



# Bilancio di Sostenibilità

2020 - 2021

Lettera agli Stakeholder p. 4

### **CHI SIAMO**

La nostra storia p. 8  
Vision, mission e valori p. 10  
Settori in cui operiamo p. 11  
Società controllate e partecipate p. 16

### **LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ E GENERATIVITÀ SOCIALE DI Q8**

La strategia di sostenibilità p. 22  
L'analisi di Generatività Sociale p. 26  
La Generatività Sociale: focus su Napoli p. 38

### **I PILASTRI DELLA NOSTRA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ**

#### **NEW WAYS OF DOING BUSINESS**

Governance responsabile p. 46  
Salute, sicurezza, ambiente e qualità p. 50  
Valore economico direttamente generato e distribuito p. 52  
Innovazione e digital transformation p. 54

#### **ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION**

Catena di fornitura sostenibile p. 60  
I consumi energetici, le emissioni e le iniziative  
di riduzione dell'impatto ambientale p. 65

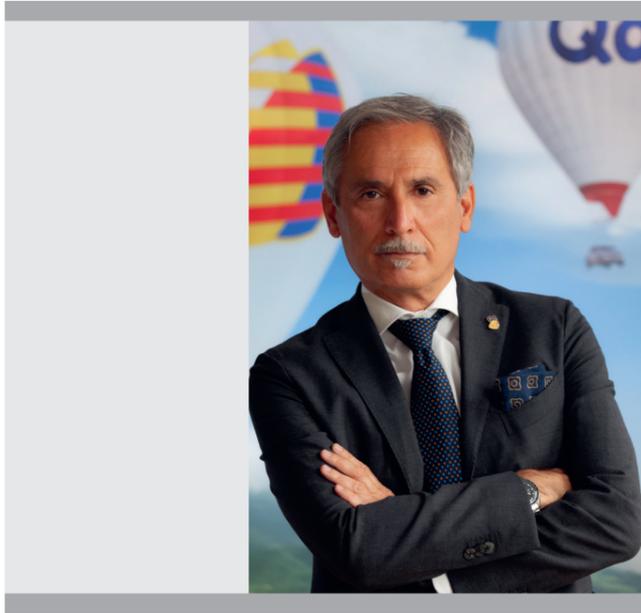
#### **PEOPLE ENHANCEMENT**

Il cliente al centro p. 84  
I gestori p. 90  
Le persone in Q8 p. 92  
Sviluppo e valorizzazione delle risorse p. 97  
Salute e sicurezza sul lavoro p. 104  
Q8 ed il territorio p. 106

Nota metodologica p. 110

Indice dei contenuti GRI p. 112

Relazione della società di revisione p. 119



“Anche in un anno così complesso l’Azienda ha continuato a gestire il proprio business con responsabilità integrando il concetto di sostenibilità e le tematiche ESG (Environmental, Social, Governance) all’interno delle proprie strategie e promuovendo una cultura aziendale della sostenibilità, nel rispetto dei valori della tutela ambientale, della sicurezza e della dignità umana”.

L’anno che si è appena concluso è stato particolarmente difficile per la comunità globale, caratterizzato ancora dalla necessità di affrontare la pandemia da Covid-19 e dalle gravi conseguenze sanitarie, economiche e sociali.

Un periodo nel quale in Europa e nello specifico in Italia abbiamo avuto un lockdown di diversi mesi dell’intera nazione e frequenti chiusure totali e parziali differenziate da regione a regione. Un’emergenza sanitaria che ad oggi non possiamo ritenere superata e che sta determinando conseguenze che non è esagerato definire drammatiche sulla vita delle persone, in termini di salute fisica, psichica ed in termini economici.

L’impatto delle chiusure e del forte rallentamento di tutta l’economia ha determinato anche per il nostro settore un calo di consumi tra i più severi degli ultimi decenni, accompagnato ad un crollo dei prezzi della materia prima con conseguenti margini di raffinazione negativi.

In Q8 la capacità d’intervento e la velocità di reazione sono state determinanti per garantire e salvaguardare la continuità lavorativa, la pienezza retributiva e la salute e la sicurezza delle condizioni di lavoro come interessi primari, ma anche la continuità del business che, per un settore strategico come quello energetico, costituisce una vera e propria necessità per tutto il Paese. Senza alcuna interruzione Q8 ha continuato a fornire l’energia indispensabile a far muovere la macchina della protezione civile, della sanità, dei volontari e per il trasporto di beni di prima necessità per l’intera comunità. Anche in questa complessa cornice l’Azienda ha gestito ininterrottamente il proprio business con responsabilità integrando il concetto di sostenibilità e le tematiche ESG (Environmental, Social, Governance) all’interno delle proprie strategie e promuovendo una cultura aziendale della sostenibilità, nel rispetto dei valori della tutela ambientale, della sicurezza e della dignità umana.

Siamo consapevoli della centralità che sempre più il tema della transizione energetica

sta assumendo nella società e vogliamo continuare a giocare un ruolo da protagonisti in questo percorso garantendo una mobilità sempre più sostenibile, coinvolgendo in questo intento, i nostri dipendenti, i nostri partner ed i nostri clienti.

Quest’anno, per la nuova edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità, abbiamo voluto ampliare ulteriormente il nostro sguardo, applicando, tra i primi in Italia, un modello innovativo di lettura organizzativa e dei processi di sviluppo: la Generatività Sociale. Con il supporto dell’Università Cattolica di Milano abbiamo esplorato i modi in cui Q8 genera valore non solo per sé stessa ma anche per i suoi stakeholder, per la società nel suo insieme, avendo come obiettivi il benessere economico, lo sviluppo sociale, la crescita personale e organizzativa.

E’ una logica di azione personale e collettiva capace di disegnare un nuovo modello di sviluppo “sostenibile e contributivo”, che assegna un ruolo più ampio e di maggior responsabilità alle aziende che diventano un esempio per le persone e la società e le stimolano a crescere ulteriormente.

Un onere per Q8, dunque, ma anche e soprattutto un onore al quale ci sentiamo pronti grazie all’impegno, al senso di responsabilità ed alla resilienza dimostrata ancora una volta da tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo, ai quali rivolgo il ringraziamento più vivo, unito alla convinzione di poter superare brillantemente le tante e complesse sfide future che ci attendono.

Giuseppe Zappalà  
Amministratore Delegato

# CHI SIAMO

**37** ANNI  
DALL'ENTRATA  
NEL MERCATO

**35**

ANNI DEL  
MARCHIO  
Q8



**2800**  
IMPIANTI

**18**

AEROPORTI  
SERVITI

VENDITE BUNKER NEI  
PRINCIPALI PORTI  
ITALIANI

**9** SOCIETÀ  
CONTROLLATE

**12** SOCIETÀ  
PARTECIPATE



## LA 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** quando 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**".

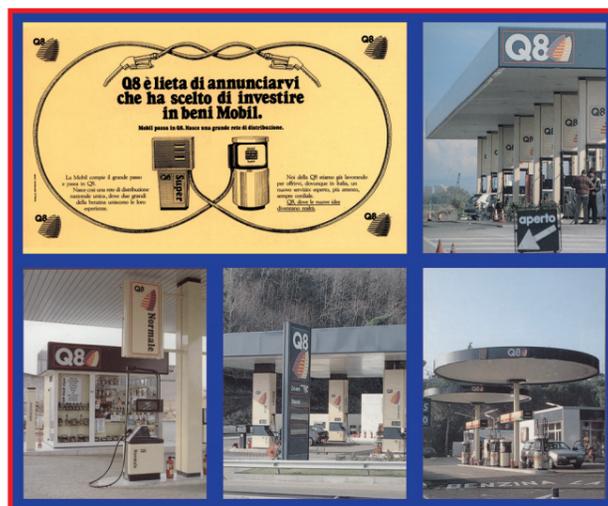
Nel **1988** acquisisce **Roloil**, azienda di punta che opera nel segmento dei lubrificanti.

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 Q8Oils.

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)**.

Nel **1999** concentra tutte le attività di produzione e commercializzazione dei lubrificanti a marchio Roloil e Q8Oils nella **Conqord Oil** (già Roloil) e nel **2001** costituisce la **Q8 Quaser**, società commerciale operante nel canale extra-rete.

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.



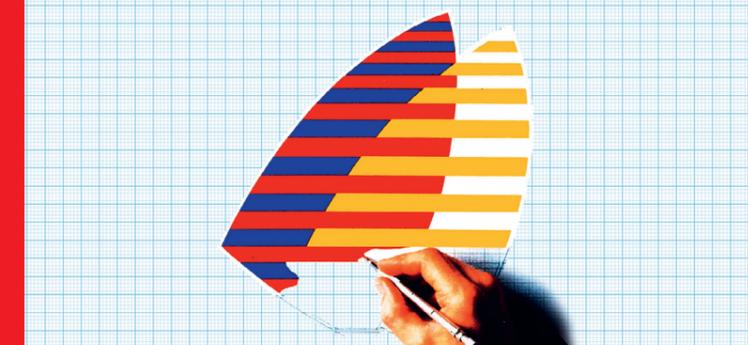
Una storia di acquisizioni e operazioni di successo per competere sul mercato nel lungo periodo

## IL NOSTRO MARCHIO

Il marchio "Q8", lanciato 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).

Un brand innovativo,  
dinamico e affidabile.

Ora le nuove idee  
diventano realtà.



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.

**1984**  
ENTRA NEL MERCATO ITALIANO CON L'ACQUISIZIONE DELLA RETE GULF

**1986**  
LANCIA IL SUO INNOVATIVO MARCHIO Q8

**1988**  
RILEVA LA ROLOIL, AZIENDA DI PUNTA NEL SEGMENTO DEI LUBRIFICANTI

**1990**  
ACQUISISCE LA MOBIL OIL ITALIANA

**1996**  
ACQUISISCE DA ENI IL 50% DELLA RAFFINERIA DI MILAZZO

**2014**  
ACQUISISCE LE ATTIVITÀ DOWNSTREAM DI SHELL ITALIA



1986



1996



2014

## VISION, MISSION E VALORI

A legare Q8 alla Casa Madre, oltre agli aspetti relativi al marchio, vi sono certamente i valori che contraddistinguono lo svolgimento del business: 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, 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 realtà 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;
- un ruolo di player fondamentale nel settore dell'energia e della mobilità, con un focus sui clienti e le loro necessità;
- la continua ricerca di 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;
- un futuro costruito 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

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.

Siamo presenti in tutto ciclo produttivo, garantendo lungo la filiera la sostenibilità delle nostre operazioni.



### RETE

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



### EXTRA-RETE

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



### RAFFINAZIONE

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



### CARTE CARBURANTE

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



### LUBRIFICANTI

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



### MARINA

Fornisce i propri prodotti in numerosi porti italiani



### AVIAZIONE

Rifornisce le più importanti compagnie aeree in 18 aeroporti italiani

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

## LA NOSTRA RETE: INNOVAZIONE TECNOLOGICA E OFFERTA MULTI-PRODOTTO

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 la 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 ridurre 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 essere parte del cambiamento verso una **mobilità sempre più attenta alle tematiche ambientali**.

**Una rete tecnologica, altamente digitalizzata**, 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.

Stazioni di servizio  
con una vasta  
gamma di servizi integrati ed  
un'elevata digitalizzazione



## DOVE SIAMO

Garantiamo energia a tutto il territorio nazionale, da Nord a Sud

### NORD

#### Rete:

- # 1220 stazioni di servizio
- Aree Vendita Rete: Milano, Padova, Torino, Bologna

#### Logistica:

- depositi di stoccaggio: Visco (UD) e Pregnana Milanese (MI)
- Terminale costiero: Muggia (TS)

#### Extra Rete:

- Divisioni Q8 Quaser: Pregnana Milanese (MI), Padova, Lucca, Cesena

#### Lubrificanti:

- Conqord Oil: Castellar Guidobono (AL)

#### Aviazione:

- Depositi: Venezia, Pisa

### CENTRO

Sede centrale: Roma

#### Rete:

- # 580 stazioni di servizio
- Aree Vendita Rete: Firenze, Roma

#### Extra Rete:

- Divisioni Q8 Quaser: Roma, Frosinone

### SUD E ISOLE

#### Rete:

- # 1000 stazioni di servizio
- Aree Vendita Rete: Napoli, Bari, Catania, Cagliari

#### Logistica:

- Deposito di stoccaggio e terminale costiero: Napoli

#### Raffinazione:

- Raffineria di Milazzo

#### Extra rete

- Divisioni Q8 Quaser: Napoli, Bari, Catania



## SOCIETÀ CONTROLLATE E PARTECIPATE

	SOCIETÀ CONTROLLATE	SOCIETÀ PARTECIPATE
REFINING		RAFFINERIA DI MILAZZO
SUPPLY & LOGISTICS	KRI	DE.CO.
	KRC	
	CONTINENTALE ITALIANA ↓ SIGEMI	
MARKETING	SERVIZI & GESTIONI ITALIA	MA.RE.S.
	Q8 QUASER	DICOMI
	VELE FINANZIARIA	ENERGAS
	KAI	PETROL FUEL
	CONQORD OIL	DISMA SERAM TRAPANI AIR FUELING SERVICES

## 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, 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.



## SOCIETÀ CONTROLLATE DA Q8

### 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.



### LA RAFFINERIA DI MILAZZO (RAM)

La Raffineria di Milazzo S.C.p.A., in joint 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.

Sono allo studio di RAM iniziative orientate ad aumentare la sostenibilità ambientale e sviluppare l'economia circolare, anche grazie all'utilizzo di materie prime non convenzionali, altrimenti smaltite come rifiuti, per la formulazione di biocarburanti.

Infine, l'impegno della Raffineria 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 crescita sociale e culturale. Per un approfondimento si veda la sezione "Sostenibilità" del sito [www.raffineriadimilazzo.it](http://www.raffineriadimilazzo.it)



# SUSTAINABLE DEVELOPMENT

LA STRATEGIA DI  
SOSTENIBILITÀ  
E GENERATIVITÀ  
SOCIALE DI Q8

Strategia di Sostenibilità  
integrata con i 17 obiettivi dell'ONU

Analisi di Generatività Sociale  
in collaborazione con il gruppo di ricerca  
del centro ARC dell'Università Cattolica  
del Sacro Cuore di Milano



# LA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

Per contribuire attivamente ad un futuro sostenibile, Q8 ha integrato la sostenibilità nel business, nei propri valori e, capillarmente, in tutte le proprie attività.

E' 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.

Una strategia integrata con i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile indicati dall'ONU

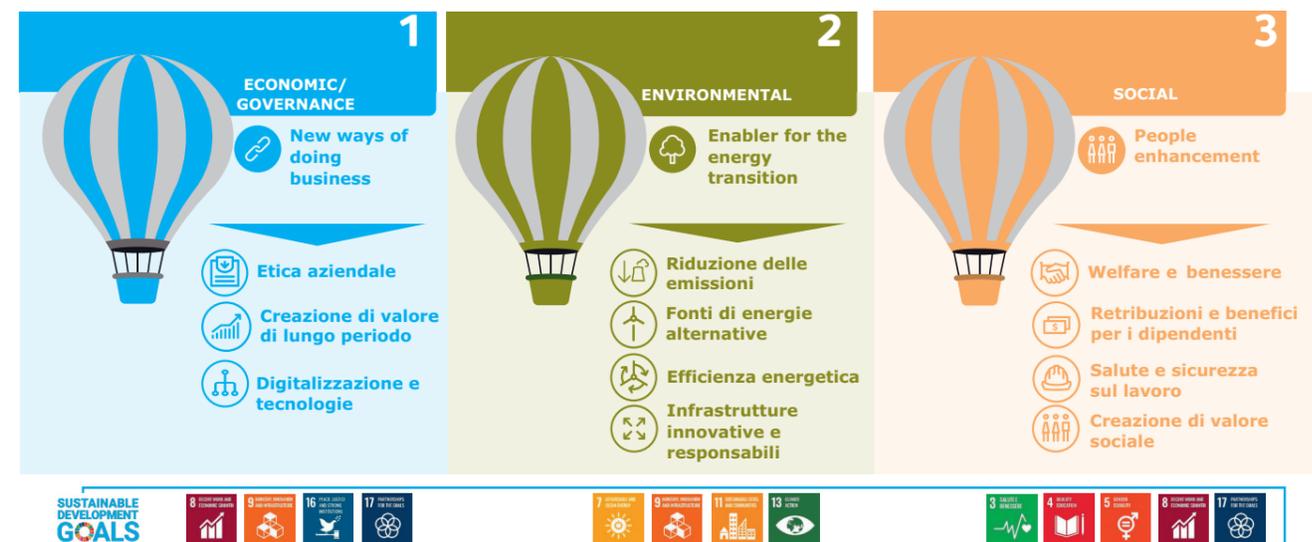
La Strategia di Sostenibilità della Società integra i cosiddetti temi materiali della sostenibilità (economici, ambientali e sociali) con i pilastri strategici del proprio business. Una Strategia che ben si coniuga con 10 dei 17 Sustainable Development Goals (di seguito SDGs).



## Sustainable Development Goals

A settembre 2015 l'ONU ha approvato i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs o Sustainable Development Goals) validi per il periodo 2015-2030. Gli SDGs rappresentano un'agenda ambiziosa e includono 17 obiettivi e 169 target, obiettivi specifici da raggiungere entro il 2030. Includono problematiche universali quali il cambiamento climatico, il consumo sostenibile e l'innovazione in tutti i campi.

In linea con le tematiche ESG (Environmental, Social and Governance), **tre sono i Pilastri che articolano la Strategia di Sostenibilità Q8.**



## 1 NEW WAYS OF DOING BUSINESS

Il primo pilastro "New ways of doing business" 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**

## 2 ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION

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 CO<sub>2</sub> 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**

## 3 PEOPLE ENHANCEMENT

Il terzo pilastro “**People enhancement**” esprime l’impegno di Q8 nei confronti delle Persone, siano esse i propri clienti, i propri dipendenti o i membri della comunità in cui la Società opera. Ai dipendenti di Q8 e a tutti i lavoratori coinvolti nelle attività dell’Azienda è importante garantire: forme di welfare e di wellbeing individuale ed organizzativo, politiche incentivanti volte a premiare il merito, un ambiente di lavoro salubre e sicuro.

L’impegno con la comunità, da anni portato avanti con molteplici iniziative, per Q8 consiste nella creazione di valore sociale che, attraverso le sue attività, viene ridistribuito sul territorio.

SDGs ASSOCIATI AL PILASTRO “**PEOPLE ENHANCEMENT**”:



**SDG 3 - SALUTE E BENESSERE**



**SDG 4 - ISTRUZIONE DI QUALITÀ**



**SDG 5 - PARITÀ DI GENERE**



**SDG 8 - LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA**



**SDG 17 - PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI**

# IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER

Q8 si relaziona quotidianamente con numerosi stakeholder, interni ed esterni, che hanno la capacità di influenzare 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, quest’anno ha voluto coinvolgerli in modo diretto tramite una survey somministrata ad oltre 110 parti interessate per identificare ulteriormente i loro bisogni con un particolare focus sui temi della sostenibilità.

