

# Mettiamo il *futuro* in movimento

Rapporto di sostenibilità 2020  
3<sup>a</sup> edizione



GRUPPO **api**



An aerial photograph of a two-lane asphalt road winding through a vast, green agricultural landscape. The road is flanked by rows of lush green trees. A single white car is visible on the road, moving away from the viewer. The overall scene is bright and vibrant, with a strong sense of movement and nature.

# La Mission

**Da oltre 85 anni  
diamo energia  
all'Italia che si muove.**

**Siamo al centro  
della transizione energetica  
e lavoriamo con passione  
per coglierne le opportunità.**



# La transizione passa da noi

*Il nostro gruppo accompagna gli italiani dal 1933, attraverso periodi di crisi e di sviluppo, nelle difficoltà e nelle ricostruzioni.*

*Non ci siamo fermati nemmeno nell'anno terribile della pandemia, e siamo ancora più determinati a proseguire nel percorso ambizioso di cambiamento avviato negli scorsi anni, che ci ha già portato a essere il più grande retailer della mobilità in Italia.*

*Un ruolo che ci attribuisce grandi responsabilità, e che portiamo avanti grazie alla nostra risorsa più importante: le persone IP, che ogni giorno con il loro impegno mettono gli italiani in movimento.*

## **Ugo Brachetti Peretti**

Presidente  
italiana petroli S.p.A.





GRUPPO **api**

# Messaggio agli *stakeholder*

{GRI 102-14}

Dodici mesi fa il 2020 si presentava davanti a noi come un anno entusiasmante: il nostro gruppo aveva chiuso il miglior bilancio della sua storia; l'integrazione della rete e della logistica di TotalErg ci aveva consegnato gli strumenti per giocare da protagonisti la partita della transizione della rete; il lancio di OPTIMO, il nostro prodotto premium, permetteva di guardare al mercato con rinnovato ottimismo.

Poi il mondo è cambiato. In poco più di un mese dal primo annuncio, miliardi di esseri umani si sono trovati chiusi dentro casa. I comportamenti più comuni – muoversi, viaggiare, incontrarsi – quelli che ci rendono umani, quelli che fanno lavorare le aziende come la nostra, sono diventati improvvisamente delle minacce. I governi li hanno vietati.

E siamo entrati nel paradosso di dover tenere aperti i nostri distributori per fornire un servizio di prima necessità, mentre alle persone era fatto divieto di muoversi. I fatturati sono crollati repentinamente, le raffinerie si sono riempite perché nessuno comprava i carburanti. I depositi si sono bloccati. Sospesi nell'incertezza, i mercati si congelavano, e con essi la liquidità che il sistema finanziario fornisce alle imprese.

È questo il 2020 che raccontiamo in questa terza edizione del nostro rapporto di sostenibilità. Ma con orgoglio possiamo dire che in questo rapporto non troverete disperazione, ma determinazione. Non troverete segni di resa, ma progetti di rilancio. Troverete orgoglio del nostro lavoro e senso di responsabilità verso la nostra missione: dare energia agli italiani che si muovono. E che dopo aver vinto la sfida con il virus avranno da affrontare quella, non meno ardua, di tornare a crescere.



**Daniele Bandiera**  
Amministratore Delegato  
italiana petroli S.p.A

Nel 2020 abbiamo anzitutto imparato a lavorare in maniera diversa, rispettando il distanziamento e le più stringenti regole di igiene dei luoghi di lavoro, perché salute e sicurezza dei nostri lavoratori non sono per noi valori negoziabili. Abbiamo lavorato per tutelare i nostri colleghi e i gestori delle nostre stazioni di servizio anche attivando una copertura assicurativa ad hoc in caso di contagio da Covid-19.

Abbiamo lavorato per assicurare la continuità delle operazioni della Raffineria di Falconara, messa in crisi come tutte le altre da uno shock di domanda. E abbiamo aiutato i nostri colleghi ad affrontare l'infodemia che si è propagata insieme alla pandemia: fornendo in tempo reale informazioni credibili sui comportamenti da adottare, e aggiornandoli costantemente sui mutamenti normativi. Per farlo abbiamo fatto ricorso anche alle competenze di alcuni tra i maggiori esperti nel settore, come il Prof. Galli e la Prof.ssa Balotta.

Nei mesi più duri della crisi siamo stati vicini agli eroi della pandemia: il personale sanitario e la croce rossa impegnato in prima linea contro la pandemia nei principali ospedali a Milano, Roma, Bergamo, Ancona, Pesaro. A loro abbiamo destinato le nostre carte carburanti speciali Emergenza Covid. E abbiamo donato agli ospedali bisognosi, apparecchiature mediche essenziali per far fronte al virus.

Ma il 2020 non è stata solo risposta all'emergenza. È stato l'anno in cui abbiamo lavorato per porre le basi per una ripresa più vicina ai nostri clienti e più sostenibile. Sapendo che le guerre tra tecnologie – diesel contro elettrico, metano contro idrogeno, auto contro bicicletta – sono il modo peggiore per fare l'interesse di cittadini e ambiente. E che a imprese come la nostra tocca lavorare con pazienza per rendere sempre più sostenibili motori e carburanti per i 38 milioni di veicoli a idrocarburi in circolazione, mentre in parallelo si costruisce l'alternativa elettrica, a metano o a idrogeno.

Abbiamo dato corpo a questa missione. Da un lato con OPTIMO, il cui dispiegamento sulla nostra rete è continuato nonostante la pandemia e ci permetterà, nel corso del 2021, di offrire a tutti i viaggiatori italiani un prodotto premium, che contribuisce a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> dei motori, senza maggiorazioni di prezzo rispetto a quelli tradizionali.

Dall'altro lato attraverso accordi industriali e tematici importanti. Con SNAM e EnelX abbiamo continuato ad arricchire la nostra rete di punti di rifornimento a metano ed elettrici ultrafast. Un impegno che continuerà – e amplificherà i suoi effetti – anche nel 2021. Perché la rete dei distributori di carburante non è un retaggio del passato da smantellare, ma una delle infrastrutture critiche della transizione, dove passeranno tutte le nuove tecnologie per la mobilità.

Con il Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) abbiamo siglato un accordo di collaborazione quadriennale per azioni comuni di ricerca, innovazione e divulgazione sui temi della qualità dell'aria, dell'impatto ambientale della mobilità pubblica e privata, del miglioramento delle prestazioni dei motori dei veicoli da trasporto e della qualità dei carburanti. Il primo filone di cooperazione ha riguardato proprio le performance ambientali del nuovo carburante OPTIMO.

E nell'anno più difficile per l'economia del nostro Paese abbiamo avuto la forza di creare posti di lavoro di qualità, con l'apertura dentro i nostri Punti Vendita dei primi ristoranti di Domino's Pizza e dei primi ODS Store, che hanno ampliato e diversificato l'offerta food della nostra rete.

Essere IP vuol dire proprio questo: rispondere ai bisogni degli italiani che si muovono grazie a una rete capillare dove trovano un'offerta di energia e di servizi, ampia e completa. Ricordandosi sempre che il cambiamento non avviene solo con le grandi discontinuità, ma anche e soprattutto con la perseveranza di chi ogni mattina, quando accende il PC, o entra in reparto, o alza la serranda del suo negozio, continua testardamente a credere che la differenza la faccia il lavoro ben fatto con l'attenzione al cliente.

# Sommario

|   |    |
|---|----|
| <b>La Mission</b>   | 03 |
| La transizione passa da noi                                 | 05 |
| Messaggio agli stakeholder                                  | 06 |
| <b>01. Gruppo api</b>                                       | 10 |
| 1.1 Chi siamo. La Storia.                                   | 12 |
| 1.2 Il 2020 tra emergenza sanitaria e crisi economica       | 14 |
| 1.3 I numeri di IP  | 15 |
| 1.4 Presenza territoriale e mercati serviti                 | 16 |
| 1.5 La Corporate Governance                                 | 18 |
| 1.6 I valori di IP  | 20 |
| 1.7 Modello 231 e Codice Etico                              | 22 |
| 1.8 La Governance della sostenibilità                       | 24 |
| 1.9 I temi materiali connessi all'attività di business      | 26 |
| <b>02. La declinazione dei valori</b>                       | 28 |
| 2.1 Essere abilitatori della mobilità                       | 30 |
| La rete di distribuzione carburanti e la sua trasformazione | 34 |
| OPTIMO: una rivoluzione in casa IP                          | 37 |
| Logistica: un sistema integrato al servizio del Paese       | 42 |
| 2.2 Creare valore economico, sociale e ambientale           | 46 |
| I principali indicatori economici                           | 46 |



|  |    |                                      |    |
|--|----|--------------------------------------|----|
| Il valore economico generato e distribuito                     | 46 | Punto Poste                          | 67 |
| Il prezzo alla pompa   | 47 | Domino's Pizza                       | 69 |
| Le relazioni con le comunità locali                            | 48 | ODS                                  | 69 |
| I fornitori  | 51 | San Benedetto                        | 69 |
| La gestione integrata di salute, sicurezza, ambiente e qualità | 53 | Fast C@r                             | 69 |
| La gestione ambientale   | 54 | Clienti Extrarete                    | 69 |
| La gestione dei rifiuti  | 55 | 2.4 Essere portatori di legalità     | 70 |
| Consumo energetico   | 56 | Cybersecurity e privacy              | 73 |
| Prelievi e scarichi idrici                                     | 56 | 2.5 Creare lavoro di qualità         | 74 |
| 2.3 Mettere il cliente sempre al centro                        | 58 | Performance di sicurezza             | 75 |
| Il cliente   | 58 | Persone e organizzazione             | 76 |
| La Control Room Tecnica  | 59 | La formazione e la Corporate Academy | 78 |
| L'assistenza ai clienti  | 59 | <b>03. Indice contenuti GRI</b>      | 82 |
| I pagamenti digitali   | 59 | <b>04. Nota Metodologica</b>         | 86 |
| La APP stazioni IP   | 63 | <b>05. Appendice</b>                 | 88 |
| Nuovi accordi e integrazioni con operatori del mobile payment  | 64 | <b>06. Attestazione</b>              | 90 |
| Loyalty  | 65 | <b>07. Glossario</b>                 | 92 |
| Carte petrolifere e buoni carburante                           | 66 | <b>Contatti</b>                      | 94 |
| IP PLUS FAST   | 66 |                                      |    |
| Lo sviluppo di un'offerta non oil per i consumatori            | 67 |                                      |    |

01

# Gruppo api



IP

GRUPPO IRI  
IP

GRUPPO IRI  
IP

GRUPPO IRI  
IP

OMIT



GRUPPO **api**

## 1.1 Chi siamo. La storia.

1933

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

Il Gruppo opera sulle dorsali tirrenica e adriatica, con un sistema di logistica integrata che rifornisce i principali aeroporti e numerosi porti del Paese, e che vede protagonisti i depositi IP *Industrial* S.p.A. di Roma e del nord ovest, i depositi di Savona, Barletta e Trecate, le raffinerie di Falconara Marittima e di Trecate, il sito Bitumtec di Volpiano.

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

1957

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

1977-1990

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

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

2000

Il nuovo millennio si apre con un evento importante per api: l'avvio della centrale IGCC a Falconara per la produzione di energia elettrica.

La produzione di benzine e gasoli a basso impatto ambientale resta il fulcro delle attività, così come il bunker a ridotto tenore di zolfo destinato al trasporto via mare: segno di una vocazione industriale attenta all'ambiente, capace di innovare, sperimentare e mettersi al servizio della collettività.

2005

Il Gruppo acquista la rete IP da ENI. I Punti Vendita diventano punti di riferimento per chi viaggia grazie ad un'offerta al cliente non solo di prodotti petroliferi e carburanti, ma di prodotti e servizi legati alla ristorazione. All'inizio degli anni 2000 il Gruppo ha diversificato la propria attività compiendo importanti investimenti nel campo delle energie rinnovabili, attraverso api nòva energia. Nel 2017 è stata completata la cessione di tali asset che avevano raggiunto la loro maturazione.

2018

Superata la grave crisi economica degli anni 2008 – 2012, api acquisisce la rete di distribuzione e fondamentali asset logistici e industriali di TotalErg. Dalla fusione tra le due aziende (2019) nasce il più grande gruppo interamente privato e tutto italiano del settore: italiana petroli (IP).

2020

IP lancia OPTIMO e avvia una rivoluzione commerciale nei propri distributori: consente a tutti l'accesso a una mobilità più sostenibile. La nuova realtà si ispira a una visione della mobilità in continua evoluzione, attenta ai nuovi modelli di consumo, alla domanda di sostenibilità e all'utilizzo delle nuove tecnologie. IP affronta l'emergenza pandemica e pone le basi per una ripresa in cui il distributore diventa Hub multienergia e multiservizi per accompagnare gli italiani in ogni loro esigenza di servizi e mobilità.

## 1.2 Il 2020 tra emergenza sanitaria e crisi economica

Il 2020 era iniziato con segnali positivi in termini di produzione industriale e commercio estero ma già a partire dalla fine del primo trimestre lo scenario economico è drasticamente cambiato segnando un'inversione di tendenza.

L'emergenza pandemica da Covid-19 ha imposto misure rigidissime per contrastare la diffusione del virus: i provvedimenti di contenimento hanno provocato inevitabilmente una crisi economica e sociale con impatti su produzione, investimenti, mercato del lavoro e consumo.

Gli effetti della pandemia sull'economia italiana sono ancora più evidenti se guardiamo alcuni indicatori che meglio ci permettono di comprendere la magnitudo della crisi che ha caratterizzato il 2020:

|                                      | Delta vs anno precedente |
|--------------------------------------|--------------------------|
| PIL                                  | -9,2%                    |
| Consumi di energia                   | -10,6%                   |
| Immatricolazioni nuove auto          | -28,0%                   |
| Consumo di carburanti Rete           | -20,0%                   |
| Consumi di Jet (per trasporto aereo) | -66,0%                   |

Fonte dati: Fondo Monetario Internazionale, UNEM - Unione Energie per la Mobilità, ANFIA e Ministero della Transizione Ecologica

Sebbene non tutti i settori siano stati colpiti nello stesso modo, i risultati riportati sono indice di uno shock senza precedenti che ha colpito l'economia italiana. Per il settore energetico, ad esempio, le restrizioni agli spostamenti e il conseguente crollo dei consumi hanno prodotto effetti particolarmente devastanti. I limiti alla mobilità, ai viaggi per turismo sul territorio nazionale e verso l'Estero hanno condizionato i risultati di una realtà, come IP, che ha reso la libertà di movimento un valore del Gruppo.

## 1.3 I numeri di IP (GRI 203-2; 302-1; 305-1)

I principali dati del perimetro consolidato di rendicontazione sono di seguito rappresentati con i valori al 31/12/2020.

|                                    |  |  |   |
|------------------------------------|--|--|---|
| <b>Punti Vendita</b>               | <b>Capacità di lavorazione greggio</b>   | <b>Consumo energetico</b>                    | <b>Capacità di stoccaggio prodotti</b>                  |
| <b>4.791</b>                       | <b>5,5</b><br>Mton                       | <b>8.814</b><br>Tjoule                       | <b>2,5</b><br>Mm <sup>3</sup>                           |
| <b>Vendite totali di prodotti</b>  | <b>Persone</b>                           | <b>Infortuni per milioni di ore lavorate</b> | <b>Giornate di assenza per migliaia di ore lavorate</b> |
| <b>5.904</b><br>Mton               | <b>1.167</b>                             | <b>3,18</b>                                  | <b>0,12</b>   |
| <b>Posizione Finanziaria Netta</b> | <b>Lavoratori dell'indotto (stimato)</b> | <b>Fornitori</b>                             | <b>Emissioni dirette di CO<sub>2</sub></b>              |
| <b>-516</b><br>M€                  | <b>17.500</b>                            | <b>2.030</b>                                 | <b>0,441</b><br>Mton                                    |

## 1.4 Presenza territoriale e mercati serviti

{GRI 102-1; 102-2; 102-3; 102-6}

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

| Rappresentazione della capacità di commercializzazione dei prodotti |              |               |
|---|--------------|---------------|
|   | TONS/000     | di cui export |
| Rete  | 2.928        |               |
| Extrarete   | 1.651        | 30            |
| Jet   | 343          |               |
| Specialties   | 622          |               |
| Bunker  | 197          |               |
| Fuel Oil  | 163          | 163           |
| <b>Totale</b>   | <b>5.904</b> | <b>193</b>    |

### Le nostre sedi:

#### italiana petroli S.p.A. - IP Services s.r.l. - IP Food & Services S.p.A.

Via Salaria n.1322  
00138 Roma (RM)  
tel: 06 84931

#### api Raffineria di Ancona

Via Flaminia n. 685  
60015 Falconara (AN)  
tel: 071 91671

#### IP Industrial S.p.A. Roma

Via di Malagrotta n. 226  
00165 Roma (RM)  
tel: 06 655981

#### Bitumtec s.r.l.

Via Amalfi 4  
10088 Volpiano (TO)  
tel: 011 970401

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

#### apioil UK Limited

Kingsway House - 103 Kingsway  
WC2B 6QX London (United Kingdom)  
tel: 0044 (0) 207 405 2640





## 1.5 La Corporate Governance

{GRI 102-5; 102-18; 102-45; 103-1; 103-2; 405-1}

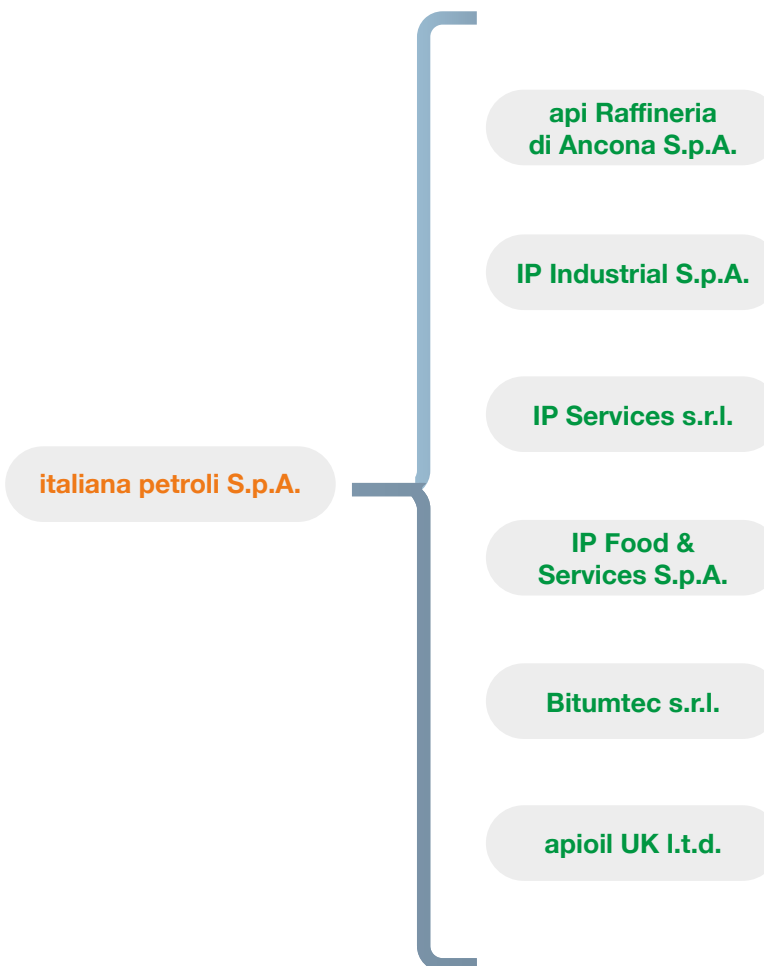
italiana petroli S.p.A. ha adottato un modello di amministrazione e controllo di tipo tradizionale, caratterizzato dalla presenza di un organo di gestione - il Consiglio di Amministrazione - e uno di controllo - il Collegio Sindacale.

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

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

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

Nello schema semplificato sono rappresentate le principali società del Gruppo operative in ambito *downstream* e controllate al 100%. Non sono invece rappresentate le società minori in liquidazione, quelle partecipate (a titolo di esempio Sigea S.p.A. 65%, e Sarpom s.r.l. 24,68%) comunque interamente elencate e descritte nel bilancio di esercizio, ed alcune attività ora residuali nel campo delle rinnovabili tra cui Cer S.p.A.100%.



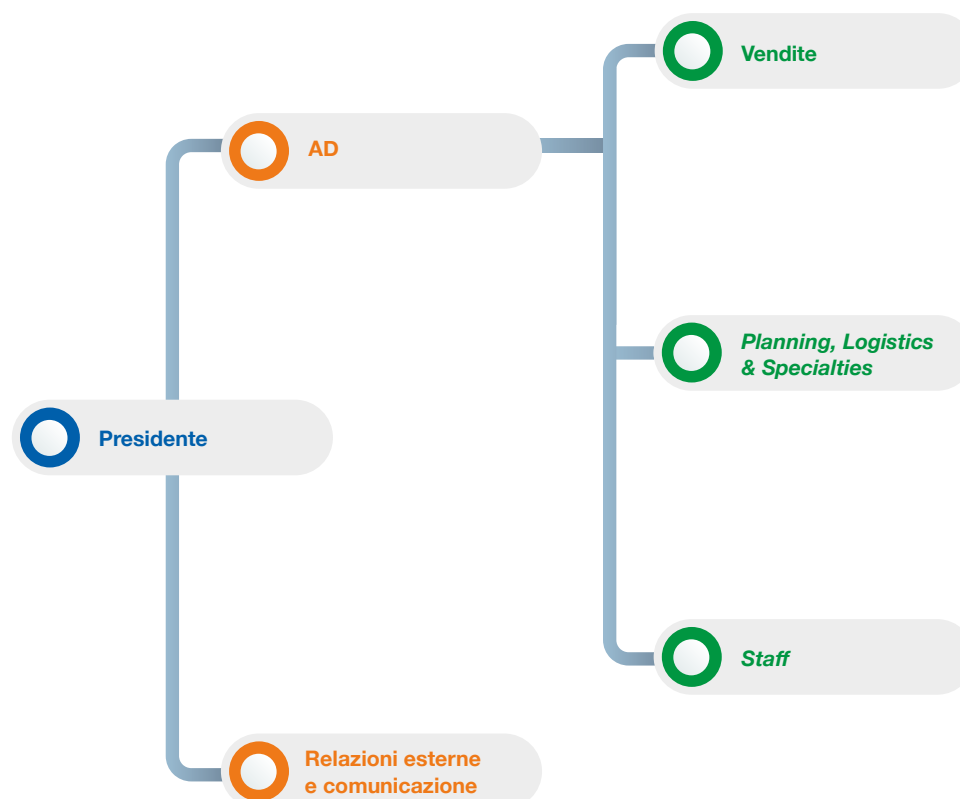
L'11 aprile 2019 l'Assemblea degli Azionisti di italiana petroli ha deliberato la composizione dell'attuale Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione, i cui componenti ricadono nella fascia di età degli *over 50*, è il fulcro del governo societario ed ha i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società.

