



**Fiduciosi guardiamo al futuro**  
Panoramica 2020 sulla sostenibilità

*siamo  
l'energia  
dell'alto adige*



Tutti i nostri sforzi sono orientati alla creazione di un futuro che immaginiamo sempre più verde, più innovativo e più coeso.

## La sostenibilità, il nostro motore

Il 2020 è stato per tutti un anno particolare. La pandemia di Covid-19 ha travolto il nostro modo di vivere e di lavorare, ridefinendo priorità e aspettative. Ha evidenziato le nostre fragilità e acuito le disparità, ma al tempo stesso ha costretto il mondo intero a interrogarsi su temi strategici come il cambiamento climatico e la coesione sociale, temi sui quali Alperia opera da sempre. È da 120 anni, infatti, che Alperia si impegna per lo sviluppo di energie pulite, verdi e rinnovabili, il che ci ha portati a essere una delle realtà più importanti per la Green Energy in Italia.

La nostra energia viene prodotta da fonti rinnovabili: produciamo infatti energia in 34 centrali idroelettriche, gestiamo 7 impianti fotovoltaici e un parco, 5 centrali di teleriscaldamento e una centrale a biomassa a Ottana, in Sardegna. Gestiamo inoltre una rete elettrica di 8.951 km e ci occupiamo della vendita di energia, di sistemi di teleriscaldamento, di efficientamento energetico e di sviluppo della mobilità elettrica. Tutti i nostri sforzi sono orientati alla creazione di un futuro più green e smart. Per questo, sviluppiamo soluzioni tecnologiche innovative che consentano una migliore gestione delle risorse. La nostra "terra madre" è l'Alto Adige, ma siamo sempre più attivi anche in Veneto e in Piemonte.

In qualità di provider di servizi energetici sappiamo quanto le nostre azioni possano essere determinanti per contribuire allo sviluppo di un territorio più sostenibile e più smart. La transizione energetica è un tema non più rinviabile: siamo convinti che i prossimi anni saranno fondamentali per poter rivedere molte abitudini di consumo energetico anche facendo leva sulle importanti risorse che la Commissione Europea e il Governo nazionale stanno destinando a tale scopo. Nelle prossime pagine vi racconteremo come abbiamo scelto di guardare al futuro. Un futuro che immaginiamo sempre più verde, più innovativo e più coeso.

# Highlights 2020

Il nostro impegno per un futuro più sostenibile

## Strategia e Governance

Nel 2020 abbiamo approvato "One Vision", il Piano strategico che tragherà il Gruppo Alperia nel 2024, coniugando obiettivi di sostenibilità con una crescita significativa di tutte le Business Unit. Il Piano guarda al futuro facendo leva su centralità del cliente, aggregazioni territoriali e transizione energetica, e prevedendo investimenti per 1,7 miliardi di euro. Nel nuovo Piano strategico abbiamo integrato gli SDG dell'ONU: l'80% degli investimenti previsti dal Piano sarà infatti dedicato al raggiungimento di dieci SDG.

## Sicurezza dell'approvvigionamento

Il monitoraggio e la manutenzione delle infrastrutture sono fondamentali per garantire una fornitura di energia più moderna, efficiente e sicura. Per questo, nel 2020, abbiamo investito più di 126 milioni di euro per ammodernare i nostri asset. Inoltre, anche il cambiamento climatico e l'aumento degli eventi meteorologici estremi sono nuove sfide alle quali Alperia deve far fronte.



## Dipendenti

Il 2020 è stato un anno eccezionale per la gestione delle risorse umane: non solo abbiamo integrato nel Piano industriale una parte relativa alla gestione dell'HR, ma con l'arrivo della pandemia abbiamo attivato in tempi record lo smart working per 750 dipendenti. Una modalità di lavoro che è stata valutata molto positivamente, secondo quanto emerso da un'indagine di gradimento che abbiamo effettuato nel corso dell'anno. Per chi non ha potuto usufruire dello smart working abbiamo messo in atto turnazioni speciali per garantire la massima sicurezza nelle attività lavorative. E per coloro che invece hanno dovuto usufruire della cassa integrazione Alperia ha garantito una compensazione economica per arrivare al 100% della loro retribuzione. Abbiamo continuato a portare avanti i piani di sviluppo di carriera e abbiamo iniziato ad attivare il percorso per l'identificazione delle back-up person, così come previsto dal piano di successione. Abbiamo erogato 21.268 ore di formazione online e abbiamo proseguito le nostre attività di potenziamento della leadership, con attività mirate alla valorizzazione del talento femminile.