Abbiamo ascoltato le esigenze dei nostri stakeholder anche con una survey on line

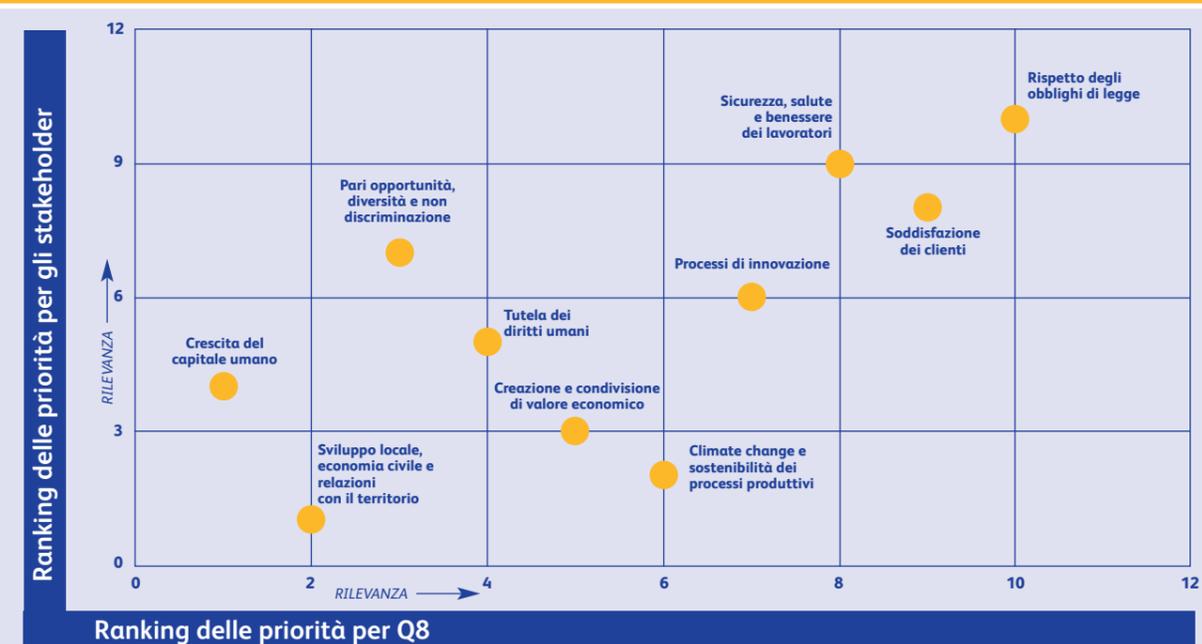
- FORNITORI E BUSINESS PARTNERS
- ISTITUZIONI
- ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA
- PARTNER SCIENTIFICI, DI RICERCA E CO-PROGETTAZIONE
- COMUNITÀ LOCALI, ASSOCIAZIONI E FONDAZIONI
- PERSONE DI Q8, SINDACATI, SOCIETÀ DEL GRUPPO
- ISTITUTI DI CREDITO E ENTI FINANZIARI
- SCUOLA, UNIVERSITÀ, ENTI DI FORMAZIONE
- CONSUMATORI E CLIENTI
- MEDIA



# LA MATRICE DI MATERIALITÀ

La **matrice di materialità** rappresenta la sintesi dei temi riconosciuti come più rilevanti dall'Azienda e dai suoi stakeholder. La rappresentazione qui fornita consente di leggere la materialità sia in relazione alle circa 400 azioni mappate a campione, sia rispetto alle opinioni fornite dall'Azienda mediante interviste in profondità al top management e da un campione di 110 stakeholder che ha risposto ad una survey online, stabilendo un ranking di priorità tra i dieci topic e uno score di rilevanza dei medesimi.

## Matrice di materialità



La materialità emergente dall'incrocio tra i topic più rilevanti per Q8 e i gli stakeholder rispondenti alla survey risulta influenzata dalla tipologia di un settore peculiare, ad elevata strutturazione. Aspetti di compliance riguardo alle normative e sicurezza di persone e comunità costituiscono comprensibili priorità. Ad essi si affianca la soddisfazione del cliente, come portatore di interesse, come soggetto portatore di valore e come condizione di un business maturo altamente competitivo. Non manca il tema innovazione che si traduce principalmente in azioni di perfezionamento di processo e di prodotto lungo tutta la filiera industriale, soprattutto in chiave di lotta al cambiamento climatico. In questa prospettiva, è possibile spiegare il ranking attribuito al topic *climate change* assunto come azione di per sé.

I temi legati allo sviluppo di persone e comunità si collocano in posizioni meno distinte, tuttavia essi vantano un impegno non secondario da parte dell'Azienda, come ben attesta la numerosità delle azioni in questi ambiti.

## RELAZIONE CON GLI SDGs

Rispetto agli SDGs, la matrice di materialità, sia relativamente al posizionamento dei temi, sia in relazione alla numerosità delle sue azioni, segnala:

una forte adesione all'Obiettivo n. 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE e all'Obiettivo n. 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

un impegno sensibile rispetto agli Obiettivi 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ e n. 9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

un supporto all'Obiettivo n. 3 SALUTE E BENESSERE



# LA MATERIALITÀ GENERATIVA

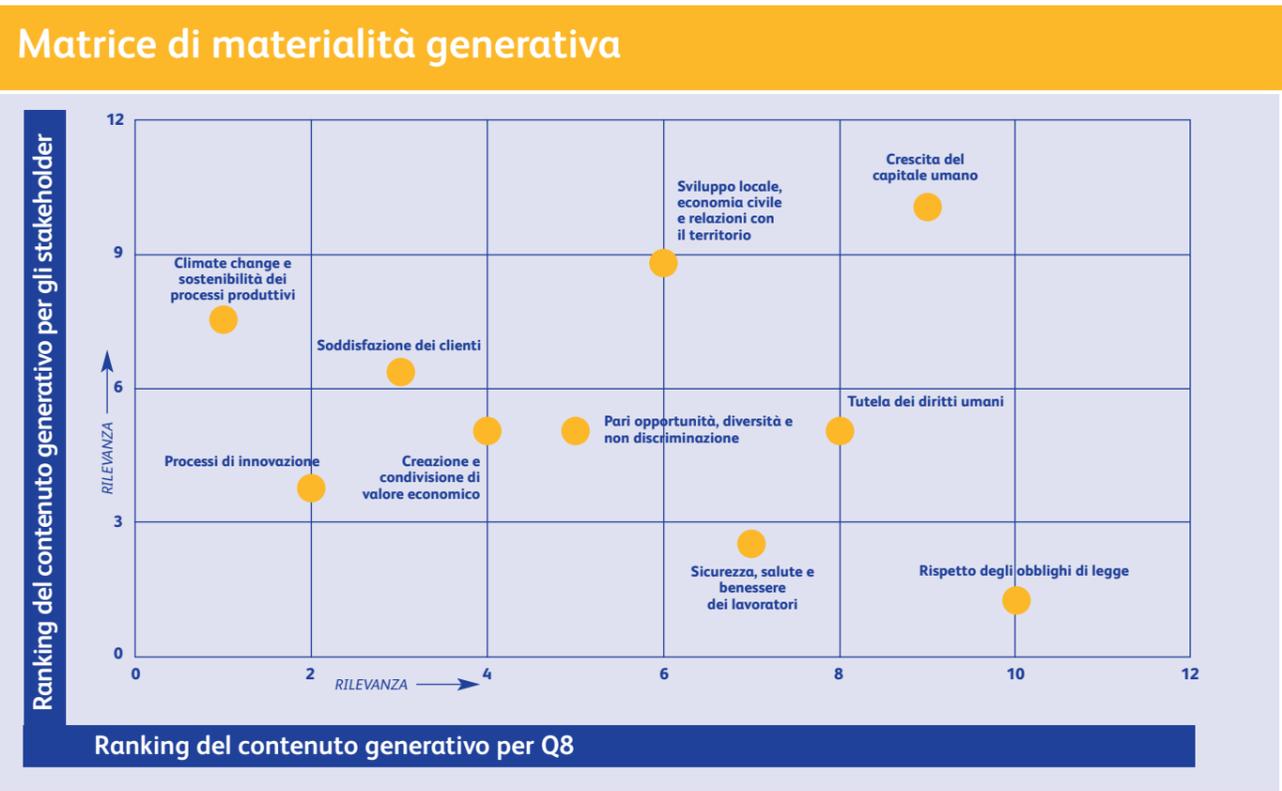
La Matrice di materialità generativa è un prodotto originale che riclassifica l'analisi di materialità secondo i 3 assi della Generatività Sociale: **Intertemporalità, Autorizzazione, Esemplicità.**

### I TRE ASSI DELLA GENERATIVITÀ SOCIALE

**INTERTEMPORALITÀ:** i processi avviati sono sostenibili, ovvero non utilizzano risorse più di quante ne generino. L'attenzione è rivolta qui ai diversi ecosistemi, locali e globali, ambientali, economici e sociali. L'intertemporalità ha a che fare con la capacità di valorizzare e integrare passato, presente e futuro, tenendo aperto l'orizzonte del tempo. Essa riguarda il "lasciar andare", movimento che consente di autorizzare altri nella prospettiva intergenerazionale.

**AUTORIZZAZIONE:** autorizzare significa rendere altri - colleghi, fornitori, clienti, soggetti delle diverse comunità professionali e territoriali - sempre più "autori" della loro esistenza, aumentandone direttamente e indirettamente il potere di agire.

**ESEMPLARITÀ:** i processi avviati conciliano la dimensione funzionale con quella dei significati e si rivelano capaci di ispirare altri ad intraprendere a loro volta nuove iniziative migliorative dei diversi contesti di azione.



L'autovalutazione delle azioni realizzate congiuntamente tra Q8 e i suoi stakeholder è stata prodotta sia dall'Azienda, sia dagli stakeholder che hanno aderito alla survey sulla base di 6 criteri analitici che derivano dai richiamati assi della Generatività Sociale.

### I 6 CRITERI ANALITICI UTILIZZATI PER LA VALUTAZIONE

**ABILITAZIONE**  
La relazione ha reso possibile nuove opportunità di crescita e sviluppo per la vostra organizzazione?

**TRANSITIVITÀ**  
La relazione va oltre l'oggetto formale della collaborazione e favorisce lo scambio di fiducia, know-how, innovazione e supporto reciproco?

**STORICITÀ**  
La relazione valorizza la storia e l'esperienza della vostra organizzazione?

**PROSSIMITÀ**  
La relazione è caratterizzata da vicinanza e condivisione di visione, valori, prospettive?

**PROSPETTIVA**  
La relazione è pensata per durare nel tempo?

**POSIZIONAMENTO**  
La relazione contribuisce a migliorare l'immagine e la reputazione di entrambi?



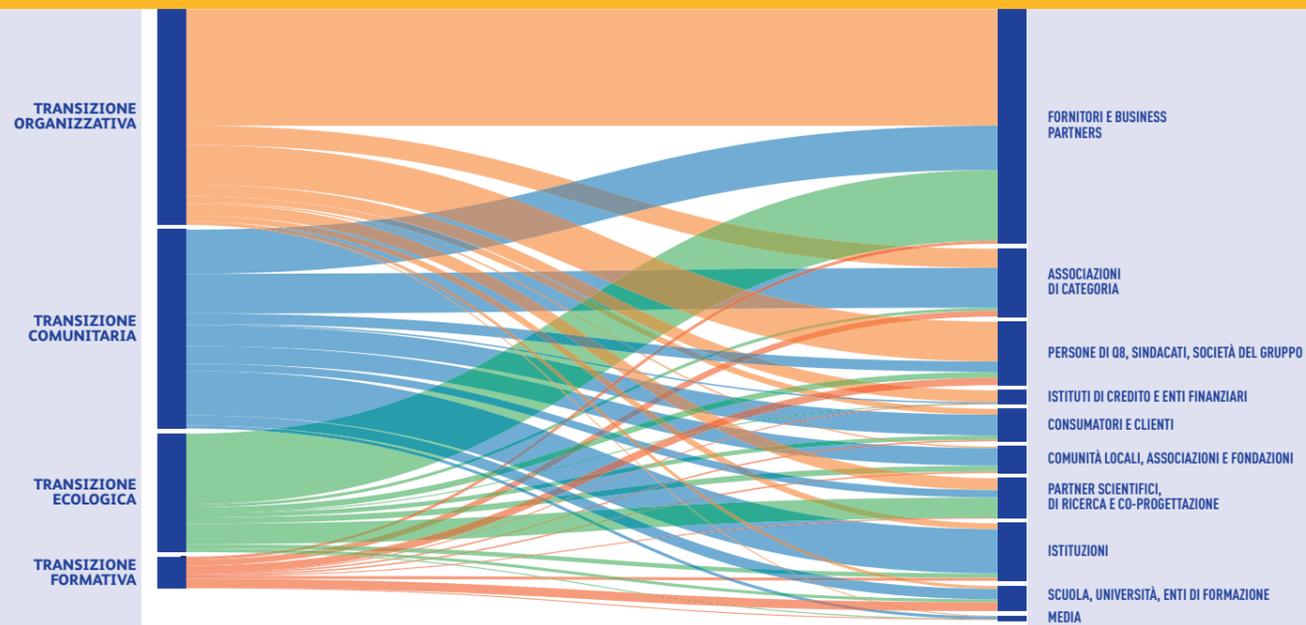
Le due mappe restituiscono altrettanti differenti dimensioni della materialità: mentre la prima (a sinistra) racconta i temi prioritari verso i quali l'Azienda si dichiara interessata e/o orientata a generare e preservare valore nel tempo, la materialità generativa, (a destra) emergendo dalla analisi delle attività messe in atto dall'Azienda, ne rileva le priorità de facto ed il potenziale stimato in termini di incidenza generativa sulla Azienda, sugli stakeholder e sulla società. La Matrice di materialità generativa consente, dunque, di mettere a fuoco in modo significativo un diverso, ma non meno importante, piano di generazione del valore.

Il confronto tra le due mappe evidenzia alcuni interessanti scostamenti tra la dimensione "ideale" e quella "reale", così come tra il mandato funzionale e il "senso" emergente dalle collaborazioni. Eloquente è il riposizionamento di alcuni temi – ad esempio lo sviluppo locale o il tema formativo – che raccontano di una spinta importante presente all'interno dell'Organizzazione, pur in un contesto settoriale e competitivo oggettivamente non semplice.

# LA MATERIALITÀ DI Q8 NELLE TRANSIZIONI

Alla luce delle transizioni e dei cambi di paradigma in corso nel mondo, questa inedita analisi di Materialità rappresenta l'impatto delle azioni dell'Azienda classificate in base al coinvolgimento degli stakeholder sulle diverse transizioni.

## Materialità transizioni



SIAMO ALL'INTERNO DI 4 GRANDI PASSAGGI STORICI CHE STANNO RISTRUTTURANDO I NOSTRI MODI DI VIVERE, LAVORARE, PRODURRE, CONSUMARE.

### TRANSIZIONE ECOLOGICA

Riguarda l'energia, l'ambiente e la sostenibilità dei prodotti e dei processi

### TRANSIZIONE ORGANIZZATIVA

Riguarda i modi di lavorare e di produrre, la digitalizzazione e le relazioni organizzative

### TRANSIZIONE FORMATIVA

Riguarda l'educazione e la formazione di persone e organizzazioni

### TRANSIZIONE COMUNITARIA

Riguarda i temi della salute, del benessere e dello sviluppo delle persone, filiere produttive, comunità e territori

Osservare la realtà attraverso le lenti offerte dalle transizioni consente di assumere una visione dinamica e non statica, aperta e non chiusa dell'azienda e delle sue strategie. Alla luce delle trasformazioni in atto, ogni impresa sarà chiamata a ripensarsi e a rilanciarsi, per trasformare le nuove sfide in opportunità di sviluppo.

Dentro questa cornice evolutiva, il grafico evidenzia l'attuale impegno di Q8 rispetto alle 4 transizioni e il **dialogo aperto con i suoi stakeholder**, rispetto ai quali, in una logica di alleanza stimolata da questo passaggio storico, potrebbero aprirsi ulteriori contesti di collaborazione e convergenza rispetto a nuovi obiettivi strategici.

Oggi Q8 si presenta prevalentemente impegnata sul fronte organizzativo, grazie alla scommessa vinta sulla digitalizzazione e l'innovazione di processo, con ricadute ed alleanze importanti a livello della filiera produttiva, in particolare sul fronte salute e sicurezza e nella semplificazione e miglioramento della *delivery* e del *customer service*.

L'impegno nella transizione comunitaria vede soprattutto un investimento nel mantenimento di un confronto aperto, collaborativo e costante con le istituzioni, con le associazioni di categoria, con i clienti e con la società civile locale e vede coinvolti in modo trasversale tutti gli stakeholder.

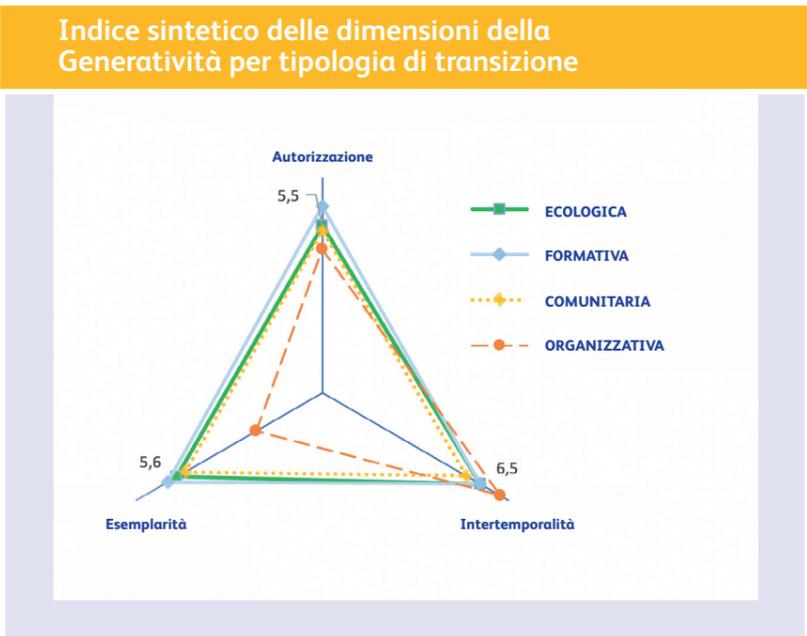
Sul fronte della transizione ecologica, certamente il più sfidante per Q8, il movimento si concentra in innovazioni di filiera, fortemente impattanti su fornitori e partners, con un ulteriore forte potenziale da esprimere anche nel prossimo futuro sulle strategie di diversificazione energetica, per quali sono già in corso investimenti e piani di sviluppo.

Da segnalare è anche lo sforzo formativo di Q8 che vede l'Azienda rispondere - spesso in una logica di alleanza con altri partner istituzionali e scientifici - al mandato di sostenere il long life learning in chiave di abilitazione professionale delle persone di Q8, quale elemento abilitante le nuove generazioni sia per i propri lavoratori e per quelli della filiera.

Nella cornice offerta dalle transizioni, assumono una nuova prospettiva anche gli SDGs che appaiono come una indicativa tappa di trasformazione di medio e lungo periodo. Essi costituiscono, tuttavia, sin d'ora punti di riferimento imprescindibili nella definizione della strategia di generazione di valore condiviso e dunque di moltiplicazione degli impatti.

# INDICATORE SINTETICO DI GENERATIVITÀ SOCIALE

L'Indice sintetico di Generatività Sociale è un indice composito basato sull'aggregazione di tre indicatori qualitativi costruiti per monitorare l'andamento dell'azienda rispetto alle dimensioni costitutive della Generatività Sociale – autorizzazione, intertemporalità, esemplarità. Ognuna delle circa 400 azioni di Q8 mappate a campione è stata valutata dal gruppo di ricerca attraverso un'analisi qualitativa e comparativa secondo le tre dimensioni della Generatività Sociale. A ciascuna azione è stato assegnato un punteggio tra 0 e 10. Tali punteggi sono stati poi aggregati in un valor medio per ciascuna dimensione, nell'intento di offrire una lettura globale delle azioni. Infine, i tre punteggi complessivi sono state ulteriormente aggregati per arrivare alla creazione di un solo indice sintetico.

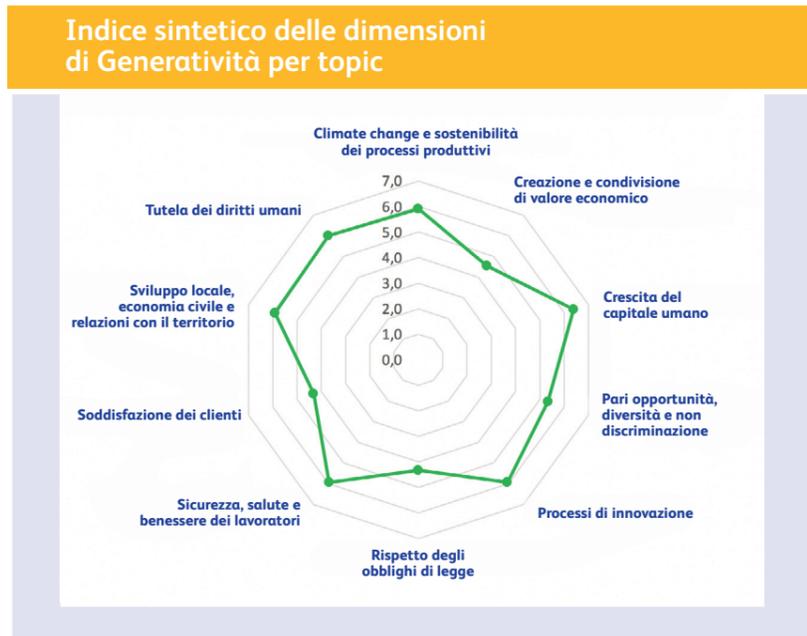


Pur non avendo mai assunto prima, nel proprio frame culturale ed organizzativo, la categoria di Generatività Sociale, Q8 ha voluto introdurre per la prima volta nel suo Bilancio questo paradigma per rileggere i suoi processi nella consapevolezza che oggi sia necessario adottare nuove categorie per comprendere il mondo e immaginare nuove strategie e nuove alleanze nella generazione di valore condiviso.