Svolge le proprie attività in coerenza con il Codice Etico, parte integrante dei Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo.

| La composizione del C.d.A. di italiana petroli S.p.A.: |   |
|--|---|
| Presidente,  | <b>Ugo Maria BRACHETTI PERETTI</b>        |
| Consigliere,   | <b>Aldo Maria BRACHETTI PERETTI</b>       |
| Consigliere,   | <b>Ferdinando Maria BRACHETTI PERETTI</b> |
| Consigliere,   | <b>Mila PERETTI</b>                       |
| Amministratore Delegato,                               | <b>Daniele BANDIERA</b>                   |
| Consigliere,   | <b>Ferdinando CARABBA TETTAMANTI</b>      |
| Consigliere,   | <b>Claudio COSTAMAGNA</b>                 |
| Consigliere,   | <b>Fabrizio LIBERATORI</b>                |
| Consigliere,   | <b>Roberto MARAZZA</b>                    |

Dal 2019 è stata introdotta la nuova organizzazione aziendale, schematicamente rappresentata di seguito, che vuole garantire trasparenza, flessibilità e rapidità delle operazioni, prevedendo quindi a riporto diretto dell'Amministratore Delegato le Funzioni *Vendite*, *Planning, Logistics & Specialties* e tutte le Funzioni di *staff* di supporto al *business*.



## 1.6 I valori di IP

{GRI 102-16}

Le aziende, in quanto comunità, sono tenute insieme da regole, gerarchie e contratti ma sono i valori che ne animano l'operato quotidiano.

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

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

I capitoli successivi espliciteranno come i singoli valori dettino le priorità di azione di IP.



### Essere abilitatori della mobilità

Far muovere gli italiani è parte integrante del DNA del Gruppo fin dalla sua costituzione. Per IP una società sostenibile non è una società che si muove meno, ma una società che si muove meglio, in maniera più eco-compatibile e accessibile a tutti.

Il Gruppo soddisfa il bisogno di muoversi degli italiani non solo sulle strade, grazie ad una rete che non ha mai smesso di crescere fino ai circa 4.800 Punti Vendita di oggi, ma anche rifornendo i porti e gli aeroporti più importanti d'Italia attraverso la sua logistica distribuita in tutto il Paese.

Abilitare la mobilità oggi significa offrire soluzioni che consentano di preservare lo straordinario valore di libertà, emancipazione e opportunità che la mobilità riveste per le società occidentali, senza dimenticare di essere al centro di una transizione, complessa ma ineludibile, che richiede di centrare ambiziosi obiettivi europei e nazionali di contenimento delle emissioni nel settore dei trasporti.

IP sa di essere un'infrastruttura strategica della transizione: lo sviluppo di carburanti più sostenibili e l'accesso a nuove forme di alimentazione passeranno dalla sua rete.

### Creare valore economico, sociale e ambientale

La creazione di valore è legata a doppio filo con l'attività d'impresa.

Esiste sviluppo reale solo se la creazione di valore è condivisa con il Paese in cui si opera e le sue comunità. Lo sa bene IP, presente sul territorio italiano da 88 anni, che il successo del Gruppo è inscindibile dal successo economico dell'Italia. IP crea valore economico per i suoi azionisti, lavoratori e fornitori, ma anche per la società, contribuendo al sostegno e allo sviluppo delle comunità, e per l'ambiente, adottando le migliori pratiche nel campo della sicurezza e delle tecnologie ambientali.



## Mettere il cliente sempre al centro

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

## Essere portatori di legalità

Non sono ammessi compromessi per chi lavora per IP e con IP. L'illegalità è il primo fattore che rende insostenibile qualsiasi settore economico e questo è tanto più vero in un settore, come quello dei carburanti, che ha visto crescere il contrabbando e l'illegalità fiscale, con un'evasione stimata in circa 7,5 miliardi di euro all'anno (tra IVA e accise).

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

## Creare lavoro di qualità

Lo sviluppo e la crescita non prescindono dal lavoro. Al centro dell'attività di impresa c'è la creazione e il mantenimento di occupazione nel territorio anche nei momenti difficili, anche quando l'economia rallenta: l'impegno è di mantenere le persone al lavoro.

Lavoro non solo sicuro e onesto ma anche di qualità, che si ottiene con la formazione. In questo senso va letto l'impegno dell'*Academy* aziendale che ha l'obiettivo di assicurare la diffusione e l'aggiornamento delle migliori competenze.

## 1.7 Modello 231 e Codice Etico

{GRI 102-16}

Il decreto legislativo D. Lgs. n. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" per diversi reati rientranti nel perimetro dello stesso decreto, che nel tempo ha subito diverse integrazioni. Ove tali reati siano commessi dagli amministratori, dai dipendenti e/o dai collaboratori della società nell'interesse o a vantaggio della stessa, e la responsabilità della società venga accertata processualmente, è prevista una gamma di sanzioni: pecuniarie, interdittive, confisca, pubblicazione della sentenza. Il Dlgs 231/2001 prevede l'esenzione da tale responsabilità per tutte quelle società che dimostrino di avere:

- adottato ed efficacemente attuato un modello di organizzazione e gestione e controllo (MOGC) atto a prevenire i reati previsti dal decreto;
- istituito un Organismo di Vigilanza, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, con il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello e di segnalare le necessità di l'aggiornamento.

Tutti i MOGC di Gruppo sono stati costruiti ad hoc sulla realtà delle singole società, si fondano su un sistema di procedure e regole finalizzate a ridurre il rischio di commissione di reati nonché su un articolato sistema di deleghe.

Tra le procedure spiccano quelle in materia di rapporti con la pubblica amministrazione, sicurezza delle persone, gestione degli acquisti, sicurezza informatica e dei dati, ambiente, pagamenti e flussi contabili, partecipazione a gare pubbliche, richiesta finanziamenti e contributi pubblici, *whistleblowing*, tutte redatte da IP SpA ed estensibili al Gruppo come modello da seguire.

Il codice etico è parte essenziale dei modelli, contiene l'insieme di valori e regole etiche che il Gruppo considera di riferimento nei rapporti con tutti gli *stakeholder*. Sono destinatari delle norme etiche: dipendenti (figure equiparabili), soggetti apicali, componenti degli organi sociali, ma anche fornitori e consulenti. Le regole contenute nel codice riguardano principalmente i seguenti ambiti:

- rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- trasparenza nella contabilità;
- regolamentazione del conflitto d'interesse;
- salvaguardia del capitale sociale e dei diritti dei creditori sociali;
- tutela dell'ambiente;
- tutela del lavoratore e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- tutela e valorizzazione delle risorse umane;
- disciplina dei rapporti con clienti e selezione dei fornitori.

I modelli prevedono che la notizia di comportamenti contrari alle norme etiche e alle politiche aziendali vada comunicata, anche in forma anonima, da parte degli stakeholder che ne abbiano conoscenza, all'Organismo di Vigilanza (OdV vedi <https://www.gruppoapi.com/chi-siamo/modello-di-organizzazione-e-gestione>), che in IP ha composizione collegiale, ed è deputato al compito di verifica delle segnalazioni con la garanzia di omogeneità di trattamento e anonimato, in linea con le previsioni delle normative e *policy* aziendali vigenti.

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



GPL  
0649

1 2000 €  
1144 L

OPTIMO benzina

OPTIMO

COMBUSTIBILE  
A QUALITÀ SUPERIORE  
AL PREZZO PER TUTTI.

GRUPPO ipi

IP

IP  
CAMBIA LA MOBILITÀ

## 1.8 La Governance della sostenibilità

{GRI 102-13; 102-20; 102-32}

La relazione tra la società ed i propri *stakeholder* deve essere rafforzata e curata quotidianamente, partendo dalla condivisione di dati e informazioni sulle attività del Gruppo e puntando sulla trasparenza, sulla conoscenza e sulle competenze, valori cardine di IP.

Anche per questo, italiana petroli S.p.A. ha deciso di dotarsi, fin dalla sua costituzione ed in forma volontaria, di un Rapporto di sostenibilità, al fine di rendicontare le attività e le azioni di natura non finanziaria agli *stakeholder* interessati. Per italiana petroli è cruciale promuovere la cultura e i valori della sostenibilità all'interno dell'Azienda, attivare iniziative di formazione ed azioni coerenti con questo approccio. Tutte le Funzioni aziendali sono coinvolte nelle attività e rappresentate in un gruppo di lavoro che, coordinato dalla Funzione Sostenibilità Aziendale, contribuisce alla redazione del Rapporto.

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

Il Comitato ha il compito di:

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

Nel 2019 è stato sottoscritto un accordo triennale con l'Alleanza Italiana per lo sviluppo Sostenibile (ASviS) per assicurare un confronto continuo con le migliori esperienze pubbliche e private in tema di sostenibilità e per promuovere la diffusione dei valori e della cultura della sostenibilità, a partire dagli obiettivi indicati nell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.







## 1.9 I temi materiali connessi all'attività di *business*

{GRI 102-18; 102-40; 102-42; 102-43; 102-44; 102-47; 103-1; 103-2}

Al fine di comunicare efficacemente gli impegni e i risultati dell'Azienda attraverso il Rapporto di sostenibilità, è stata condotta nel corso del 2019 (e confermata per l'anno 2020) un'analisi di materialità in linea con i principali *standard* internazionali. La stessa consente di definire la rilevanza dei temi in base a due criteri:

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

L'analisi di materialità ha coinvolto il *Top Management* e il gruppo di lavoro permanente, con la supervisione della Funzione Sostenibilità Aziendale e la guida del Comitato di Sostenibilità.

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

- 1 interviste con i principali *manager* e un'analisi per identificare gli *stakeholder* e le principali caratteristiche di IP che potenzialmente generano il loro interesse;
- 2 identificazione dei bisogni e delle azioni intraprese e da intraprendere per soddisfare le aspettative dei singoli *stakeholder*;
- 3 assegnazione di un peso/priorità ai temi con metodologia quali/quantitativa basata sia sulle risultanze delle interviste sia su questionari compilati dal management aziendale, che ha determinato l'elenco definitivo dei temi materiali.



L'analisi di materialità permette di focalizzare l'attenzione sui temi, cosiddetti "materiali", sui quali l'Azienda ritiene necessario concentrarsi; di conseguenza, il prosieguo di questo documento si concentrerà su questi argomenti.

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

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

Si sono poste le basi per un percorso che possa integrare l'analisi di materialità con dati ancora più strutturati e oggettivi, che nel corso del 2021 verranno affrontati insieme a una istituzione del mondo accademico.

Siamo orgogliosi di poter affermare che nonostante la situazione verificatasi nel 2020, un passo molto importante è stato compiuto nella relazione tra l'azienda ed uno dei suoi stakeholder principali. E' infatti stato siglato un accordo innovativo con le associazioni di categoria dei gestori dei PV, che di fatto fissa nuovi standard di settore e che costituirà un benchmark da cui l'industry dovrà partire per il proseguo di tutte le altre trattative in essere.

L'accordo è innovativo per i seguenti motivi:














**RUOLO DEL GESTORE.** Con il rinnovo del contratto il ruolo del gestore è portato al centro delle strategie commerciali del Gruppo. L'accordo individua anche le caratteristiche fondamentali di uno stile manageriale IP a cui le gestioni si adeguano attraverso un sistema di formazione, informazione e incentivi.

**MARGINE UNICO.** Viene riconosciuto un unico margine di gestione su tutti i carburanti a prescindere dalla modalità di vendita e dalla tipologia di prodotto. Questo consentirà di rendere il margine trasparente, determinabile e intangibile.

**DIGITALIZZAZIONE.** Il contratto incoraggia e incentiva il ricorso ai pagamenti digitali e agli strumenti di gestione digitale del Punto Vendita da parte del gestore.

**LEGALITÀ.** Per la prima volta si introduce un meccanismo di cooperazione tra gestori e compagnia nella lotta ai fenomeni di illegalità, contrabbando e frodi fiscali che colpiscono il settore.


Di seguito si riportano quelli che ad oggi sono gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG's - Sustainable Development Goals) al cui raggiungimento le attività di IP maggiormente contribuiscono, in relazione ai valori sociali (dettagliatamente illustrati nel prossimo capitolo) ed ai temi materiali individuati.

| Valori / SDG  | Termini materiali   |
|---|---|
| <p><b>Essere abilitatori della mobilità</b></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abilitatori di mobilità</li> </ul>   |
| <p><b>Creare valore economico, sociale e ambientale</b></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creazione di valore economico finanziario</li> <li>• Formazione e sviluppo</li> <li>• Legalità ed integrità del business</li> <li>• Relazioni con le comunità e sviluppo locale</li> <li>• Salvaguardia dell'ambiente</li> </ul> |
| <p><b>Mettere il cliente sempre al centro</b></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovazione con il cliente al centro e Digital Innovation</li> </ul>   |
| <p><b>Essere portatori di legalità</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legalità ed integrità del business</li> </ul>  |
| <p><b>Creare lavoro di qualità</b></p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione capitale umano</li> <li>• Formazione e sviluppo</li> <li>• Salute e sicurezza</li> </ul>  |

Ogni giorno le persone e le attività di IP sono ispirate dai valori del Gruppo, valori tra loro interconnessi così come lo sono gli obiettivi di sviluppo sostenibile.

**02**

# La declinazione dei valori

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

## 2.1 Essere abilitatori della mobilità

Il 2020 ha portato con sé lo stravolgimento delle abitudini più comuni. L'effetto farfalla con cui si è diffuso il contagio da Covid-19 ha visto l'imposizione di urgenti misure di distanziamento sociale e di un rigoroso *lockdown* delle attività economiche: misure straordinarie che hanno colpito tutti i settori, anche se in proporzione diversa. Per IP, che ha nei servizi alla mobilità il fulcro delle proprie attività, i mesi iniziali della pandemia sono stati particolarmente complessi: a fronte di un crollo dei consumi è stato necessario garantire la continuità delle *operations* e l'essenziale servizio al pubblico delle stazioni di servizio.

Essere “abilitatori della mobilità” è il valore centrale di IP, che attribuisce alla parola movimento il significato di libertà ed emancipazione.

Muoversi in maniera sostenibile non significa muoversi meno ma muoversi sempre meglio, utilizzando le migliori tecnologie disponibili, senza pregiudizi o barriere ideologiche. In questa prospettiva IP vuole essere protagonista della transizione energetica, agevolando da subito il passaggio verso una mobilità più sostenibile grazie alla propria rete capillare e a una logistica distribuita in tutta l'Italia.

A inizio 2020, fatti salvi alcuni residuali iter autorizzativi in corso, si è conclusa la più ambiziosa opera di rebranding del settore degli ultimi anni, che ha visto unificare tutta la rete sotto l'unico brand IP: circa 4.800 stazioni di servizio in Italia (di seguito anche Punti Vendita o PV).

La capillare rete a marchio IP è una infrastruttura critica della transizione, su cui innestare l'innovazione e le diverse forme di energia per affrontare e vincere le sfide del futuro. La via verso una mobilità più sostenibile si sviluppa lungo due dimensioni temporali: nel breve termine con l'innovazione della rete e l'introduzione di OPTIMO benzina e diesel, nel medio e lungo periodo lavorando con pazienza

nella realizzazione di nuove stazioni di servizio dotate di metano ed elettrico, in particolare con l'installazione di colonnine *fast* e *ultrafast* che consentiranno la mobilità elettrica extraurbana.

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

- **economica** - mettendo a disposizione di tutti, prodotti di qualità superiore;
- **ambientale** – accelerando il miglioramento dei carburanti tradizionali con quelli di qualità superiore e abilitando la diffusione dei carburanti alternativi;
- **industriale** - preservando una filiera industriale in Italia, sicura e che possa favorire l'utilizzo di nuove tecnologie.

L'obiettivo è offrire opportunità e soluzioni che aiutino a ridurre l'impatto ambientale senza nuocere alla mobilità di merci e persone.





GRUPPO **api**



oltre  
**550.000**  
rifornimenti al giorno



più di  
**800.000**  
litri per Punto Vendita  
(erogato medio/annuo)



circa  
**2.000**  
attività non *oil*



**4.800**  
Totale PV

circa  
**550**  
impianti con GPL

**55**  
impianti con metano

**27**  
PV con ricarica elettrica

**100% Regioni servite**



più di  
**50.000**  
clienti *fuel card* b2b



più di  
**500.000**  
carte petrolifere





HOP

OPTIMO diesel

OPTIMO diesel

OPTIMO benzina

IMPORTO €  
LITRI  
€ AL LITRO

2

OPTIMO  
BURANTE  
LITA SUPERIORE  
PREZZO PER TUTTI.

AREA  
VIDEOSORVEGLIATA

INFORMAZIONI  
E PREZZI



SERVITO



## La Rete di distribuzione carburanti e la sua trasformazione

Essere IP vuol dire saper rispondere ai bisogni degli italiani che si muovono, dotandosi di tutti gli strumenti utili ad accompagnare la mobilità in transizione, investendo sugli asset di cui si dispone. Primo tra tutti la rete di distribuzione dei carburanti, che può diventare un'infrastruttura strategica della transizione.

IP guarda ai propri distributori come a **hub multienergia e multiservizi** su cui attivare la più ampia offerta di "energia", beni e servizi al cliente.



### Ovunque sulle strade

Per fornire carburanti sempre più ecosostenibili e di migliore qualità, IP può contare sull'elevata capillarità della propria rete con il 100% delle regioni rifornite e la copertura della quasi totalità delle province.



### Lungo le rotte del trasporto pesante merci e passeggeri

Per diventare *hub* di logistica, utilizzando i distributori di carburante extraurbani per rifornire di GNL e, a tendere, anche a idrogeno il trasporto pesante.



### Dentro le città

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



### Fuori dalle città

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

Già oggi, IP mette a disposizione dei clienti un'offerta multienergia: da OPTIMO benzina e gasolio al Gpl, dal gas metano all'elettrico, ed intende rafforzare e ampliare tale offerta, dotando gli impianti dei più innovativi carburanti, incluso l'idrogeno, quando questo sarà realmente un'opzione.

In questa prospettiva si inquadrano gli accordi sottoscritti con i principali operatori specializzati nella fornitura di carburanti alternativi volti a favorire lo sviluppo delle infrastrutture a supporto di una mobilità più sostenibile. In particolare, negli ultimi anni IP ha avviato accordi strategici con Enel e Snam per l'installazione su tutta la rete nazionale, rispettivamente, di colonnine per il rifornimento di energia elettrica e gas naturale.



Nel 2020, in collaborazione con Enel X, IP ha dato un nuovo impulso alla diffusione della mobilità elettrica in Italia con l'installazione di nuove infrastrutture di ricarica HPC (High Power Charging) sui Punti Vendita di Zanica (BG), Peschiera del Garda (VR) e Biandrate (NO). L'intento comune è di creare una rete di stazioni che permetterà ai possessori di veicoli elettrici e ibridi plug-in di fare il pieno di energia in circa 15 minuti.

Con l'attivazione di punti di ricarica ultrafast lungo i corridoi stradali extraurbani si riducono i tempi di ricarica e l'esperienza di acquisto del cliente con auto elettrica si avvicina a quella di un veicolo tradizionale. Tre nuovi punti di ricarica succitati si aggiungono alle 24 colonnine già esistenti nelle stazioni di servizio IP su viabilità ordinaria e in città.

Sul fronte della mobilità a gas naturale, sono stati avviati gli iter autorizzativi e progettuali per la realizzazione dei primi impianti di distribuzione di metano facenti parte dell'accordo siglato con Snam nel secondo semestre del 2018.

Il primo dei 26 Punti Vendita già individuati ha aperto alle vendite a dicembre 2020 a Rieti, in via Oreste di Fazio. La stazione di servizio inaugura il primo lotto di impianti contrattualizzati da *Snam4Mobility* e IP, mentre le nuove aperture si sommeranno ai già esistenti 55 Punti Vendita a metano presenti sulla rete a marchio IP. La nuova apertura rappresenta una tappa importante per la crescita di un'infrastruttura di distribuzione di gas naturale per autotrazione su tutto il territorio italiano, e si inserisce nei piani delle due società per promuovere una mobilità sempre più sostenibile.

Infine, sono in fase di definizione ulteriori accordi con operatori delle utility per l'installazione di colonnine di ricarica del tipo ultra-fast recharge. Si tratterà di un'infrastruttura compatibile con tutte le auto elettriche attualmente presenti sul mercato orientata a ridurre i tempi di ricarica, equiparabili a una "sosta caffè", e aumentare significativamente il potenziale di utilizzo di tale tipologia di autoveicoli.

Gli impegni di IP per agevolare la mobilità elettrica extraurbana vanno oltre le partnership con le multinazionali delle utilities stesse: infatti grazie al progetto "Ev Station 2.0", sostenuto dalla Commissione Europea per agevolare la mobilità sostenibile, IP si è aggiudicata un bando per la realizzazione entro il 2024 di 180 colonnine elettriche fast e ultrafast da posizionare in 45 stazioni di servizio dislocate sui principali corridoi stradali della Penisola ad alto scorrimento.

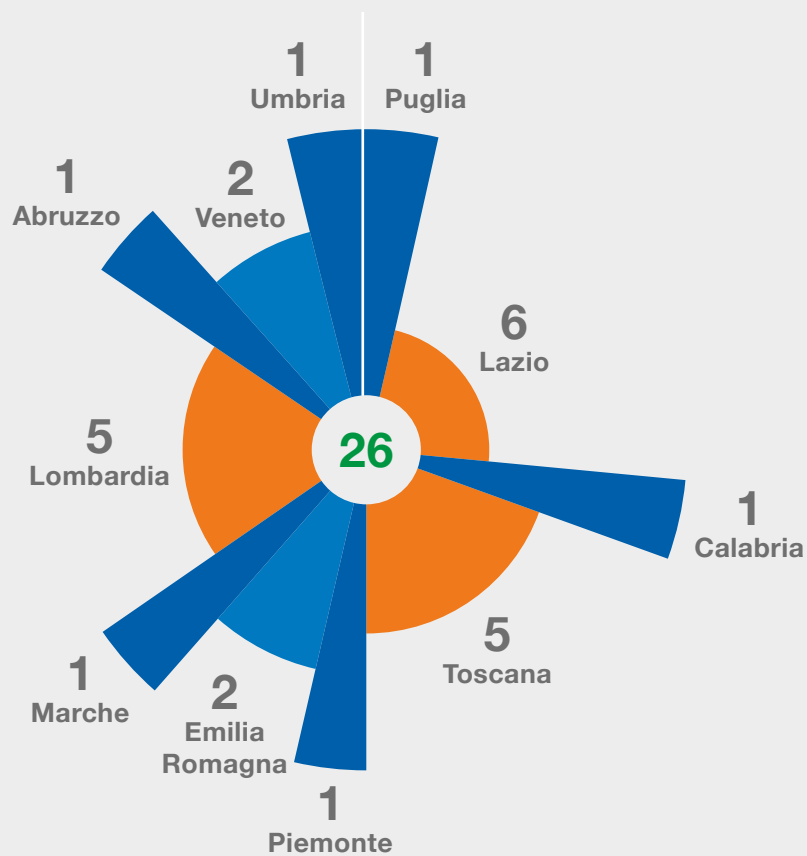
IP valuterà nel corso dell'anno lo stanziamento di circa 21 milioni di euro a cui si aggiungeranno circa 4 milioni di contributi a fondo perduto del bando UE. Un core network a disposizione di tutti 24 h su 24h che, unito alla ricarica veloce (2 colonnine Fast e 2 colonnine Ultra-fast per ogni Punto Vendita), consentirà lo spostamento interurbano senza "ansia da ricarica".