## Emissioni

Nel 2020 abbiamo evitato 2.162 kton di CO<sub>2</sub> equivalente mettendo in campo una serie di misure per ridurre la nostra Carbon Footprint, tra le quali misure di efficientamento energetico per le nostre sedi, l'incentivazione della mobilità sostenibile con l'aumento del numero di auto ibride/elettriche aziendali, la messa a disposizione del nostro team di biciclette elettriche per spostarsi tra le sedi del Gruppo e misure di compensazione delle emissioni per la stampa delle nostre pubblicazioni. Il nostro obiettivo è diventare carbon neutral entro il 2024, arrivando a evitare oltre 303 kton aggiuntive di CO<sub>2</sub> equivalente.

## Soddisfazione dei clienti

Nel 2020 abbiamo fornito energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento a 340.844 clienti e abbiamo evaso tempestivamente il 99% dei reclami ricevuti. Abbiamo inoltre potenziato il nostro call center con l'assunzione di ulteriore personale per poter rispondere all'alto numero di chiamate arrivate a causa del Covid-19. Per essere ancora più capillari abbiamo siglato un'importante partnership commerciale con Sparkasse, con cui abbiamo aperto un nuovo Energy Point in Veneto, a Vicenza, che si aggiunge agli altri tre Energy Corner già aperti nei centri commerciali di Venezia, Padova e Treviso. I nostri sforzi per essere sempre più vicini ai clienti in maniera seria, affidabile e trasparente sono stati anche riconosciuti da Altroconsumo, la maggiore associazione italiana per la tutela delle consumatrici e dei consumatori, che ha raccomandato Alperia come miglior fornitore di energia elettrica in Italia.

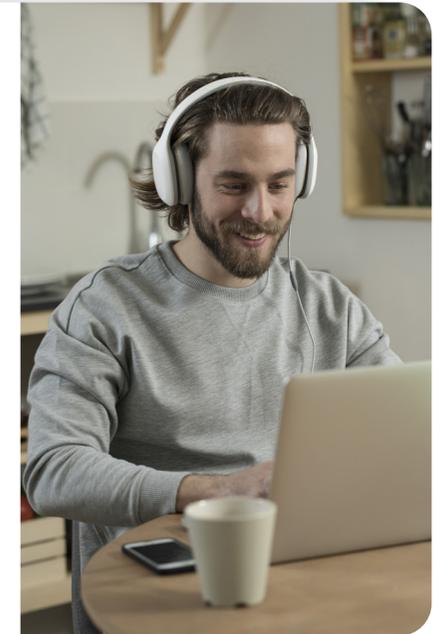


## Ricerca e sviluppo

Nel 2020 abbiamo investito circa 2 milioni di euro in attività di ricerca e sviluppo. Ambito che è centrale anche nel nuovo Piano industriale: in totale, abbiamo infatti in previsione di investire oltre 680 milioni di euro in innovazione, digitalizzazione, business development per tutte le Business Unit del Gruppo. Nel 2020 abbiamo continuato a portare avanti i progetti vincitori di Alperia Startup Factory – di cui abbiamo lanciato anche una nuova edizione – e abbiamo ideato il nuovo contest "INNOVATE!" che coinvolge anche i nostri dipendenti.

## Digitalizzazione

Il processo di digital transformation è centrale per Alperia e, così come previsto da "One Vision", sarà interessato da investimenti per 50 milioni di euro nei prossimi quattro anni. Obiettivo: ottimizzare i processi, facilitare lo sviluppo di competenze e abilitare un processo decisionale data-driven dando più centralità al cliente. Diverse misure sono già state implementate nel 2020, ad esempio: adottando un approccio agile sono stati fatti convergere in un unico applicativo tutti i processi di contabilità, acquisti e controllo di gestione riferiti alla società Edyna, così da dotare le strutture del Gruppo di procedure comuni; inoltre sono stati aggiornati i processi di marketing di Alperia Smart Services ed è stata creata un'infrastruttura dedicata alla raccolta, all'armonizzazione e all'analisi dei dati.