Q8 si presenta alla luce della Generatività Sociale come un'Azienda non priva di dinamismo: si attribuisce valore ad un passato a cui l'Azienda deve la sua identità e prosperità, ma la proensione è verso il futuro e alla ricerca di una propria opzione evolutiva, nel quadro di una transizione ecologica che sta costruendo nuove cornici per l'azione economica ed energetica.

Per questo motivo, l'azione generativa e il suo dinamismo si rintracciano in Q8 soprattutto a livello locale nella dimensione organizzativa interna ed a livello intermedio: nelle relazioni con le sue comunità professionali e geografiche, nella ricerca nel perseguimento di una qualità superiore di processi e prodotti a garanzia della sicurezza di persone e comunità, nella promozione della formazione.

La dimensione generativa risulta al momento meno evidente nelle sue scelte strategiche produttive e commerciali, probabilmente anche a motivo di un mercato di riferimento tradizionale, connotato da una separazione forse ancora fin troppo netta tra la produzione di valore economico e quello sociale, tra il perseguimento di una performance strumentale e quella relazionale che potrebbe aprire a modelli inediti di co-creazione.



Resta ampia pertanto la potenzialità di crescita generativa, probabilmente finora limitata anche da un ceiling di contesto - settoriale, istituzionale, organizzativo - complesso e poco malleabile con il quale occorre tuttavia dialogare.

L'Azienda, infatti, è inserita in un mercato maturo, oggi sempre più sollecitato a ripensarsi dalle crescenti richieste di rinnovamento, sia sul lato customer choice, sia sul lato normativo-istituzionale, sulla spinta delle mutate sensibilità planetarie.

Sfide che portano tutto il mondo delle imprese, in generale, e quelle del settore energetico, in particolare, a riflettere su interrogativi cruciali per la loro stessa sostenibilità: "Cosa ancora possiamo sapere?" "Che cosa possiamo scoprire?" "Che cosa possiamo sperare?"

Non sfugge l'idea che per trasformare le attuali politiche economiche di fronte alle crisi di senso di uno sviluppo sempre più insostenibile, si renda necessario un mutamento culturale per ridefinire i termini di una nuova interdipendenza tra sistemi geoeconomici - in una ritrovata "alleanza" basata sul riconoscimento che c'è un bene in comune, che è anche uno "sviluppo in comune" - e, conseguentemente, un cambiamento dello stesso paradigma di pensiero oggi unicamente centrato sull'affermazione "business as usual".

Si tratta di paradigma che ha ispirato concezioni di crescita illimitata, senza riguardo per la limitatezza delle risorse del pianeta e delle generazioni future; che ha orientato azioni di mercato responsabili di avere messo in crisi le catene degli scambi e scosso le interconnessioni tra persone imprese istituzioni che, insieme, oggi sono poste di fronte a un bivio storico per superare la crisi globale e ridisegnare un nuovo modello di sviluppo.

È in questo contesto che assume particolare rilievo il percorso intrapreso da Q8 volto ad abbracciare una visione più "contributiva" e green, orientata alla transizione ecologica ed energetica.

Adottare il paradigma generativo all'interno di un quadro così sfidante non è semplice, eppure potrebbe contribuire ad aprire nuovi scenari, perfino una exit-way da una situazione di impasse, anche attraverso percorsi step by step di progressivo coinvolgimento ed abilitazione a nuovi immaginari delle persone di Q8, per arrivare ad una più ampia reinterpretazione del proprio ruolo e del proprio business, nell'ottica di perseguire una nuova e più durevole prosperità per sé e per i diversi stakeholder e una sua immagine esterna rigenerata.

#### PUNTI EMERGENTI DALL'INDICATORE SINTETICO:

1

##### INTERTEMPORALITÀ:

si rileva una buona attenzione alla dimensione dell'intertemporalità, nella quale rientrano i temi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica, sia nelle relazioni di partnership, sia sul fronte sostenibilità.

2

##### ABILITAZIONE:

si rileva una assunzione di responsabilità diffusa da parte dell'Azienda rispetto all'azione formativa, sia dal punto di vista della abilitazione tecnica dei propri collaboratori, sia nella crescita di competenze nella filiera e più ampiamente nelle comunità. Il tema potrebbe crescere facilmente grazie a nuove strategie di acquisizione di competenze interne. Quando le competenze sono prevalentemente esterne si rischia di generare un elevato tasso di dipendenza dalla filiera rispetto ad elementi strategici per il processo produttivo, non consentendo una valutazione ulteriore della transitività e co-creazione di valore ad esempio in termini di innovazione.

3

##### ESEMPLARITÀ:

la capacità in termini di esemplarità appare un potenziale certamente da poter sviluppare; ciò consentirebbe di apprezzare le azioni intraprese, di obiettivo valore, verso spazi di co-creazione di valore condiviso. Anche la competenza narrativa, sia rispetto al sense-making interno all'Azienda, che alla dimensione di promozione culturale esterna, esistente in diverse modalità, presenta ampi spazi di crescita.

## LA GENERATIVITÀ SOCIALE: FOCUS SU NAPOLI

Il modello della Generatività è stato applicato in modo più puntuale su Napoli, snodo cruciale della logistica aziendale, con l'obiettivo di visualizzare e valutare la convergenza e congruenza delle numerose azioni di Q8 sul territorio con quelle dei diversi attori presenti nell'area interessata.

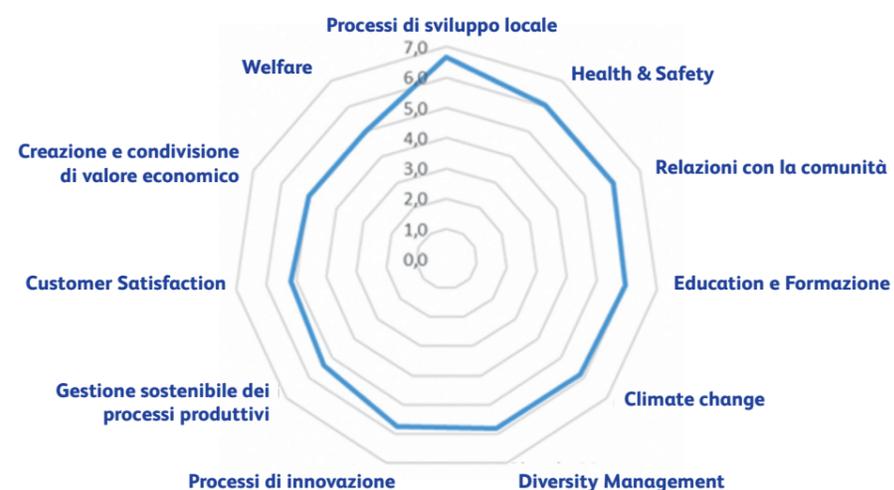
Dai dati rilevati e dalle interviste condotte emerge un posizionamento di Q8 nei confronti della città e delle istituzioni locali quale partner sensibile e interessato a cooperare per il benessere, la crescita e lo sviluppo locale, pur restando nell'ambito del proprio perimetro di attività riguardante un indotto ed un sistema di stakeholders ampi e diffusi, il coinvolgimento dei quali è altrettanto impattante quanto l'azione diretta dell'Azienda.

L'assunzione della nuova prospettiva della sostenibilità contributiva per gli anni a venire vede aprirsi ampi potenziali di crescita nelle diverse dimensioni avendo riguardo in particolare all'impegno nelle aree strategiche dello sviluppo sostenibile e della partecipazione ai processi pubblici che lo definiscono e della capacità di Q8 nel prendervi parte sia sul piano operativo che relazionale.

Indice sintetico globale delle dimensioni della Generatività (valore = 5.7)



Indice sintetico delle dimensioni di Generatività per topic



## IL CONTRIBUTO DI Q8 NAPOLI AGLI SDGs

Le interviste alla società civile ed alle sfere istituzionali locali e sovralocali e la ricostruzione delle policy in atto nell'area hanno consentito di pervenire ad una lettura interessante del contesto a partire dai Sustainable Development Goals, punti di riferimento imprescindibili di qualsiasi strategia, pubblica o privata, economica e sociale.

Particolarmente distintivo appare l'impegno del Gruppo Q8 nella bonifica dell'area dell'ex raffineria e petrolchimico a Napoli est, con un investimento assai rilevante di risorse economiche e l'utilizzo di tecnologie avanzate e idonee alla salvaguardia della salute e del benessere del contesto.

Da sottolineare anche la convinta adesione alla compliance in tema di sicurezza, legalità e gestione delle eventuali emergenze.

Significativo, infine, il sostegno promozionale rivolto al territorio per contribuire ai processi culturali ed educativi rivolti alle giovani generazioni, in un'ottica di «investimento sul futuro».



Il tema è trasversalmente presente in molte delle azioni messe in campo da Q8. In un dialogo che tocca i collaboratori, i diversi attori istituzionali locali e nazionali, la propria filiera produttiva, c'è grande attenzione al monitoraggio del rispetto e dell'aggiornamento delle normative in materia di salute e sicurezza, alla gestione HSE, alla revisione continua del piano di emergenza esterna.

L'Azienda, aderendo spontaneamente all'accordo di programma stipulato con il Ministero dell'Ambiente, sta eseguendo la bonifica della ex raffineria e dell'ex petrolchimico, siti dismessi situati a Napoli est.

L'Azienda, inoltre, ha posto in essere iniziative in chiave migliorativa sia in ambiti legati alla salute pubblica locale, come la riduzione di emissioni odorifere, sia in ambito di accrescimento del benessere organizzativo e dei dipendenti mediante un fondo di assistenza sanitaria.



L'azione formativa coinvolge vari stakeholder del contesto partenopeo – fornitori, partner commerciali, soggetti istituzionali - e si esprime anzitutto attraverso un impegno finalizzato da un lato all'aggiornamento delle competenze, delle procedure e delle cornici normative legate al tema salute e sicurezza, dall'altro, all'innovazione di processo mediante accordi con le università locali sullo studio di nuove tecnologie rivolte anche alla sostenibilità ambientale.

Rispetto alla comunità locale, l'intervento di Q8 si traduce in un supporto ad alcuni istituti scolastici dell'area a sostegno della Dad e nel dialogo scuola-lavoro. Tra le azioni messe in campo da Q8 durante la pandemia di Covid-19 è da segnalare la donazione di laptop e tablet ad alcune scuole del territorio per facilitare la didattica a distanza.

Tale iniziativa ha rappresentato un'importante azione per agevolare l'accessibilità all'istruzione mediante strumenti di apprendimento digitali.



L'apporto di Q8 su questo fronte è evidente nella continua attenzione al mantenimento degli standard più elevati delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, attenzione che si rivolge sia alle persone di Q8 sia alla rete di fornitori e partner, rappresentanti un indotto significativo nel contesto di riferimento. Da un punto di vista interno, si segnalano gli interventi a sostegno della formazione dei dipendenti, al benessere organizzativo e alle opportunità di welfare.



Si evidenzia la costante attenzione di Q8 al mantenimento di standard elevati di sicurezza della rete logistica e di fornitura che coinvolge in modo significativo l'area portuale e quella di Napoli Est attraverso un'innovazione di processo.

L'esigenza di tutela comunitaria e ambientale si traduce nella partecipazione ai diversi tavoli istituzionali e ad azioni di sistema con altri stakeholder locali e nazionali finalizzati al monitoraggio, coordinamento e gestione delle aree comuni.



Tematica cruciale per un'azienda multinazionale del settore energetico è la ricerca continua di modelli sostenibili di produzione e consumo. Rispetto a questo capitolo, le azioni del Deposito sono legate alla formazione continua del personale, al miglioramento costante dei processi produttivi, al coordinamento e alla ottimizzazione della gestione condivisa con altri co-utenti di darsena e oleodotto.

La ricerca di innovazioni di processo sia sul fronte produzione che su quello consumo indicano un'attenzione presente con un potenziale di ulteriore sviluppo nel futuro.

Q8 risulta particolarmente attenta alle proprie esternalità ed impegnata nel contenerle.

Centrale è l'ingente investimento di risorse economiche nelle attività di bonifica e di riqualificazione dell'area dell'ex raffineria. Importante anche il contributo legato al mantenimento di standard elevati di sicurezza degli impianti e della catena logistica, alla sua partecipazione attiva alla pianificazione dei processi pubblici di miglioramento delle aree di interferenza con la città (come la zona portuale e i luoghi di attraversamento dell'oleodotto). Per il potenziale è da menzionare l'iniziativa in divenire l'iniziativa del parco fotovoltaico.



Sfida chiave globale, il tema dello sviluppo sostenibile interroga fortemente Q8 a livello di corporate nell'attraversamento di una transizione – quella ecologica ed energetica – che ha già impegnato la Società nella definizione della strategia aziendale per i prossimi decenni. Rispetto a questo tema, il Deposito di Napoli si muove su un piano puntuale, con iniziative che vanno nella direzione dell'efficientamento progressivo dei processi di sua competenza.



Rispetto a questo GDS, l'impegno del Deposito di Napoli si traduce nella partecipazione ad un costante dialogo istituzionale e multistakeholder attorno alla gestione sicura e sostenibile di aree comuni e del lavoro, alla promozione del tessuto economico locale e alla qualificazione continua dei propri lavoratori e dei partner in un'ottica di elevata compliance e attenzione alla legalità.



## IL CONTESTO NAPOLETANO E LA SFIDA DELLE TRANSIZIONI

Il Deposito si inserisce in un'area industriale metropolitana prossima al centro e al porto, corrispondente a "Napoli Est" nel Municipio 6, con i suoi tre popolosi quartieri, che di fatto costituiscono la prima comunità stakeholder dell'Azienda.

Allo stato attuale, il rapporto dei quartieri di Napoli Est con le transizioni in atto, ed in particolare anche con gli impianti Q8, richiede ancora uno sforzo di consenso e crescita culturale, sia a livello di comunità che nelle pratiche dell'Azienda stessa, per «contribuire» alle possibili opzioni di riqualificazione dell'intera area, attraverso una nuova relazione con il contesto che coinvolga tutti gli attori in gioco: imprese, istituzioni, associazioni dei cittadini, centri culturali, scuole, università. In tale contesto appare ancora più importante l'impegno dell'Azienda sul fronte dell'innovazione e delle infrastrutture. Ad oggi, l'apporto di Q8 si muove da un lato nella costante attenzione al mantenimento dei più alti standard di sicurezza degli impianti, della rete logistica e di fornitura che coinvolge in modo significativo l'area portuale e quella di Napoli Est e, dall'altro lato, nell'adozione di politiche mirate alla tutela della salute delle persone e dell'ecosistema, che proprio nell'attività di bonifica dell'area interessata trovano motivo di riqualificazione. Da questo punto di vista, la lettura delle azioni aziendali compiute attraverso la griglia interpretativa e prospettica degli SDGs, fornisce un adeguato riferimento per comprendere la portata delle responsabilità e degli impegni assunti dall'impresa, sia in ottica di miglioramento continuo dei processi interni sia di attenzione verso le potenzialità rigenerative dell'area.

Per giungere ad un reale impatto in termini di sostenibilità e rigenerazione appare imprescindibile rinforzare ed orientare lo sforzo contributivo di Q8 verso la ricerca e la promozione di strade di collaborazione ed interazione tra l'Azienda medesima, le Istituzioni e la Società Civile in grado di sviluppare pratiche congruenti tra le tre diverse sfere. Tale interazione è indispensabile ai fini del risultato.

TRANSIZIONE	SDGs	POSSIBILE FOCUS DI FUTURE CONVERGENZE/ALLEANZE
ECOLOGICA-ENERGETICA	  	<p>L'esigenza di orientare e sostenere la transizione energetica in ambito urbano va necessariamente conciliata con le situazioni di partenza dei contesti locali. Qui l'iniziativa deve fare i conti con scenari socio-economici non solo eterogenei tra loro, ma anche frammentati e diversificati al loro interno (es. centro/periferie). A ciò si aggiungono i significativi impatti della crisi Covid.</p> <p>Di elevato valore nell'economia e nella tenuta del sistema Napoli appaiono, pertanto, quelle azioni che non solo saranno avviate a promozione di una più convinta sostenibilità ecologica, anche in termini di accesso alle nuove fonti energetiche da parte della componente più vulnerabile della popolazione.</p>

TRANSIZIONE	SDGs	POSSIBILE FOCUS DI FUTURE CONVERGENZE/ALLEANZE
FORMATIVA	  	<p>Nei prossimi anni, a seguito delle grandi trasformazioni in atto a livello globale, l'azione educativa e formativa si confermeranno l'elemento differenziale nelle traiettorie di crescita, sviluppo e realizzazione degli individui. I mutamenti nella vita privata, sociale e del mercato del lavoro esigeranno non solo nuovi skill per affrontare efficacemente contesti, bisogni e obiettivi in continua evoluzione, ma anche un'aumentata consapevolezza del significato e direzione di queste stesse trasformazioni. Serviranno pertanto capacità critica, autonomia, responsabilità, competenze relazionali e collaborative, creatività e resilienza. Il long life learning sarà l'orizzonte dei nuovi abitanti della contemporaneità.</p> <p>Il driver della digitalizzazione, in particolare, informerà processi e relazioni; occorre intervenire con urgenza per ridurre i gap esistenti (in/out); decisive si riveleranno quelle iniziative che sapranno accompagnare e abilitare bambini, ragazzi e giovani ad una nuova maturità digitale, nel quadro di alleanze ampie con le agenzie educative come la scuola, le istituzioni locali, il terzo settore e la società civile, soggetti questi ultimi portatori di una cultura contestuale da preservare e valorizzare quale ancoraggio originale nel contesto globale.</p>

TRANSIZIONE	SDGs	POSSIBILE FOCUS DI FUTURE CONVERGENZE/ALLEANZE
ORGANIZZATIVA	   	<p>L'attenzione al rispetto della compliance, parte integrante della cultura di Q8 e presente trasversalmente nell'agire dell'Azienda, costituisce un importante valore da coltivare ulteriormente e trasformare sempre più non solo in un dovuto adeguamento al quadro normativo di riferimento, ma in una nuova narrazione organizzativa capace di qualificare l'identità di Q8, sostenere il senso di appartenenza dei collaboratori e di legame da parte degli stakeholder e alimentare il purpose dell'azienda rispetto alla valorizzazione della comunità territoriale. Inoltre, questa linea di condotta può costituire il benchmark di riferimento nel qualificare il dialogo con gli stakeholder locali e piattaforma per una evoluzione fiduciaria di rapporti, progetti, processi che vedono interventi e investimenti sul futuro dell'area.</p>

TRANSIZIONE	SDGs	POSSIBILE FOCUS DI FUTURE CONVERGENZE/ALLEANZE
COMUNITARIA	  	<p>La complessità del contesto sollecita la ricerca di una chiave di accesso ad un nuovo dialogo con i territori e con i suoi abitanti. La vivacità della società civile e il suo impegno fattivo indica che la cultura è lo spazio di una possibile interlocuzione. Una cultura contemporanea che cerca nuove forme espressive e di legame attorno alla quale è possibile immaginare anche nuove alleanze pubblico/privato che si propongono di generare nuova inclusione e coesione, solidarietà e corresponsabilità e dunque un nuovo legame sociale e nuove opportunità di reciproco riconoscimento.</p>

Innovazione e digitalizzazione sono nel nostro DNA

## NEW WAYS OF DOING BUSINESS

UNA GOVERNANCE ETICA, EFFICACE E TRASPARENTE

**NESSUN**  
EPISODIO DI  
CORRUZIONE

**NESSUN**  
CASO DI  
VIOLAZIONE  
ANTITRUST

**NESSUN**  
CASO DI  
VIOLAZIONE  
DELLA PRIVACY  
DEL CLIENTE

ACCORDO DI COOPERATIVE  
COMPLIANCE CON  
L'AGENZIA DELLE ENTRATE

SALUTE, SICUREZZA, QUALITÀ E AMBIENTE SONO LE NOSTRE PRIORITÀ

OLTRE **900** SAFETY WALK L'ANNO

**3** STANDARD INTERNAZIONALI



FATTURATO **OLTRE € 8 MILIARDI**  
ACCISE VERSATE **OLTRE € 4 MILIARDI**

## GOVERNANCE RESPONSABILE

Q8, soggetta a direzione e controllo di Kuwait Petroleum Corporation, ha adottato un modello di Corporate Governance che prevede una chiara definizione ed una netta separazione delle funzioni svolte all'interno dell'Azienda, consentendo così un'immediata individuazione, anche da parte degli stakeholder, di ruoli e di responsabilità. Un efficace assetto organizzativo costituisce per Q8 una condizione essenziale per il perseguimento degli obiettivi aziendali.