# I nuovi impianti di rifornimento di Gas Naturale



**200** Le **Nuove Stazioni** a metano che realizzeranno IP e Snam

## LE APERTURE NEL 2020



## OPTIMO: una rivoluzione in casa IP

A gennaio 2020, in linea con la mission del Gruppo e gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG's – Sustainable Development Goals) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, IP ha avviato una rivoluzione sui propri distributori introducendo OPTIMO benzina e diesel: gli innovativi prodotti Premium, di qualità superiore, che contribuiscono a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e i consumi, migliorano le prestazioni del motore, senza maggiorazioni di prezzo rispetto ai carburanti tradizionali.

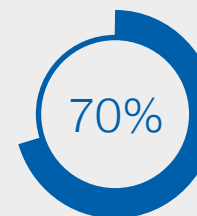
Il lancio di OPTIMO è avvenuto formalmente con la conferenza stampa del 14 gennaio 2020. Nell'occasione, è stato presentato in anteprima il nuovo spot pubblicitario che quando le condizioni lo consentiranno sarà diffuso sui principali canali media.



## OPTIMO: la diffusione in Italia



**DICEMBRE  
2020**  
PUNTI  
VENDITA



**II SEMESTRE  
2021**  
PUNTI  
VENDITA  
DELLA PENISOLA



IP, forte di un articolato e diffuso sistema di logistica integrata, con il lancio del suo prodotto *Premium* ha avviato un progetto ambizioso e innovativo per il settore.

I carburanti OPTIMO, che al 31 dicembre 2020 rappresentano circa il 70% dei volumi Rete, saranno distribuiti entro il 2021 su tutti i Punti Vendita della penisola in sostituzione dei carburanti tradizionali e venduti senza maggiorazioni di prezzo rispetto a quelli tradizionali.

Con questa soluzione IP lavora nell'immediato per rendere sempre più sostenibili motori e carburanti per i 38 milioni di veicoli, a idrocarburi, in circolazione, mentre in parallelo costruisce l'alternativa elettrica, a metano e a tendere verso l'adozione dell'idrogeno.

#### **Una rivoluzione tecnica in casa IP.**

Un cambio di paradigma che permetterà ai milioni di automobilisti che fanno rifornimento presso le stazioni di servizio del Gruppo di ridurre consumi, emissioni di CO2 e spese di manutenzione (a parità di stile di guida e altre condizioni del veicolo) diventando così protagonisti della transizione energetica da subito con la propria attuale vettura. I carburanti OPTIMO contengono inoltre una particolare molecola che ne consente l'identificazione e tracciatura in ottica di legalità.

#### **Una rivoluzione commerciale in casa IP.**

I carburanti OPTIMO sono venduti senza costi aggiuntivi sul prezzo rispetto ai carburanti tradizionali. L'intento è agevolare la transizione a una mobilità più sostenibile con un prodotto che non faccia ricadere sul consumatore finale l'onere di costi aggiuntivi per accedere a soluzioni tecniche più innovative, come oggi accade sul mercato.



## I plus di OPTIMO



### QUALITÀ



Tiene pulito il motore, riducendo così i costi di manutenzione



Migliora le prestazioni del motore e garantisce una guida più divertente



### AMBIENTE



Riduce i consumi e permette di risparmiare ad ogni rifornimento



Contribuisce a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> e l'impatto ambientale



### LEGALITÀ



Contiene un tracciante **antitruffa**, che garantisce la provenienza e la qualità del prodotto

IP e il Consiglio Nazionale delle Ricerche insieme hanno siglato un accordo quadriennale su tre temi



Mobilità sostenibile



Qualità dell'aria



Qualità dei carburanti

OPTIMO porta quindi una serie di benefici, vediamo quali:

## CURA ED EFFICIENZA DEL MOTORE

OPTIMO permette una cura del motore inedita, che consente più efficienza e minori spese di manutenzione. Il nuovo carburante IP somma più vantaggi: rimuove le impurità presenti nel motore (effetto *Clean-up*) e lo mantiene pulito (effetto *Keep-clean*), protegge il motore dalla corrosione e riduce gli attriti tra le parti meccaniche. Tutto ciò consente il contenimento dei costi di manutenzione in quanto la combustione più fluida diminuisce l'usura dei componenti del motore e ne migliora le *performance*. Test svolti su motori a iniezione indiretta, la maggioranza in Italia per le motorizzazioni a benzina, in conformità con il protocollo *standard* CEC F-05-93 and CEC F-20-98, hanno dimostrato la capacità di prevenire nelle autovetture nuove oltre l'85% della tendenza alle formazioni di depositi. Nelle autovetture che hanno già accumulato migliaia di km, invece, test svolti in conformità alle metodiche *standard* CEC F-05-93 and CEC F-20-98, hanno confermato l'efficienza di OPTIMO nel rimuovere oltre il 50% dei depositi già presenti, già dopo l'equivalente di 3.000 km di utilizzo. Per i motori diesel, infine, OPTIMO migliora le prestazioni, favorendo una eccellente risposta del motore e una più pronta accensione, anche "a freddo".

## MIGLIORAMENTO AMBIENTALE

I nuovi carburanti OPTIMO di IP consentono una riduzione dei consumi di carburante di almeno il 2%. Il risultato è stato verificato da test svolti in condizioni standardizzate, secondo il protocollo adottato in Austria dalla direttiva per il risparmio energetico EEEffG. Con la diffusione a pieno regime di OPTIMO, IP si è data l'obiettivo di ridurre l'immissione in atmosfera di oltre 300.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno, equivalente a ridurre di oltre il 60% le emissioni complessive dirette emesse dalle attività industriali del Gruppo. Il calcolo è stato effettuato a partire dalle stime emissive del parco circolante italiano effettuate dall'ISPRA nel *National Greenhouse Gas Inventory* (rif NIR 2019-Rapporti 307/2019). Ovviamente i risultati di riduzione sono espressi per la media del parco circolante, e possono variare a seconda delle tipologie e condizioni dei motori, delle condizioni generali del veicolo, oltre che per lo stile di guida adottato.

## TRACCIABILITÀ ANTI-CONTRAFFAZIONE

Con OPTIMO, IP sarà in grado di verificare la filiera di provenienza del prodotto, grazie al tracciante aggiunto. In questo modo per IP sarà più agevole verificare la qualità dei propri prodotti (effettuati nel 2020 circa 4.800 controlli) e potrà inoltre fornire il suo importante contributo nel contrastare la piaga del traffico illegale di carburante, che mette a rischio i motori delle autovetture e genera enormi volumi di evasione fiscale.

Con l'ambizione di diffondere la conoscenza delle migliori tecnologie esistenti a disposizione dei viaggiatori, a febbraio 2020 abbiamo siglato un accordo quadro di collaborazione quadriennale con il Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR).

Oggetto dell'accordo sono azioni comuni di ricerca, innovazione e divulgazione sui temi della qualità dell'aria, dell'impatto ambientale della mobilità pubblica e privata, del miglioramento delle prestazioni dei motori dei veicoli da trasporto e della qualità dei carburanti. Il primo filone di cooperazione riguarda le performance ambientali del nuovo carburante Premium OPTIMO.

Grazie all'accordo con il CNR IP ha un partner autorevole, indipendente e capace di guidare le scelte industriali di lungo periodo del Gruppo in ottica di sostenibilità. La collaborazione si inserisce nel percorso di ricerca e innovazione per la sostenibilità che IP ha iniziato negli scorsi anni.





**OPTIMO**  
IL CARBURANTE  
DI QUALITÀ SUPERIORE  
A UN PREZZO PER TUTTI.

• RIDUZIONE DI CONSUMI ED EMISSIONI  
• MINORI COSTI DI MANUTENZIONE  
• MOTORE PIÙ PULITO E PERFORMANTE  
• STESSI PREZZI

IP  
CAMBIA LA MOBILITÀ.

IP

SEMPRE

## Logistica: un sistema integrato al servizio del Paese

{GRI 102-4; 102-9; 103-1; 103-2}

La capacità di raffinazione complessiva del Gruppo è pari a circa 5,5 milioni di tonnellate ed è composta dall'intera capacità della Raffineria di Ancona, dalla quota della capacità della Raffineria Sarpom di Trecate (Novara) e dal contratto in conto lavorazione presso la Raffineria Alma (Ravenna). In particolare, Falconara e Alma Ravenna sono specializzate nella produzione di bitumi e carburanti, Trecate è più orientata alla produzione di carburanti e Bitumtec (Volpiano) è la società specializzata nella produzione di bitumi modificati. IP possiede un sistema di stoccaggio (logistica primaria) ad altissima fruibilità, con una capacità di circa 2,5 milioni di metri cubi.

La provenienza dei greggi e dei prodotti acquistati complessivamente dal Gruppo nel 2020, per l'immissione al consumo o la lavorazione, è la seguente:

| Greggi area provenienza |     | Prodotti area provenienza |     |
|-------------------------|-----|---------------------------|-----|
| Medio Oriente           | 44% | Medio Oriente             | 33% |
| Est Europa e Caucaso    | 43% | Estremo Oriente           | 14% |
| Nord Europa             | 5%  | Est Europa e Caucaso      | 13% |
| Centro Africa           | 4%  | Europa                    | 11% |
| Nord America            | 2%  | Italia                    | 10% |
| Nord Africa             | 2%  | Nord Africa               | 10% |
|                         |     | Nord Europa               | 9%  |

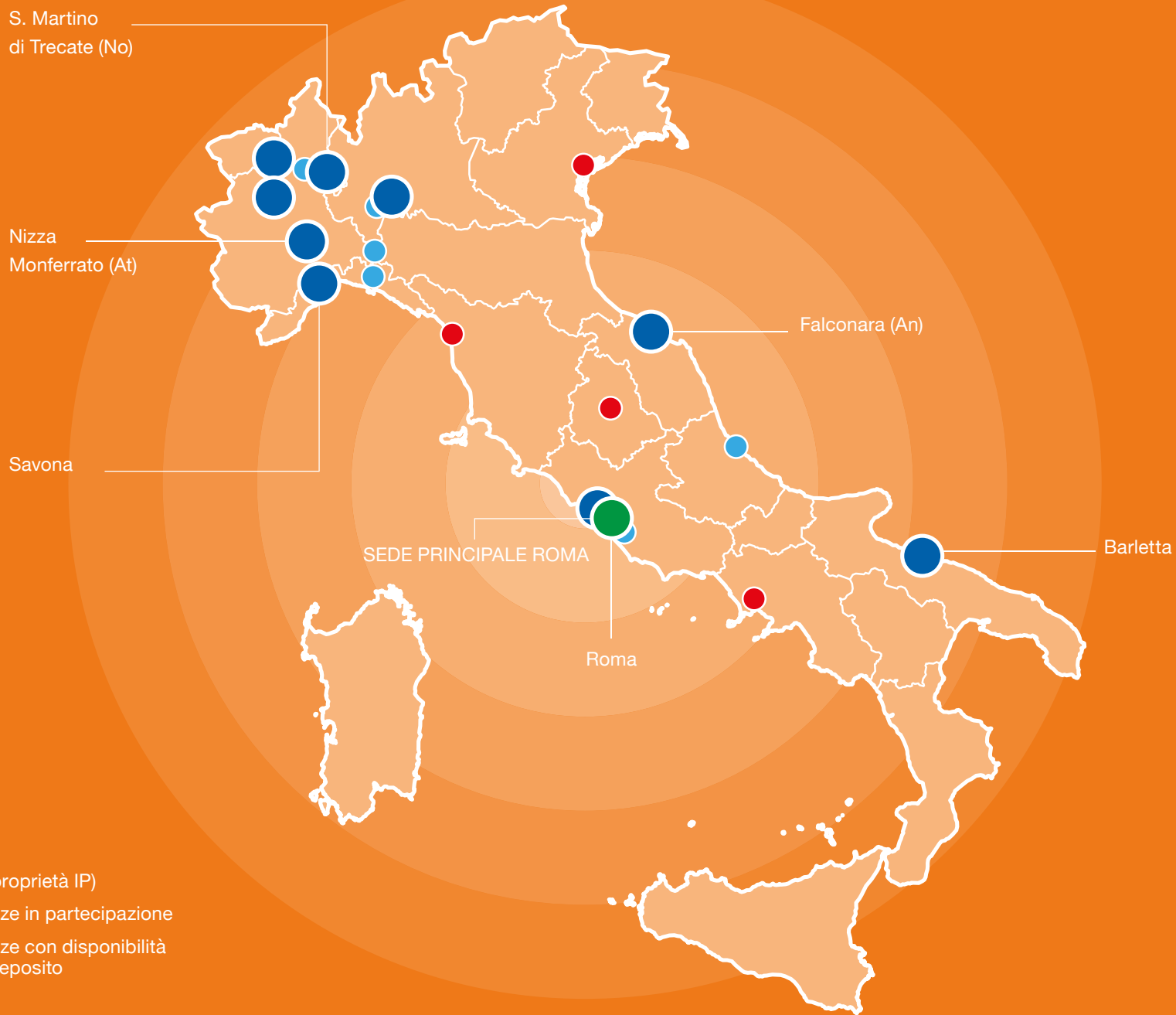
Relativamente alla fornitura di prodotti petroliferi, da sempre si selezionano solo fornitori di provata serietà ed affidabilità internazionale rafforzata dalla richiesta di certificazioni di provenienza che comprovino la bontà della filiera di fornitura.

Il diffuso sistema logistico di IP gode di un elevato grado di autonomia di approvvigionamento e distribuzione, infatti circa il 76% dei carburanti immessi al consumo proviene da basi proprie. È proprio grazie al grande sistema di logistica integrata che è stato possibile progettare e sviluppare l'innovazione dei carburanti OPTIMO.

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

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

- **depositi "sociali" (di proprietà IP):**  
Raffineria di Ancona (Falconara M.), IP Industrial (Roma), S. Martino di Trecate, Savona, Barletta, IP Industrial Nord Ovest (Nizza Monferrato - AT, Burolo - TO, Opera - MI);
- **depositi di società terze in partecipazione:**  
De.Co. Roma, Raffineria Sarpom, Sigemi (Arquata Scrivia - AL, Lacchiarella - MI, S. Quirico - GE), Abruzzo Costiero (PE);
- **depositi di società terze con disponibilità di prodotto in conto deposito:**  
Petroven (VE), Costieri D'Alesio (LI), Follignoli (PG), Saccla (NA).





GRUPPO **api**

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

L'Extrarete si avvale di una struttura commerciale costituita da venditori diretti ed agenzie locali per garantire la più efficace prossimità ai rivenditori e ai clienti finali.

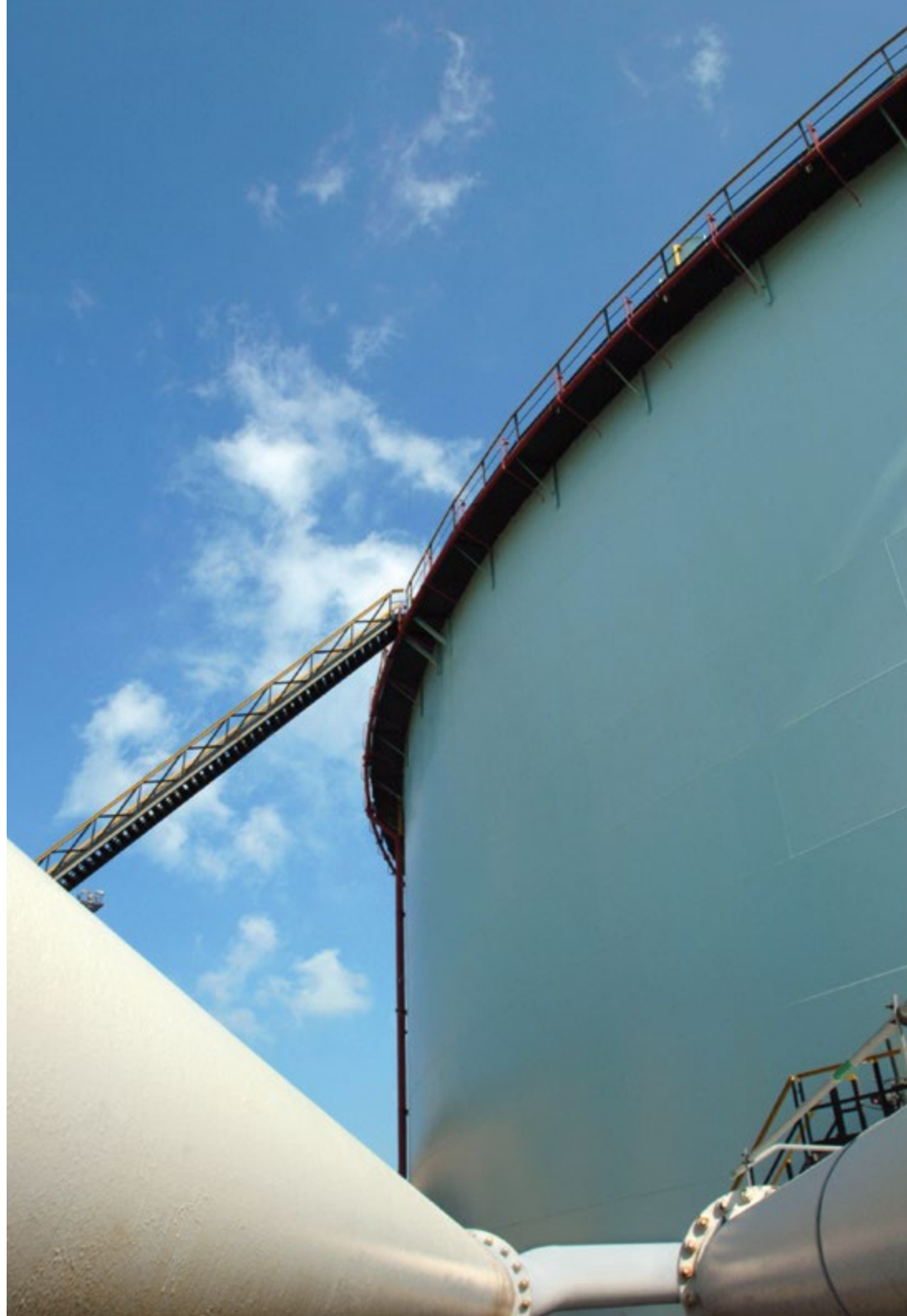
In qualità di abilitatore di mobilità integrato, le aree di *business* in cui italiana petroli opera non si limitano al settore dei carburanti, ma interessano anche ambiti più di nicchia quali lubrificanti e bitumi.

La produzione e l'utilizzo di lubrificanti ad alte prestazioni consentono, soprattutto in abbinamento con OPTIMO, di ottenere migliori performance dei motori e contribuire ulteriormente, anche se in modo indiretto, alla riduzione complessiva delle emissioni e dei rifiuti. Un motore ben lubrificato consuma meno e necessita di meno cambi olio.

Nel catalogo prodotti è presente anche un olio dedicato alle attrezzature da taglio a motore che è biodegradabile al 95%, le cui vendite complessive hanno superato i 54.000 kg.

Altro punto di forza è sicuramente la produzione di bitumi che rappresentano il collante di base per la produzione di asfalto e quindi elemento essenziale nella realizzazione delle strade.

In questi anni si è osservato un *trend* in calo nell'utilizzo di bitume, passando dai circa 3 Mton del 2004 agli attuali 1,7 Mton legato principalmente alla drastica riduzione di investimenti pubblici nella manutenzione stradale. Quando il "Sistema Paese" ripartirà con i necessari investimenti nell'ammodernamento delle strade, IP sarà pronta a fornire il proprio contributo, sia con bitumi tradizionali, sia con quelli modificati, grazie al polo di eccellenza di Bitumtec ed al conto lavorazione su Valli Zabban che contribuiscono alla creazione di asfalti drenanti che aumentano di molto la sicurezza di guida e il ciclo di vita del manto stradale.



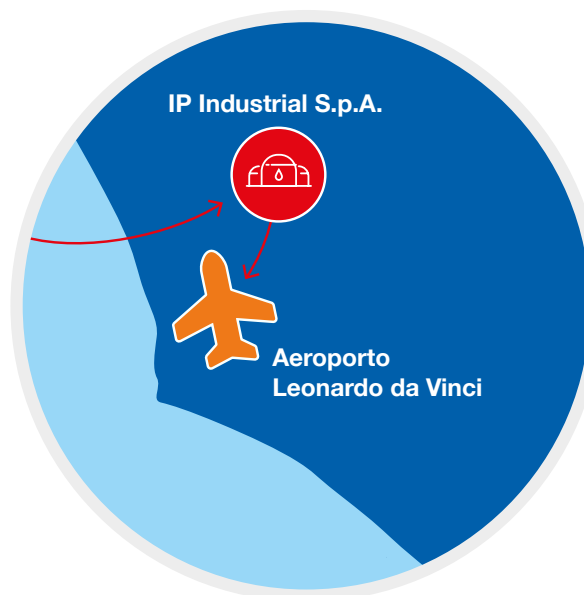
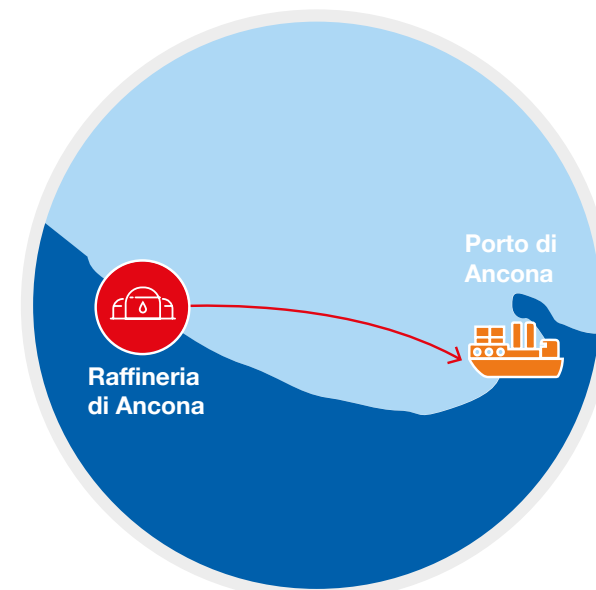
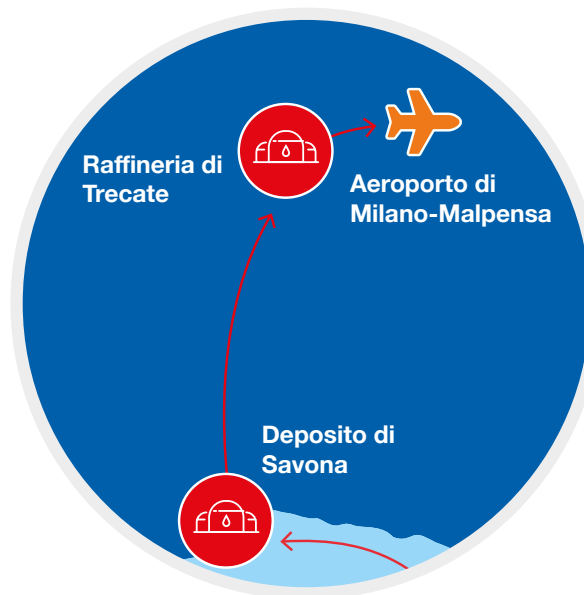
La logistica secondaria opera in un contesto di costante ricerca di efficienza, perseguendo l'ottimizzazione del trasporto sui Punti Vendita, attraverso una pianificazione quotidiana dei viaggi che ha come obiettivo la minimizzazione dei chilometri percorsi e la massimizzazione del quantitativo scaricato per singolo impianto. Complessivamente le autobotti che hanno trasportato il prodotto hanno percorso 18,96 Mkm.

