna 1 uomo Tasso di rientro al lavoro: 75% uomini 95% donne	

ALLEGATI 100 ALLEGATI

INDICE DEI CONTENUTI GRI

QUESTO MATERIALE FA RIFERIMENTO ALLE SEGUENTI DISCLOSURE GRI:

		INTI DISCLOSURL GRI.	
GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
	SALUTE E SICUREZZA SUL	LAVORO	
	GRI 103: Modalità di gestion	ne (2016)	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	La salute e sicurezza sul lavoro	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	La salute e sicurezza sul lavoro	
G	RI 403: Salute e sicurezza sul lavoro - Mo	dalità di gestione (2018)	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	La salute e sicurezza sul lavoro	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	La salute e sicurezza sul lavoro	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	La salute e sicurezza sul lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	La salute e sicurezza sul lavoro	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	La salute e sicurezza sul lavoro	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	La salute e sicurezza sul lavoro	
4	03: Salute e sicurezza sul lavoro - Inform	azioni specifiche (2018)	
		La salute e sicurezza sul lavoro	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Il 100% dei dipendenti è coperto dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza	
403-9	Infortuni sul lavoro	La salute e sicurezza sul lavoro	
		La salute e sicurezza sul lavoro	
403-10	Malattie professionali	Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di malattie professionali	
	FORMAZIONE E ISTRUZ		
	GRI 103: Modalità di gestio	ne (2016)	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	L'attenzione allo sviluppo e alla valorizzazione	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	L'attenzione allo sviluppo e alla valorizzazione	
	NON DISCRIMINAZIO	NE	
	GRI 103: Modalità di gestion	ne (2016)	
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile People enhancement	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile People enhancement	
	GRI 406: Non discriminazion		
406-1	Episodi di discriminazione e misure	Nel corso del 2019 non si sono	
400-1	correttive adottate	verificati casi di discriminazione	
	DIVERSITA' E PARI OPPOR		
	GRI 103: Modalità di gestion		
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile People enhancement	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile People enhancement	

INDICE DEI CONTENUTI GRI QUESTO MATERIALE FA RIFERIMENTO ALLE SEGUENTI DISCLOSURE GRI:

cox.			
GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
	GRI 405: Diversità e pari oppor		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Le persone in Q8 Composizione del CdA 2019/20 > 2 uomini nella fascia 30-50 > 4 uomini nella fascia 30-50 Dipendenti suddivisi per inquadramento professionale e fascia d'età 2019/20 > Direttori 3 dipendenti nella fascia 30-50; 9 dipendenti nella fascia >50; > Manager 21 dipendenti nella fascia 30-50; 18 dipendenti nella fascia >50; > Quadri 101 dipendenti nella fascia 30-50; 70 dipendenti nella fascia 30-50; 30; 320 dipendenti nella fascia 30; 320 dipendenti nella fascia 30; 320 dipendenti nella fascia >50; Operai 5 dipendenti nella fascia 30; 14 dipendenti nella fascia 30-50; 2 dipendenti nella fascia 30-50; 2 dipendenti nella fascia 30-50; 9 dipendenti nella fascia >50; Dipendenti suddivisi per inquadramento professionale e fascia d'età 2018/19 > Direttori 3 dipendenti nella fascia 30-50; 9 dipendenti nella fascia >50; > Manager 19 dipendenti nella fascia 30-50; 21 dipendenti nella fascia >50; > Quadri 103 dipendenti nella fascia >50; > Quadri 103 dipendenti nella fascia 30-50; 116 dipendenti nella fascia >50; > Impiegati 40 dipendenti nella fascia >50; > Operai 9 dipendenti nella fascia >50;	
	MARKETING ED ETICHET	TATURA	
103-1	GRI 103: Modalità di gestio Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	ne (2016) La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Il cliente al centro	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Il cliente al centro	
2(do 1 m 2 do 2 do 2	GRI 417: Marketing ed etichet	tatura (2016)	
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di non conformità in materia di informazioni ed etichettature di prodotti e servizi	
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	

ALLEGATI 102

INDICE DEI CONTENUTI GRI

QUESTO MATERIALE FA RIFERIMENTO ALLE SEGUENTI DISCLOSURE GRI:

QUESTO WATERIAL	L TA KII EKIMENTO ALLE SEGOL	INTI DISCLOSORE ORI.			
GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione		
PRIVACY DEI CLIENTI					
GRI 103: Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile Il cliente al centro			
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile Il cliente al centro			
GRI 418: Privacy dei clienti (2016)					
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di violazione della privacy dei clienti			
	COMPLIACE SOCIOECONOMICA				
GRI 103: Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile			
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile			
	GRI 419: Compliance socio-econ	·			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di non conformità con leggi o normative in materia sociale ed economica			
	INNOVAZIONE, RICERCA E S	SVILUPPO			
	GRI 103: Modalità di gestion	ne (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Chi siamo Innovazione e digital transformation			
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Chi siamo Innovazione e digital transformation			
TRASFORMAZIONE DIGITALE					
GRI 103: Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Innovazione e digital transformation			
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Innovazione e digital transformation			
	RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER				
	GRI 103: Modalità di gestion	ne (2016)			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Il dialogo con gli Stakeholder			
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Il dialogo con gli Stakeholder			
	RELAZIONI CON LA COMUNITÀ E LO	SVILUPPO LOCALE			
GRI 103: Modalità di gestione (2016)					
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità di Q8 Perimetro delle tematiche materiali			
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Q8 ed il territorio			
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Q8 ed il territorio			



Kuwait Petroleum Italia S.p.A. Viale dell'Oceano Indiano, 13 - 00144 Roma Tel +39 (06)5208.81 www.Q8.it

Capitale Sociale € 130.000.000 interamente versato R.E.A. di Roma n. 73832 Uff. Reg. Imprese di Roma e C.F. 00435970587 - Partita IVA 00891951006

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione del presente documento.

Progetto grafico a cura dello Studio Grafico Daniela Boccadoro (Roma)

Stampato su carta Favini Shiro Echo 100% riciclata