La nostra Governance è strutturata per rendere l'Organizzazione efficace e trasparente

### COMPOSIZIONE DEL CDA Kuwait Petroleum Italia S.p.A.

#### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente  
Azzam Al Mutawa

Amministratore Delegato  
Giuseppe Zappalà

Consiglieri  
Raffaele Iollo  
Mauro Strassera  
Livio Livi  
Naser Ben Butain

#### COLLEGIO SINDACALE

Presidente  
Giuseppe Taragoni

Sindaci effettivi  
Giuseppe Sancetta  
Paolo Puri

## ETICA E COMPORTAMENTO RESPONSABILE

Etica e compliance sono elementi imprescindibili dal punto di vista strategico, al pari di quelli di natura economica e/o di mercato, per lo svolgimento dell'attività di impresa nel pieno rispetto dei principi di legalità e correttezza.

Per tale motivo negli anni Q8 si è dotata di un insieme di regole, strutture organizzative, procedure e processi che consentono 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 che 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.

A vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello ed a curarne l'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.

#### CODICE ETICO

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 Q8.

#### IL CODICE ETICO DISCIPLINA IN PARTICOLARE LE AREE:

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 Q8).

Un elevato standard etico è la nostra normalità

## LE NOSTRE POLICY

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

### Policy Antitrust

Garantisce un'efficace e organica diffusione della cultura antitrust, fornendo raccomandazioni e chiare regole da seguire nella gestione delle attività. Tutta la popolazione aziendale è coinvolta in una formazione continua che tiene conto anche di specifiche necessità legate ai ruoli ricoperti. La figura del Compliance Officer Antitrust fornisce supporto nell'analisi delle problematiche di maggior rilievo.

### Policy anticorruzione

Richiamando espressamente il Codice Etico, sottolinea l'importanza di gestire il 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.

### Whistleblowing: Procedura per la segnalazione di violazioni

E' stata istituita una specifica 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 garanzia del massimo livello di riservatezza delle segnalazioni da parte del Whistleblower, è stata predisposta una piattaforma informatica accessibile a tutti i dipendenti e gestita da un ente outsourcer terzo, nonché un complesso di norme a tutela di coloro che effettuano le segnalazioni. Nel corso dell'anno 2020/2021 la procedura è stata ulteriormente aggiornata al fine di rendere ancor più efficace la tutela della riservatezza del segnalante.

### Policy Compliance Antimafia

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. Istituito un albo dei fornitori, c.d. "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. Nel corso dell'anno 2020/2021 sono state redatte linee guida per la compilazione delle Dichiarazioni Antimafia e Antiriciclaggio.

### Procedura GDPR (General Data Protection Regulation)

Garantisce il rispetto dei principi in materia di trattamento di dati personali, 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. Istituita una struttura organizzativa ad hoc per la gestione delle tematiche di privacy.

Nel periodo di riferimento non sono state rilevate non conformità a leggi e/o regolamenti per le aree disciplinate dalle policy sopra citate.

Comportamenti  
altamente  
responsabili  
rappresentano  
il nostro standard

## 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 ha un proprio Enterprise Risk Management (ERM) per 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.

I rischi mappati appartengono a varie aree: finanziaria, legale, operativa e strategica. Particolare attenzione in quest'anno è stata riservata a tutti i rischi connessi all'emergenza Covid-19, nonché gli impatti sul business derivanti dai cambiamenti ambientali o da possibili incidenti ambientali.

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 misure di mitigazione 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.



Un comitato ad hoc  
per la sorveglianza e  
la mitigazione dei rischi

### ACCORDO DI COOPERATIVE COMPLIANCE CON L'AGENZIA DELLE ENTRATE

Sin dal 2019 Q8 è ammessa al Regime di Adempimento Collaborativo o "Cooperative Compliance", ovvero la Società è inclusa nell'elenco delle società "virtuose" pubblicato sul sito dell'Agenzia delle Entrate e, pertanto, figura tra i contribuenti che operano in piena trasparenza e collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria.

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.

## SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE E QUALITÀ: 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 atte 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") così chiamato perchè definisce le modalità che l'Azienda si è data per condurre il proprio business ed integra i temi di Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Security e Qualità dei Processi i cui principi e valori fondamentali sono stati raccolti nella **Policy BMS** che è stata diffusa tra tutti i dipendenti e i soggetti che lavorano con Q8.

Il BMS richiede il coinvolgimento di tutti, a partire dal Top Management che ogni anno definisce e comunica gli obiettivi che vengono costantemente monitorati e si riunisce periodicamente per verificarne l'andamento e valutare nuove possibili iniziative di miglioramento. Proprio perché presidia ogni aspetto del business, il BMS viene costantemente monitorato e controllato tramite una periodica attività di audit condotta sia da parte di enti certificatori esterni che di auditor interni: i processi aziendali ed il loro andamento, valutato da opportune metriche che ne misurano il trend rispetto agli obiettivi fissati, vengono analizzati alla costante ricerca di una maggiore efficienza.



Un business che gestisce attività sparse su tutto il territorio nazionale ha poi necessità di ricevere continui feedback anche dal campo e per questo motivo, oltre agli audit, sono previste safety walks svolte presso tutti i luoghi di lavoro nonché un sistema di segnalazione di incidenti e quasi incidenti alimentato da dipendenti e contractors la cui investigazione consente di evidenziare possibili criticità ed opportunità di miglioramento e mantenere sempre elevatissimi standard in termini di salute e sicurezza.

Un altro pilastro del BMS è costituito dall'attività di formazione e sensibilizzazione su tematiche di salute e sicurezza, sostenibilità, ambiente e del miglioramento continuo che deve quindi raggiungere tutti. Per questo sono state sviluppate numerose iniziative, a cominciare dalla creazione del Portale BMS attraverso il quale tutti i dipendenti possono facilmente accedere alle procedure aziendali piuttosto che essere tenuti al corrente delle principali novità in ambito aziendale ed internazionali su queste tematiche. Vengono realizzate, inoltre, numerose iniziative, corsi, eventi che hanno lo scopo di aumentare la conoscenza e la consapevolezza dell'importanza del BMS e di come utilizzarlo al meglio.

Salute, Sicurezza e Ambiente sono da sempre le nostre priorità

## CERTIFICAZIONI

Il Sistema di Gestione BMS è stato certificato secondo i requisiti degli standard internazionali ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 e ogni anno è oggetto di audit condotti da parte di un ente esterno che ne conferma la certificazione.



## 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'Organizzazione 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.

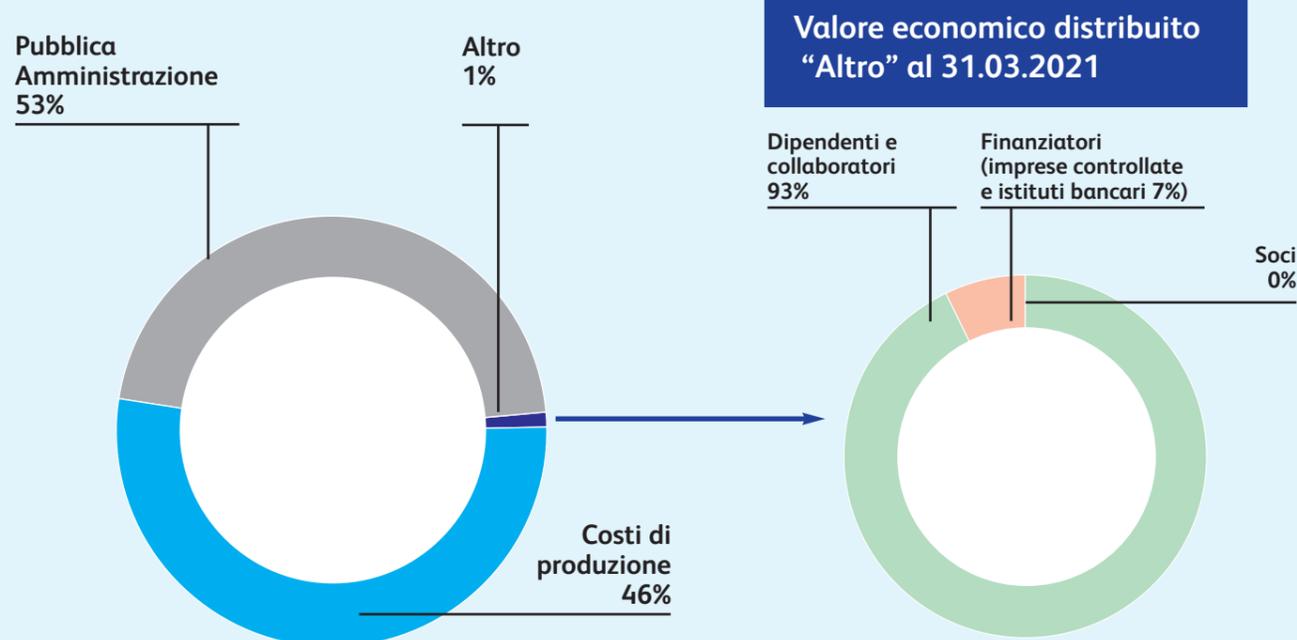
Nell'esercizio fiscale 2020/2021, complice il protrarsi della crisi provocata dalla pandemia da Covid-19, Q8 ha generato un valore economico pari a **8,1 miliardi di Euro** registrando una sensibile diminuzione del 28% rispetto al precedente esercizio. I principali impatti sono riconducibili ai minori ricavi realizzati nel corso dell'esercizio a seguito della contrazione dei volumi di vendita e all'effetto negativo generato dalla diminuzione delle quantità di prodotto in giacenza. Per quanto riguarda il valore economico distribuito nell'anno corrente, in virtù del costante impegno profuso da Q8 per il territorio in cui opera, lo stesso risulta leggermente superiore rispetto a quello generato (+0,4%) e, di conseguenza, il valore trattenuto dall'Azienda risulta negativo.

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

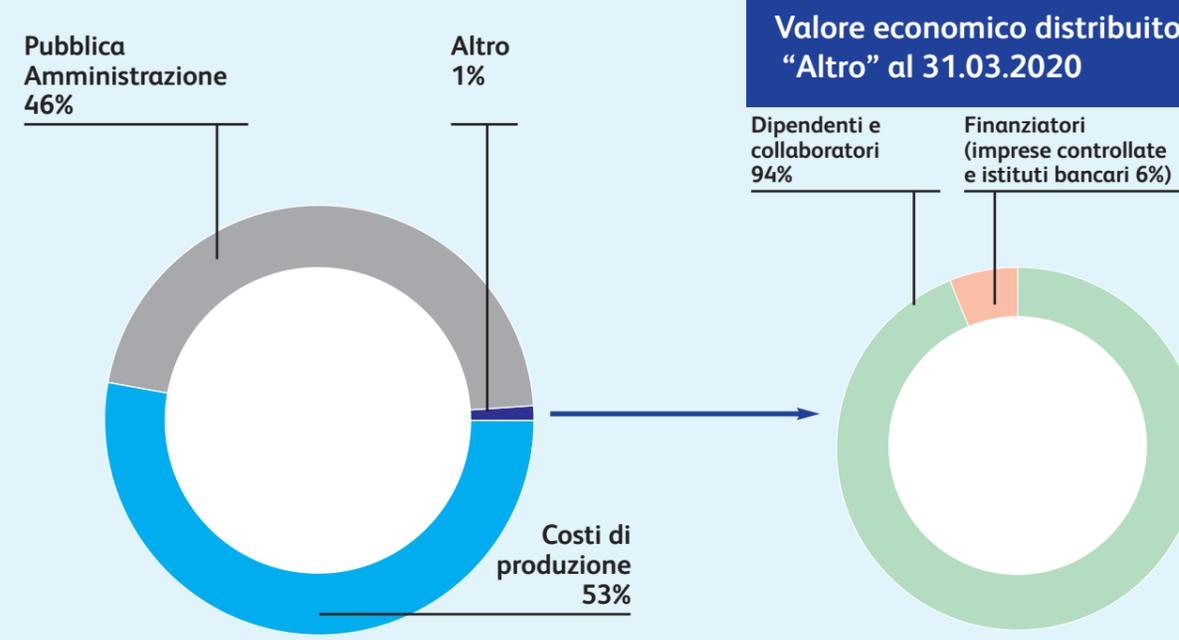
Dall'analisi del valore economico generato e distribuito da Q8 nel corso dell'anno emerge che:

- I **costi di produzione** rappresentano il 46% del valore distribuito dalla Società, in diminuzione del 7% rispetto all'anno precedente. Nei costi di produzione sono ricomprese tutte le voci afferenti la gestione caratteristica.
- Alla **Pubblica Amministrazione** è stato distribuito il 53% del valore economico generato dell'Azienda, di cui la quasi totalità è costituita dalle accise.
- All'interno della voce **"Altro"** (1%), sono comprese le seguenti voci:
  - valore distribuito ai dipendenti e collaboratori, pari al 93% in linea con l'anno scorso;
  - valore distribuito a imprese controllate e istituti bancari pari al 7% in linea con l'anno precedente;
  - nel corso dell'anno, in virtù della situazione contingente, non risulta essere distribuibile alcuna quota del valore economico generato al Socio Unico.

### Valore economico distribuito al 31.03.2021



### Valore economico distribuito al 31.03.2020



# INNOVAZIONE E DIGITAL TRANSFORMATION

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 ed 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: imparando a sfruttare appieno le potenzialità offerte dalle tecnologie digitali e 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 interfunzionali con obiettivi specifici suddivisi in "stanze" chiamate dalla metodologia "agile room".



## Digital Transformation Roadmap



### UNA DIFFUSIONE DELLA CULTURA DIGITALE A 360°

La trasformazione digitale coinvolge a vari livelli l'intera Organizzazione, a cominciare dalla popolazione aziendale, le cui competenze in ambito digital sono state mappate attraverso una survey online su varie aree anche non strettamente legate al ruolo ricoperto in Azienda.

L'analisi dei risultati ha identificato vari profili di competenza in materia digital. Coloro che si sono distinti con ottimi risultati, sono stati denominati "Ambassador" e stanno supportando, insieme a continui programmi di formazione specifici, la diffusione della cultura digitale in Azienda.

Inoltre, nel mese di marzo 2021, ciascun dipendente ha svolto una survey online in ambito Cybersecurity e, a seconda del risultato conseguito, è stato predisposto un successivo percorso formativo realizzato ad hoc.

Anche **tutti i processi aziendali sono stati valutati nell'ottica della digital transformation** e ne sono impattati al fine di aumentarne l'efficacia e la performance ma anche di migliorare la qualità del lavoro e ridurre l'impatto ambientale legato al consumo di carta e, complessivamente, di CO<sub>2</sub>. Ne sono un esempio il nuovo portale Workday per la gestione di tutti i processi HR e Sap Ariba per la valutazione e qualifica dei fornitori, nonché la gestione delle gare e la successiva contrattualizzazione.

#### COMPETENZE DIGITALI MAPPATE

DIGITAL PAYMENTS

BLOCKCHAIN

E-COMMERCE

SOCIAL NETWORK

APP AND NEW SERVICES

MODERN WORKPLACE TRENDS

OFFICE 365

ADVANCED PRODUCTIVITY TOOLS

CUSTOMER EXPERIENCE



Grande successo anche per la **dematerializzazione dei processi contrattuali** dell'Azienda: 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 CO<sub>2</sub>.

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. Un importante upgrade al Data Center aziendale ha consentito di aumentarne la capacità di calcolo e ridurre di oltre il 20% l'anno i consumi energetici.

Anche la rete Q8 è moderna e sempre connessa: impianti dotati dell'infrastruttura innovativa e brevettata "Virtual Host" per la completa **virtualizzazione e gestione da remoto di tutti i sistemi di controllo delle stazioni di servizio** di proprietà. Monitorare il comportamento delle apparecchiature di piazzale da remoto mantiene elevati gli standard qualitativi dei servizi dedicati ai clienti, ai quali sul punto vendita sono dedicati più touchpoints.

E' al cliente, infatti, che è riservata una particolare attenzione in questo percorso di trasformazione digitale. Una vera e propria roadmap per 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, grazie all'utilizzo di tecnologie all'avanguardia quali advanced analytics ed artificial intelligence per l'analisi predittiva dei dati.

Non a caso ai clienti del ClubQ8 è dedicata un'esperienza unica nel settore: sugli impianti Q8easy il cliente, tramite l'app mobile, dal suo cellulare seleziona e sblocca la pompa presso la quale intende fare rifornimento e procede all'erogazione del carburante sollevando unicamente l'erogatore. A chiusura della transazione riceve uno scontrino elettronico, con conseguente risparmio di carta. Una limitazione del tempo trascorso fuori dalla macchina e del contatto con le strutture dell'impianto che in questo periodo di pandemia è stata particolarmente apprezzata.

L'innovazione  
è parte  
fondante  
della  
nostra  
cultura



## SERVIZI ALL'AVANGUARDIA PER I PAGAMENTI DIGITALI

Ancora innovazione e continua ricerca di soluzioni mirate a sviluppare, in ottica digital, servizi ai clienti legati ai prodotti. Ne è un esempio **CartissimaQ8**, la carta carburante B2B di Q8 **interamente digitale** pensata per rendere più semplice e sicuro il controllo e la gestione dei rifornimenti delle flotte aziendali. La natura "digital integrated" del servizio si completa con l'**app CartissimaQ8** che, in combinazione con il rinnovato **portale CartissimaWeb**, permette di accedere a tutti i servizi digitali offerti da questo sistema integrato, in maniera autonoma, sicura e soprattutto semplice. Il cliente, attraverso sito e app, può monitorare in tempo reale la propria flotta, modificare le impostazioni, eseguire pagamenti digitali, censire mezzi e driver e godere di molti altri servizi accessori.

CartissimaQ8:  
DA OGGI IL TUO BUSINESS  
VIAGGIA ANCORA PIÙ VELOCE.

Cartissima Q8



Analoga soluzione tutta digitale per **Recard**, la fuel card prepagata per clienti B2B, che consente una gestione online dal censimento dei dipendenti/driver, all'assegnazione del credito ed alla possibilità di spenderlo grazie all'emissione di codici di pagamento. Una fuel card virtualizzata consente, tra l'altro, un minor consumo di materie prime ed una maggiore soddisfazione del cliente.



# ENABLER FOR THE ENERGY TRANSITION

PRIMA STAZIONE DI SERVIZIO  
AL MONDO CON ASFALTO  
AL GRAFENE

PRIMA COLONNINA IN ITALIA DI  
RICARICA VELOCE IN AUTOSTRADA

2.000

CAMPIONI/ANNO  
DI PRODOTTO  
ANALIZZATI

OLTRE

8.500

ANALISI/ANNO  
IN LABORATORIO

75%

DI PRODOTTI FINITI  
EUROPEI, DI CUI  
IL 62% ITALIANI

6,7%

DI BIOCARBURANTI  
NEL GASOLIO

OLTRE

3.000

FORNITORI DI BENI  
E SERVIZI, DI CUI IL  
97% ITALIANI

200

PUNTI VENDITA  
CON IMPIANTO  
FOTOVOLTAICO  
SULLE PENSILINE

215

PUNTI  
VENDITA  
CON GPL

32

PUNTI  
VENDITA  
CON METANO

# CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE

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 l'attività di approvvigionamento di Q8 coinvolge tre macro aree:

- ▶ GREGGIO
- ▶ PRODOTTI FINITI
- ▶ BENI E SERVIZI

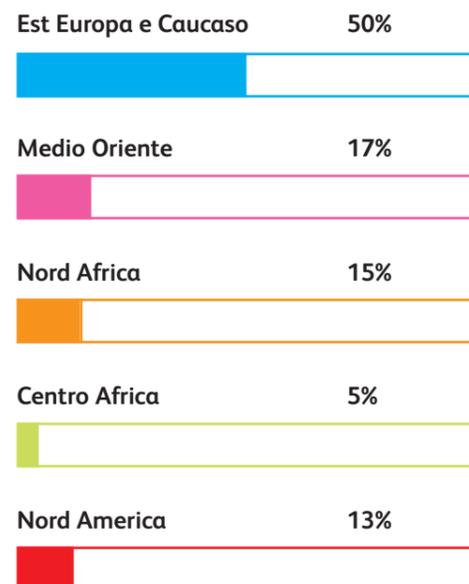
## GREGGIO

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 lavorato per l'anno 2020/2021.