Al fine di garantire la massima sicurezza in ogni viaggio, con ricadute positive anche sul rispetto della legalità, IP richiede che tutta la flotta contrattualizzata di automezzi sia dotata di GPS per la rilevazione da remoto del posizionamento e telecontrollo delle operazioni a bordo.

IP ha aderito alla piattaforma sulla sicurezza stradale che ha visto siglare diversi accordi tra i soggetti interessati a monitorare al meglio il trasporto di merci pericolose e migliorare la sicurezza e la protezione stradale.

L'infrastruttura logistica di IP è una piattaforma avanzata e integrata che, grazie ai collegamenti diretti via oleodotto con la Raffineria di Treocate (Malpensa) e il sito di Roma di IP Industrial (Fiumicino), è divenuta uno dei maggiori fornitori di jet degli Aeroporti di Milano e Roma.

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



## 2.2 Creare valore economico, sociale e ambientale

{GRI 102-7; 103-1; 103-2; 201-1}

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

### I principali indicatori economici

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato il 18 marzo 2021 il progetto di bilancio consolidato di IP ed il presente Rapporto.

Il fatturato netto 2020 è di 2.785 milioni di euro, l'EBITDA adj. di 110 milioni di euro, l'utile netto di -183 milioni di euro e la posizione finanziaria netta di -516 milioni di euro.

Questi risultati vanno letti nel quadro del contesto energetico italiano ed internazionale che nel 2020 sono stati pesantemente condizionati dagli effetti devastanti della pandemia di Covid-19.

### Il valore economico generato e distribuito

Il valore economico lordo generato e distribuito nel 2020, deducibile dal bilancio approvato e predisposto in conformità ai principi contabili IAS e IFRS, escluse quindi IVA e accise, è pari a 2.890 milioni di euro.

|  |       |
|--|-------|
| Ricavi Lordi (A)                             | 2.785 |
| Valore Economico Distribuito (B)             | 2.890 |
| - di cui materie prime e prodotti            | 2.310 |
| - di cui costi operativi, finanziari e altro | 580   |
| Valore Economico Trattenuto (A-B)            | -105  |

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

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

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| Accise e imposte consumo      | 3.089        |
| Imposte regionali             | 9            |
| <b>TOTALE Milioni di euro</b> | <b>3.098</b> |

Quindi complessivamente risulta che, includendo le accise, il Valore Distribuito è pari a 5.988 (IVA esclusa).

|                                     | milioni di euro |
|-------------------------------------|-----------------|
| Materie prime e prodotti            | 2.310           |
| Costi operativi, finanziari e altro | 580             |
| Accise e Imposte consumo            | 3.098           |
| <b>TOTALE valore distribuito</b>    | <b>5.988</b>    |

Di seguito la distribuzione del valore distribuito per ciascun gruppo di *stakeholder*:

|   |        |
|---|--------|
| Costi operativi                         | 46,3 % |
| Pagamenti alla pubblica amministrazione | 51,4 % |
| Salari e benefit dipendenti             | 1,4 %  |
| Pagamenti a fornitori di capitale       | 0,9 %  |
| Investimenti nella comunità             | 0,0 %  |

Il dato degli investimenti nella comunità per il 2020 si attesta in circa 160.000 €. Sono inoltre state compiute donazioni per un ammontare di circa 164.000 € da parte della Raffineria di Ancona per sostenere organizzazioni benefiche e ONLUS operanti sul territorio falconarese e per l'acquisto e l'installazione di dispositivi di campionamento dell'aria per il monitoraggio dell'inquinamento atmosferico. Nel complesso quindi, l'ammontare dei contributi per il sociale elargiti nel 2020 dal Gruppo API è stato pari a 324.000 €.

Una tipicità del settore, che è doveroso segnalare, è quella di dover applicare l'IVA sull'intero prezzo di vendita, comprensivo di accise; il valore complessivo del saldo IVA per il 2020 ammonta a circa 639 M€.

## Il prezzo alla pompa

Nel corso del 2020, il costo del barile di greggio importato in Italia ha risentito del calo delle quotazioni internazionali dei greggi di riferimento, scendendo nel complesso di circa 22 dollari per un barile.

Nel 2020 i prezzi industriali dei carburanti rete hanno seguito l'andamento dei prezzi internazionali dei prodotti raffinati (Platt's), in linea con l'evoluzione dei prezzi dell'area Euro.

In questo contesto internazionale, il cosiddetto "stacco Italia" ponderato (benzina + gasolio), ovvero il delta tra i prezzi medi Italia rispetto alla media dei paesi dell'area Euro al netto di tutte le imposte, nel 2020 si è praticamente azzerato, attestandosi a soli - 2 millesimi al litro.

Il prezzo al consumo (alla pompa), che include le imposte, ha risentito, anche per il 2020, dell'elevato carico fiscale da cui deriva quasi per intero la differenza dei prezzi italiani rispetto alla media dell'area euro: per il gasolio le tasse pesano il 65%, per la benzina il 69% (rif. anno 2020 – dati MISE).

|                            | BENZINA |      | GASOLIO |      |
|----------------------------|---------|------|---------|------|
| Prezzo alla pompa          | 1.431,1 | 100% | 1.316,7 | 100% |
| - di cui accisa            | 728,4   | 51%  | 617,4   | 47%  |
| - di cui IVA               | 258,1   | 18%  | 237,4   | 18%  |
| - di cui costo industriale | 444,6   | 31%  | 461,9   | 35%  |

## Le relazioni con le comunità locali

L'emergenza sanitaria indotta dalla pandemia ha generato uno scenario economico e sociale di grande incertezza. Si assiste all'aumento di distanza sociale e diseguaglianze, alla crescita di asimmetrie tra il Nord e il Sud del Paese e tra regioni stesse. Di fronte alle sfide del nostro tempo, la via di uscita è affrontare gli eventi con responsabilità sociale e tanta volontà di cambiamento.

L'impegno di tutti, in particolare delle imprese, può fare la differenza.

Per IP, che considera essenziale creare una positiva relazione con le comunità locali dei territori in cui opera, investire nel territorio non può prescindere da collaborare e costruire progetti condivisi con la collettività.

La convergenza tra l'interesse del singolo e la sostenibilità del *business* affonda le proprie radici nella trasparenza, giusta informazione e confronto costruttivo costante.

A tal fine, anche nei momenti più difficili della crisi, non sono mancate iniziative promosse da IP su tutto il territorio nazionale e in particolar modo offrendo sostegno a chi lottava in prima linea contro il coronavirus. Azioni, quest'ultime, che si affiancano ai progetti avviati negli anni passati per favorire una coesistenza tra siti industriali e comunità locali.

## Il sostegno nella lotta al Coronavirus

Nei mesi iniziali della Pandemia, quando il Paese intero viveva sulla propria pelle le prime restrizioni da *lockdown*, IP ha sostenuto la mobilità dei sanitari dei team anti Covid-19.

IP ha espresso la propria gratitudine e vicinanza a chi, giorno e notte, è in prima linea rischiando la propria vita, per salvarne altre: ha assicurato rifornimenti gratuiti ai sanitari dell'Ospedale Agostino Gemelli e Lazzaro Spallanzani di Roma; del San Raffaele di Milano; del Papa Giovanni XXIII di Bergamo; dell'Ospedale Torrette di Ancona e ai mezzi della Croce Rossa di Pesaro e Ancona.

L'aiuto si è concretizzato con la donazione di carte carburante per coprire il fabbisogno di mobilità dei sanitari più direttamente impegnati nella lotta al contrasto della diffusione del virus operanti nelle aree geografiche più prossime alle sedi del Gruppo.

La seconda iniziativa, in coordinamento con l'Associazione Nazionale Crocerossine d'Italia ONLUS, ha riguardato la fornitura gratuita alla Croce Rossa Italiana di carte carburante per i mezzi di soccorso nelle province di Ancona e Pesaro: le province più duramente colpite dalla pandemia.

Ad ottobre, invece, durante la seconda e più intensa ondata di diffusione del virus IP ha sostenuto l'Ospedale Covid Maria Grazia Vannini di Roma fornendo i fondi utili all'acquisto di un ecografo portatile e di un apparecchio per emo-gas analisi.

Sono anche queste le azioni dell'economia sociale che favoriscono uno sviluppo etico, solidale e sostenibile.

## Odor.net - ARPA Marche

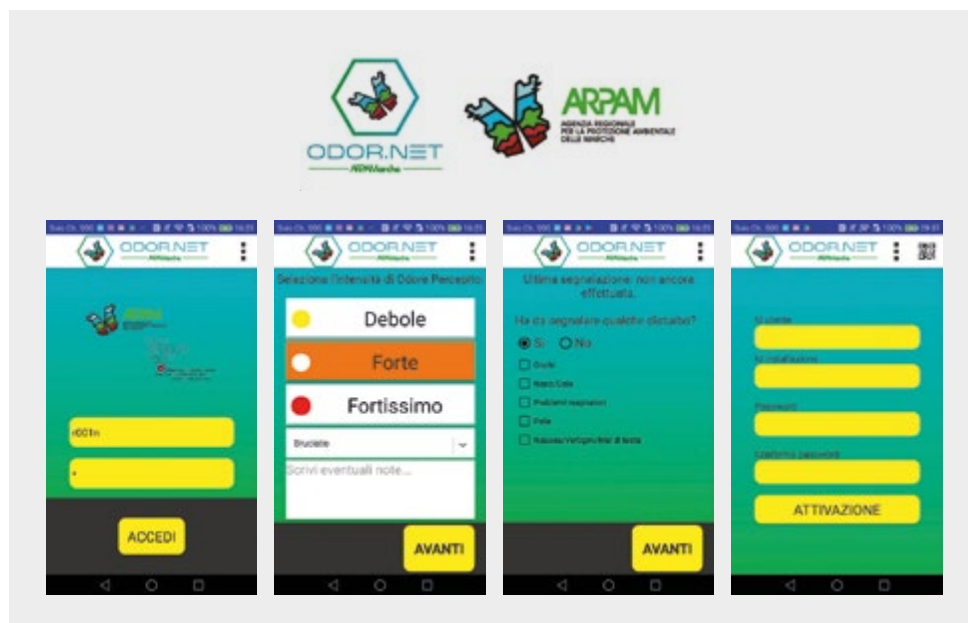
Con specifico riguardo alla Raffineria di Ancona, principale sito industriale del Gruppo, IP opera costantemente per favorire una costruttiva coesistenza tra il sito e la comunità di Falconara Marittima, grazie a iniziative che aumentano il valore della conoscenza e delle competenze dei giovani e delle imprese dell'indotto.

Il territorio falconarese, seppur non particolarmente esteso, è da sempre sensibile all'ambiente per la storica presenza di diversi siti industriali in prossimità dell'area urbana, tra cui la Raffineria, nonché altre rilevanti infrastrutture tra cui la ferrovia, l'autostrada e l'aeroporto "Raffaello Sanzio". In questo contesto la collaborazione con gli Enti locali impegnati nella gestione e controllo del territorio è proseguita anche nel 2020.

L'ARPAM e l'Amministrazione Comunale di Falconara Marittima, con la piena collaborazione e sostegno fattivo della Raffineria di Ancona, hanno implementato specifiche azioni di monitoraggio dell'inquinamento atmosferico nel territorio attraverso un piano di controllo delle immissioni "odorigene" nell'aria, che potenzialmente impattano sul territorio falconarese.



Il progetto, presentato nel mese di maggio 2019, ha una valenza pluriennale e permette a qualsiasi cittadino di effettuare segnalazioni, in tempo reale, attraverso una semplice APP (per smartphone e tablet) denominata “Odor.Net ARPAMarche”. La diretta contribuzione della Raffineria per l’acquisto e la realizzazione dei dispositivi di campionamento sul territorio si ispira al principio della trasparenza e collaborazione tra cittadini, istituzioni e siti industriali. Sono gli stessi principi che ispirano l’operato della Raffineria di Ancona nel mettere a disposizione di ARPAM anche le emissioni dei propri camini.



A distanza di quasi un anno dalla partenza del Progetto il complesso di monitoraggio risultante da queste installazioni è stato presentato a ISPRA e al Ministero dell’Ambiente e riconosciuto come una buona pratica, sollevando l’interesse di altre ARPA e di altre imprese soggette a problematiche simili.

Per maggiori informazioni è possibile consultare la piattaforma Odor.NET <https://odornet.arpa.marche.it/falconara/Platform/Admin>

## Si riparte dai giovani e dalla scuola

Il 2020 si conclude con lo stanziamento di fondi per l’acquisto di un minibus destinato all’Istituto di Istruzione Superiore indirizzo Tecnico Agrario “Luigi di Savoia” di Rieti. La consegna del furgone è avvenuta il 27 gennaio scorso e servirà agli studenti per gli spostamenti, nel rispetto del distanziamento sociale, tra le varie sedi e i terreni dell’azienda agraria per la partecipazione alle attività pratiche del programma formativo del Luigi di Savoia.



L’aiuto arriva a un territorio già gravemente colpito dal sisma del 30 ottobre 2016 dall’idea dell’Associazione Crocerossine d’Italia Onlus e il sostegno diretto di IP.

La donazione giunge in un periodo particolarmente duro per i ragazzi, che non hanno potuto fruire pienamente dell’istituzione scolastica a causa delle norme di prevenzione della pandemia. Il Covid-19 ha aggravato una situazione già difficile per gli studenti del reatino, che come molti compagni del Centro Italia hanno vissuto tempi e condizioni di studio complicate da sovraffollamento, con lezioni spesso su doppi turni a causa della carenza di aule perché crollate o rese inagibili dal sisma di quattro anni fa.

Non è casuale la scelta di sostenere i giovani di un istituto tecnico: è importante investire a favore delle giovani generazioni e offrire loro, sempre più esperienze pratiche. Le studentesse e gli studenti potranno acquisire quelle competenze fondamentali per il mondo del lavoro e di introduzione all’imprenditorialità.

## Le iniziative intraprese sul territorio

Nel segno della continuità api Raffineria si è contraddistinta per il rinnovato sostegno – nel rispetto delle norme anti-Covid - alle principali associazioni del territorio impegnate nel sociale e nello sport, nonché per la partecipazione ad eventi ed iniziative promosse dalla comunità locale falconarese.

L'Azienda ha sostenuto con convinzione le attività sul territorio della società Lega Navale di Falconara Marittima aderendo al progetto dal nome evocativo *“A Dragon for Life”* rivolto alle donne sottoposte ad operazione al seno. Una iniziativa che permette loro di partecipare ad attività fisiche di recupero per superare i confini della malattia e non sentirsi più sole ma parte di un gruppo.

A bordo della Dragon boat, con l'ulteriore sostegno della Fondazione Ospedali Riuniti di Ancona e della Clinica Oncologica, ventidue *“Dragonesse”* si confronteranno remando in mare nel 4° Trofeo Nazionale Lilt che la Lega Navale di Falconara ospiterà il 5 e 6 settembre 2021 a Villanova (quartiere marino accanto alla raffineria). Sono attese oltre 200 donne provenienti da tutta Italia con le proprie squadre e imbarcazioni simbolo. Una gara, ma soprattutto una festa in rosa, in cui atlete e pubblico festeggeranno quella rinascita che anche grazie alle amiche *“abreast in a board”* cioè fianco a fianco in una barca - sono riuscite a compiere.

È proseguita anche nel 2020 la storica collaborazione con l'Associazione Patronesse del Salesi nel *“fund raising”* a sostegno dell'ospedale pediatrico Salesi di Ancona attraverso la partecipazione all'evento in parte digitale e in parte in presenza *“Sosteniamo i bimbi del Salesi”*, giunto alla sua quindicesima edizione. In particolare, in questo difficile anno, la Raffineria ha sostenuto, in occasione del Natale, la Fondazione Ospedale Salesi attraverso una donazione per le cure sempre più specialistiche a favore dei più piccoli.

Non è mancato il sostegno ai più giovani e ai cittadini di Falconara con difficoltà di mobilità. Infatti, api Raffineria ha sponsorizzato lo sviluppo del progetto *“apisport per i ragazzi”* e il progetto triennale di *“Mobilità Garantita”*. Nel primo progetto api ha supportato diverse associazioni sportive locali che hanno la finalità di promuovere lo sport e la sua funzione educativa. Decisivi la collaborazione con la

ASD *“Arcieri il Falco”* di Falconara per l'organizzazione di alcuni tornei tra i quali la Gara *indoor* interregionale di Tiro con l'Arco e il sostegno alla organizzazione delle Miniolimpiadi di Falconara, rinviata all'autunno 2021. Nel secondo progetto la raffineria ha contribuito a mettere a disposizione un mezzo di trasporto sociale per i cittadini di Falconara con problemi motori.

Altre attività sono state organizzate a supporto di associazioni, volontariato, e parrocchie, tra queste ricordiamo:

### Iniziative

---

Main sponsor nella pubblicazione del volume **“Sulvic, gli impresari del Rock”**. Un libro che racconta, oltre alla storia del territorio della provincia di Ancona, anche quella della canzone italiana.

---

Sponsor della trasmissione **“Buonasera Marche Show”**, il format di E' TV Marche che racconta il territorio e la sua popolazione.

---

Sostegno alla **Fondazione Claudio Venanzi** nel programma di eventi finalizzati alla promozione della cultura, della storia, dell'informazione e dell'arte.

---

Collaborazione con il *“Gruppo Amici per lo Sport”* e *“Avis”* per due iniziative rivolte al sociale: la decima edizione (a distanza) di **“Nonni e Nipoti”** per la raccolta di fondi a favore di associazioni locali di volontariato e **“La salute della bocca”**, appuntamento per la prevenzione delle patologie del cavo orale dei bambini e degli adulti.

---

## I fornitori {GRI 102-4; 102-9; 103-1; 103-2; 204-1}

L'organizzazione di IP prevede la centralizzazione delle attività di acquisto di beni e servizi, affidate alla Direzione Acquisti. Fanno eccezione l'acquisto di greggio e prodotti petroliferi, gestito dalla Direzione *Planning, Logistics e Specialties*, e la definizione degli accordi commerciali (es. agenti e convenzionati rete) gestita dalla Direzione Vendite.

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

- **identificazione delle migliori soluzioni tecnologiche:** l'obiettivo è assicurare la massima soddisfazione del fabbisogno del cliente interno ma anche il minor impatto complessivo su ambiente e sicurezza;
- **selezione dei fornitori:** la scelta dei fornitori e il relativo inserimento nell'albo avviene tramite un processo oggettivo di qualifica che ne verifica e valuta l'affidabilità etica, economica e finanziaria, e le capacità tecniche e gestionali di sicurezza e rispetto dell'ambiente, nonché profili di natura etico-sociale quali l'impegno nella lotta alla corruzione, le *policy* di contrasto al lavoro in nero. L'aggiornamento dell'albo dei fornitori avviene continuamente e la qualifica ha validità massima di tre anni;
- Utilizzo di nuovi tools informatici volti a garantire la trasparenza e la tracciabilità dell'intero processo di Acquisto. E' inoltre prevista nel 2021 la revisione della procedure di qualifica con l'introduzione di parametri di sostenibilità;
- **priorità per i fornitori italiani** per incentivare l'economia nazionale;
- **fedeltà e rispetto del codice etico aziendale:** creare un rapporto di fiducia durevole e di elevata soddisfazione attraverso scelte di acquisto con procedure chiare e definite, in osservanza della trasparenza e della parità di trattamento tra i concorrenti;
- **verifica del rispetto e della congruenza tra beni e servizi acquistati e prestazioni attese:** gli acquisti avvengono sulla base della conformità alle caratteristiche tecniche richieste e delle effettive necessità, per la ricerca di una continua efficienza e riduzione degli sprechi.

# 2.030

fornitori attivi con qualifica

# 220

qualifiche nel 2020

# 95%

dei fornitori utilizzati sono italiani

# 7.900

n. ordini di acquisto creati nel 2020

# 347 mln €

valore ordini\* (al netto di energia elettrica, metano)

# 97,8%

del valore degli ordini è su fornitori italiani

# 90%

degli acquisti ha riguardato prestazioni di servizio

\* valorizzati contratti pluriennali



## La gestione integrata di salute, sicurezza, ambiente e qualità

{GRI 103-1; 103-2}

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

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

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

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

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

Nel corso del primo semestre 2020 italiana petroli S.p.A. ha mantenuto la certificazione secondo lo standard internazionale di gestione OHSAS 18001 in materia di salute e sicurezza sul lavoro. La verifica del Certificatore accreditato ha riscontrato la piena rispondenza alla norma, senza rilevare non conformità.

La norma OHSAS 18001 è stata sostituita dalla ISO 45001; la certificazione OHSAS 18001 avrà validità sino a giugno 2021. italiana petroli S.p.A. ha già avviato le attività per allineare il proprio Sistema di Gestione ai requisiti del nuovo standard.

Tutti i siti industriali del gruppo italiana petroli di Roma, Savona, Treccate, Barletta, Falconara e Volpiano già hanno completato l'iter di migrazione alla ISO 45001 e ottenuto la relativa certificazione.

In materia ambientale, nel 2020 gli stessi siti hanno mantenuto la certificazione ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale).

Si rammenta che Raffineria di Ancona è stata la prima raffineria in Italia ad ottenere l'AIA (Autorizzazione Integrata Ambientale), rinnovata nel corso del 2018.

Complessivamente IP ha sostenuto spese per investimenti HSE per circa 19 milioni di euro nel 2020, di cui:

- 17,1 milioni di euro relativi nei siti industriali;
- 1,9 milioni di euro relativi ai Punti Vendita della rete e alle sedi (uffici).

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

Si evidenzia il *trend* di riduzione del numero di siti rete coinvolti in iter ambientali:

| Procedimenti attivi IP                   | TOTALE     |
|--|------------|
| Procedimenti attivi al 31/12/2019        | 386        |
| Procedimenti aperti                      | 11         |
| Procedimenti chiusi                      | 53         |
| <b>Procedimenti attivi al 31/12/2020</b> | <b>344</b> |

La società è costantemente impegnata in opere preventive e di manutenzione al fine di minimizzare le possibili contaminazioni. IP ha risorse interne ed esterne dedicate alla gestione dei processi di bonifica dei siti e impegnate nella continua ottimizzazione dei costi e dei tempi degli iter di bonifica.

Relativamente ai siti industriali si segnala nel 2020 un procedimento aperto presso il deposito di Roma di IP Industrial S.p.A. dovuto a un trasudamento di prodotto all'esterno del bacino di contenimento di un serbatoio. Sono state tempestivamente messe in atto le procedure ed i presidi di messa in sicurezza e contestualmente avviato il relativo procedimento ambientale.

Con l'obiettivo di ottimizzare in maniera continuativa i processi, IP ha positivamente mantenuto i propri sistemi di gestione della qualità.

Le certificazioni ISO 9001 (sistema di gestione della qualità) attualmente attive riguardano IP (come sede e deposito per la produzione dei lubrificanti), IP Industrial, Bitumtec, il laboratorio della Raffineria di Ancona.

Nell'ambito della direttiva RED (*Renewable Energy Directive*) del 2009, IP intende completare la certificazione secondo lo schema nazionale entro il primo semestre 2021.