## Prodotti e servizi sostenibili

Nel 2020 i ricavi generati da Alperia attraverso i prodotti e i servizi sostenibili sono stati del 46%. Cifra che vorremmo incrementare investendo sempre di più in Green Gas, Green Energy, teleriscaldamento, efficienza energetica e mobilità elettrica. Siamo stati anche premiati come miglior "Green Brand" al mondo nell'ambito dell'International Charge Energy Branding Award 2020, superando aziende energetiche concorrenti provenienti da Stati Uniti, Norvegia e Germania. Nei prossimi anni, in particolare, sarà centrale l'attività di efficientamento energetico che svolgeremo nell'ambito del Superbonus, grazie al know-how di Alperia Bartucci e di Gruppo Green Power. Per il mercato altoatesino abbiamo sviluppato anche soluzioni su misura in collaborazione con la rete di imprese artigiane locali ARO e lvh.apa Confartigianato Imprese.

# Il 2020 di Alperia – le cifre essenziali

222 GWh  
calore distribuito  
(2019: 217 GWh)

72%  
linee elettriche  
interrate  
(2019: 71%)

421 mln Sm<sup>3</sup>  
gas naturale venduto ai clienti finali  
(2019: 464 Sm<sup>3</sup>)

-394.993.918 euro  
posizione finanziaria netta  
(2019: -384 mln)

3.166 GWh  
trading energia elettrica  
(2019: 4,8 TWh)

18%  
donne nel medio  
management  
(2019: 17%)

1.437.718.992 euro  
ricavi  
(- 7% rispetto al 2019: 1,6 mrd)

68%  
consumo di energia  
da fonti rinnovabili  
all'interno  
dell'azienda  
(2019: 66%)

5.372 GWh  
energia elettrica venduta  
ai clienti finali  
(2019: 5,4 TWh)

5,3 TWh  
energia prodotta netta  
(2019: 4,6 TWh)

1.087 persone  
team  
(2019: 1.017 persone)

95%  
energia netta  
prodotta da fonti  
rinnovabili  
(2019: 94%)

# Strategia di sostenibilità e aree d'azione

**Territorio, Green Mission, Team, Clienti, Sviluppo e innovazione:** sono queste le cinque aree d'azione rispetto alle quali stiamo sviluppando il nostro programma di sostenibilità. Lo facciamo con l'obiettivo di ridurre i consumi energetici e le emissioni di gas a effetto serra, di potenziare la Smart Region altoatesina, di aumentare la soddisfazione dei clienti e del nostro team, di accrescere la quota di fatturato derivante dalla vendita di prodotti e servizi sostenibili e di creare un valore aggiunto.

**Le cinque aree d'azione strategiche con i relativi temi essenziali:**

## Sviluppo e innovazione

- Innovazione
- Ricerca & Sviluppo
- Prodotti e servizi energetici sostenibili

## Team

- Salute e sicurezza sul lavoro
- Sviluppo dei dipendenti
- Diversità e pari opportunità

## Clienti

- Cyber Security
- Soddisfazione dei clienti
- Marketing e comunicazione trasparente

## Green Mission

- Acqua
- Emissioni
- Consumo di energia

## Territorio

- Sviluppo economico
- Asset Integrity
- Gestione dei fornitori
- Sicurezza dell'approvvigionamento

## Visione sostenibile

Da quattro anni a questa parte Alperia ha intrapreso il proprio cammino strutturato nel mondo della sostenibilità. Un impegno concreto che si declina a livello valoriale, sociale, ambientale e di business con l'obiettivo di generare valore aggiunto a lungo termine – non solo per i nostri clienti, ma per l'intero territorio in cui operiamo.

Fin dall'inizio abbiamo coinvolto i nostri stakeholder per capire con loro quali siano i temi più importanti nell'ambito della sostenibilità. Così abbiamo definito la nostra strategia e ci siamo posti obiettivi chiari e misurabili.