### Provenienza Greggi (2020/2021)



## PRODOTTI FINITI

Per far fronte al proprio fabbisogno, Q8 acquista anche benzine e gasoli finiti dalle principali major internazionali. In particolare, nel 2020 ha acquistato prodotti finiti per una quota del 25% da fornitori extra-europei e del 75% europei, di cui il 62% italiani.

### Provenienza prodotti finiti (2020/2021)

FORNITORI  
EXTRA-EUROPEI

25%



FORNITORI  
EUROPEI

75%



di cui 62% italiani

## 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 internazionali 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% 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 qualità di operatore anche di **biocarburanti** sul territorio nazionale ed europeo, è certificato in base ai criteri previsti dal **Sistema Nazionale Italiano di certificazione della sostenibilità e dallo Schema Volontario 2BSvs**.



**BENI E SERVIZI**
**FORNITORI  
ITALIANI**
**97%**

**ALTRO**
**3%**


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 2020/21 i fornitori per l'approvvigionamento di beni e servizi sono stati oltre 3.200 per la quasi totalità locali (97%).

La scelta di fornitori che siano partner affidabili, 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.

Nel processo di qualifica vengono valutati scrupolosamente gli aspetti di sostenibilità dei fornitori. In particolare, per il rating di sostenibilità, viene analizzato come il fornitore nella sua azienda rispetti i principi fondanti della sostenibilità sociale, ambientale ed economica.

Insieme ai nostri  
fornitori per la  
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 volte a minimizzare l'impatto ambientale;
- 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.

**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 informazioni 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 procurement tool denominato SAP Ariba, operativo da maggio 2020, che consente una valutazione integrata.

## ESEMPI DI FORNITORI E DELLA LORO SOSTENIBILITÀ

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 PFU come combustibile in cementifici, termovalorizzatori o altri impianti simili.

Il fornitore dei servizi di logistica per la campagna promozionale utilizza mezzi a basso impatto ambientale per le consegne.

Il fornitore del call center ha implementato misure di risparmio e contenimento dei consumi energetici negli ambienti di lavoro.

I materiali pubblicitari utilizzati da Q8 per la comunicazione in-store e la promozione del brand sono prodotti utilizzando energie rinnovabili.

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

Eliminazione del consumo di carta scegliendo abbonamenti a riviste e giornali esclusivamente digitali.

Nella mensa aziendale della sede di Roma il fornitore adotta le seguenti misure: gestione delle consegne mediante l'impiego di mezzi a ridotte emissioni e, compatibilmente con le necessità imposte dal Covid 19, eliminazione dell'uso di plastica; utilizzo di prodotti detergenti ecocompatibili; approvvigionamento di carne solo da produttori certificati sulle attività che favoriscono il benessere dell'animale; pianificazione degli ordini per ridurre gli sprechi alimentari.

Il lavaggio delle divise dei depositi aviazione è effettuato da un fornitore con processo certificato ISO 14001 che include misure di consumo responsabile dell'acqua.

## 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. Con l'obiettivo di comunicare agli stakeholder in totale trasparenza le emissioni di gas serra generate dall'operatività di Q8, per l'anno fiscale 2020-2021 l'Azienda ha deciso di eseguire **una Carbon Footprint della propria Organizzazione** in conformità con le principali norme e protocolli di riferimento (**UNI EN ISO 14064-1, GHG Protocol**), al fine di calcolare l'inventario delle emissioni/rimozioni di GHG.

La Carbon Footprint consente di:

- identificare e controllare le emissioni di gas climalteranti individuate, aumentando la comprensione e conseguentemente la capacità di gestione;
- sostenere lo sviluppo e l'implementazione di progetti, iniziative e programmi di abbattimento e riduzione delle emissioni climalteranti;
- per quelle emissioni che non sia possibile ridurre, procedere in maniera progressiva ad avviare un percorso di compensazione delle emissioni di CO<sub>2</sub> residue.

## CONSUMI ENERGETICI DELL'AZIENDA (GJ)

	01.04.2020 31.03.2021	01.04.2019 31.03.2020 <sup>1</sup>	DELTA
<b>Energia elettrica</b>	<b>197.319</b>	<b>220.549</b>	<b>-11%</b>
Di cui energia elettrica verde	120.180	-	
Di cui autoprodotta e immessa in rete	6.587	2.490	164%
<b>Diesel (Auto aziendali)</b>	<b>10.573</b>	<b>11.021</b>	<b>-4%</b>
<b>Diesel (Avio rifornitori)</b>	<b>571</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Gasolio (Deposito di Napoli)</b>	<b>587</b>	<b>499</b>	<b>18%</b>
<b>Benzina (Auto aziendali avio)</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>-50%</b>
<b>Olio combustibile</b>	<b>55.277</b>	<b>57.444</b>	<b>-4%</b>
<b>Gas naturale</b>	<b>324</b>	<b>1.333</b>	<b>-76%</b>
<b>Totale</b>	<b>264.663</b>	<b>290.868</b>	<b>-9%</b>

<sup>1</sup> In virtù del perfezionamento del processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2019/2020 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati nel Report 2019. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Report 2019/2020.

Nel 2020/2021 il Gruppo ha consumato complessivamente 264.663 GJ<sup>2</sup>. La maggior parte dei consumi energetici, oltre il 74,6%, deriva dal consumo di energia elettrica. La restante parte, circa il 20,9%, dal consumo di olio combustibile utilizzato per la produzione di vapore funzionale ai processi produttivi nel Deposito di Napoli. Circa il 4,2% di diesel della flotta aziendale e degli avio fornitori e infine, circa 0,1% dal gas naturale utilizzato per il riscaldamento e produzione acqua calda sanitaria e circa il 0,2% di gasolio utilizzato nel Deposito di Napoli.

Si segnala, inoltre, la presenza di impianti fotovoltaici su parte dei punti vendita, i quali hanno generato ed immesso in rete energia elettrica, per un totale di 6.587 GJ in forte aumento rispetto ai 2.490 GJ prodotti nel 2019/2020.

In considerazione del fatto che una parte molto rilevante delle emissioni proviene dal consumo di energia elettrica Q8 ha deciso di avviare un processo che ha portato ad **approvvigionare la maggioranza delle sedi e dei depositi con energia verde**. L'energia verde è energia prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili che viene fornita alle sedi Q8 e certificata tramite apposite GO-Garanzie d'Origine (la certificazione delle GO è stata prevista da Direttive Europee sulle rinnovabili che, a partire dal 2001, sono state recepite nell'ordinamento nazionale. Si tratta di certificati, rilasciati in Italia dal GSE-Gestore Servizi Energetici, che attestano l'origine dell'energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile).

Sulla base dei consumi sopra citati e delle perdite di fluidi climalteranti dai gruppi frigoriferi presenti negli immobili l'**Azienda genera delle emissioni per un totale<sup>3</sup> di 15.469 tCO<sub>2</sub>eq, in diminuzione del 55%** rispetto all'anno precedente.

# Usiamo energia elettrica da fonti rinnovabili



<sup>2</sup> Per il calcolo dei consumi i fattori di conversione utilizzati sono quelli che riportate dalle linee guida ABI 2018 e sono:  
- Per il gas naturale pari a 0,0353 GJ/Sm<sup>3</sup> - Per l'energia elettrica pari a 0,0036 GJ/kWh - Per la benzina pari a 42,817 GJ/ton  
- Per il diesel pari a 42,877 GJ/ton - Per il fuel oil pari a 41,007 GJ/ton

<sup>3</sup> Ai fini del calcolo totale delle emissioni sono state prese in considerazione le emissioni di Scope 1 e Scope 2 secondo l'approccio di market-based.

EMISSIONI [tCO <sub>2</sub> eq]			
	01.04.2020 31.03.2021	01.04.2019 31.03.2020	DELTA
<b>SCOPE 1</b>			
<b>Gasolio (Deposito di Napoli)</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	<b>18%</b>
<b>Gas naturale</b>	<b>19</b>	<b>79</b>	<b>-76%</b>
<b>Olio Combustibile</b>	<b>4.342</b>	<b>4506</b>	<b>-4%</b>
<b>Perdite dei fluidi climalteranti</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>0%</b>
<b>Diesel (auto aziendali)</b>	<b>978</b>	<b>796</b>	<b>23%</b>
<b>Diesel (avio fornitori)</b>	<b>43</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Benzina (auto aziendali avio)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-57%</b>
<b>SCOPE 2<sup>4</sup></b>			
<b>Energia elettrica location-based</b>	<b>14.338</b>	<b>19.165</b>	<b>-25%</b>
<b>Energia elettrica market-based</b>	<b>9.985</b>	<b>29.256</b>	<b>-68%</b>

Le emissioni generate si distinguono in:

#### SCOPE 1<sup>5</sup>

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

#### SCOPE 2<sup>6</sup>

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 CO<sub>2</sub> 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.

L'impegno nell'efficiamento 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.

<sup>4</sup> Le emissioni dello Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia si specifica che la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub> equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

<sup>5</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 i fattori utilizzabili sono quelli pubblicati dal Department for Business, Energy & Industrial Strategy 2020.

<sup>6</sup> Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 i fattori utilizzabili sono quelli pubblicati da ISPRA riferiti all'anno 2020 per lo Scope 2 "Location-based" mentre per lo Scope 2 "Market-based" quelli pubblicati da AIB (Association of Issuing Bodies) nel 2019.

## CONSUMI ENERGETICI E EMISSIONI DEI DEPOSITI E DELLA SEDE PRINCIPALE Q8

I consumi energetici attribuibili alla sede principale e ai depositi, al 31 marzo 2021, sono composti per la maggior parte dal consumo di energia elettrica; a seguire vi è l'olio combustibile e il carburante per la flotta aziendale ed, infine, il consumo di gas naturale per il riscaldamento, per un totale di 67.344 GJ, in diminuzione dell'8% rispetto all'anno precedente.

Tali consumi generano un quantitativo di emissioni per un totale di 8.284 tCO<sub>2</sub>eq, in diminuzione del 39% rispetto all'anno precedente.

Ai fini del calcolo totale delle emissioni sono state prese in considerazione le emissioni di Scope 1 e Scope 2 secondo l'approccio di Market-based.

	01.04.2020 31.03.2021	01.04.2019 31.03.2020	DELTA
	[tCO <sub>2</sub> eq]	[tCO <sub>2</sub> eq]	
<b>EMISSIONI SCOPE 1</b>			
Gasolio (Deposito di Napoli)	44	38	18%
Gas naturale	19	79	-76%
Olio Combustibile	4.342	4.505	-4%
Perdite refrigeranti	57	57	0%
Diesel (Auto Aziendali)	978	796	23%
Diesel (Avio Fornitori)	43	-	-
Benzina (Auto Aziendali Avio)	1	2	-47%
	[tCO <sub>2</sub> eq]	[tCO <sub>2</sub> eq]	DELTA
<b>EMISSIONI SCOPE 2</b>			
Location-Based	3.645	5.365	-32%
Market-Based	2.799	8.190	-66%

## INIZIATIVE DI RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

### DEPOSITI E LOGISTICA

#### INCREMENTO DEL CARGO SIZE PER LE CONSEGNE DI PRODOTTO AL DEPOSITO DI NAPOLI

L'iniziativa, dal 2019, 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. 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 Aprile 2020 - Marzo 2021, in base alle miglia nautiche percorse e alla stazza delle navi impiegate, si può stimare un saving pari a circa 1700 t di CO<sub>2</sub> equivalente rispetto al cargo size da 30KT, risparmio che va ad aggiungersi alle 1000 t del periodo luglio 2019 - marzo 2020.



#### PROGETTO PER LA REALIZZAZIONE DI UN PARCO SOLARE AL DEPOSITO DI NAPOLI

La Società ha presentato le istanze per l'installazione di un **impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica** da installare presso la sede del Centro Direzione di Napoli. La stima delle tonnellate di CO<sub>2</sub> risparmiate mostra che tale intervento, durante la sua vita utile, permetterà di **risparmiare circa 18 tonnellate equivalenti di petrolio ed eviterà di immettere in atmosfera 111,3 tonnellate di CO<sub>2</sub>**.

**CROSS PURCHASES & SALES**

Q8 si è posta l'obiettivo di sviluppare le cosiddette Cross Purchases & Sales, ovvero i rapporti di compravendita con le principali Oil Companies operanti sul mercato italiano, con lo scopo di minimizzare la distanza tra il sito di approvvigionamento, raffineria o deposito petrolifero, e luogo di destinazione finale del prodotto, ad esempio il punto vendita carburanti. Ciò consente di migliorare gli schemi di supply degli operatori, ottimizzando la copertura territoriale dei siti di approvvigionamento, ma, soprattutto, di ridurre i consumi legati al trasporto dei carburanti fino alla destinazione finale e conseguentemente le emissioni di CO<sub>2</sub> ed il congestionamento delle reti stradali.

**OTTIMIZZAZIONE DEL TRASFERIMENTO DI PRODOTTO SULL'OLEODOTTO MUGGIA-VISCO**

L'incremento delle portate di trasferimento di benzina e gasolio dell'oleodotto, realizzato già dal 2019, 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 per ciascun trasferimento è pari a 460 KWh per il gasolio e 554 KWh per la benzina.**

**BIOCARBURANTI**

Durante il 2021 è stata **notevolmente incrementata la miscelazione di biocarburanti nel gasolio** presso i depositi di stoccaggio, passando dal 5,95% del periodo 2019/20 al 6,77% di quest'anno (il limite dettato dalla normativa non consente di superare il 7%). È stato avviato un progetto per l'individuazione di opportunità di investimento nella filiera di produzione di biocarburanti sostenibili ovvero **biometano, bioLNG e altri bioliquidi**. Attività di ricerca e sviluppo sono in corso per l'individuazione di carburanti speciali che permettano di conseguire migliori performances e riduzione dei consumi. Nel corso del mese di gennaio 2021 si è positivamente concluso il processo di produzione di un lotto di **benzina altottanica**, con cui preparare la benzina prestazionale Q8 Hi Perform 100 Ottani. Il prodotto si caratterizza per un'elevata quota di componente bio e per un risparmio in termini di emissioni di CO<sub>2</sub>, rispetto al carburante totalmente fossile, quantificabile nell'ordine del 10% sul ciclo di vita della nuova benzina.

**INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DI CONSUMI ED EMISSIONI****SEDE PRINCIPALE**

La sede principale degli uffici di Roma Eur è coinvolta in una ristrutturazione importante che consegnerà alla popolazione aziendale un palazzo innovativo e all'avanguardia. Nel corso dell'anno 2020, quindi, per consentire i lavori, gli uffici sono stati spostati in un altro palazzo sempre nella zona Eur, al sud di Roma. La sede attuale, seppur temporanea, è stata predisposta con tutti gli accorgimenti opportuni a limitarne l'impatto. Il palazzo, inoltre, è fornito di pannelli solari per la generazione di acqua sanitaria destinata ai bagni.

**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**. Compatibilmente con l'attuale situazione e le precauzioni igieniche necessarie connesse alla pandemia Covid-19, sono stati installati beverini per la libera erogazione di acqua calda, fredda, a temperatura ambiente e gassata e state distribuite gratuitamente a tutti i dipendenti borse e tazzine personalizzate con logo aziendale.

**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**. Il servizio è svolto da confortevoli Bus GT di classe non inferiore a Euro 5 per garantire migliori performance ambientali.

**CAR SHARING ELETTRICO**  **Hi Perform**

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 Electra" l'innovativo servizio di **car-sharing 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. Rispetto dell'ambiente e welfare sono i principi alla base di questa iniziativa.

## EMISSIONI DEL TRASPORTO SECONDARIO

Creare una catena di fornitura che pensi all'ambiente contribuisce a generare un impatto positivo anche sulle attività collegate al core business. A tal fine vengono monitorate le emissioni<sup>7</sup> generate dalle autobotti nel trasporto di carburante alle stazioni di servizio e dal trasporto di olio combustibile via mare che lavorano per conto di Q8 per il trasporto secondario del prodotto dai depositi ai punti vendita.

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'azienda come, appunto, il trasporto e la distribuzione dei prodotti a valle della catena del valore.

Le emissioni<sup>8</sup> generate sono pari a 26.866 tCO<sub>2</sub>eq nel 2020/2021.

#### Emissioni del trasporto secondario (tCO<sub>2</sub>eq)

	01.04.2020 31.03.2021	01.04.2019 31.03.2020	DELTA
Emissioni derivanti dal trasporto carburanti su strada	12.738	18.581	-31%
Emissioni derivanti dal trasporto carburanti su nave	14.148	-	-

<sup>7</sup> In virtù del perfezionamento del processo di raccolta e calcolo, il dato 20/21 comprende anche le emissioni derivanti dal trasporto carburanti su nave, oltre al trasporto su strada.

<sup>8</sup> Per calcolare le emissioni di Scope 3 sono stati utilizzati i coefficienti del UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting per l'anno 19/20 e 20/21.

## INIZIATIVE DI RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

### TRASPORTO SECONDARIO

#### MONITORAGGIO DELL'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 CO<sub>2</sub>. 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.

#### DIGITALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI

Grazie ad un'APP sviluppata appositamente per Q8 ed alla dotazione ad ogni autista di un tablet, è possibile ricevere e completare digitalmente i documenti relativi ai viaggi delle autobotti per la consegna dei carburanti. Con questa innovazione è stato stimato **un risparmio di circa 800.000 fogli A4 all'anno**.

Inoltre, grazie al Sistema di Controllo Elettronico delle Autobotti installato su ognuno dei mezzi che lavora per la Società, Q8 è in grado di ricevere sul proprio sistema i dati di scarico dei carburanti direttamente dalle testate elettroniche dei mezzi. Questo permette all'Azienda di procedere alla chiusura dei viaggi ed alla conseguente fatturazione ai gestori in modo totalmente automatico e digitale.



## CONSUMI ENERGETICI E EMISSIONI DELLA RETE CARBURANTI

I consumi energetici per il periodo 2020/2021 dei punti vendita direttamente gestiti dal Gruppo sono per la maggior parte costituiti da energia elettrica acquistata ed ammontano a 55.513 GJ. Considerando l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili e l'energia elettrica autoprodotta e immessa in rete dagli impianti fotovoltaici presenti su alcuni punti vendita, la cui quota è pari 91.645 GJ, il consumo totale di energia risulta pari a 140.572 GJ.

Consumi dei punti vendita (GJ)			
	01.04.2020 31.03.2021	01.04.2019 31.03.2020	DELTA
Energia elettrica acquistata	55.513	159.509	-65%
Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili	91.645	-	-
Energia elettrica autoprodotta e immessa in rete	6.587	2.490	164%
Consumo totale di energia elettrica	140.572	157.018	-10%

Per quanto riguarda i punti vendita le principali emissioni prodotte sono quelle di Scope 2. Queste sono pari a 10.693 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti secondo l'approccio Location-Based, mentre per quanto concerne l'approccio Market-Based sono pari a 7.186 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Emissioni dei punti vendita (tCO <sub>2</sub> eq)			
EMISSIONI-SCOPE 2	01.04.2020 31.03.2021	01.04.2019 31.03.2020	DELTA
	[tCO <sub>2</sub> eq]	[tCO <sub>2</sub> eq]	
Location-Based	10.693	13.800	-23%
Market-Based	7.186	21.067	-66%

## INIZIATIVE DI RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

### RETE CARBURANTI

#### 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.

Le stazioni di servizio che rientrano nel progetto CRE8 rappresentano un modello di eccellenza in termini di mobilità sostenibile, con un'offerta multiprodotto che coniuga innovazione, attenzione al cliente e all'ambiente.