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

## La gestione ambientale {GRI 103-1; 103-2; 305-1; 305-7}

L'attenzione all'ambiente è al centro delle attività del Gruppo, con particolare riferimento ai siti industriali in cui opera.

Nella tabella che segue sono riportati i dati complessivi del 2020 delle emissioni dirette in atmosfera – espresse in tonnellate annue – relative ai siti industriali del Gruppo e uffici.

|  | <b>TON</b>   |
|--|--------------|
| Emissioni di NO <sub>x</sub>                               | <b>240,7</b> |
| Emissioni di SO <sub>2</sub>                               | <b>199,0</b> |
| Emissioni di PST (particolato sospeso totale)              | <b>2,3</b>   |
| Emissioni di COV (composti organici volatili non metanici) | <b>181,0</b> |

*I limiti di emissioni previsti dall'AIA, rinnovata nel 2018 e relativa alla sola Raffineria di Ancona, sono di 1.000 tonnellate annue per SO<sub>2</sub> e di 470 tonnellate annue per gli NO<sub>x</sub>.*

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

Le linee guida europee richiedono l'adozione di un adeguato sistema di monitoraggio e rendicontazione delle emissioni certificato da enti terzi accreditati.

Infatti, la Raffineria di Ancona è dotata di uno specifico sistema di gestione certificato 14001 in cui sono definite:

- le responsabilità di adempimento degli obblighi;
- le modalità di valorizzazione della CO<sub>2</sub> nelle attività di programmazione;
- l'ottimizzazione delle emissioni;
- la minimizzazione dei rischi collegati.

Emissioni **dirette** di CO<sub>2</sub> pari a 440.532 ton (rif. GRI 305-1). Presso la Raffineria di Ancona nel 2020 sono state recuperate, tramite vendita, 16.458 ton di CO<sub>2</sub>.

Il dato delle emissioni **indirette** di CO<sub>2</sub>, pari a 79.274 ton (di cui il 78% relative al GRI 305-2), è stato calcolato tenendo in considerazione l'energia elettrica acquistata, i km percorsi nell'anno dalle autobotti che hanno trasportato il carburante nei PV ed i chilometri percorsi per trasferte dal personale (in nota metodologica la formula di calcolo), in tabella il dettaglio.

| <b>Emissioni indirette CO2 eq</b>                         | <b>79.274</b> |
|---|---------------|
| da energia elettrica acquistata in rete (scopo 2)         | <b>61.531</b> |
| da distribuzione dei prodotti (gasolio come combustibile) | <b>16.818</b> |
| da spostamenti aziendali                                  | <b>924</b>    |

In tale ambito si segnala che presso la Raffineria di Ancona è stato deliberato a fine 2020 un progetto pilota per l'implementazione di un co-processing che, partendo dagli scarti di lavorazione degli oli vegetali (di difficile smaltimento), permetterà di ottenere gasoli miscelati con biocarburante embedded. Tale progetto oltre agli evidenti benefici in termini di economia circolare, una volta a regime, permetterà anche la riduzione delle emissioni indirette di CO<sub>2</sub>.

## La gestione dei rifiuti {GRI 103-1; 103-2; 306-2}

Il rispetto assoluto e inderogabile delle normative vigenti vale anche per la gestione dei rifiuti.

L'impegno del Gruppo è volto a operare in modo da massimizzare la quota dei rifiuti destinati a recupero, riducendo la quota di rifiuti soggetti a smaltimento.

| <b>Rifiuti da attività produttive</b>  | <b>TON</b>   |
|--|--------------|
| <b>Pericolosi</b>                      | <b>2.482</b> |
| di cui a recupero (anche energetico)   | 352          |
| di cui a smaltimento                   | 2.130        |
| <b>Non pericolosi</b>                  | <b>3.632</b> |
| di cui a recupero (anche energetico)   | 3.099        |
| di cui a smaltimento                   | 533          |
| <b>Rifiuti da attività di bonifica</b> | <b>TON</b>   |
| <b>Pericolosi</b>                      | <b>30</b>    |
| di cui a recupero (anche energetico)   | 0            |
| di cui a smaltimento                   | 30           |
| <b>Non pericolosi</b>                  | <b>14</b>    |
| di cui a recupero (anche energetico)   | 0            |
| di cui a smaltimento                   | 14           |

Complessivamente sono stati prodotti rifiuti da attività produttive per 6.114 ton, di cui sono stati inviati a **recupero** il 56,4% e rifiuti da attività di bonifica presso i siti industriali per 43 ton.

## Consumo energetico {GRI 103-1; 103-2; 302-1}

Il consumo energetico del Gruppo ammonta a 210.518 TEP (TEP – tonnellate di petrolio equivalenti). Corrispondenti a 8.814 Tjoule.

In tabella il dettaglio per fonte:

| Vettore                 | Consumi (TEP) |
|-------------------------|---------------|
| Energia elettrica       | 37.117        |
| Gas naturale            | 60.397        |
| GPL                     | 607           |
| Gasolio                 | 113           |
| Fuel gas (autoprodotta) | 112.284       |



## Prelievi e scarichi idrici {GRI 103-1; 103-2; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4}

Relativamente ai prelievi di acqua, complessivamente il Gruppo ha un fabbisogno di circa 6,9 Mm<sup>3</sup>, il riutilizzo complessivo medio supera il 46% mentre per la sola Raffineria di Ancona, che incide per oltre il 90% dei consumi idrici, il riutilizzo supera il 43%.

Nei due principali siti industriali (Falconara e Roma) è in atto un processo di ulteriore miglioramento delle performance di riutilizzo delle risorse idriche; in particolare per IP Industrial si evidenzia l'approvazione da parte del Comune di Roma del progetto di riutilizzo delle acque di falda tramite l'invio al bacino per servizi del deposito di Roma.

In tabella la scomposizione dei prelievi idrici per fonte:

| Fonte  | Prelievi (m <sup>3</sup> ) |
|--|----------------------------|
| <b>Acqua dolce</b>   | <b>6.823.640</b>           |
| <i>da acque superficiali</i>   | <i>210.240</i>             |
| <i>sottosuolo</i>  | <i>3.211.575</i>           |
| <i>da acquedotto</i>   | <i>98.763</i>              |
| <i>da trattamento e recupero (es. impianto trattamento acque di falda)</i> | <i>3.232.982</i>           |
| <i>da altro</i>  | <i>70.080</i>              |
| <b>Acqua di mare</b>   | <b>31.631</b>              |





## 2.3 Mettere il cliente sempre al centro

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



In quest'ottica lo sviluppo dell'offerta dei carburanti di qualità superiore OPTIMO e la loro commercializzazione senza maggiorazioni di prezzo rispetto ai carburanti tradizionali è il passo più evidente compiuto per differenziare un prodotto da sempre considerato una *commodities*.

### Il cliente

Il cliente cambia, modifica le modalità di approccio al brand e richiede standard sempre più elevati, trasferendo le proprie aspettative in modo indistinto rispetto al prodotto/servizio offerto dai vari operatori del mercato.

OPTIMO, con il suo apporto di innovazione tecnologica e valoriale, rappresenta un elemento di novità rilevante per il cliente e differenziante verso il mercato. Per questo motivo OPTIMO diventa il soggetto della campagna di comunicazione con cui IP nel 2020 è tornata a comunicare sui principali media.

A partire da gennaio 2020, attraverso un piano geo referenziato e multimedia, IP ha iniziato una campagna di comunicazione per la nascita di OPTIMO. La pandemia e la conseguente crisi hanno rallentato il piano di comunicazione ma non hanno arrestato il processo di trasformazione della rete, dove il prodotto è già presente: entro fine 2021 culminerà con la copertura di tutte le regioni della Penisola.

Nel mese di dicembre 2020 per celebrare l'arrivo di OPTIMO in Lombardia, Emilia Romagna e Liguria è stato realizzato un primo webinar che ha coinvolto i nostri partner del territorio in una modalità di confronto innovativo, originale e molto apprezzato dai Partner commerciali.

## La Control Room tecnica

In linea con la strategia di integrazione del Gruppo e per rispondere in modo sempre più puntuale alle esigenze dei nostri clienti, è stata costituita una struttura organizzativa denominata “Control Room” che ci ha permesso di internalizzare il servizio di gestione delle richieste di intervento tecnico effettuate quotidianamente dai gestori dei nostri impianti. La struttura è composta da un team che gestisce circa 300 chiamate al giorno.

## L’assistenza ai clienti

IP concentra la gestione dei servizi e l’assistenza ai propri clienti sul canale on line all’interno del proprio sito istituzionale, con appositi web form, e parallelamente sul canale “voce” tramite numeri verdi dedicati ai diversi servizi offerti:

|  |                  |   |
|--|------------------|---|
|  | <b>800987887</b> | segnalazione relative PV carburanti, fatturazione elettronica e programma fedeltà |
|  | <b>800907060</b> | segnalazioni per carta ip plus  |
|  | <b>800903858</b> | segnalazioni per carta maxima   |
|  | <b>800994750</b> | segnalazioni per buoni carburante   |

Nel 2020 la misura e l’attenzione ai tempi di risposta alle chiamate telefoniche ci permette di evidenziare un dato tra i più competitivi, arrivando così a rispondere al:

- 99,4% delle segnalazioni in entrata
- 92% delle chiamate ricevute entro 30 secondi



## I pagamenti digitali

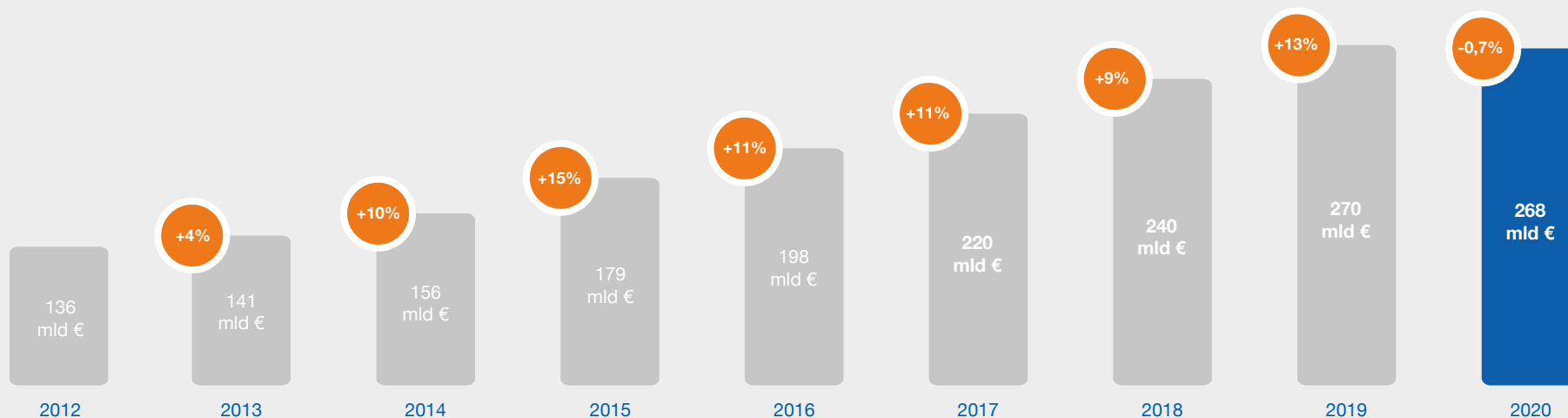
La strategia di IP è semplice: attenzione al cliente e alla sua libertà di scelta. Per questo, sono proposte offerte diversificate, sia per i clienti possessori di carta *loyalty* (fedeltà) sia per i consumatori che decideranno, anche casualmente, di fermarsi su uno dei Punti Vendita IP per un rifornimento.

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

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

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

### Valore dei pagamenti digitali con carta in Italia (2012-2020)



Nel 2020 i pagamenti digitali in Italia sono stati pari a 268 mld di Euro, registrando una leggera flessione del -0.7% rispetto all'anno precedente, malgrado il drastico calo dei consumi italiani (-13% rispetto al 2019).

La penetrazione dei pagamenti digitali sul totale dello speso dalle famiglie italiane è cresciuta, passando dal 29% del 2019 al 33% del 2020<sup>1</sup>.

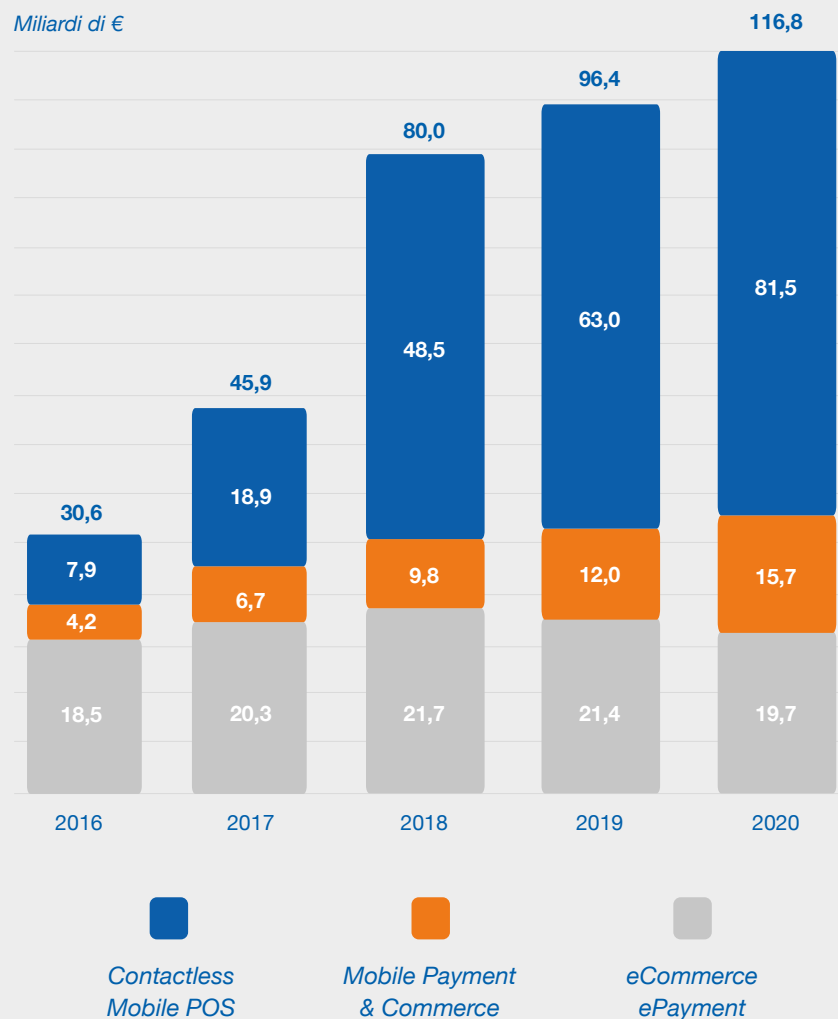
Nel 2021 il trend di crescita nella diffusione dei pagamenti digitali sarà inoltre sostenuto dagli incentivi del Governo: Cashback e Lotteria degli Scontrini.

È sempre più chiaro che il cliente al giorno d'oggi si aspetta di accedere al servizio in modo fluido e personalizzato e di interagire con il *brand* in modo diretto.

<sup>1)</sup> Fonte: Osservatorio Innovative Payments della School of Management del Politecnico di Milano - marzo 2021.

### Composizione dei pagamenti digitali (2016-2020) dei *new digital payments*<sup>1</sup>

Miliardi di €



IP nel corso del 2020 ha proseguito su tre progetti importanti:

- il miglioramento della nuova *app* dedicata ai clienti;
- l'allargamento delle *partnership* con operatori del mondo *mobile payment*;
- lo sviluppo dei sistemi di pagamento e la revisione dei sistemi gestionali dei PV (cd. progetto POS unico).

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

IP sta evolvendo la gestione dei terminali di pagamento dei Punti Vendita verso una modalità più efficiente e multiservizio.

Questo permetterà di standardizzare l'esperienza di pagamento dei Consumatori B2B e B2C e qualificherà IP come *Payment Outsourcer*, migliorando l'operatività e anche i costi delle commissioni per i gestori dei Punti Vendita. Il POS unico consentirà inoltre di abilitare "servizi a valore aggiunto" sul PV, upgradare gli attuali standard bancari e stimolare la diffusione dei pagamenti digitali in sostituzione del contante.

IP adotta inoltre il modello *multiacquiring* attraverso accordi con i principali *Acquirer* in Italia: NEXI, Intesa San Paolo, Unicredit, ICCREA, Poste italiane, che tra l'altro sono convenzionati, tramite app IO, al CashBack di Stato.

<sup>1</sup>) Fonte: Osservatorio Innovative Payments della School of Management del Politecnico di Milano - marzo 2021.

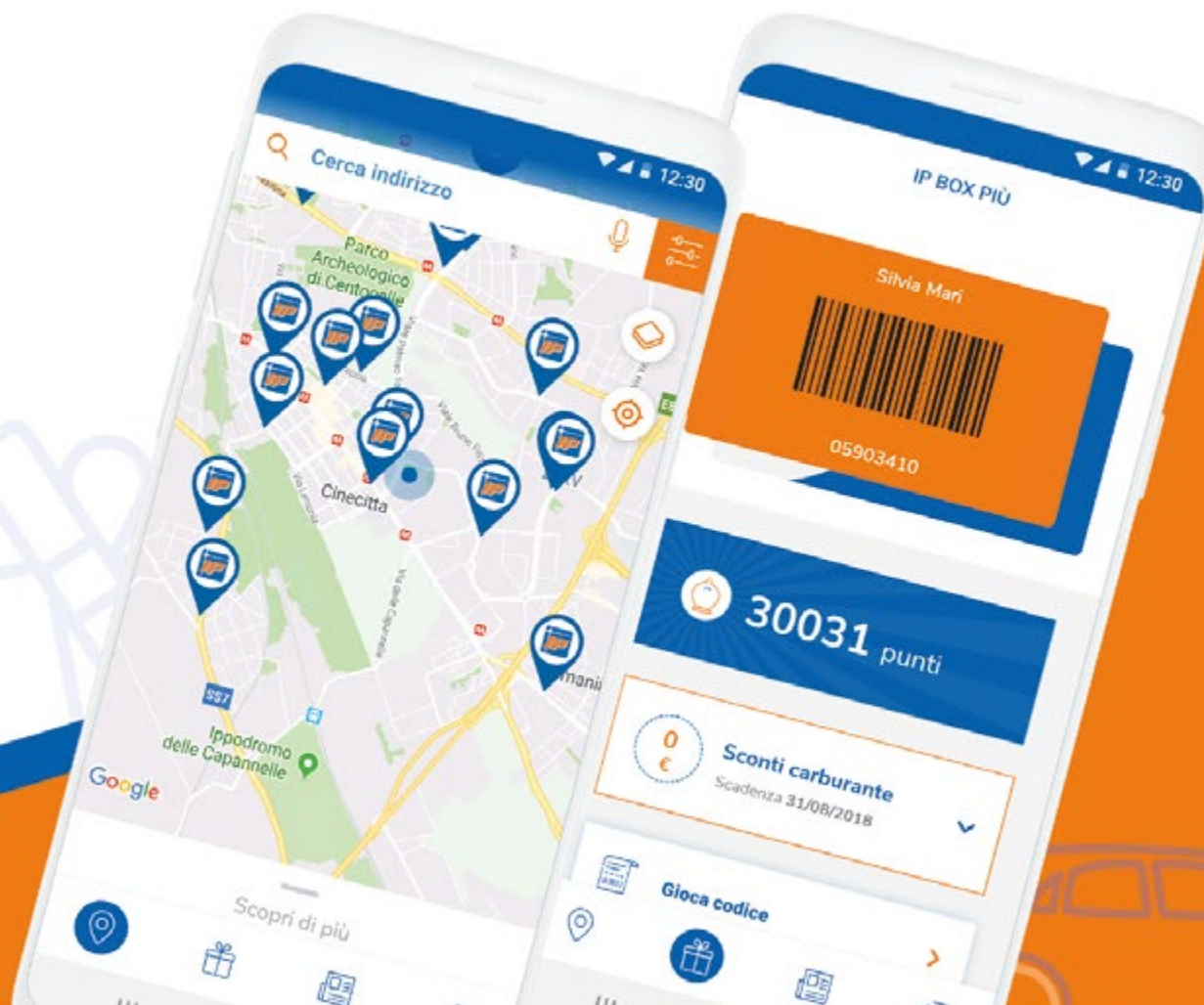
# Una nuova esperienza per il cliente

## I servizi aggiuntivi



## La APP Stazioni IP

Nel corso del 2020 è stata rilasciata la nuova versione dell'APP Stazioni IP che è stata arricchita di innovative funzionalità. Infatti, oltre all'integrazione della loyalty, una migliore fruizione per gli utenti, la possibilità di personalizzare la home con i contenuti preferiti e la navigazione satellitare nello "store locator", è stata aggiunta la possibilità di effettuare pagamenti digitali dei rifornimenti effettuati sul PV.

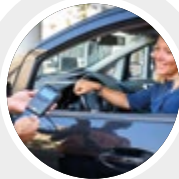


## Nuovi accordi e integrazioni con operatori del *mobile payment*

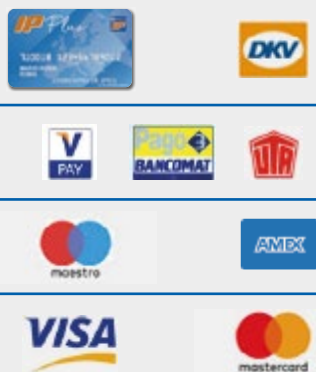
Con gli obiettivi di migliorare, rendere più fluida l'esperienza di acquisto dei clienti, non solo dei propri ma anche quelli dei *partner*, e dare impulso ai pagamenti no cash, IP ha siglato accordi per l'utilizzo del *mobile payment* con 5 principali partner: Telepass pay, Tinaba, Poste Pay, Unipol, Sisal (App Bill). Il pagamento tramite *app mobile payment* di *partner* è già attivo dal 2020 sulla rete gestita dalla controllata IP Services per i rifornimenti in *pre-payment*.

Lo sviluppo dei sistemi di pagamento, le molteplici partnership concluse e la revisione dei sistemi gestionali del Punto Vendita (grazie al progetto POS unico) agevoleranno la crescita del transato nelle modalità *no cash*.

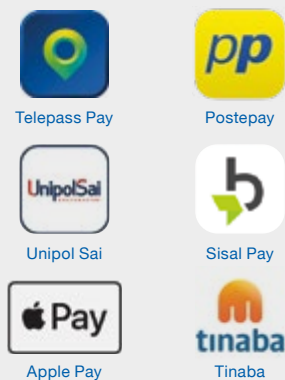
I vantaggi sono molteplici e toccano sia i clienti finali che i gestori del PV, in particolare:



### Pagamenti con carte



### Mobile payments



## I VANTAGGI



Rinnovata **tecnologia di automazione**.  
In linea con i più recenti standard di mercato.