Nel 2020 abbiamo realizzato il 70% degli obiettivi previsti per il 2020 dal Piano di sostenibilità 2017-2021. Il grado di raggiungimento degli obiettivi influisce anche sul premio aziendale.

## Le tappe principali

- ottobre 2016: inizio dell'implementazione di un **sistema di gestione della sostenibilità**
- dicembre 2017: approvazione del **Programma di sostenibilità 2017-2021** da parte del Consiglio di Gestione e del Consiglio di Sorveglianza in cui sono indicati gli obiettivi da raggiungere a livello ambientale, sociale ed economico
- giugno 2018: pubblicazione del primo **Bilancio di sostenibilità** del Gruppo Alperia
- settembre 2019: introduzione di una **politica di sostenibilità** a livello di Gruppo
- dicembre 2019: inizio della stesura del **Piano industriale "One Vision" 2020-2024**, in cui verranno integrati gli indicatori SDG dell'ONU
- dicembre 2020: integrazione strutturata della sostenibilità nel **Piano industriale**

# Territorio

La nostra energia arriva dal territorio. Una risorsa che tuteliamo, valorizziamo, promuoviamo mettendo al centro la sostenibilità. Con le nostre azioni vogliamo creare valore aggiunto per la comunità sotto forma di energia pulita, posti di lavoro, supporto all'economia locale e sicurezza delle infrastrutture.

## Sustainable Development Goals promossi da Alperia



### SDG 7 – Energia pulita e accessibile

Assicuriamo l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni

- ✓ Puntiamo a produrre la nostra energia primariamente da fonti rinnovabili, già oggi siamo al 95%, coinvolgendo anche i nostri fornitori per favorire un approvvigionamento sostenibile.
- ✓ Stiamo costruendo un **nuovo impianto di biomassa a Merano** e avviamo il teleraffrescamento nella centrale di Bolzano.
- ✓ Adottiamo nuovi modelli di business, servizi e prodotti, come il **Green Gas**, che aiutino i nostri clienti a essere energeticamente più efficienti.
- ✓ Vogliamo essere un partner per la transizione energetica dei nostri stakeholder.



### SDG 9 – Imprese, innovazione e infrastrutture

Costruiamo e manteniamo infrastrutture sicure e resilienti, promuoviamo l'innovazione e sosteniamo uno sviluppo equo, responsabile e sostenibile

- ✓ Vogliamo garantire un approvvigionamento dell'energia sicuro ed efficiente. Lo facciamo sviluppando reti di distribuzione sempre più moderne, mantenendo ed efficientando le nostre infrastrutture (impianti, reti, edifici) così da renderle più resilienti e sostenibili. A tale scopo, complessivamente nel 2020 abbiamo investito più di 126 milioni di euro.
- ✓ Vogliamo innovare anche il settore idroelettrico attraverso la nuova joint venture con **Hydrodata**, recentemente acquisita, e con **Alperia Innovering**, che permetterà di introdurre nuove soluzioni relative a IoT, intelligenza artificiale, blockchain, Industria 4.0, etc., nelle centrali idroelettriche del Gruppo.

## SDG 11 – Città e comunità sostenibili

Vogliamo rendere le città più inclusive, sicure ed energeticamente efficienti

Con **Smart Region** ci dedichiamo alla creazione di una comunità sostenibile, integrata ed efficiente. Tutti gli investimenti, pari a 700 milioni di euro fino al 2024, sono infatti orientati a favorire l'implementazione di iniziative ad alto contenuto tecnologico per città e cittadini, come l'efficientamento degli edifici, lo sviluppo del fotovoltaico domestico, lo sviluppo della mobilità sostenibile con la conseguente infrastrutturazione del territorio.

## SDG 12 – Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

Promuoviamo modelli sostenibili di produzione e consumo

Abbiamo ancorato la sostenibilità ambientale, sociale ed economica alla nostra governance e ai nostri processi di management.