Co-funded by  
the European Union

#### PROGETTO Z.E.R.O.

Il progetto "Z.E.R.O." (Zero Emission Retail Outlet), nasce nel 2011 con l'obiettivo di azzerare la quantità di CO<sub>2</sub> immessa in atmosfera di 75 stazioni di servizio a marchio Q8easy, annullando quindi la loro carbon footprint. Questo risultato è ottenuto attraverso l'adozione di soluzioni mirate alla riduzione dei consumi energetici, all'utilizzo delle migliori tecnologie costruttive, all'installazione di pannelli fotovoltaici sulle pensiline e, a completamento del processo, all'acquisto di crediti di CO<sub>2</sub> per compensare le emissioni residue.

Per la compensazione delle emissioni residue Q8 ha scelto di acquistare crediti di CO<sub>2</sub> tramite progetti di riforestazione realizzati in collaborazione con la società AzzerCO<sub>2</sub> contribuendo a piantare circa 35.000 nuovi alberi in tutta Italia. Per 46 punti vendita la certificazione di zero emissioni è ancora in corso di validità.





#### IMPIANTI FOTOVOLTAICI SULLE PENSILINE

Nel corso dell'anno si è ampliato di **ulteriori 11 impianti** il parco fotovoltaico già installato sulle pensiline di oltre **200 impianti**. In particolare è stato realizzato il **più grande impianto fotovoltaico della rete Q8** sul punto vendita di Paderno Dugnano (MI), con una potenza installata di 70 kW. La somma delle potenze dei soli 11 nuovi impianti è di 257kW che garantiranno una produzione di circa 250.000 kWh/anno. Degli **oltre 200 impianti fotovoltaici installati**, 100 (oltre 1MW di potenza installata) rientrano nel conto energia GSE che prevede una tariffa incentivante per la produzione da fotovoltaico per 20 anni.

#### PROGETTO DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO

Un progetto di relighting applicato a tutti gli impianti a gestione diretta con l'obiettivo di ridurre i consumi elettrici di oltre il 30%. Il progetto prevede, tra l'altro, l'installazione di faretto a led dotati di sensori di presenza in grado di modificare il flusso luminoso e, di conseguenza, la potenza elettrica in base alla presenza di clienti sul piazzale. Il progetto è stato già implementato sui primi **125 impianti con un saving di circa 2GWh/anno e 600 tonnellate CO<sub>2</sub> evitate** e sarà esteso nel prossimo anno ad ulteriori 600 con un saving previsto di oltre 7 GWh/anno e oltre 2.000 ton CO<sub>2</sub> evitate.



#### VERIFICHE ISPETTIVE E MARCHIO DI QUALITÀ IMQ

I punti vendita Q8 sono i primi ad essere certificati da IMQ, ente italiano leader nel settore della valutazione della conformità e certificazione di prodotto e di sistemi di qualità e di gestione aziendali. Oltre alle verifiche previste dalla normativa IMQ esegue anche ispezioni sulla corretta manutenzione del punto vendita, verificando il funzionamento delle attrezzature, del recupero vapori e dei misuratori dei distributori. Questa attività è certificata e comunicata anche alla clientela.

#### 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 Juice-Pump (Fast Recharge) da 50kW** presso stazioni servizio Q8 dislocate sia su rete ordinaria che autostradale. Frutto di questo accordo l'installazione della prima colonnina in Italia di ricarica veloce in autostrada, realizzata presso l'area di servizio Q8 di Rho Sud.

Nel 2021 la partnership si è arricchita, coinvolgendo anche Porsche Italia e pianificando l'installazione di **ulteriori 20 stazioni di ricarica High Power Charging (ultrafast) da 300kW**, in grado di ricaricare le batterie delle auto elettriche in pochi minuti. Per molti degli impianti è prevista l'installazione di due colonnine ognuna in grado di servire due stalli di ricarica, uno dei quali riservato ai clienti Porsche.

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.



### PRIMO IMPIANTO AL MONDO CON ASFALTO AL GRAFENE

Per la **pavimentazione dell'impianto di Roma sulla via Ardeatina** è stato utilizzato il **Gipave**, un materiale innovativo che contiene G+ Graphene Plus, una specifica tipologia di plastica da recupero appositamente selezionata e una base funzionale studiata da Iterchimica. Grazie all'utilizzo sul solo impianto di Roma è **stato possibile recuperare 1 tonnellata di plastiche riciclate che diversamente sarebbero state destinate alla termovalorizzazione**. Grazie al mancato incenerimento si è stimato, dunque, **un risparmio di circa 82kg di CO<sub>2</sub>eq**. L'impiego di grafene comporta anche ulteriori vantaggi sul piano ambientale rispetto ad una pavimentazione tradizionale in quanto permette, infatti, anche di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>eq fino al 70%.



### "SVOLTA", IL NUOVO CONCEPT STORE DI Q8

La digitalizzazione e la sostenibilità sono protagoniste in questo nuovo concept store: oltre a tablet a disposizione dei clienti con **servizi utili e innovativi** che danno accesso al mondo Q8 e alle offerte dei partner, i concept store Svolta adottano **materiali sostenibili per l'arredamento** come il conclud ecocompatibile, il truciolare di pioppo ecologico prodotto in Italia e il PVC 100% riciclabile. Impiegano, inoltre, macchine di climatizzazione di aria di ultima generazione a **basso consumo energetico** ed impianto di illuminazione lampade LED, con apparecchi ad elevata qualità tecnologica. Anche i prodotti dei partner e dei fornitori dei prodotti disponibili nello shop sono sostenibili (ad es. cellulosa certificata, imballi riciclabili, cialde per il caffè).



### CHIOSCHI IN BIOEDILIZIA

Primo test di applicazione di questa tecnologia realizzato sul punto vendita Q8 di Filago (BG) nell'ottica di estendere l'applicazione ad un ampio numero di impianti.

Un **fabbricato in bioedilizia, costruito completamente in legno, con un basso impatto ambientale** sia in termini energetici che di produzione di CO<sub>2</sub>. L'attestato di performance energetica dell'edificio lo posiziona in classe A3 con un consumo energetico annuo di 98 KWh/m<sup>2</sup> ed un risparmio del 12% rispetto ad un analogo fabbricato realizzato in metallo. Inoltre il legno utilizzato potrà essere completamente riciclato con un'ulteriore riduzione dell'impronta ambientale del chiosco.



### DISTRIBUTORI DI ADBLUE

Nel corso degli ultimi 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.

# AdBlue®

### PROGETTO PAPERLESS

Con l'obiettivo di ridurre il consumo della carta ed ottimizzare i flussi amministrativi, nel corso degli ultimi anni Q8 ha implementato **iniziative innovative "paperless"**, non solamente nei propri uffici, ma anche nella gestione della propria rete di vendita. A titolo di esempio uno degli ultimi sviluppi della digitalizzazione delle comunicazioni ha comportato l'eliminazione di circa **43.000 documenti cartacei all'anno**.

### SISTEMI DI BONIFICA INNOVATIVI ED A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

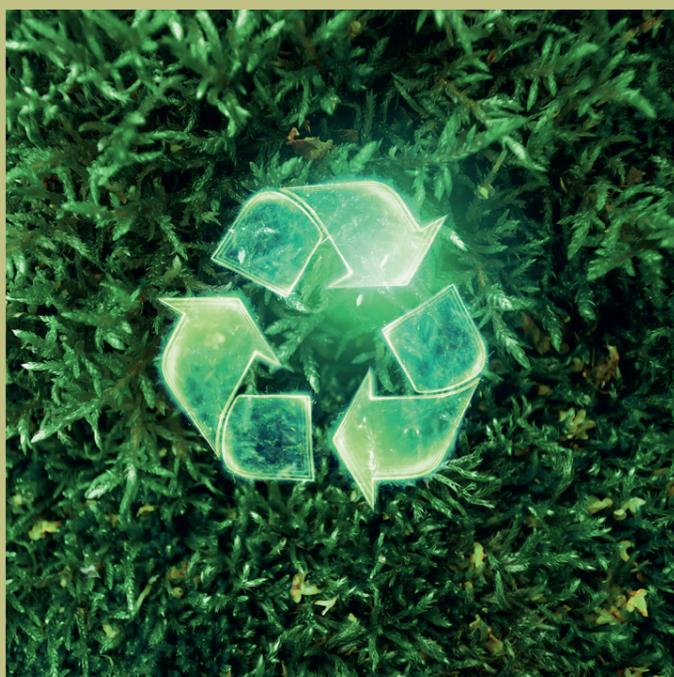
La responsabilità etica e sociale di Q8 è testimoniata anche nella scelta di essere azionista della Mares, una società che si occupa di bonifiche ambientali in modo che, una volta dismessi i punti vendita o ove ne ricorra la necessità, si possa rapidamente intervenire per ripristinare lo stato dei luoghi. Anche qui la caratteristica attenzione all'innovazione è cruciale, grazie a **brevetti in esclusiva e tecnologie di bonifica innovative. Tecnologie sempre più sostenibili**, che consentono di bonificare direttamente sul sito i terreni, evitando quindi il conferimento a discarica dei terreni inquinati. I brevetti EKOGRID e MPCD-Disgreco, inoltre, **minimizzano il consumo di energia e risorse naturali, nonché la produzione di emissioni, scarichi e rifiuti.**

### 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 chilometraggio medio dei mezzi pesanti per il trasporto delle terre dai siti di produzione agli impianti di destino, con conseguente abbattimento delle relative emissioni di CO<sub>2</sub>.



# PEOPLE ENHANCEMENT

CLIENTE AL CENTRO

GESTORI E PROFESSIONALITÀ

710  
DIPENDENTI

95%  
DEI DIPENDENTI  
A TEMPO  
INDETERMINATO



+12%  
DI DONNE RISPETTO  
ALLA MEDIA SETTORE

ZERO INFORTUNI  
TRA I DIPENDENTI

POLITICHE DI  
PEOPLE CARE E  
WELLBEING PER  
DIPENDENTI

SUPPORTO AL  
TERRITORIO E  
ALLA  
COMUNITÀ

## 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.

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 ed il valore. **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 (app dedicate, newsletter, survey on line, direct email marketing e sms). Attività necessarie per supportare i clienti Q8 in un percorso coerente con le strategie di business e per offrire la migliore customer experience possibile nella fruizione dei servizi messi a disposizione.



La customer centricity è  
la nostra bussola

I canali social utilizzati per la comunicazione sono principalmente **Facebook, Instagram, LinkedIn** e, di recente, **TikTok**.

**Ad arricchire la relazione con il cliente è il ClubQ8.**

All'interno del ClubQ8 i clienti hanno a disposizione offerte dedicate sia al segmento servito sia ai Q8easy ed hanno la possibilità di aderire al programma di loyalty StarQ8, di partecipare a promozioni riservate (es. concorsi) e di usufruire di strumenti di pagamento digitali. Promozioni ad hoc consentono di ricevere un buono sconto carburante digitale semplicemente scaricando l'App. Un esclusivo programma di fidelizzazione è costituito dal **Catalogo StarQ8**.

I clienti che partecipano al programma di loyalty StarQ8 raccolgono dei punti che possono utilizzare per richiedere premi sempre più interessanti. Ogni anno, poi, i clienti StarQ8 più fedeli raggiungono lo status **Privilege**, che comporta notevoli vantaggi con Q8 e altri Partner del catalogo. Molte delle attività di loyalty proposte ed inserite nel ClubQ8si caratterizzano per il loro impegno ambientale e sociale.



## IL CLIENTE AL CENTRO

### L'ASSISTENZA AI 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. A queste attività si aggiunge il supporto rivolto alla community degli utenti dell'App ClubQ8, le cui richieste di chiarimenti vengono gestite tramite commenti sugli store "Apple Store" e "Play Store" ed un indirizzo e-mail dedicato.

L'attenzione costante al cliente è evidenziata dalle ricerche di mercato che vengono condotte continuamente per monitorare, tra le altre cose, la **customer satisfaction**. Ne è un esempio la survey sulla soddisfazione del Call Center Q8 nel periodo ottobre-dicembre 2020. La soddisfazione del servizio offerto è molto alta: il 94% dei clienti e l'96% dei gestori si ritengono soddisfatti del servizio call center Q8 (il 51% dei clienti e il 23% 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 63% 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 72%.

In un periodo caratterizzato dalla pandemia, Q8 ha allestito le proprie stazioni di servizio con colonnine igienizzanti, guanti ed informazioni necessarie per effettuare il rifornimento carburante in totale sicurezza. In occasione della ripartenza, al termine del prolungato lockdown del 2020, Q8 ha riservato a tutti i suoi clienti iscritti al ClubQ8 alcune iniziative specifiche:

- la campagna "Restart": una promozione che ha omaggiato i clienti con buoni sconto carburante;
- un'iniziativa per il sostegno degli ospedali COVID-19 che ha permesso ai clienti di effettuare una donazione a favore della Fondazione Francesca Rava NPH Italia di cui Q8 si è impegnata a raddoppiarne il valore;
- due nuovi premi a catalogo per i clienti iscritti al programma fedeltà del ClubQ8: una polizza assicurativa, con indennizzo in caso di Covid19, gratuita per i clienti StarQ8 Privilege ed una mascherina running per svolgere attività fisica all'aperto, in totale sicurezza;
- un gel sanificante in omaggio per ogni rifornimento di 25 litri, in modalità servito.

## INIZIATIVE PER I CLIENTI ATTIVATE DURANTE LA PANDEMIA DA COVID-19

### SICURI NELLA SOSTA, SICURI DI RIPARTIRE.



Con il servizio Q8 ricevi in omaggio un gel mani igienizzante e puoi attivare una polizza che indennizza in caso di Covid-19.



## INSIEME AI NOSTRI CLIENTI PER LE INIZIATIVE SOCIALI

### "SELF PER TUTTI"

Q8 ha aderito al Protocollo d'Intesa tra Unem (Unione Energie per la Mobilità), 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 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.



### FAI (FONDO PER L'AMBIENTE ITALIANO)

Attività di loyalty rivolta ai clienti StarQ8 che possono utilizzare i punti stella per diventare soci. Per questa collaborazione pluriennale Q8 ha avuto il riconoscimento di Corporate Golden Donor. Collaborare con il FAI 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.



### FONDAZIONE FRANCESCA RAVA NPH ITALIA

I clienti StarQ8 possono sostenere la Fondazione Francesca Rava utilizzando i Punti Stella. La Fondazione aiuta l'infanzia in condizioni di disagio, le donne fragili in Italia e nel mondo, interviene in prima linea nelle emergenze. Rappresenta in Italia l'Organizzazione internazionale NPH che opera dal 1954 in 9 paesi dell'America Latina e la Fondazione Saint Luc di Haiti. In Italia la Fondazione è in prima linea su tutto il territorio. Tra i principali progetti realizzati: la ricostruzione di otto scuole nel Centro Italia colpito dal terremoto del 2016, l'aiuto a oltre 700 Case Famiglia e comunità con programmi sanitari ed educativi, il supporto a 30 ospedali Covid in 11 regioni con attrezzature, volontari e l'allestimento di percorsi di nascita sicuri nei reparti maternità.



### INIZIATIVA "AMICI DI SCUOLA"

Q8 è stata partner di Esselunga nell'iniziativa "Amici di Scuola" a supporto della scuola italiana – dagli asili nido alle scuole secondarie di secondo grado – fornendo gratuitamente materiale didattico e attrezzature digitali, per favorire il ritorno in classe di studenti ed insegnanti in piena sicurezza. Grazie al supporto dei clienti Q8 ha contribuito a fornire attrezzature informatiche e materiale didattico alle scuole.



## INSIEME AI NOSTRI CLIENTI PER LE INIZIATIVE AMBIENTALI



### PIANTA UN ALBERO CON TREEDOM

Treedom è la prima piattaforma al mondo che permette di piantare un albero a distanza e seguirne la storia 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, al miglioramento della qualità dell'aria ed alla tutela della biodiversità**. Per testimoniare l'attenzione dell'Azienda anche nei confronti del territorio in cui opera e della comunità, **Q8 sostiene direttamente con Treedom** anche alcuni specifici progetti di riqualificazione ambientale **in aree del Sud Italia**. In Sicilia, in particolare, sono stati piantumati 1.000 alberi di melograno nella Valle del fiume Alcantara per il recupero del Bosco di San Pietro, vicino Caltagirone (CT). Si tratta di un bosco caratterizzato dalla vegetazione tipica della macchia mediterranea, ma che nel tempo ha visto impoverirsi il proprio patrimonio di biodiversità a causa di incuria, abbandono e incendi dolosi. Il lavoro di piantumazione ha la finalità di ricostituire gli habitat boschivi originari, perseguendo la protezione dei suoli da deforestazione, desertificazione, cambiamenti climatici, erosione e dilavamento. L'attività è svolta in collaborazione con associazioni locali impegnate nella tutela dell'ambiente e, al tempo stesso, nell'inserimento al lavoro e alla socializzazione dei giovani.



### 10 RIVERS 1 OCEAN

I clienti StarQ8 possono utilizzare i punti per ottenere una borraccia termica o acquistare la Travel Mug 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 a ridurre l'uso della plastica ed a promuovere una maggiore sensibilità per una causa universalmente condivisibile.



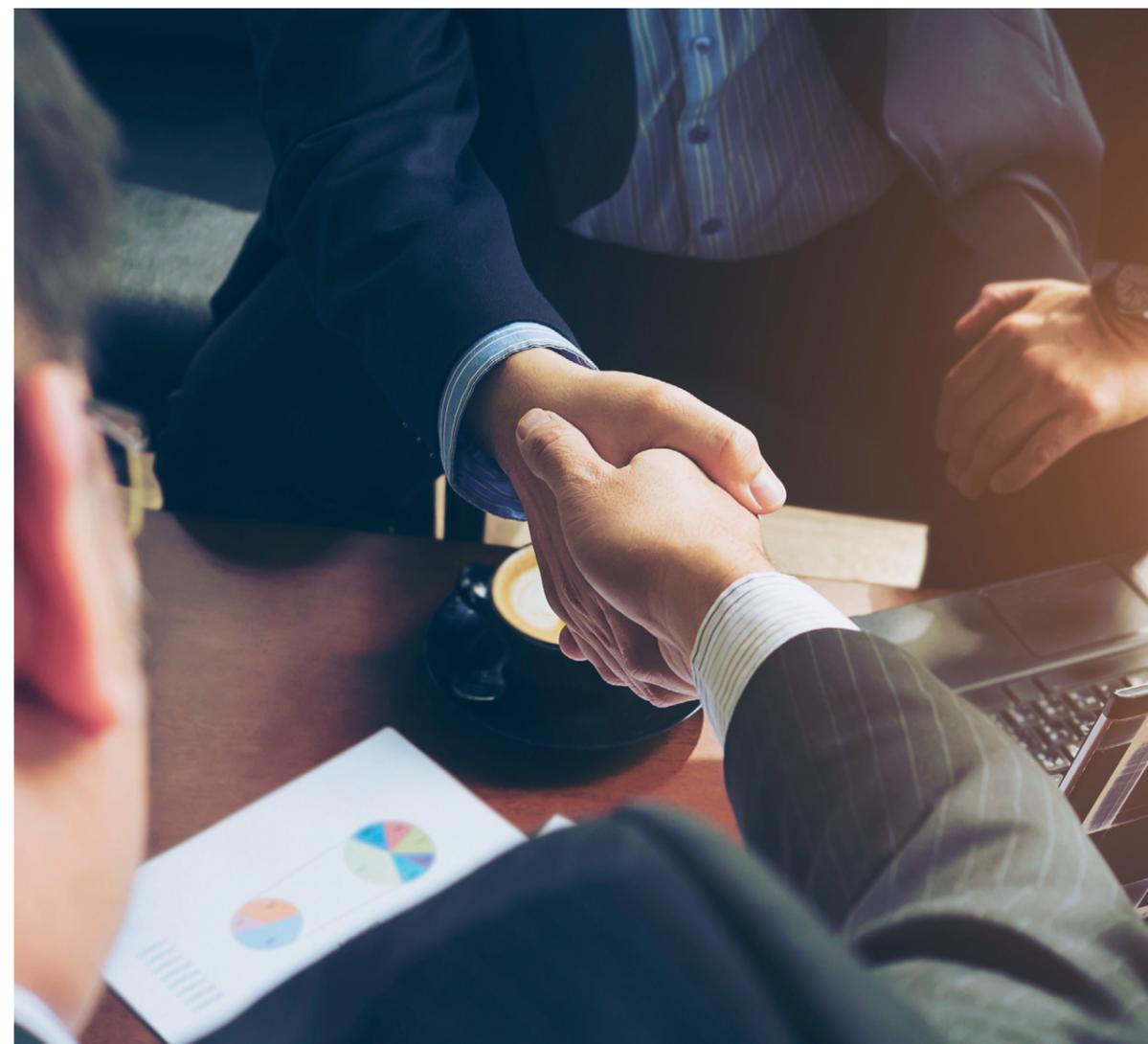
### VASO TERA

Tramite la raccolta punti StarQ8 i clienti possono acquistare il vaso della nuova linea Tera®. Gli articoli della nuova collezione sono realizzati con **plastica riciclata post consumo e riciclabile al 100%**. Il vaso TERA presenta la certificazione "Plastica Seconda Vita".