**Terminali Pos Wireless** di ultima generazione  
sul piazzale per gestire tutte le applicazioni.



**Commissioni bancarie** molto competitive  
negoziata da IP con i maggiori acquirer italiani.



**Processo di incasso** più semplice e veloce.

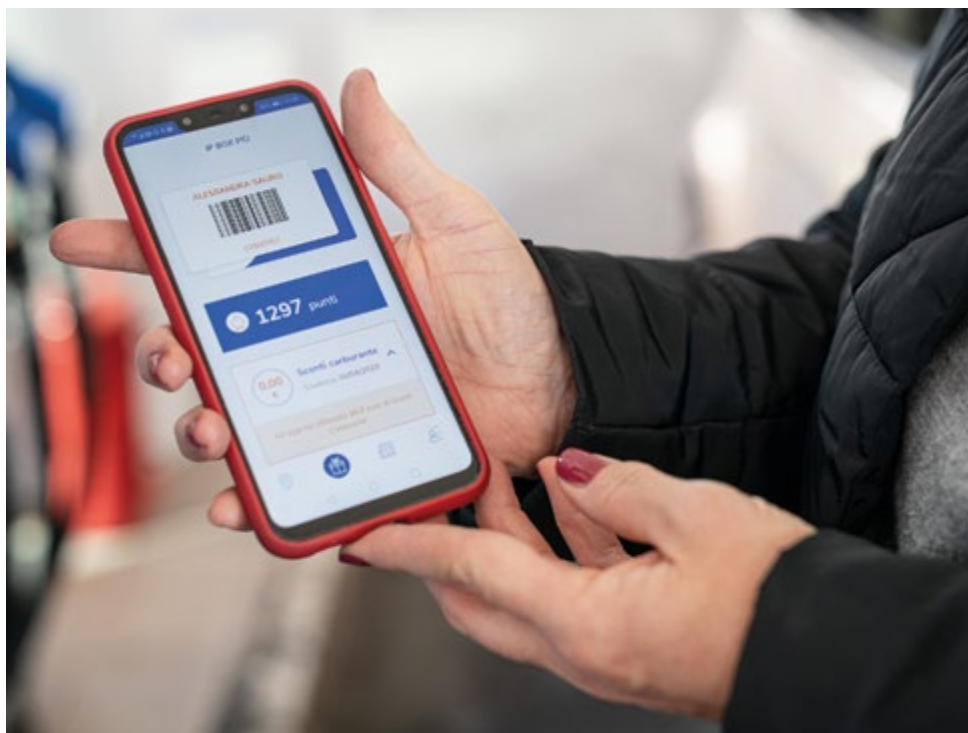


**Assistenza gratuita** continua e veloce.



## Loyalty

IP Box Più è il programma fedeltà di IP che consente di accumulare punti e sconti a ogni rifornimento. I clienti possono aderire al programma sia in modalità fisica mediante l'utilizzo della tessera sanitaria come strumento fisico di riconoscimento sia in modalità digitale attraverso l'APP Stazioni IP che al suo interno integra la carta fedeltà digitale.



Sono in fase di sviluppo ulteriori funzionalità che potranno realizzarsi nel 2021: in particolare attraverso partnership orientate al co-marketing in grado di arricchire l'offerta trasversale per i nostri clienti e offrire opzioni di valore per i clienti condivisi con i partner.

## IP Box Più - Il programma fedeltà di IP

### ADESIONE

Il cliente aderisce tramite l'APP Stazioni IP generando la sua carta digitale oppure tramite POS strisciando la sua tessera sanitaria.

### CARICO PUNTI

Il cliente può effettuare il carico punti tramite APP o tessera sanitaria, anche in caso di rifornimento in modalità prepay o postpay.

### ASSISTENZA

Il cliente può ricevere assistenza personalizzata rivolgendosi al numero verde, o accedendo all'App o visitando il sito web.



## Carte petrolifere e buoni carburante

La nuova carta IP Plus sta progressivamente sostituendo la precedente Cartamaxima, che resterà comunque attiva fino alla naturale scadenza.

I clienti per le loro flotte possono scegliere diverse modalità di prezzo: regionale fissato e pubblicato sul portale cui viene sottratto lo sconto concordato, indipendentemente dal prezzo praticato dal singolo impianto, oppure il cliente può scegliere di fissare il proprio prezzo di acquisto prendendo come base il prezzo praticato da un singolo distributore.

Il portale IP Plus online consente ai clienti di avere sempre a disposizione tutte le informazioni necessarie per la gestione della flotta, dei propri consumi, della fatturazione e un servizio di assistenza dedicato.

Molto importanti sono i servizi abbinati alla carta petrolifera di IP che semplifica l'esperienza d'acquisto dei clienti. Infatti con IP Plus è possibile anche pagare lubrificanti, lavaggi e accessori e pedaggi autostradali.

Infatti, IP Plus semplifica l'attività di rendicontazione delle spese di carburante, il cliente riceve automaticamente la fatturazione elettronica a seguito del rifornimento, azzerando l'anticipo di contanti e assicura risparmi in termini di costo carburante.

Anche i buoni carburante contribuiscono a eliminare il contante dal circuito dei pagamenti. I buoni carburante IP sono carte prepagate non nominative, a consumo scalare, da utilizzare per l'acquisto di carburante presso i Punti Vendita.

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

### IP PLUS FAST

IP ha realizzato un'importante novità nel mondo delle fuel cards: la IP Plus FAST. Un nuovo prodotto, ideato nel 2020 e che verrà lanciato sul mercato nel primo semestre 2021. La nuova carta è destinata ai privati, ai titolari di partita iva con minori possibilità di accesso al credito.

## CARTE CARBURANTI



### IP PLUS

La carta petrolifera dedicata alle flotte aziendali, ai trasportatori e ai titolari di partita IVA.



### IP PLUS FAST

La carta petrolifera dedicata ai privati, ai professionisti e alle piccole imprese per iniziative in favore dei loro dipendenti.



### BUONI CARBURANTE

I buoni prepagati non nominativi a consumo scalare.

## Lo sviluppo di un'offerta non oil per i consumatori

IP guarda alla stazione di servizio del futuro come a un hub multiservizi, un modello inclusivo del mondo della somministrazione, dell'automotive, delle piattaforme on line e dei beni di largo consumo.

Attraverso le partnership con primarie aziende nazionali e internazionali, IP offre ai clienti l'opportunità di arricchire la propria sosta sulla stazione di servizio sempre più ricca di alternative che si affiancano ai carburanti tradizionali e ai tipici servizi accessori.

Il percorso della customer centricity avviato dal 2019 con un'attenta analisi sul cliente ha indotto IP a confezionare non soltanto nuovi prodotti come OPTIMO ma anche servizi alternativi in grado di soddisfare al meglio le esigenze dei consumatori.

Con questi obiettivi nel 2020 sono stati finalizzati importanti accordi per aprire l'offerta a settori con grandi potenzialità di sviluppo.



## “Punto Poste”

IP e Poste Italiane hanno siglato un accordo in esclusiva per la realizzazione di 40 punti di ritiro in Lombardia, Piemonte, Emilia Romagna e Toscana, dedicati agli acquisti on-line, alla spedizione di pacchi preaffrancati e ai resi dai principali siti e-commerce che aderiscono alla Rete PuntoPoste.

L'intesa tra le aziende consente la nascita di una rete di servizi integrati che concilia la sosta per il rifornimento con l'esigenza sempre più diffusa di ricevere e spedire pacchi riducendo tempo e spostamenti.

Il servizio è semplice, veloce e il gestore del Punto Vendita garantisce l'assistenza per ogni fase nel rispetto delle più stringenti norme anticovid-19.

Per ricevere pacchi sui nostri PV abilitati, basta indicare il distributore preferito, in alternativa al proprio domicilio, durante la fase di acquisto dei prodotti su uno dei siti di e-commerce aderenti alla rete PuntoPoste. Il cliente potrà ritirare il suo pacco semplicemente presentando al gestore il codice ricevuto via SMS o via e-mail.

Questi servizi Punto Poste si sommano agli oltre 160 “armadi” dedicati alle consegne on-line, i cosiddetti Lockers InPost per ritirare gli acquisti in autonomia, in modo semplice, sicuro, veloce e senza limiti di orario per i Punti Vendita self-service.



# I nuovi PuntoPoste sulla rete IP

- Attivi
- Da attivare nel 2021



Servizi disponibili:



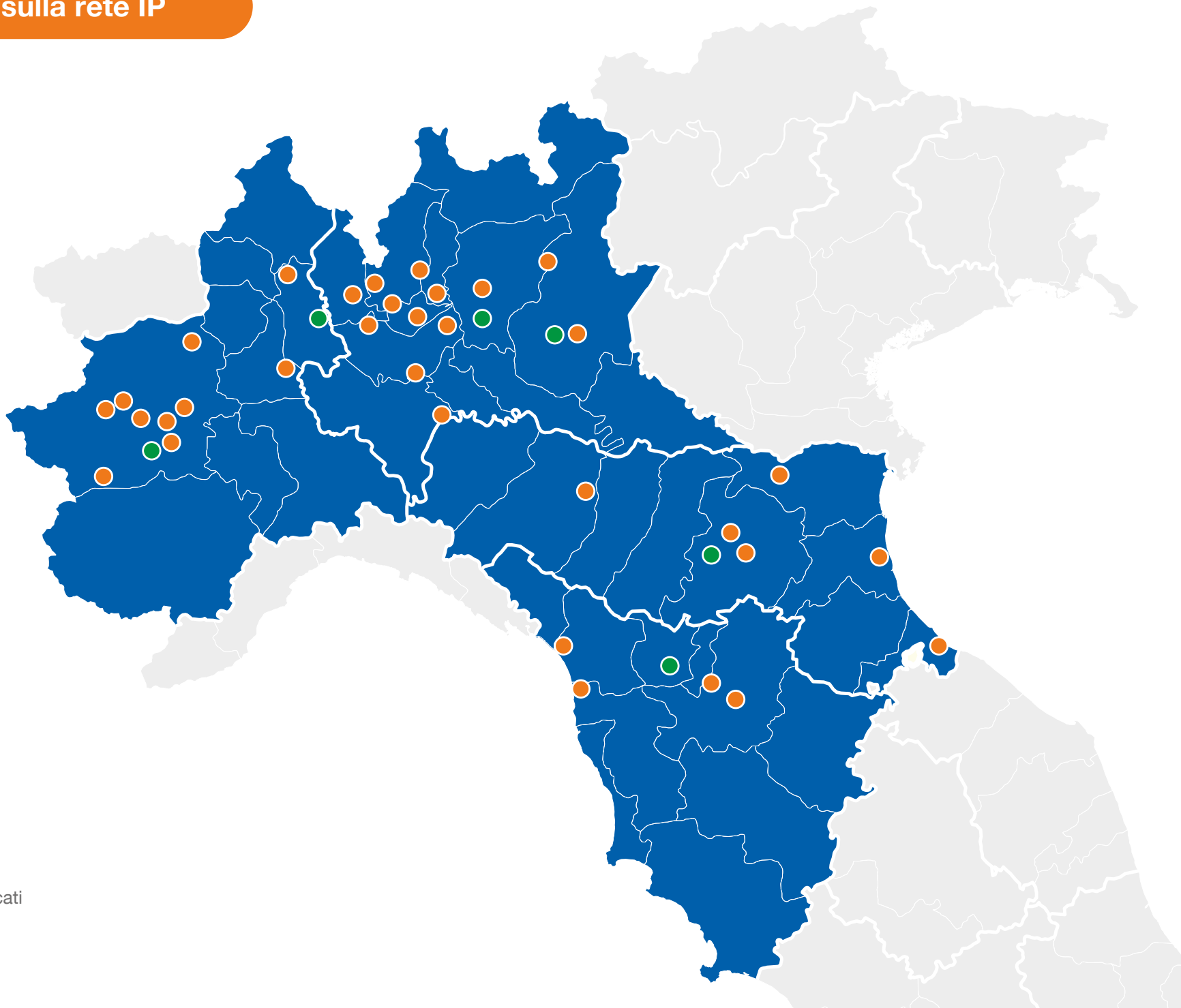
Ritiro degli acquisti online



Spedizione di resi



Spedizione di pacchi preaffrancati



## Domino's Pizza

Un nuovo modello che unisce mobilità e ristorazione, combinando la sosta per il rifornimento con la possibilità di gustare sul posto, ritirare oppure richiedere a domicilio, una pizza preparata con i migliori ingredienti delle eccellenze italiane e con le ricette di successo internazionale. È questo il frutto della partnership tra IP e Domino's Pizza.

Il progetto ha l'obiettivo di dar vita a una rete che si estenderà nel resto d'Italia con un servizio di qualità e innovativo, orientato a offrire un'esperienza integrata. Le prime aperture hanno riguardato quattro Punti Vendita: uno a Parma, due nella Capitale e uno a Milano.



## ODS

Saper massimizzare la capacità di attrazione e di offerta nella stazione di servizio significa anche aprirsi a collaborazioni diverse. In questo quadro si inserisce l'importante collaborazione siglata con Ovunque Dolce e Salato – ODS Store: una realtà della vendita al dettaglio dinamica e in costante crescita.

Nel 2020 IP e ODS hanno inaugurato 4 Punti Vendita a Torino, Milano, Genova e Novara e ne seguiranno altre nel 2021.

## SAN BENEDETTO

Alla fine del 2020 è nata anche la partnership con San Benedetto, Gruppo leader nella distribuzione delle acque minerali. La collaborazione è volta a esaltare l'offerta di nuovi prodotti nella massima comodità. Infatti, i clienti che si fermeranno presso le stazioni di servizio IP avranno la possibilità di ricevere le confezioni d'acqua direttamente nel bagagliaio della propria auto. Nei primi mesi del 2021 il servizio verrà avviato in test sulle prime stazioni di servizio.

## Fast C@r

Nel corso del 2020 è inoltre iniziata la collaborazione con *Fast C@r*, una catena di officine specializzate dove personale altamente qualificato è in grado di offrire una assistenza rapida e completa per ogni necessità dell'automobilista.

Al momento sono già state aperte le prime due officine sui Punti Vendita IP ed altre due apriranno nel corso del 2021.

## Clienti Extrarete

Un altro importante progetto realizzato nella prospettiva di semplificare e migliorare il rapporto con il cliente riguarda anche il mondo Extrarete.

Nel corso del 2020 infatti, si è concluso il progetto di unificazione di api e TotalErg che ha permesso di uniformare il processo di gestione della propria clientela, sia B2B che B2C, e di gestire il tutto attraverso un nuovo portale dedicato.

## 2.4 Essere portatori di legalità

{GRI 103-1; 103-2; 205-3; 206-1; 307-1; 406-1; 419-1}

Negli ultimi anni l'incidenza della sottrazione di IVA e accise ha assunto una dimensione tale da essere una seria minaccia alle regole della legittima concorrenza e per gli operatori onesti. Il Legislatore ha nel tempo preso coscienza delle dimensioni del fenomeno e ha agito con azioni di controllo e repressione sempre più efficaci nella prevenzione e contrasto.

Sulla base del numero di indagini in corso, le azioni penali promosse e la quantità di avvisi notificati in tutto il territorio nazionale, nel 2020 si stima che il danno all'Erario, in tutta la filiera del settore carburanti, ammonti a circa 6 miliardi di euro per quanto riguarda l'Iva e a quasi 1,5 miliardi di euro per le accise, a fronte di un gettito complessivo di circa 40 miliardi di euro (tra IVA e Accise).

Le tecniche messe in atto per alimentare “il mercato parallelo” subiscono continue evoluzioni, passando dalle più semplici e grossolane azioni a veri e propri fenomeni più articolati e complessi:

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

La sempre maggiore pressione fiscale sui prodotti energetici e la liberalizzazione del mercato hanno da una parte favorito l'ingresso di operatori indipendenti ma, dall'altra, hanno aperto la strada a operatori che alterano la concorrenza applicando prezzi sottocosto e non realisticamente praticabili.

In un contesto siffatto, dove è messa in discussione la sopravvivenza dell'operatore corretto, IP ha fornito il proprio contributo per ristabilire una leale competizione tra gli operatori del *downstream*, cercando di incrementare l'utilizzo e la diffusione di forme di pagamento digitale e migliorando la filiera di tracciatura dei prodotti.

In questo contesto la partenza dell'obbligo di utilizzo del sistema informatizzato per la presentazione del documento di accompagnamento semplificato (DAS), esclusivamente in forma telematica (EDAS) rappresenta un passo in avanti essenziale. Il nuovo strumento elettronico o e-Das per la circolazione di benzina e gasolio è divenuto obbligatorio per gli operatori interessati dal 1 ottobre 2020.

Dopo anni di attesa (dal 2006, legge 286/06) e dopo la fatturazione elettronica, il decreto fiscale n. 124 del 2019 ha rilanciato l'EDAS e lo rende oggi pietra miliare del percorso di lotta e contrasto alle frodi in materia carburanti.

In questo ambito IP ha svolto un ruolo principale di “portatore” della legalità: ha emesso il primo documento elettronico quasi un anno prima dell'obbligo di legge, aderendo volontariamente a una fase test sull'emissione dell'EDAS in collaborazione con l'Agenzia delle Dogane e Monopoli.

ai domiciliari l'imprenditore Mauro P...

# l'ex assessore

di euro tra appartamenti, negozi e quote so...

Sequestrati 14 terreni appartamento, magazzini

# ZIA-ARDEA

Carugno d. Lettori: n.d.

# ul carburante: prezzi stracciati

le quote, nonché l'amministrazione di diritto della società. I puntuali riscontri effettuati dai finanziari del Nucleo di Polizia Economico-Finanziaria di Frosinone hanno consentito di rilevare come tutte le scelte aziendali, i rapporti con i clienti e con i fornitori, nonché la gestione di fatto della società in questione erano esercitate da parte del citato imprenditore e del proprio coniuge. Nel corso delle attività l'imprenditore è stato sottoposto alla misura cautelare degli arresti domiciliari e si è proceduto nei confronti dello stesso e degli altri amministratori di diritto al sequestro preventivo di beni per un valore complessivo di oltre 1,3 milioni di euro, pari all'ammontare dell'imposta evasa. Nello specifico, sono stati sottoposti a sequestro: 14 terreni, un appartamento, 8 box, 8 magazzini, 1 negozio e un laboratorio siti ad Aprilia, nonché disponibilità finanziarie e quote di 4 società con sedi legali in Aprilia, Roma, Pomezia e Guidonia Montecelio.

Sezione: SCENARIO ECONOMICO

Il Sole 24 ORE  
Dir. Resp.: Fabio Tamburini  
Tiratura: 173.364 Diffusione: 131.844 Lettori: 744.000

## TAR BARI

# Frodi, verbali del 118 accessibili alle assicurazioni

L'ospedale non può fornire solo la scheda del paziente per far ricostruire il sinistro

Rassegna del: 17/12/20  
Edizione del: 17/12/20  
Estratto da pag.: 6  
Foglio: 1/2

ENTE SALUTE E SICUREZZA

Il Sole 24 ORE  
Dir. Resp.: Fabio Tamburini  
Tiratura: 173.364 Diffusione: 131.844 Lettori: 744.000

## PANORAMA

### IL LIBRO BLU DELL'AGENZIA

# Le Dogane all'attacco delle frodi: controlli in aumento a 1,5 milioni

L'agenzia delle Dogane, che gestisce anche monopoli e giochi, garantisce 75,7 miliardi di euro all'erario. Nel 2019 sono aumentati i controlli effettuati in media da ogni dipendente: da 132 a 153 l'anno. In crescita anche il numero assoluto, che passa da 1,3 milioni nel 2018 a 1,5 del 2019. La parte più importante delle entrate deriva

dalle accise sui prodotti energetici e sugli alcolici, seguita da accise e dazi doganali import ed export.  
Marco Mobili — a pag. 7

Rassegna del: 07/09/20  
Edizione del: 07/09/20  
Estratto da pag.: 1, 7  
Foglio: 1/2

## Il monitor del Fisco sugli scambi commerciali

# Più controlli delle Dogane. Alt a frodi per due miliardi

L'agenzia che gestisce anche monopoli e giochi garantisce 76 miliardi al gettito. Le verifiche effettuate in media da ogni dipendente sono salite in un anno da 132 a 153

Marco Mobili

Valore di 75,7 miliardi di euro il contributo alle entrate dell'erario garantito dall'agenzia delle Dogane e dei Monopoli nel 2019. Dove la parte più importante, con oltre 34 miliardi, è

con analisi di rischio mirate e l'utilizzo sempre più massiccio delle banche dati.

### La diminuzione del personale

Nell'ultimo anno pre-Covid le Dogane e i Monopoli hanno intensificato l'attività antifrode facendo registrare un +15,76% rispetto al 2018 dei controlli realizzati per singolo dipendente. In effetti, emerge che

Edizione: 07/09/20  
Estratto da pag.: 36  
Foglio: 1/1

# Il Mess

Sezione: SCENARIO ECONOMICO

Obbligo di scontrino telematico. Funziona la e-fattura, ne

# La caccia di evasioni dall'emergenza

ROMA  
Rispetto ai governi precedenti, ma anche rispetto al Conte 1, l'esecutivo giallo-rosso allora incombevano le clausole di salvaguardia, ma anche il ricorso di insediamento lo scorso settembre il premier annunciava di voler mettere in campo «un'efficace strategia di contrasto all'evasione, da condurre con strumenti innovativi e un ampio ricorso alla digitalizzazione». Di progetti, infatti, ne sono stati elaborati tanti, poi però quando si è trattato di passare dal Parlamento qualche norma è stata annacquata e qualche scadenza è stata rinviata. Tant'è che dall'obiettivo iniziale di raccogliere almeno 7 miliardi di euro grazie alla lotta all'evasione si è scesi alla metà.

### La «stretta» diluita

Con l'ultima legge di Bilancio sono state inasprite le pene per i grandi evasori (manette comprese), sono state intro-

dotte nuove misure per contrastare le frodi nel settore crediti e quindi sono state razionate norme antielusione per gestire le compensazioni crediti fiscali e tasse da pagare non dovute ed è stato introdotto l'obbligo di pagamenti tramite Irpef del 19% con la sola esclusione delle spese mediche. E' vero che adesso le banche devono segnalare ogni movimento sopra la soglia dei 10 mila euro, oltre al fatto che il Fisco può andare a mettere il naso nei nostri movimenti, ma in parallelo nonostante il grandibattito sull'abolizione del contante sono state tolte le multe per chi rifiutava i pagamenti col Pos ed è stata fatta slittare la stretta sul contante, per cui solamente dal prossimo luglio il tetto di utilizzo scenderà da 3.000 a 2.000 euro (e 1.000 solo nel 2022). Poi ci si è messo mezzo il coronavirus e col decreto «Rilancio» il governo ha deciso di rinviare di 6 mesi (dunque al 2021) sia la piena introduzione dello scontrino elettronico, con relativo obbligo per tutti gli esercenti di do-

Il buco nella...  
L'ultima fo...  
contenuta n...