### 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.**



## I GESTORI

A diretto contatto con i clienti sono i **nostri gestori ed appaltatori, imprenditori autonomi e altamente qualificati** che si occupano della gestione del servizio oil e delle eventuali attività accessorie e/o di attività di manutenzione spazi e verde.

Per rispondere prontamente alle esigenze dei clienti, l'Azienda mette loro a disposizione un'offerta formativa per rafforzarne le competenze commerciali. La formazione si svolge in aula, con percorsi di training effettuati direttamente sul punto vendita per coinvolgere tutta la squadra di piazzale, e tramite l'utilizzo dell'**APP della Formazione Q8FA**. L'App permette di fruire di contenuti formativi in "pillole" nei tempi e nei luoghi ad ognuno più congeniali, aumentando così la flessibilità di fruizione e si focalizza sulle seguenti tematiche:

- GESTIONE DEL SERVITO
- CARATTERISTICHE E OFFERTA DEI PRODOTTI PRESTAZIONALI
- GESTIONE DELLA SICUREZZA NELLE OPERAZIONI SUL PIAZZALE



A supportare la performance un programma di incentivazione innovativo ed articolato con obiettivi mensili.

Formazione specifica viene svolta anche in ambito salute e sicurezza. 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 vigente, vanno informati con adeguati corsi a conclusione dei quali è rilasciato un attestato. Lo scopo dei corsi consiste nella com-

Elevata professionalità  
per la soddisfazione  
del cliente



Innovazione anche nella fase di selezione: sul sito istituzionale [www.q8.it](http://www.q8.it) è ora disponibile la nuova pagina «**Diventa Gestore**» per candidarsi ad assumere con formule di rapporto di lavoro autonomo la gestione delle stazioni di servizio Q8 presenti in tutto il territorio italiano.

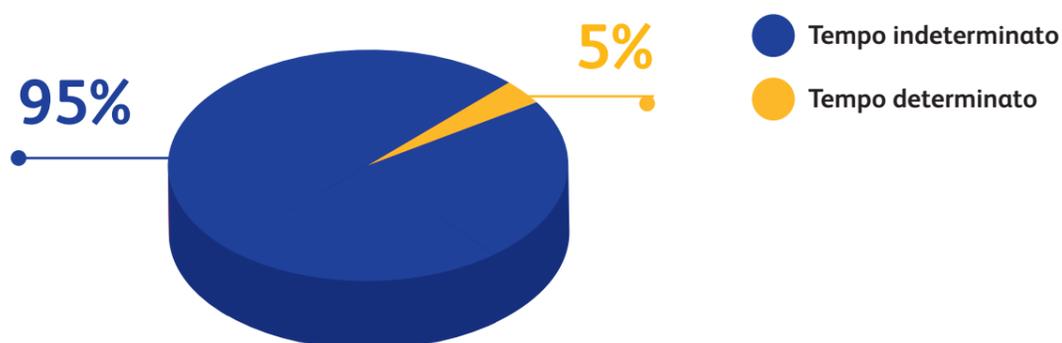
La pandemia da **Covid-19** ha determinato un importante calo delle vendite che si è ripercosso inevitabilmente su tutta la filiera. Per supportare i gestori della propria rete di vendita Q8 ha sottoscritto un **accordo sindacale straordinario** con i rappresentanti delle Associazioni di categoria dei Gestori di rete ordinaria ed autostradale definendo un **pacchetto di misure a sostegno della categoria**. Sin dal principio dell'emergenza sanitaria, inoltre, Q8 ha collaborato con i gestori affinché fossero garantiti i più elevati standard in termini di salute e sicurezza inerenti il Covid-19, fornendo linee guida puntuali sui comportamenti da adottare al fine di evitare i possibili rischi di contagio.

## LE PERSONE IN Q8

Q8 ritiene che il **proprio capitale umano sia la forza motrice e il vero vantaggio competitivo dell'Azienda**. Ad ispirare la politica di gestione delle risorse umane il Codice Etico che prevede un ambiente di lavoro sano, sicuro ed efficiente dove vengono stimolate le capacità e le potenzialità delle 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** è considerata un requisito indispensabile per favorire la crescita aziendale, oltre che un importante elemento motivazionale. Testimonia l'impegno l'alta percentuale di dipendenti con contratto a **tempo indeterminato, pari a circa il 95%**.

### TIPOLOGIA CONTRATTO DI LAVORO



Persone sempre  
al centro



Sul totale dell'organico al 31 marzo 2021 le donne costituiscono il 33% 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 di circa il 12% rispetto alla statistica nazionale<sup>1</sup>**.

TIPO DI CONTRATTO D'IMPIEGO	AL 31 MARZO 2021			AL 31 MARZO 2020		
	♂	♀	TOTALE	♂	♀	TOTALE
	Tempo indeterminato	454	222	676	464	226
Tempo determinato	19	15	34	12	16	28
<b>TOTALE</b>	<b>473</b>	<b>237</b>	<b>710</b>	<b>476</b>	<b>242</b>	<b>718</b>

Sul totale dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato, al 31 marzo 2021, 20 dipendenti, di cui 4 uomini e 16 donne hanno usufruito del contratto part-time.

FULL TIME PART TIME	AL 31 MARZO 2021			AL 31 MARZO 2020		
	♂	♀	TOTALE	♂	♀	TOTALE
	Full time	469	221	690	472	223
Part time	4	16	20	4	19	23
<b>TOTALE</b>	<b>473</b>	<b>237</b>	<b>710</b>	<b>476</b>	<b>242</b>	<b>718</b>

<sup>1</sup> 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.

## LE PERSONE IN Q8

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 l'introduzione nell'accordo integrativo aziendale di congedi parentali addizionali oltre a quelli previsti dalla legislazione di riferimento. Si segnala, che al 31 marzo 2021, 32 dipendenti, di cui 27 donne e 5 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 2021 nessuna 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 vigente<sup>2</sup>, si impegna al rispetto e alla valorizzazione delle risorse appartenenti alle categorie protette.

Ad integrazione della tutela dei propri dipendenti, Q8 ritiene di fondamentale importanza lo **sviluppo della diversità e dei nuovi talenti**. Per tale motivo l'Azienda, anche 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 50% delle uscite nel 2020 è attribuibile a dimissioni volontarie e a motivi di quiescenza; le altre si riferiscono al termine del contratto in essere.

Nonostante il periodo caratterizzato dalla crisi da Covid-19 Q8 ha proseguito la propria politica di valorizzazione del capitale umano, non solo in termini di sviluppo e formazione del personale attraverso interventi di **reskilling/upskilling** delle competenze ma anche in termini di pieno e continuo presidio delle posizioni funzionali alla continuità del business ed alle strategie di innovazione e trasformazione digitale dell'Azienda.



# Ambiente inclusivo: 100 % tasso di rientro dal congedo parentale

<sup>2</sup> Legge 68/99 "Norme per il diritto del lavoro dei disabili"

## SELEZIONE

Q8 è impegnata ad attrarre i talenti che possano aiutare l'Azienda a continuare a crescere e, per questo motivo, ha sviluppato una strategia di diversificazione dei canali di ricerca utilizzando il sito aziendale, i job placement delle principali università italiane ed alcune società di selezione e reclutamento.

Tra le risorse da inserire all'interno del suo organico un'altissima percentuale è rappresentata da profili junior (under 30): **Q8**, infatti, **crede fortemente nei giovani e nel valido contributo che possono fornire alla Società**. Non solo competenze tecniche e linguistiche ma anche soft skill sono le caratteristiche dei giovani talentuosi e brillanti che in Q8 hanno la possibilità di esprimere al meglio il loro potenziale.

### PROCESSO DI SELEZIONE



Entra in  
**My DevelopMENT Portal**  
e scopri il tuo **Piano di Sviluppo**

START YOUR JOURNEY



## L'ATTENZIONE ALLO SVILUPPO E ALLA VALORIZZAZIONE

### PROGETTO UniQ

In un momento di profondi cambiamenti e di transizione come quello che stiamo vivendo si inserisce il **progetto corporate UniQ**. Redesign e digitalizzazione di tutti i processi delle risorse umane ponendo il **focus sull'importanza ed unicità della persona e sul suo sempre maggiore coinvolgimento attivo**. Processi digitali e sempre più trasparenti anche grazie alla recente adozione di un software di Human Capital Management che supportano un più elevato grado di consapevolezza e, conseguentemente, di motivazione.

**Un Ruolo centrale è svolto dalle persone**, ad esempio, nella valutazione della propria performance. Il processo di valutazione, infatti, inizia proprio con un'autovalutazione del dipendente, che diventa così parte attiva del processo. Ancora un ruolo cruciale può svolgere la persona nel corso dell'anno integrando e rivedendo, d'intesa con il manager, gli obiettivi sui quale verrà misurata la sua prestazione.



### FORMAZIONE

Anche nella formazione la persona è al centro e ricopre un **ruolo attivo nello sviluppo delle proprie competenze**.

A giugno 2020 è stata lanciata la nuova piattaforma e-learning: **"MyDevelopment"**, disponibile per tutta la popolazione aziendale. A valle di un primo accesso tramite un assessment individuale sulle competenze aziendali, la piattaforma è in grado di generare, tramite un algoritmo, un piano di sviluppo personalizzato: ciascun dipendente potrà in questo modo accedere ad un catalogo di corsi di formazione proposti con il supporto delle principali Business School italiane ed internazionali. La piattaforma permette anche un costante monitoraggio del training aziendale, utile per intraprendere eventuali azioni migliorative.

All'interno della piattaforma **"MyDevelopment"** sono a disposizione corsi:

**MANDATORY:** introduzione alle tematiche SHEMS, la sicurezza nell'utilizzo dei videotermini, diritto penale, privacy, antitrust, decreto legislativo 231/2001, scambio Informazioni;

**OPEN RESOURCES:** seminari, Tedtalks, digital pills a disposizione di tutti;

**ON DEMAND:** catalogo di corsi a numero chiuso in linea con il personale piano di sviluppo di ciascun dipendente;

**TECHNICAL COURSES:** corsi specialistici (come, ad esempio, quelli di lingua) o strettamente legati all'attività lavorativa svolta del richiedente.

## WELFARE AZIENDALE E WELLBEING

Pilastro fondamentale della cultura aziendale di Q8, il welfare aziendale ed il wellbeing costituiscono un elemento significativo nel rapporto azienda-lavoratore, nella consapevolezza che permettere ai collaboratori di stare bene e dunque lavorare meglio è cruciale per garantire il successo dei piani strategici aziendali.

Il **welfare ed il wellbeing** in Q8 sono divenuti, pertanto, **parte integrante di un nuovo patto tra Azienda e lavoratore**, basato non più esclusivamente sull'erogazione di denaro, ma anche di servizi e supporti che aiutano ad accrescere non solo il benessere individuale e familiare del singolo dipendente, ma anche il benessere organizzativo nel suo complesso, consentendo in tal modo di affrontare al meglio anche i cambiamenti necessari per mantenere la competitività in un mercato in continua trasformazione.

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

Dedicare al proprio dipendente un momento di attenzione alla sua salute significa valorizzarlo in quanto persona, sviluppando un rapporto di maggiore stima e fiducia con l'Azienda. 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 fiscalmente a carico 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;
- Estensione della **copertura assicurativa** dei dipendenti e dei loro familiari al rischio specifico **Covid-19**. Tale benefit, volto a fronteggiare e mitigare al meglio i rischi relativi all'attuale pandemia, garantisce ai dipendenti una copertura aggiuntiva rispetto a quelle già esistenti, rivolta nello specifico al rischio di contrarre il Covid-19.



Il benessere  
dell'individuo e  
dell'organizzazione  
è un vantaggio  
competitivo

## WORK-LIFE BALANCE

Il work-life balance è fondamentale per acquisire uno stato di benessere generale in cui si intersecano il benessere fisico e psicologico con benessere sociale, finanziario e lavorativo di un individuo, rendendolo capace di sviluppare e sfruttare al meglio le proprie capacità cognitive ed emotive in ogni ambito della vita. 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 agevolare un corretto work-life balance dei dipendenti attraverso la **cura del singolo dipendente e della sua famiglia**.

Numerosi i presidi che Q8, in taluni casi anche grazie ad un proficuo confronto e condivisione con le rappresentanze sindacali aziendali, ha posto in essere nel tempo 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 e webinar di orientamento
- Servizio di assistenza fiscale
- Cartissima privilege con scontistica dedicata
- CRAL aziendale
- Fondo interno di solidarietà
- Flexible time
- Prestiti personali
- Strenna natalizia
- Amazon locker
- Welcome baby kit

Grazie alla partnership con **Lifeed**, sono stati poi messi a disposizione degli specifici percorsi formativi digitali **per genitori e caregivers**, dei veri e propri **master**, grazie ai quali poter trasformare le personali esperienze di vita e di cura verso i propri familiari in una palestra insostituibile di competenze soft relazionali, organizzative e di innovazione da introdurre nel contesto lavorativo, creando così un valore aggiunto per la crescita della persona e dell'Organizzazione nel suo complesso.

Sempre nell'ottica di supporto alle necessità dei dipendenti caregivers è stato introdotto anche un portale ad hoc (**Portale delle Fragilità**) dove poter recuperare informazioni, strumenti e indicazioni operative per organizzare al meglio l'assistenza di un familiare in ogni situazione della vita quotidiana fuori e dentro casa.

Con specifico riferimento, invece, alla situazione emergenziale da Covid-19 sono stati attivati specifici percorsi di **formazione e condivisione** via webinar, finalizzati, anche attraverso l'intervento di esperti professionisti, a fornire supporto e consigli utili per **affrontare le difficoltà ed i disagi contingenti connessi all'emergenza sanitaria**.

Oltre al tuo lavoro, ogni giorno ti occupi di un familiare che ha bisogno di te senza tutto il supporto di cui hai bisogno.



[Clicca qui per accedere al Portale](#)

**DA OGGI PER TE C'È IL PORTALE FRAGIBILITÀ'**



JOINTLY Q8



Un complesso di politiche e best practice che hanno consentito all'Azienda di ricevere la prestigiosa certificazione **TOP EMPLOYER 2021**, a valle di un attento audit svolto da un istituto autonomo che ha analizzato oltre 400 processi nell'area delle risorse umane.



# smart working



## Q8

Testimonia l'attenzione di Q8 al work-life balance l'introduzione già nel corso del 2018, ben prima dell'emergenza sanitaria, dello **Smart Working**, che consente alle persone una **maggiore flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti** da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati, con soddisfazione sia dei responsabili supervisor che delle risorse impegnate in Smart Working. Un nuovo modo di concepire il lavoro, quindi, che sul finire del 2019 è stato esteso a tutte le mansioni e ruoli organizzativi remotizzabili (pari a circa 400 posizioni organizzative) e che nel periodo di emergenza sanitaria, grazie anche alle aperture introdotte dalla legislazione emergenziale anti-Covid, è stato sostanzialmente esteso a tutta la popolazione aziendale con la sola esclusione di ruoli e mansioni non gestibili in attività da remoto.

Un elevato livello di conciliazione dei tempi ed esigenze di vita e di lavoro dei dipendenti con benefici anche per l'ambiente, derivanti dalla **riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>** dovute allo 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 (laptop, cuffie e assistenza tecnica da remoto potenziata) nel pieno rispetto delle normative applicabili.

## MOVING ENERGIES

A settembre 2020, tramite il programma Moving Energies, per consentirne una profonda ed innovativa ristrutturazione, la sede di Roma è stata temporaneamente spostata in un altro palazzo sempre nella zona Eur. Sono state coinvolte circa 600 persone con un piano di comunicazione dettagliato ed efficace, supportato da colleghi "Ambassador" che hanno ricoperto il ruolo di guide. Lo spostamento, avvenuto in piena pandemia, è stato effettuato senza ritardi, incidenti e con massima soddisfazione della popolazione aziendale. Il programma Moving Energies si inserisce nell'ambito dell'evoluzione digital, space of working e ways of working dell'Azienda e del mercato e ha comportato un importante network di energie che, non solo ha ispirato il nome del programma, ma che a vario titolo si è attivato per facilitare l'engagement e la percezione di ciascun dipendente di essere parte attiva di questo sforzo verso il futuro.

### ACCORDO INTEGRATIVO AZIENDALE

L'attenzione ai temi della famiglia e della persona ha trovato pieno accoglimento anche nel **confronto costruttivo e periodico con le rappresentanze sindacali di Q8**. Nell'accordo integrativo aziendale in vigore sono previsti 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. A conferma della sensibilità ed attenzione anche alle famiglie con prole in età infantile, è stato 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, si è convenuto di incrementare i massimali del trattamento integrativo a carico dell'Azienda per gli eventi di malattia del dipendente che comportino invalidità permanente.



## 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. Q8 ha messo la salute e la sicurezza dei propri dipendenti in cima alle proprie priorità non in quanto dipendenti ma in quanto persone. Per questo motivo l'attività di formazione non si limita alla sfera dei rischi professionali ma anche a quelli che si incontrano nella vita di tutti i giorni fuori dall'ufficio.

L'attività di formazione viene effettuata, quando possibile, utilizzando soluzioni originali e fortemente coinvolgenti per raggiungere l'ambizioso traguardo di una maturazione culturale diffusa che insegni come l'attenzione per la sicurezza debba sempre essere mantenuta alta.

Un altro aspetto importante è l'analisi e l'investigazione di tutti gli incidenti, i quasi incidenti e le non conformità che i dipendenti hanno imparato a segnalare e di cui conoscono l'importanza sia che coinvolgano personale Q8 che delle ditte che lavorano con l'Azienda. Questa attività, insieme a safety walks e audit, consente non solo un continuo monitoraggio delle condizioni di sicurezza degli ambienti di lavoro ma anche un loro continuo miglioramento.

Questo sistema di gestione della sicurezza ha consentito di chiudere l'anno fiscale aprile 2020/marzo 2021 **senza infortuni tra i dipendenti** e con una sensibile riduzione di infortuni tra i lavoratori esterni.

INFORTUNI SUL LAVORO		
NUMERO DI INCIDENTI	DAL 1 APRILE 2020 AL 31 MARZO 2021	DAL 1 APRILE 2019 AL 31 MARZO 2020
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	0	3

PRINCIPALI TIPOLOGIE DI INFORTUNI SUL LAVORO		
TIPOLOGIA DI INCIDENTE	DAL 1 APRILE 2020 AL 31 MARZO 2021	DAL 1 APRILE 2019 AL 31 MARZO 2020
Caduta e scivolamento	0	2
Incidente stradale	0	1

### IL LUOGO DI LAVORO AI TEMPI DEL COVID

L'Azienda ha reagito prontamente alla pandemia da Covid-19, estendendo all'intera popolazione aziendale per tutti i giorni della settimana lo **Smart Working nelle fasi di lockdown, con la sola eccezione di mansioni e ruoli non gestibili in attività da remoto e per i quali nel rispetto delle normative emergenziali anticovid sono state adottate specifiche misure di sicurezza e di salvaguardia**. Sono state attuate, poi, tutte le misure e le norme di legge, articolando la prevenzione essenzialmente in tre punti fondamentali:

**Luogo di lavoro pulito e costantemente sanificato** (intensificazione della pulizia e sanificazione pluri-giornaliera di tutto lo stabile, con particolare attenzione a maniglie, interruttori ecc.);

Attuazione di **misure di distanziamento sociale** (mantenimento di giornate di smart working, predilezione di incontri online, limitazioni presenze negli ascensori, nella mensa e nelle sale riunione);

**Fornitura di sistemi di protezione** quali mascherine, gel sanificante, guanti.



L'Azienda monitora settimanalmente nelle riunioni del comitato di crisi l'andamento della pandemia sia internamente che esternamente per essere pronta a reagire ad eventuali cambiamenti del contesto.

E' stato istituito, inoltre, sin dagli inizi della pandemia, un Comitato Covid in applicazione del **Protocollo Governo Parti Sociali** sulle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro, in cui Rappresentanti sindacali, Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza e Datore di lavoro si confrontano periodicamente sul sistema di gestione delle iniziative anticovid, rendendolo costantemente adeguato all'evolversi della situazione epidemiologica.