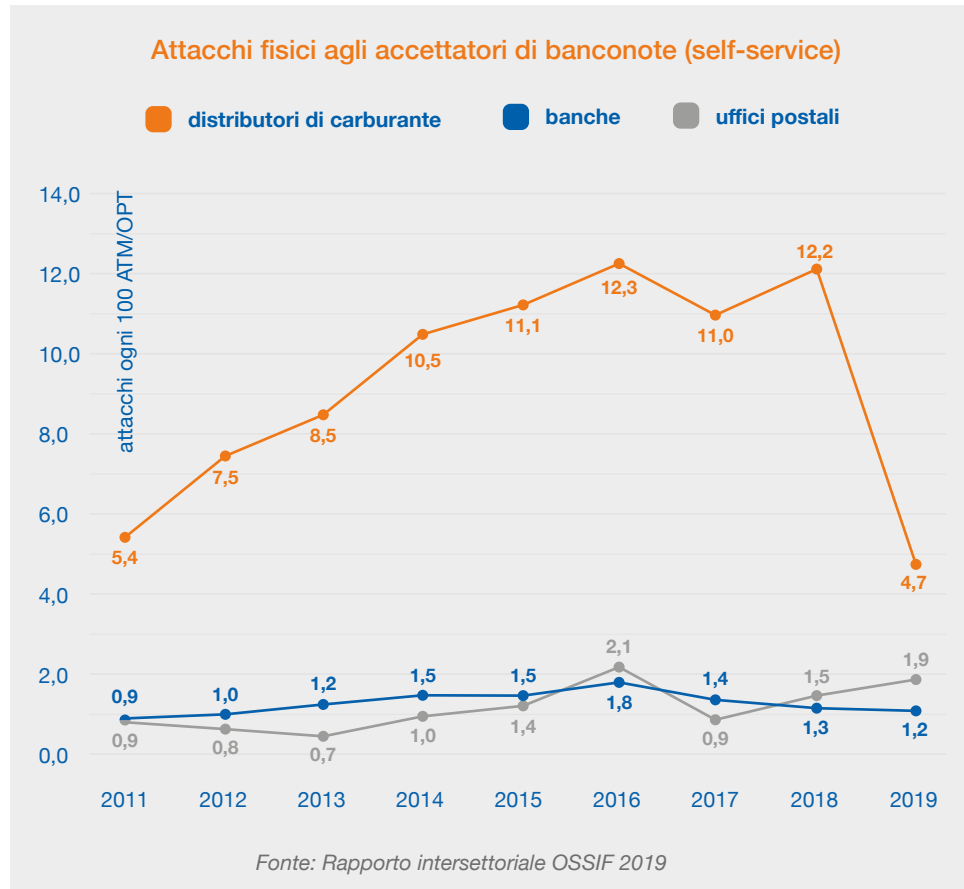
IP considera il processo di telematizzazione del documento uno strumento utile di prevenzione e di ausilio alle attività di indagine condotte a contrasto del fenomeno dell'illegalità. Infatti, da questo documento, i dati e i processi ricavabili sono pressoché infiniti: la prova delle consegne, il carico/scarico dei magazzini, la gestione automatica dei registri di cui IP è il maggior utilizzatore in Italia, la tracciatura della filiera e così via.

In riferimento alla tracciatura della filiera, IP ha introdotto i Carburanti OPTIMO che potranno garantire una filiera controllata grazie al tracciante antitruffa che lo caratterizza. Il "marker", inserito nel prodotto, identifica e distingue OPTIMO da tutti gli altri prodotti. Svolge, così, una funzione deterrente e fornisce un contributo importante alla lotta all'illegalità.

Sul piano della Tutela del patrimonio aziendale e specificamente dei Punti Vendita di IP presenti sul territorio nazionale, l'anno 2020 è stato caratterizzato da un sensibile decremento degli attacchi predatori agli OPT (77 eventi nell'anno) con una riduzione dell'indice di rischio (rapporto % tra n° eventi e n° Punti Vendita) dal 9,9% del 2019 all'attuale 8,6%. Anche il tasso di protezione (rapporto % tra numero furti e numero totale attacchi), ha segnato un sostanziale miglioramento passando dal 4,56% del 2019 al 2,67% del 2020. Una performance positiva anche nei confronti del dato OSSIF che per l'anno 2019 presenta un indice di rischio del 4,7%.

I risultati ottenuti sono il frutto di un miglioramento continuo che IP garantisce sia mediante interventi tecnologici e procedurali sia grazie alla sicurezza partecipata che vede l'Azienda impegnata in una stretta collaborazione con le Forze di Polizia.

Lo scorso 2 dicembre il Ministero dell'Interno ha istituito il "**Comitato tecnico permanente sulla criminalità predatoria**" con l'obiettivo di monitorare la fenomenologia criminale ed elaborare le relative strategie di contrasto. Anche IP, che da sempre contribuisce alle analisi e alle strategie di OSSIF, è annoverata nel Comitato tecnico permanente per collaborare in continuità con quanto fatto fino a oggi.



Nell'ambito della Tutela degli oleodotti la tendenza degli attacchi sul territorio nazionale si conferma in forte riduzione nel 2020 in scia con il calo dell'anno precedente. Da una recente analisi, infatti, emergono solo sei tentativi di effrazione di cui uno solo finalizzato nel nord Italia (dato Ministero dell'Interno).

È importante sottolineare come queste attività criminali possano mettere a rischio la pubblica incolumità, provocare l'interruzione di servizi pubblici e avere serie conseguenze anche sulle matrici ambientali (acqua e sottosuolo).



Gli audit di verifica e controllo svolti sul campo per la prevenzione delle frodi commerciali e per la verifica del rispetto delle normative, nel 2020 sono stati:

- 255 ispezioni sui Punti Vendita;
- 1.289 ispezioni durante la fase di scarico del prodotto sul PV di cui n. 875 da remoto (mediante sistema di videosorveglianza) e n. 414 fisiche in loco.

A partire dal terzo trimestre 2020, la Funzione Audit & Security, attraverso le Unità Internal Audit ed Ispezioni Operative, ha verificato la compliance della qualità del prodotto OPTIMO mediante audit mirati sui Punti Vendita e sulle autobotti. Sono state complessivamente eseguite 86 verifiche sul campo, attraverso campionamenti in loco del prodotto per la verifica della presenza del “marker”.

Nel 2020 sono state condotte 19 verifiche di audit interni con relative raccomandazioni e piani di miglioramento, che hanno riguardato le aree di rischio a rilevanza 231, (mappate nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo) maggiormente riferite ai principali processi operativi della Società.

Sono state inoltre condotte le attività di monitoraggio D.lgs. 231/01 ed i test di compliance ex-L. 262/05.

Non si è verificato nessun caso di mancato rispetto definitivamente accertato di regolamenti e leggi in materia ambientale e socioeconomica, né in materia di impatti sulla salute e sicurezza dei clienti che acquistano i prodotti del Gruppo.

Non si sono inoltre accertati episodi di corruzione, comportamenti anti competitivi e discriminatori.

## Cybersecurity e privacy {GRI 103-1; 103-2; 418-1}

La protezione dell’ecosistema informatico si avvale di più strumenti, tra i quali: firewall (per la sicurezza perimetrale), proxy (per il traffico generato dai browser), antivirus (per i PC aziendali).

In particolare, per quanto riguarda la sicurezza perimetrale, si continua a utilizzare una recente tecnologia configurata in alta affidabilità sulla quale sono attive sonde di prevenzione e rilevazione delle intrusioni per la protezione del traffico, che ha un unico punto di accesso.

La posta elettronica aziendale è ancora residente sull’infrastruttura Microsoft Office 365, che apporta un insieme di strumenti che riducono quanto più possibile le minacce esterne veicolate attraverso le email. Tra questi strumenti rivestono particolare importanza l’antispam e il controllo sui malware.

E’ il possibile comportamento anomalo nell’uso degli strumenti aziendali uno degli anelli deboli della cybersecurity. A questo scopo nel 2020 sono state ribadite le informazioni volte a limitare gli attacchi cyber (es. phishing) ponendo l’enfasi sul rispetto dei regolamenti interni. Nel primo semestre 2021 sarà avviata una campagna formativa ad hoc.

Per quanto riguarda la tematica privacy, in conformità con il Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali (GDPR, Regolamento UE/2016/679): è stato nominato un DPO di gruppo, è stato adottato un tool informatico per la redazione del “Registro dei Trattamenti” e sono state adottate apposite procedure interne per la governance privacy e per la gestione del data breach.

In particolare, nell’ anno 2020 si è lavorato sull’armonizzazione dei contenuti dei registri di IP SpA che ha inglobato (post fusione) i contenuti dei registri delle società api anonima petroli italiana SpA e Total Erg SpA con contestuale aggiornamento dei contenuti, anche in ragione delle modifiche organizzative intervenute.

Si ricorda infatti che tale registro non è statico ma è dinamico: viene costantemente aggiornato, in ragione dei cambiamenti dell’operatività e delle attività.

## 2.5 Creare lavoro di qualità

{GRI 103-1; 103-2; 403-1; 403-2; 403-4; 403-6; 403-7; 403-9}

Consapevole, da subito, di una convivenza prolungata con il virus, non avendone appunto previsione di durata, IP ha tempestivamente adottato una serie di misure volte prioritariamente a salvaguardare la salute dei propri lavoratori: dall'attivazione della copertura sanitaria in caso di contagio per tutti i dipendenti del Gruppo e anche per i gestori delle stazioni di servizio IP, alla riorganizzazione degli spazi in azienda assicurando le condizioni per un'operatività in sicurezza. IP ha assunto tutte le misure di prevenzione utili a limitare la diffusione del virus Covid-19 perché salute e sicurezza delle donne e uomini di IP non sono valori negoziabili.

Nei momenti più critici, quando alla complessità del momento si aggiungeva una massa di informazioni, spesso tra loro contrastanti, IP ha fatto fronte canalizzando la giusta informazione ai propri lavoratori, richiamando attenzione ai DPCM, ai decreti regionali, alle disposizioni sanitarie e ha indirizzato alle fonti certe creando attraverso la propria INTRANET aziendale, un unico canale di comunicazione ufficiale.

È stata assicurata un'attività informativa online costante sull'andamento della pandemia e sulle corrette misure di prevenzione da adottare. Tale attività ha avuto apice con un esclusivo momento formativo per il nostro Gruppo con l'intervento di due luminari: Massimo Galli, Professore Ordinario malattie infettive dell'Università degli studi di Milano e Primario dell'Ospedale Sacco, e Claudia Ballotta, Professoressa di malattie infettive all'Università degli studi di Milano con una lunga esperienza di "cacciatrice di Virus"; ha infatti contribuito all'isolamento del coronavirus Covid-19 a Codogno e in passato di altri virus, quali quello della SARS. Il dibattito sulla pandemia da Covid-19, incentrato sull'origine del virus, sullo scenario, sui vaccini e le buone pratiche, è servito a sensibilizzare i colleghi sull'adozione di comportamenti corretti per contrastare la diffusione del virus.

L'emergere delle criticità legate alla pandemia e il suo svilupparsi nel corso dell'anno non ha incrinato ma semmai rafforzato il senso di responsabilità sociale del Gruppo, e la volontà di tutelare qualità del lavoro e sviluppo delle competenze nelle migliori condizioni realizzabili nonostante il complicato contesto operativo e di mercato.

Gli sforzi compiuti per garantire la continuità delle attività si sono concentrati nel preservare condizioni di lavoro sicuro, onesto e ricco di competenze e nella direzione di un cambiamento necessario per cogliere le opportunità che si apriranno con la ripresa.

Si è così continuato a spingere per la valorizzazione del capitale umano, la formazione continua e lo sviluppo di nuove competenze pur nell'ambito di un necessario rallentamento delle attività programmate dall'Academy aziendale, seguito al blocco sostanziale, per Decreto governativo, della formazione in presenza.

Il mantenimento di presidi attivi, anche nei periodi di maggiore criticità per la pandemia, e le modalità di organizzazione del lavoro adottate hanno consentito di mantenere vivo e allenato il tessuto sociale dell'organizzazione, garantendo d'altra parte le migliori condizioni di lavoro nel rispetto della salute e della sicurezza.

## Performance di sicurezza

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

### Performance di sicurezza (personale interno) - 2020

|  |                  |
|--|------------------|
| Ore lavorate   | <b>1.570.158</b> |
| Nr. infortuni  | <b>5</b>         |
| Giorni di assenza (escluso giorno accadimento)             | <b>187</b>       |
| Numero di infortuni per milione di ore lavorate            | <b>3,18</b>      |
| Numero di giornate di assenza per migliaia di ore lavorate | <b>0,12</b>      |

### Performance di sicurezza (ditte terze presso aree industriali) - 2020

|  |                |
|--|----------------|
| Ore lavorate   | <b>788.124</b> |
| Nr. infortuni  | <b>2</b>       |
| Giorni di assenza (escluso giorno accadimento)             | <b>57</b>      |
| Numero di infortuni per milione di ore lavorate            | <b>2,54</b>    |
| Numero di giornate di assenza per migliaia di ore lavorate | <b>0,07</b>    |

Nel Gruppo si sono verificati cinque infortuni a personale dipendente, uno in italiana petroli S.p.A., uno presso il Deposito di Savona, uno presso Bitumtec e due in api Raffineria di Ancona S.p.A. per complessivi 187 giorni di assenza dal lavoro.

Tutti gli infortuni sono stati analizzati per individuarne le cause. Sono stati definiti e attuati gli interventi correttivi del caso che per lo più hanno riguardato aspetti di natura comportamentale, con conseguente aggiornamento della formazione/informazione sui corretti comportamenti da tenere.

L'infortunio di alta gravità occorso ad un terzo nel 2019 presso la Raffineria è proseguito durante il 2020 poiché a causa della pandemia, le attività previste di riabilitazione post ospedaliera non sono state effettuate. Al fine di non inquinare il dato in tabella con un dato proveniente dal passato tali giornate sono state scorporate dal totale.



## Persone e organizzazione {GRI 103-1; 103-2; 102-7; 201-3; 401-1; 401-2; 102-8; 405-1}

Iniziato con l'avvio di progetti volti al consolidamento dei processi interni e allo sviluppo di business, l'anno è stato ben presto condizionato dall'esplosione e dallo svilupparsi della pandemia.

Fin dal primo momento in cui lo scenario pandemico ha iniziato a delinearsi, si è posta la massima attenzione alla sicurezza delle persone, fino a rinunciare alla presenza sul luogo di lavoro. Al contempo si è data continuità alla produzione, alle attività operative e della logistica così da assicurare il mantenimento della nostra parte di servizi pubblici essenziali per la collettività.

La Società, tramite un Comitato Direttivo dedicato, ha fissato i suoi principi cardine che l'hanno guidata, e la guidano tutt'ora: tutelare in ogni modo possibile la salute dei propri dipendenti, garantire la continuità del servizio reso alla comunità, salvaguardare i posti di lavoro.

Nell'immediato l'astensione dal lavoro è stata coperta dall'anticipo di quote di solidarietà, a valere sui successivi periodi del post-lockdown, nonché dallo smaltimento delle ferie, in particolare per tutti i Dirigenti.

Nel periodo del Lockdown si è fatto ricorso alla procedura di CIGO o, a seconda del settore di operatività delle società, della CIGD da Covid-19, con anticipo dei reintegri da parte delle aziende.

Il rischio biologico pandemico era del resto già stato mappato all'interno dei documenti di valutazione dei rischi; a partire da questo, si è deciso di sviluppare le tematiche Covid in un addendum specifico ai DVR, periodicamente aggiornato. I Comitati congiunti tra aziende del Gruppo e rappresentanti dei lavoratori sono stati immediatamente istituiti e si sono riuniti con regolarità, andando a definire specifiche misure di prevenzione.

Tutta la gestione dell'emergenza è stata riassunta all'interno di uno slogan che ci guida fin dal primo momento: **Ognuno Protegge Tutti**.

### Le principali misure introdotte sono state:



istituiti sensi unici nei corridoi, cartelli di distanziamento, sanificazione degli ambienti;



obbligo di mascherine, controlli presenza virus su superfici comuni, modifica dei turni mensa ed utilizzo condimenti monodose;



installazione termoscanner, e in caso di contagio tracciamento immediato di eventuali contatti stretti all'interno dell'azienda, con l'obiettivo di prevenire il diffondersi del virus.

Nel corso dell'anno sono stati stanziati oltre 400 k€ in presidi e attività di prevenzione. Al fine di offrire un servizio utile ai propri dipendenti nel difficile periodo della pandemia, il Gruppo ha provveduto ad acquistare un nuovo prodotto assicurativo (Aon) dedicato all'emergenza Covid-19, che consente di fruire di una tutela aggiuntiva rispetto a quella già garantita in ossequio alle disposizioni governative e delle Autorità sanitarie.

Il prodotto in questione garantisce copertura a tutti i dipendenti di tutte le società del Gruppo e ai gestori, a seguito di diagnosi di infezione, e dà accesso a un set di indennità (giornaliera e di convalescenza) oltre a un pacchetto di assistenza post ricovero.

Il prodotto è andato ad integrare, in questa difficile fase di gestione della pandemia, il vigente piano di Welfare, varato lo scorso anno, a valere fino a tutto il 2021, con l'obiettivo di supportare i dipendenti e le loro famiglie nella gestione economica di attività sociali, assistenziali e culturali, nello sport, nei viaggi, nello sviluppo formativo dei propri figli e nelle spese sanitarie, con attenzione anche alle esigenze personali dei più giovani e dei single. La validità del piano è stata peraltro estesa a tutte le società del gruppo.

Malgrado le criticità dettate dalla pandemia, la società ha proseguito le attività di ottimizzazione dei processi e dell'organizzazione, che hanno portato, in particolare, alla chiusura di una sede operativa su Milano e ad una ricollocazione delle persone ivi operative disponibili o interessate alla mobilità territoriale. La seconda sede operativa di Milano – presso il Deposito di Opera - è stata contestualmente riammodernata e divenuta così ufficio di riferimento per il personale commerciale del territorio.

Le esigenze di connettività dettate dall'emergenza hanno richiesto un miglioramento e l'ottimizzazione della rete informatica e delle dotazioni fornite secondo le tipologie di ruolo ricoperto.

Al rientro in azienda, conseguente alla fine della fase del Lockdown, sono state ripristinate le normali condizioni di lavoro, ivi incluse le facilitazioni riguardanti la vita aziendale quali la previsione di un orario flessibile, la presenza di part-time e di facilitazioni alla mobilità (es.: disponibilità di parcheggio aziendale gratuito in tutte le principali sedi del Gruppo, e servizio navetta su sede Roma per la vicina stazione), la presenza di sportelli bancomat e una convenzione per l'assistenza fiscale.

A chiusura della fase di CIGO/CIGD da Covid-19 ha ripreso vigenza l'accordo di Solidarietà nelle realtà in cui era stato negoziato. In generale, nel definire e realizzare

le azioni ed i passaggi impattanti l'orario di lavoro è stato sempre rispettato il principio di un corretto dialogo con i rappresentanti dei lavoratori, improntato alla trasparenza anche laddove emergevano diversità di posizione.

Come già ricordato, gran parte dei programmi formativi sono stati di necessità congelati nel periodo del Lockdown, e nel periodo immediatamente successivo cui si aggiunge inoltre il blocco dei finanziamenti definito dai Fondi Paritetici Nazionali.

Si è preferito, in molti casi, e soprattutto con riferimento alla formazione comportamentale e manageriale, posticipare le attività formative con l'obiettivo di non perdere efficacia, lavorando piuttosto sul piano della progettazione e su quello della formazione di mestiere (conoscenze know-how operativo). In questi casi, che hanno riguardato anche la formazione in materia di HSE, si è fatto ricorso ad aule virtuali ed e-learning.

In materia di compliance, è stata formata l'intera popolazione aziendale alle problematiche di prevenzione e salute legate al Covid-19. L'uso dell'*e-learning* ha riguardato soprattutto i partner sulla Rete (gestori/retisti) con l'avvio di un programma massivo di formazione alla gestione del servizio al Cliente, finalizzato a supportare l'offerta di vendita (OPTIMO) in vista della ripresa dei consumi.

Complessivamente i dipendenti del Gruppo al 31 dicembre del 2020 sono 1.167, per un totale di 1.570.158 ore lavorate nell'anno; la percentuale di impiego femminile è del 24%, il numero totale dei part time è di 48 persone, di cui 5 a tempo determinato. I contratti collettivi presenti nel perimetro sono quello di energia e petrolio che copre la quasi totalità dei dipendenti (95%) e quello del commercio relativo ad IP Food & Services. Il valore complessivo del tasso di sindacalizzazione si attesta di poco sopra al 41%. Il turnover dell'anno è stato pari al 4,8%, con una dinamica comparativamente più accentuata nella fascia più ristretta dei dirigenti (15,3%). Prosegue l'attività di riorganizzazione post-fusione inquadrabile nei vigenti accordi sindacali.

La percentuale di donne in posizione di responsabilità (dirigenti e quadri) è del 18%. Le medie derivanti dal consolidamento dei dati a livello di Gruppo scontano la rarefazione in alcune fasce professionali - ad es. in ambito commerciale di territorio e nella produzione - della presenza femminile.

| Inquadramento 2019 | Tot.         | M          | F          | M/Tot         | F/Tot         |
|--------------------|--------------|------------|------------|---------------|---------------|
| Dirigenti          | 50           | 46         | 4          | 92,0 %        | 8,0 %         |
| Quadri             | 265          | 212        | 53         | 80,0 %        | 20,0 %        |
| Impiegati          | 621          | 395        | 226        | 63,6 %        | 36,4 %        |
| Operai             | 231          | 230        | 1          | 99,6 %        | 0,4 %         |
| <b>Totale</b>      | <b>1.167</b> | <b>883</b> | <b>284</b> | <b>75,7 %</b> | <b>24,3 %</b> |

| Fasce di età 2019 | Tot.         | M          | F          | M/Tot         | F/Tot         |
|-------------------|--------------|------------|------------|---------------|---------------|
| < 30              | 23           | 17         | 6          | 73,9 %        | 26,1 %        |
| 30-50             | 624          | 445        | 179        | 71,3 %        | 28,7 %        |
| over 50           | 520          | 421        | 99         | 81,0 %        | 19,0 %        |
| <b>Totale</b>     | <b>1.167</b> | <b>883</b> | <b>284</b> | <b>75,7 %</b> | <b>24,3 %</b> |

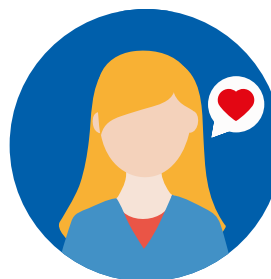
Il gruppo favorisce l'individuazione dei talenti e la valorizzazione delle differenze di genere. In quest'ottica, alcune attività di mappatura dei potenziali, congelate nel 2020 per le difficoltà di organizzazione del lavoro derivanti dalla pandemia, troveranno attuazione nei primi mesi del nuovo anno.

## La formazione e la Corporate Academy (GRI 103-1; 103-2; 205-2; 403-5; 404-1)

Come già evidenziato, l'attività ed i progetti di formazione e sviluppo delle risorse umane hanno subito di necessità un rallentamento a causa della pandemia.

L'attività dell'Academy si è quindi concentrata nel finalizzare un portale della formazione on-line, dedicato ai suoi 4 ambiti di attività.

### Il Cliente:



mettere il Cliente al centro della strategia aziendale

### La Sostenibilità:



diffondere e consolidare i principi della Sostenibilità ambientale economica sociale

### La scuola di Management:



costruire un curriculum che contraddistingua i manager del Gruppo

### Scuola dei Mestieri:



formare professionalità e comportamenti necessari a sostenere i cambiamenti

E' stato così sviluppato il portale [www.formazioneip.it](http://www.formazioneip.it) grazie al quale si è riusciti a dare continuità alla formazione in particolare quella relativa alla gestione del cliente estendendola anche ai gestori e ai presidianti dei Punti Vendita.

Il primo corso on-line è stato quello legato ai comportamenti in azienda durante la pandemia che tutto il personale ha effettuato tra la fine del mese di maggio e l'inizio di giugno (appena rientrati in ufficio al termine della CIGO).

La progettazione della formazione on-line è proseguita poi concentrandosi sul cliente e sulle operazioni nel Punto Vendita con corsi di formazione pensati per il personale commerciale e per i gestori e gli operatori dei Punti Vendita.



Alla fine del 2020 è iniziato un piano di formazione e coinvolgimento del personale e dei gestori dei Punti Vendita, che è entrato a regime da inizio 2021.

L'attività di formazione si è poi concentrata sul reale contatto e dialogo con il Cliente. A chiusura dell'anno, è stato avviato un progetto che a partire da gennaio 2021 vedrà tutte le figure apicali del gruppo direttamente sul campo, a contatto con i clienti. Formazione pratica molto utile per chi ricopre in azienda ruoli direttivi, per mettere al centro di ogni decisione il nostro cliente.

L'attività di progettazione della formazione on line è proseguita anche per i temi legati alla compliance (DLgs 231 e normativa privacy) che porterà nel 2021 al varo di nuove iniziative di e-learning per i dipendenti di tutto il gruppo.

La fine dell'anno ha visto concretizzarsi le prospettive di attivazione, sul piano nazionale, del Fondo Nuove Competenze, istituito dal Governo nei suoi ultimi

decreti legati alla gestione della pandemia, e infine regolato nelle modalità di utilizzo dall'Anpal, che ne sarà il gestore.

Il Gruppo guarda con fiducia ed apertura alle potenzialità di utilizzo del Fondo in ottica di riconversione professionale delle persone che rischierebbero di restare al margine dei processi innovativi nel business, nonché di sviluppo di competenze legate alle mutate esigenze organizzative e produttive dell'impresa.

Ove possibili, queste azioni, che riconoscono dignità al costo del lavoro, andando a finanziarne la quota dedicata alle attività formative realizzate nell'ambito del Fondo, verranno sviluppate parallelamente e possibilmente in modo integrato con l'utilizzo dei Fondi Paritetici Nazionali (Fondimpresa e Fondirigenti) in un contesto di dialogo e condivisione dei fini con i rappresentanti dei lavoratori.

Nel 2020 l'attività formativa ha coinvolto 1.138 persone pari al 97,5% della popolazione media dell'anno per un totale di 10.155 ore (per circa 9 ore medie per dipendente) così suddivise nelle società del gruppo:

| Formazione nelle società del gruppo | Anno 2020 (%) |
|-------------------------------------|---------------|
| api raffineria di Ancona            | 58%           |
| italiana Petroli (escl. deposito)   | 27%           |
| italiana Petroli (deposito)         | 9%            |
| IP industrial                       | 5%            |
| Bitumtec                            | 1%            |
| Altri                               | 0%            |
| <b>Totale</b>                       | <b>100%</b>   |



Questa la ripartizione delle ore dedicate alla formazione nelle principali aree tematiche:

| Formazione per aree tematiche | Anno 2020 (%) |
|-------------------------------|---------------|
| HSE                           | 71%           |
| Mestiere                      | 20%           |
| Privacy e 231                 | 4%            |
| Cliente                       | 3%            |
| Formazione Tecnica            | 1%            |
| Security                      | 1%            |
| <b>Totale</b>                 | <b>100%</b>   |





In generale, sia il numero di ore erogate che la loro ripartizione per area tematica riflettono l'eccezionalità dell'anno appena trascorso, contrassegnato fra l'altro dal blocco delle attività in presenza – salvo che per i temi dell'HSE – per decretazione governativa, ribadita dagli enti paritetici nazionali deputati al finanziamento della formazione (Fondimpresa e Fondirigenti).

Ciò stante, il coinvolgimento dei lavoratori ha riguardato anche la fase di pianificazione delle iniziative di formazione dove si è inteso sottolineare il ruolo della formazione come momento di aggregazione di due diverse esigenze: da una parte, quella delle persone che operano nell'azienda, rappresentate dalle organizzazioni sindacali nel loro interesse all'employability e allo sviluppo delle competenze e professionalità, dall'altra quella dell'impresa, interessata anche a una formazione efficace rispetto alle esigenze operative, all'agilità organizzativa, e alla competizione sui mercati.

La conferma di questo approccio consentirà anche per il 2021 di inserire gran parte delle azioni formative nell'ambito di piani realizzati in accordo con Fondimpresa, Fondo Paritetico Nazionale a cui le aziende del Gruppo aderiscono, e di continuare nel futuro con una collaborazione improntata al miglioramento continuo e al costante confronto.

Nella tabella seguente viene indicato il dato delle ore di formazione totali per maschi e femmine suddivisa per ruolo professionale; l'andamento che si riscontra è coerente con la popolazione delle fasce di appartenenza:

|               | Maschi       | Femmine    | Totale        |
|---------------|--------------|------------|---------------|
| Dirigenti     | 139          | 3          | 142           |
| Quadri        | 1.328        | 191        | 1.519         |
| Impiegati     | 3.161        | 799        | 3.960         |
| Operai        | 4.534        | -          | 4.534         |
| <b>Totale</b> | <b>9.162</b> | <b>993</b> | <b>10.155</b> |

03

Indice

Contenuti GRI

{GRI 102-55}

| Aspetto standard GRI | Disclosure GRI   | Descrizione  | #pagina    |
|----------------------|--|--|------------|
| Informativa generale | 102-1  | Nome dell'Organizzazione   | 16         |
|                      | 102-2  | Attività, marchi, prodotti e servizi   | 16         |
|                      | 102-3  | Luogo della sede principale  | 16         |
|                      | 102-4  | Luogo delle attività   | 42; 51     |
|                      | 102-5  | Proprietà e forma giuridica  | 18         |
|                      | 102-6  | Mercati serviti  | 16         |
|                      | 102-7  | Dimensione dell'Organizzazione   | 46; 76     |
|                      | 102-8  | Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori                                     | 76; 88     |
|                      | 102-9  | Catena di fornitura  | 42; 51     |
|                      | 102-13   | Adesione ad associazioni   | 24         |
|                      | 102-14   | Dichiarazione di un alto dirigente   | 6          |
|                      | 102-16   | Valori, principi, standard e norme di comportamento                                    | 20; 22     |
|                      | 102-18   | Struttura della governance   | 18; 26     |
|                      | 102-20   | Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali, e sociali           | 24         |
|                      | 102-32   | Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità                     | 24         |
|                      | 102-40   | Elenco dei gruppi di stakeholder   | 26         |
|                      | 102-42   | Individuazione e selezione degli stakeholder   | 26         |
|                      | 102-43   | Modalità di coinvolgimento degli stakeholder   | 26         |
|                      | 102-44   | Temi e criticità chiave sollevati  | 26         |
|                      | 102-45   | Soggetti inclusi nel bilancio consolidato  | 18         |
| 102-47               | Elenco dei temi materiali                                  | 26   |            |
| 102-50               | Periodo di rendicontazione                                 | 86   |            |
| 102-51               | Data del report più recente                                | 86   |            |
| 102-52               | Periodicità della rendicontazione                          | 86   |            |
| 102-53               | Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report | 94   |            |
| 102-55               | Indice dei contenuti GRI                                   | 82   |            |
| 102-56               | Assurance esterna  | 90   |            |
| Economico            | Performance economica (versione indicatori 2016)           |  |            |
|                      | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 46; 73 |
|                      | 201-1  | Valore economico direttamente generato e distribuito                                   | 46; 88     |
|                      | 201-3  | Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento                 | 76         |

|                   |   |  |            |
|-------------------|---|--|------------|
| <b>Economico</b>  | Impatti economici indiretti (versione indicatori 2016)                                  |  | #pagina    |
|                   | 103-1; 103-2  | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 86     |
|                   | 203-2   | Impatti economici indiretti significativi  | 15         |
|                   | Pratiche di approvvigionamento (versione indicatori 2016)                               |  |            |
|                   | 103-1; 103-2  | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 42; 53 |
|                   | 204-1   | Proporzione di spesa verso fornitori locali  | 51         |
|                   | Anti corruzione (versione indicatori 2016)  |  |            |
|                   | 103-1; 103-2  | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 64; 70 |
|                   | 205-2   | Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione          | 78         |
|                   | 205-3   | Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese                                    | 70         |
|                   | Comportamento anti-competitivo (versione indicatori 2016)                               |  |            |
|                   | 103-1; 103-2  | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 64     |
| 206-1             | Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche | 70   |            |
| <b>Ambientale</b> | Energia 2016 (versione indicatori 2016)   |  |            |
|                   | 103-1; 103-2  | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 56     |
|                   | 302-1   | Energia consumata all'interno dell'organizzazione                                      | 15; 56; 88 |
|                   | Acqua e scarichi (versione indicatori 2018)   |  |            |
|                   | 103-1; 103-2  | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 56     |
|                   | 303-1   | Interazione con l'acqua come risorsa condivisa   | 56         |
|                   | 303-2   | Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua                                 | 56         |
|                   | 303-3   | Prelievo idrico  | 56; 88     |
|                   | 303-4   | Scarico di acqua   | 56         |
|                   | Emissioni (versione indicatori 2016)  |  |            |
|                   | 103-1; 103-2  | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 53     |
|                   | 305-1   | Emissioni dirette di GHG (Scope 1)   | 15; 54; 88 |
|                   | 305-7   | Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative           | 54; 88     |
|                   | Scarichi e rifiuti (versione indicatori 2016)   |  |            |
|                   | 103-1; 103-2  | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema | 26; 55     |
|                   | 306-2   | Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento   | 55; 88     |

| Ambientale | Compliance ambientale (versione indicatori 2016)         |   | #pagina    |
|------------|--|---|------------|
|            | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema                                      | 26; 64     |
|            | 307-1  | Non conformità con leggi e normative in materia ambientale  | 70         |
| Sociale    | Occupazione (versione indicatori 2016)                   |   |            |
|            | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema                                      | 26; 72     |
|            | 401-1  | Nuove assunzioni e turnover   | 76         |
|            | 401-2  | Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato      | 76         |
|            | Salute e sicurezza sul lavoro (versione indicatori 2018) |   |            |
|            | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema                                      | 26; 53; 74 |
|            | 403-1  | Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro   | 74         |
|            | 403-2  | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti   | 74         |
|            | 403-4  | Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro                   | 74         |
|            | 403-5  | Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro   | 78         |
|            | 403-6  | Promozione della salute dei lavoratori  | 74         |
|            | 403-7  | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali | 74         |
|            | 403-9  | Infortuni sul lavoro  | 74; 88     |
|            | Formazione ed educazione (versione indicatori 2016)      |   |            |
|            | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema                                      | 26; 78     |
|            | 404-1  | Ore medie di formazione annua per dipendente  | 78; 88     |
|            | Diversità e pari opportunità                             |   |            |
|            | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema                                      | 18; 26; 76 |
|            | 405-1  | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti  | 19; 76     |
|            | Non-Discriminazione (versione indicatori 2016)           |   |            |
|            | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema                                      | 26; 70     |
|            | 406-1  | Episodi di discriminazione e misure correttive adottate   | 70         |
|            | Privacy dei clienti (versione indicatori 2016)           |   |            |
|            | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema                                      | 26; 73     |
|            | 418-1  | Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti                        | 73         |
|            | Compliance socio-economica (versione indicatori 2016)    |   |            |
|            | 103-1; 103-2   | Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro; Modalità di gestione del tema                                      | 26; 70     |
|            | 419-1  | Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica  | 73         |

04

Nota

Metodologica

{GRI 102-50; 102-51; 102-52; 103-1; 103-2; 203-2}

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

Lo standard di rendicontazione adottato dal Gruppo per la redazione del proprio Rapporto di Sostenibilità volontario sono i GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards), pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative. In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno di questo documento si è fatto riferimento ai Reporting Standard elencati nell'indice dei contenuti GRI (GRI referenced claim). Inoltre, visto il contesto di riferimento, il Gruppo ha tenuto in considerazione alcune indicazioni della normativa nazionale (D. Lgs. 254/2016).

Il perimetro di rendicontazione è quello di italiana petroli S.p.A. e delle società in essa consolidate col metodo integrale per l'esercizio 2020.

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

I dati di km di oleodotti, lavorazioni di greggio, contengono anche le quote parti di Sarpom e del sistema Sigemi, di cui italiana petroli è azionista, ed ha disponibilità di utilizzo parziale.

La capacità di stoccaggio è riferita sia ai depositi di proprietà, sia a quelli in cui italiana petroli è azionista, sia a quelli in cui ha un conto deposito aperto.

Nella sezione dedicata a persone e organizzazione i dati del personale non comprendono alcune risorse utilizzate a tempo determinato e per breve periodo da una controllata di IP Food & Services, pur avendo considerato il loro contributo nel totale delle ore lavorate.

Le formule utilizzate per il calcolo degli indici infortunistici sono:

Indice frequenza = numero di infortuni \* 1.000.000 / ore lavorate

Indice di gravità = numero di giornate di assenza (escluso giorno accadimento) \* 1.000 / ore lavorate

La PFN (posizione finanziaria netta) al 31 dicembre 2020, coerentemente con il bilancio consolidato, non include l'effetto dell'IFRS 16 Euro -181,1 milioni di euro. Il dato del saldo IVA riportato nella sezione degli indicatori economici è relativo alla api holding (dove viene effettuato il consolidato fiscale), per cui con un perimetro leggermente più ampio di quello utilizzato in tutto il rapporto.

Calcolo emissioni indirette: il dato delle emissioni indirette di CO2 è stato calcolato tenendo in considerazione l'acquisto di energia elettrica, i km percorsi nell'anno dalle autobotti che hanno trasportato il carburante nei PV ed i chilometri percorsi per trasferte via terra dal personale.

I fattori di emissione utilizzati sono desumibili dall'inventario nazionale UNFCCC (United Nations Framework Convention on Climate Change) aggiornamento febbraio 2019.

I fattori di conversione utilizzati relativamente alla parte energetica, sono quelli pubblicati dal FIRE (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia).

Relativamente al trasporto su autobotte è stata considerata una percorrenza media di 3 km/lt, mentre per quella delle auto del personale abbiamo considerato 13 km/l.

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

Le fonti per la stima dell'evasione è una pubblicazione del 22.10.2020 sul sito "oilnonoil.it" a seguito del convegno "Illegalità: il punto sulle frodi e i rischi per chi compra".

La stima dell'indotto considera quanto dichiarato alla X Commissione Attività produttive della Camera in data 1° ottobre 2019. Nella nota depositata e nel relativo comunicato stampa si fa riferimento all'intero comparto che a fronte di 22.000 PV nazionali, occupa circa 80.000 lavoratori. La stima dell'indotto generato da IP, pari a 17.500 persone, è quindi calcolato in proporzione ai 4.800 PV.

Fattore di conversione utilizzato nel calcolo dei consumi energetici: 1 TEP (10 milioni di kcal) = 41,87 Gjoule

# 05

# Appendice

{GRI 102-8; 201-1; 302-1; 302-3; 305-1; 305-7; 306-2; 403-9; 404-1}



In questo paragrafo viene inserita la comparazione dei principali indicatori GRI tra il 2018, il 2019 e il 2020.

Ricordiamo che nel 2018 le due società api anonima petroli italiana e TotalErg operavano ancora come singole *legal entity* con propri sistemi e processi operativi. I dati 2018 pertanto sono la migliore aggregazione possibile di dati omogenei comparabili con il 2019 ed il 2020.

| #indicatore  | Descrizione   | U.M.   | 2018      | 2019      | 2020      |
|--------------|---|--------|-----------|-----------|-----------|
| <b>102-8</b> | <b>Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori</b>                           |        |           |           |           |
|              | <i>totale dipendenti</i>  | N.     | 1.331     | 1.223     | 1.167     |
|              | <i>di cui donne</i>   | N.     | 327       | 303       | 284       |
| <b>201-1</b> | <b>Valore economico direttamente generato e distribuito</b>                         |        |           |           |           |
|              | <i>Ricavi Lordi</i>   | MI€    | 6.811     | 6.064     | 2.785     |
|              | <i>Valore Economico Distribuito</i>   | MI€    | 6.619     | 5.874     | 2.890     |
|              | <i>Valore Economico Trattenuto</i>  | MI€    | 191       | 191       | -105      |
| <b>302-1</b> | <b>Energia consumata all'interno dell'organizzazione</b>                            |        |           |           |           |
|              | <i>totale energia consumata</i>   | Tjoule | 11.514    | 10.239    | 8.814     |
| <b>303-3</b> | <b>Prelievo idrico</b>  |        |           |           |           |
|              | <i>totale prelievo</i>  | Mm3    | 7,0       | 6,8       | 6,9       |
| <b>305-1</b> | <b>Emissioni dirette di GHG (Scope 1)</b>   |        |           |           |           |
|              | <i>CO<sub>2</sub></i>   | ton    | 589.422   | 515.083   | 440.532   |
| <b>305-7</b> | <b>Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative</b> |        |           |           |           |
|              | <i>SOX</i>  | ton    | 272       | 234       | 199       |
|              | <i>NOX</i>  | ton    | 345       | 277       | 241       |
|              | <i>COV</i>  | ton    | 234       | 180       | 181       |
| <b>306-2</b> | <b>Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento</b>                                     |        |           |           |           |
|              | <i>rifiuti totali</i>   | kton   | 6.823     | 5.318     | 6.157     |
|              | <i>rifiuti inviati a recupero</i>   | kton   | 4.414     | 3.087     | 3.450     |
| <b>403-9</b> | <b>Infortuni sul lavoro</b>   |        |           |           |           |
|              | <i>ore lavorate dipendenti</i>  | h.     | 2.411.581 | 1.928.843 | 1.570.158 |
|              | <i>numero di infortuni dipendenti</i>   | N.     | 5         | zv5       | 5         |
|              | <i>numero infortuni per milione di ore lavorate dipendenti</i>                      | N.     | 2,07      | 2,59      | 3,18      |
|              | <i>ore lavorate ditte terze in aree industriali</i>                                 | h.     | 811.409   | 847.389   | 788.124   |
|              | <i>numero di infortuni ditte terze in aree industriali</i>                          | N.     | 1         | 6         | 2         |
|              | <i>numero infortuni per milione di ore lavorate ditte terze in aree industriali</i> | N.     | 1,2       | 7,1       | 2,5       |
| <b>404-1</b> | <b>Ore medie di formazione annua per dipendente</b>                                 |        |           |           |           |
|              | <i>ore totali di formazione</i>   | h.     | 17.714    | 24.846    | 10.155    |
|              | <i>ore medie di formazione</i>  | h.     | 13,3      | 20,3      | 8,7       |

# 06

# Attestazione

{GRI 102-56}

Relazione della società di revisione indipendente  
sul documento "Rapporto di sostenibilità 2020"



Building a better  
working world

EY S.p.A.  
Via Lombardia, 31  
00187 Roma

Tel: +39 06 324751  
Fax: +39 06 32475504  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sul documento "Rapporto di Sostenibilità 2020"

Al Consiglio di Amministrazione della  
italiana petroli S.p.A

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Rapporto di Sostenibilità 2020 (di seguito il "Rapporto di Sostenibilità") della italiana petroli S.p.A. e sue controllate (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

### Responsabilità degli Amministratori per il Rapporto di Sostenibilità

Gli Amministratori della italiana petroli S.p.A. sono responsabili per la redazione del Rapporto di Sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella sezione "Nota metodologica" del Rapporto 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 Rapporto 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 del Gruppo 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 Rapporto di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella sezione "Nota metodologica" del Rapporto di Sostenibilità. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio "*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 Rapporto 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 Rapporto 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 Rapporto 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 Rapporto 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 "Il valore economico generato e distribuito" del Rapporto di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Rapporto di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di italiana petroli S.p.A. e con il personale di api Raffineria di Ancona 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 Rapporto di Sostenibilità. Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Gruppo
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Rapporto di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per la raffineria di Falconara della società api Raffineria di Ancona S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base delle sue attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali 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 Rapporto di Sostenibilità del Gruppo IP relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella sezione "Nota metodologica" del Rapporto di Sostenibilità.

## Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Rapporto di Sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2018, non sono stati sottoposti a verifica.

Roma, 19 aprile 2021

EY S.p.A.



Luigi Facci  
(Revisore Legale)

07

# Glossario

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

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

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

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

**COV:** la classe dei composti organici volatili comprende diversi composti chimici. In particolare si tratta di composti basati sulla chimica del carbonio (chimica organica) che hanno una marcata tendenza a cambiare di stadio ed a passare dalla fase liquida alla fase areiforme (appunto volatilità).

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

**ISO 9001:** identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO - *International Organization for Standardization*) che definiscono i requisiti per la realizzazione all'interno di un'organizzazione di un sistema di gestione della qualità, al fine di condurre i processi aziendali.

**ISO 14001:** identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO - *International Organization for Standardization*) che definiscono i requisiti per la realizzazione all'interno di un'organizzazione di un sistema di gestione ambientale.

**OHSAS 18001:** *Occupational Health and Safety Assessment Series* - definisce i requisiti di un sistema di gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (SSL) secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli ed ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro.

**UNI EN 12591:** *standard* che definisce le specifiche dei Bitumi per applicazioni stradali RED (*Renewable Energy Directive* 2009/28/EC): direttiva Europea sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili.

**Data breach:** violazione di dati personali.

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

**Firewall:** componente di sicurezza della rete informatica che serve a filtrare il traffico da e verso l'esterno.

**GNL:** Gas Naturale Liquefatto, prevalentemente metano, al fine di facilitarne trasporto e stoccaggio.

**Bunker:** qualsiasi olio combustibile utilizzato per la locomozione delle navi.

**B2B e B2C:** *Business to Business* e *Business to Consumer*, di fatto le transazioni tra 2 aziende e quelle tra aziende e consumatore finale.

**GPS:** *Global Positioning System* per il posizionamento e la navigazione satellitare.

**ARPA:** Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale.

**HSE:** *Health, Safety & Environment* - Salute, Sicurezza e Ambiente.

**TAF:** Trattamento acque di falda.

**POS:** *Point of sale*, di fatto un terminale di pagamento.

**IGCC:** Impianti di gassificazione a ciclo combinato.

**EBITDA:** *earning before interest, taxes, depreciation and amortization*. Indicatore del risultato operativo lordo aziendale.

**IAS/IFRS:** *International Accounting Standards, International Financial Reporting Standards*: standard di rendicontazione economico finanziaria.

**FSC:** *Forest stewardship council*, fissa le regole per la gestione responsabile delle foreste.

# Contatti

{GRI 102-53}

Il Rapporto è stato curato dal Gruppo di Lavoro Sostenibilità, nell'ambito della Funzione Corporate Academy e Sostenibilità Aziendale.

Per informazioni e contatti Francesco Luccisano, Responsabile relazione Esterne, Affari Istituzionali e Comunicazione [f.luccisano@gruppoapi.com](mailto:f.luccisano@gruppoapi.com)

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

Chiusura della redazione: marzo 2021

Stampato su carta Shiro Tree Free, una carta realizzata con fibre provenienti da piante annuali che, non contenendo cellulosa di albero, non necessita di certificazioni FSC.

italiana petroli S.p.A.  
Via Salaria, 1322  
00138 Roma  
[www.gruppoapi.com](http://www.gruppoapi.com)





GRUPPO **api**