Elevati standard  
di tutela  
della salute  
e della sicurezza

## Q8 E IL 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:



### LE RELAZIONI CON LE UNIVERSITÀ ED ENTI

Q8 supporta la formazione ed ha in essere **partnership con prestigiose università italiane**.

Di particolare rilievo la partnership in corso con la LUISS – Libera Università Internazionale degli Studi Sociali Guido Carli di Roma grazie alla quale, tra l'altro, sono pianificati corsi di alta formazione per i dipendenti Q8 e sviluppate forme di collaborazione e sinergie nelle aree di comune interesse, coerenti con le finalità istituzionali seguite da entrambe le parti.

L'accordo si estende anche alla prestigiosa collaborazione con QTEM (Quantitative Techniques for Economics and Management Network), un global network che riunisce aziende internazionali, istituzioni accademiche 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, anche la partecipazione alla redazione di documenti programmatici per il **G20** in tema di lotta alla corruzione internazionale, nonché la conferma per il secondo anno consecutivo alla task force del **B20 Italy "Integrity and Compliance"** dedicata al tema dell'anticorruzione, quale membro del team di coordinamento.

# I giovani sono l'energia del futuro

### PARTNERSHIP CULTURALI E DI VALENZA SOCIALE

Q8 è convinta che l'impresa abbia 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 la prestigiosa collaborazione con il Parco archeologico del Colosseo, in occasione dei 300 anni dalla nascita di Giambattista Piranesi (Mogliano Veneto 1720 – Roma 1778), architetto, incisore, archeologo, veneziano di nascita e romano d'adozione.

E' stata realizzata un'applicazione gratuita per smartphone e tablet – "Il PARCo di Piranesi" - che consente l'esplorazione virtuale di un'ampia selezione delle vedute dedicate ai monumenti del PARCo, evidenziandone le particolarità grafiche e storiche con testi di approfondimento.

Inoltre, grazie all'alleanza con altri importanti stakeholder anche del terzo settore, Q8 ha contribuito all'apertura di una casa famiglia per donne homeless nella città di Milano. Il **progetto Alba**, infatti, ha consentito la realizzazione di un luogo sicuro ed accogliente per una categoria particolarmente fragile nella nostra società come le donne senza fissa dimora.

Ancora nella provincia di Milano, il comune di Paderno Dugnano, sede di uno degli impianti iconici di Q8, ha visto il sostegno dell'Azienda per la fornitura di un mezzo per il trasporto dei disabili, nonché per la piantumazione di nuove essenze nel **Parco del Grugno Torto**.

Una collaborazione con il **Banco Alimentare** e con la **Comunità di Sant'Egidio** di Roma ha permesso a Q8, infine, di essere di supporto alle persone che si trovano in un particolare momento di difficoltà, aggravato ulteriormente dalla crisi economica connessa alla pandemia.



## Siamo parte attiva della società

## Q8 E IL TERRITORIO

FOCUS SUL TERRITORIO DI NAPOLI **Q8**

**ENERGIE  
PER  
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.

Si conferma strategica la partnership tra Q8 e la **Digita Academy**, la Digital Transformation and Industry Innovation Academy dell'Università Federico II di Napoli. La Società propone agli studenti coinvolti un project work da realizzare durante un tirocinio con l'utilizzo delle tecnologie emergenti quali la block chain, l'intelligenza artificiale, tests analytics, natural language processing and machine learning ed i big data applicati all'universo Q8.

Altra iniziativa a testimoniare 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.

Il progetto è rivolto agli studenti dei licei ed 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 e del proprio deposito a Napoli del quale hanno avuto la possibilità di apprezzare, tra l'altro, anche l'elevato grado di tecnologia della quale la Società si avvale.

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

A completare il quadro delle iniziative in favore del territorio la **fornitura di tablet e pc a scuole** primarie e secondarie nel quartiere napoletano di San Giovanni a Teduccio vicino al proprio deposito, strumenti quanto mai indispensabili viste le ripetute chiusure delle scuole nel corso dell'anno scolastico a causa del Covid-19 e la necessità per i ragazzi di seguire le lezioni in didattica a distanza.

Ancora innovazione al servizio della cultura e del territorio: assegnata a Q8 la menzione speciale Digital Innovation in Arts per la **Guida Multimediale del Museo del Tesoro di San Gennaro** nella VII edizione del premio CULTURA+IMPRESA. Il riconoscimento è stato assegnato nella sezione Produzione Culturale di Impresa per la realizzazione da parte di Q8 di un'app che accompagna il visitatore in un affascinante viaggio virtuale, tra immagini e racconto di uno dei più prestigiosi tesori al mondo.

A testimoniare ulteriormente l'attenzione dell'Azienda nei confronti del territorio campano, Q8 sostiene con **Treedom** un'iniziativa per la piantumazione di 250 alberi da frutto e forestali a Scafati in Campania. In particolare il progetto di riqualificazione ambientale permette il recupero di un'area di 115.000 mq che si trova in un territorio di confine tra le province di Napoli e Salerno, costituita da terreni particolarmente fertili e conosciuti in tutto il mondo per prodotti di qualità. Parte del fondo è coltivata in regime totalmente biologico, mentre un'altra parte viene utilizzata per realizzare un polo di aggregazione e socializzazione che avrà natura didattica e produttiva.



Sviluppo e benessere per la comunità

## In conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standards” definiti dal Global Reporting Initiative (GRI). All'avanguardia grazie al nuovo modello di Generatività Sociale

Il presente documento rappresenta la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità (di seguito anche “Report”) di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. (di seguito anche “KUPIT” o “Q8”). Il Report è stato redatto al fine di descrivere i risultati conseguiti da Q8 in ambito economico, sociale e ambientale, descrivendo l'impegno dell'Azienda nel creare valore non solo per sé stessa, ma anche per i propri stakeholder. Il Report è stato redatto in conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standards” definiti dal Global Reporting Initiative (GRI) secondo l'approccio «GRI Referenced», rendicontando una selezione dei “GRI Sustainability Reporting Standards”, come indicato nella tabella presente all'interno degli allegati “Indice dei contenuti GRI”.

Il Report viene redatto su base volontaria, in quanto Q8 non ricade nell'ambito di applicazione della Direttiva del D. Lgs. 254/2016.

Il perimetro di rendicontazione dei dati e delle informazioni 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 Kuwait Rafinazione e Chimica S.p.A. (di seguito anche “KRC”), Q8 Quaser S.r.l. (di seguito anche “Quaser”), KRI S.p.A., Raffineria di Milazzo S.C.p.A. (di seguito anche “RAM”) e Conqordoil che permettono di comprendere al meglio le attività di KUPIT.

La periodicità di reporting è su base annuale ed i contenuti di questo documento fanno riferimento all'esercizio 2021, periodo compreso fra il 1° aprile 2020 e il 31 marzo 2021 e riflettono il principio di materialità o rilevanza. L'analisi di materialità e le tematiche rilevanti per Q8 sono descritte nella sezione “La strategia di sostenibilità e Generatività Sociale”. In aggiunta quest'anno, con il supporto del gruppo di ricerca del centro ARC dell'Università Cattolica del

Sacro Cuore di Milano, in collaborazione con iFEL e On! Srl impresa sociale, è stata adottato anche un modello innovativo di sviluppo: la Generatività Sociale, un'analisi dell'Azienda che esplora la sostenibilità contributiva di Q8. Parliamo di un movimento antropologico che nelle organizzazioni rimanda alla capacità di generare valore condiviso per l'azienda e, insieme, per altri stakeholder, che coniuga benessere economico e sviluppo sociale, crescita personale e organizzativa.

Ove disponibili, i dati e le informazioni 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.

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 documento è stato sottoposto a giudizio di conformità (“limited assurance engagement” secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A., che si esprime con apposita relazione distinta. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della Società di Revisione Indipendente”, inclusa nel documento. Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 22/07/2021.

### CONTATTI

Per ogni informazione relativa al Bilancio di Sostenibilità è possibile contattare la Direzione Risorse Umane, Relazioni Esterne e BMS di Q8: [relazioniesterne@q8.it](mailto:relazioniesterne@q8.it)

Il Bilancio di Sostenibilità è disponibile anche sul sito [www.Q8.it](http://www.Q8.it)

## PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI

TEMATICA MATERIALE	PERIMETRO DELLE TEMATICHE MATERIALI	TIPOLOGIA DI IMPATTO	RICONCILIAZIONE TOPIC-SPECIFIC STANDARD
Rispetto degli obblighi di legge	Q8	Causato da Q8	Anticorruzione Comportamento anticoncorrenziale Compliance socioeconomica Privacy dei clienti
Processi di innovazione	Q8	Causato da Q8	N/A
Creazione e condivisione di valore economico	Q8 e i suoi stakeholder	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	Performance economiche
Pari opportunità, diversità e non discriminazione	Q8	Causato da Q8	Diversità e pari opportunità
Climate change e sostenibilità dei processi produttivi	Q8 e i suoi fornitori	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	Energia Emissioni Compliance ambientale Pratiche di approvvigionamento
Sicurezza, salute e benessere dei lavoratori	Q8 e i suoi dipendenti e collaboratori	Causato da Q8 e direttamente connesso alle sue attività	Salute e sicurezza sul lavoro (2018)
Soddisfazione dei clienti	Q8	Causato da Q8	Marketing ed etichettatura
Tutela dei diritti umani	Q8	Causato da Q8	Non discriminazione
Sviluppo locale, economia civile e relazioni con il territorio	Q8	Causato da Q8	N/A
Crescita del capitale umano	Q8	Causato da Q8	Occupazione Formazione e istruzione Diversità e pari opportunità

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
<b>GRI 101: FOUNDATION (2016)</b>			
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES (2016)</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
<b>102-1</b>	Nome dell'organizzazione	Nota Metodologica	
<b>102-2</b>	Attività, marchi, prodotti e servizi	Chi siamo	
<b>102-3</b>	Luogo della sede principale	Settori in cui operiamo	
<b>102-4</b>	Luogo delle attività	Settori in cui operiamo	
<b>102-5</b>	Proprietà e forma giuridica	La nostra storia	
<b>102-6</b>	Mercati serviti	Settori in cui operiamo	
<b>102-7</b>	Dimensione dell'organizzazione	Chi siamo Le persone in Q8	
<b>102-8</b>	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Le persone in Q8	
<b>102-9</b>	Catena di fornitura	Catena di fornitura sostenibile	
<b>102-10</b>	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Catena di fornitura sostenibile	
<b>102-13</b>	Adesione ad associazioni	Q8 ed il territorio	
<b>STRATEGIA</b>			
<b>102-14</b>	Dichiarazione di un alto dirigente	Lettera agli stakeholder	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
<b>102-16</b>	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Vision, Mission e valori	
<b>GOVERNANCE</b>			
<b>102-18</b>	Struttura della Governance	Governance responsabile	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
<b>102-40</b>	Elenco dei gruppi di stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
<b>102-42</b>	Individuazione e selezione degli stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
<b>102-43</b>	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Il Dialogo con gli Stakeholder	
<b>102-44</b>	Temi e criticità chiave sollevati	La matrice di materialità e di generatività	
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>			
<b>102-45</b>	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Nota metodologica	
<b>102-46</b>	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Perimetro delle tematiche materiali	
<b>102-47</b>	Elenco dei temi materiali	La matrice di materialità e di generatività	
<b>102-48</b>	Revisione delle informazioni	Nota metodologica	
<b>102-49</b>	Modifiche nella rendicontazione	Nota metodologica	
<b>102-50</b>	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica	
<b>102-51</b>	Data del report più recente	Nota metodologica	
<b>102-52</b>	Periodicità della rendicontazione	Nota metodologica	
<b>102-53</b>	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Nota metodologica	
<b>102-54</b>	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Nota metodologica	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
<b>102-55</b>	Indice dei contenuti GRI	Allegati	
<b>TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 200: ECONOMICO</b>			
<b>PERFORMANCE ECONOMICHE</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Valore economico direttamente generato e distribuito	
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Valore economico direttamente generato e distribuito	
<b>GRI 201: Performance economiche (2016)</b>			
<b>201-1</b>	Valore economico direttamente generato e distribuito	Valore economico direttamente generato e distribuito	
<b>PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Catena di fornitura sostenibile	
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Catena di fornitura sostenibile	
<b>GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)</b>			
<b>204-1</b>	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Catena di fornitura sostenibile	
<b>ANTICORRUZIONE</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività; Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile	
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile	
<b>GRI 205: Anticorruzione (2016)</b>			
<b>205-3</b>	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Etica e comportamento responsabile <i>Nel corso del 2020 non sono stati registrati casi di corruzione accertati</i>	
<b>COMPORTEMENTO ANTICONCORRENZIALE</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività; Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile	
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile	
<b>GRI 206: Comportamento anticoncorrenziale (2016)</b>			
<b>206-1</b>	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Etica e comportamento responsabile <i>Nel corso del 2020 non sono stati registrati casi di comportamenti anticoncorrenziali, antitrust</i>	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
		<i>e pratiche monopoliste</i>	
<b>GRI 300: AMBIENTALE</b>			
<b>ENERGIA</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività; Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	I nostri consumi energetici	
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	I nostri consumi energetici	
<b>GRI 302: Energia</b>			
<b>302-1</b>	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I nostri consumi energetici	
<b>EMISSIONI</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività; Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	I nostri consumi energetici	
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	I nostri consumi energetici	
<b>GRI 305: Emissioni</b>			
<b>305-1</b>	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	I nostri consumi energetici	
<b>305-2</b>	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope2)	I nostri consumi energetici	
<b>305-3</b>	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	I nostri consumi energetici	
<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Etica e comportamento responsabile Enabler for the energy transition	
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Etica e comportamento responsabile Enabler for the energy transition	
<b>GRI 307: Compliance ambientale (2016)</b>			
<b>307-1</b>	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	<i>Nel corso del 2020 non sono stati registrati casi di non conformità in materia ambientale</i>	
<b>GRI 400: SOCIALE</b>			
<b>OCCUPAZIONE</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Le persone in Q8	
<b>103-3</b>	Valutazione delle modalità di gestione	Le persone in Q8	
<b>GRI 401: Occupazione (2016)</b>			

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
<b>401-1</b>	Nuove assunzioni e turnover	<p>2020/2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dipendenti assunti sono in totale 30: 19 uomini, di cui 13 nella fascia &lt;30 anni e 6 nella fascia 30-50 anni; 11 donne, di cui 7 nella fascia &lt;30 anni e 4 nella fascia 30-50 anni.</li> <li>➤ Dipendenti che hanno terminato il rapporto di lavoro sono in totale 38: 21 uomini, di cui 3 nella fascia &lt;30 anni, 9 nella fascia 30-50 anni e 9 nella fascia &gt;50 anni; 17 donne, di cui 7 nella fascia &lt;30 anni, 5 nella fascia 30-50 anni e 5 nella fascia &gt;50 anni</li> </ul> <p>2019/2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dipendenti assunti sono in totale 32: 13 uomini, di cui 9 nella fascia &lt;30 anni e 4 nella fascia 30-50 anni; 19 donne, di cui 12 nella fascia &lt;30 anni e 7 nella fascia 30-50 anni.</li> <li>➤ Dipendenti che hanno terminato il rapporto di lavoro sono in totale 55: 38 uomini, di cui 5 nella fascia &lt;30 anni, 13 nella fascia 30-50 anni e 20 nella fascia &gt;50 anni; 17 donne, di cui 3 nella fascia &lt;30 anni, 9 nella fascia 30-50 anni e 5 nella fascia &gt;50 anni</li> </ul>	
<b>401-3</b>	Congedo parentale	<p>2020/2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale: 5 uomini 27 donne <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Di cui ancora in congedo: 8 donne</li> <li>○ Di cui rientrati e ancora impiegati: 5 uomini 19 donne</li> <li>○ Di cui dimessi: 1 donna 1 uomo</li> <li>○ Tasso di rientro al lavoro: 100% uomini 100% donne</li> </ul> </li> </ul> <p>2019/2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale: 4 uomini 30 donne <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Di cui ancora in congedo: 8 donne</li> <li>○ Di cui rientrati e ancora impiegati: 4 uomini 21 donne</li> <li>○ Di cui dimessi: 1 donna</li> <li>○ Tasso di rientro al lavoro: 100% uomini 95% donne</li> </ul> </li> </ul>	
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
<b>103-1</b>	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività Perimetro delle tematiche materiali	
<b>103-2</b>	La modalità di gestione e le sue componenti	Salute e sicurezza sul lavoro	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Salute e sicurezza sul lavoro	
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro - Modalità di gestione (2018)</b>			
403-1	Sistema di gestione della Salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	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	Salute e sicurezza sul lavoro	
<b>403: Salute e sicurezza sul lavoro - Informazioni specifiche (2018)</b>			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro <i>Il 100% dei dipendenti è coperto dal Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza</i>	
403-9	Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro	
403-10	Malattie professionali	Salute e sicurezza sul lavoro <i>Nel corso del 2020 non si sono verificati casi di malattie professionali</i>	
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività 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	
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività 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	
<b>GRI 406: Non discriminazione (2016)</b>			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	<i>Nel corso del 2019 non si sono verificati casi di discriminazione</i>	
<b>DIVERSITA' E PARI OPPORTUNITA'</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività 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	Etica e comportamento	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
	gestione	responsabile People enhancement	
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Le persone in Q8  Composizione del CdA 2020/21 ➢ 1 uomo nella fascia 30-50 ➢ 5 uomini nella fascia >50  2019/20 ➢ 1 uomo nella fascia 30-50 ➢ 5 uomini nella fascia >50  Dipendenti suddivisi per inquadramento professionale e fascia d'età 2020/21 ➢ Direttori 1 dipendenti nella fascia 30- 50; 11 dipendenti nella fascia >50; ➢ Manager 18 dipendenti nella fascia 30 - 50; 21 dipendenti nella fascia >50; ➢ Quadri 89 dipendenti nella fascia 30 - 50; 72 dipendenti nella fascia >50; ➢ Impiegati 30 dipendenti nella fascia <30; 317 dipendenti nella fascia 30 - 50; 126 dipendenti nella fascia >50; Operai 7 dipendenti nella fascia <30; 15 dipendenti nella fascia 30 - 50; 3 dipendenti nella fascia > 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 >50; ➢ Impiegati 38 dipendenti nella fascia <30; 320 dipendenti nella fascia 30 - 50; 117 dipendenti nella fascia >50; Operai 5 dipendenti nella fascia <30; 14 dipendenti nella fascia 30 - 50; 2 dipendenti nella fascia > 50.	
<b>MARKETING ED ETICHETTATURA</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività 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	
<b>GRI 417: Marketing ed etichettatura (2016)</b>			
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	<i>Nel corso del 2020 non si sono verificati casi di non conformità in materia di informazioni ed etichettature di prodotti e servizi</i>	

GRI Standards	Informativa	Note e sezioni	Omissione
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Nel corso del 2020 non si sono verificati casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	
<b>PRIVACY DEI CLIENTI</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività 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	
<b>GRI 418: Privacy dei clienti (2016)</b>			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Nel corso del 2020 non si sono verificati casi di violazione della privacy dei clienti	
<b>COMPLIACE SOCIOECONOMICA</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività 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	
<b>GRI 419: Compliance socio-economica (2016)</b>			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Nel corso del 2020 non si sono verificati casi di non conformità con leggi o normative in materia sociale ed economica	
<b>PROCESSI DI INNOVAZIONE</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività 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	
<b>SVILUPPO LOCALE, ECONOMIA CIVILE E RELAZIONI CON IL TERRITORIO</b>			
<b>GRI 103: Modalità di gestione (2016)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	La matrice di materialità e di generatività 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	

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Al Consiglio di Amministrazione di Kuwait Petroleum Italia S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2021.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. sono responsabili della redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.

Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall’*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’*ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Valore economico direttamente generato e distribuito” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d’esercizio della Società;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società:
  - con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti Direzioni, Risorse Umane, Salute e Sicurezza, Formazione, Legale, Risk Management e Ambiente, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Kuwait Petroleum Italia S.p.A. relativo all’esercizio chiuso al 31 marzo 2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

## Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione all’esercizio chiuso il 31 marzo 2020, non sono stati sottoposti a verifica.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

**Franco Amelio**  
Socio

Milano, 26 luglio 2021



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**