Ci siamo dotati di un Piano di sostenibilità e di una nuova **Sustainability Policy**, abbiamo integrato almeno un obiettivo di sostenibilità nei Management by Objectives (MBO) dei dirigenti del Gruppo e abbiamo messo la sostenibilità al centro del nuovo Piano industriale, collegandolo agli SDGs dell'ONU.



più di  
**126** mln euro

Investimenti totali

**95%**

energia netta prodotta da fonti rinnovabili

**72%**

percentuale linee di distribuzione di energia elettrica interrate

**88,88%**

indice di disponibilità impianti idroelettrici

**58%**

percentuale degli ordini ad aziende locali (in base al numero di ordini)

**257.457.761** euro

valore aggiunto per l'Alto Adige

## Impegno sociale Aiuti ampliati nel 2020

Ogni anno Alperia mette a disposizione un budget destinato a donazioni esclusivamente a favore di associazioni sociali.

Nel 2020, anno reso particolarmente difficile dal Covid-19, Alperia ha messo in campo ulteriori numerose azioni di responsabilità sociale. Ha deciso di concedere ai clienti privati che hanno perso il lavoro o che si sono ritrovati in cassa integrazione nel periodo dal 5 marzo al 31 maggio, due mesi di energia elettrica gratuita. Alperia si è fatta carico della componente energia e della commissione dovuta per la sua vendita e per il servizio, in quanto non ha influenza sulle ulteriori voci che compaiono in bolletta e che sono determinate dallo Stato e dall'Autorità di Regolazione per Energia elettrica e Gas.

Oltre ad aiutare le famiglie in difficoltà, Alperia ha sostenuto le associazioni che ogni giorno subiscono le conseguenze dirette della pandemia, mandando un segnale di solidarietà soprattutto a favore degli anziani, delle donne e dei bambini e ha donato 1 milione di euro.

## Investimenti sul territorio

Nel 2020 abbiamo investito più di 126 milioni di euro per ammodernare i nostri asset, divisi per il 37% nelle reti di distribuzione, per il 26% nella produzione, per il 9% nel teleriscaldamento, per il 11% nella Smart Region e per il 17% in infrastrutture IT, facility, supply e trading e altre aree.

Rendere il territorio più intelligente, connesso ed energeticamente sostenibile è uno degli obiettivi centrali per Alperia. Perciò la Business Unit Smart Region ha rinnovato il proprio impegno nel 2020 in questa direzione, mettendo in campo investimenti mirati a diffondere ulteriormente la mobilità elettrica, effettuare attività di efficientamento energetico, sia di grandi gruppi industriali e commerciali, sia di condomini e abitazioni, oltre a sviluppare e testare delle Energy Community e prodotti smart in collaborazione con Partner locali.



## Una rete più estesa per un calore più sicuro ed ecologico

Il teleriscaldamento è un sistema a distanza che trasporta il calore generato da grandi centrali di cogenerazione alle singole abitazioni, andando a sostituire le piccole caldaie alimentate a gas e a gasolio, poco stabili, poco sicure e non sostenibili.

Alperia opera con 5 impianti - Bolzano, Merano, Sesto, Chiusa e Lazfons - e conta 2.335 scambiatori che servono migliaia di famiglie e aziende altoatesine. La rete si espande di anno in anno per garantire a sempre più famiglie un approvvigionamento termico con calore pulito e sicuro. Inoltre, anche il WaltherPark, il centro commerciale che sta sorgendo al centro di Bolzano, sarà riscaldato con l'acqua riscaldata dall'inceneritore di Bolzano, mentre in estate sarà raffrescato attraverso le acque dell'Isarco. L'acqua entrerà a 12 gradi e uscirà a 12 gradi e mezzo, senza conseguenze negative sul fiume, ma con un notevole risparmio sull'aria condizionata.

## Green Mission

Vogliamo un futuro più sostenibile. Per questo, operiamo nel rispetto della natura, la nostra principale fonte di energia e di vita, e sviluppiamo soluzioni innovative che ci consentono di trovare il giusto equilibrio tra attività economiche e tutela dell'ambiente.

## Sustainable Development Goals promossi da Alperia



### SDG 6 – Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua

Ottimizziamo la gestione delle reti idriche, riduciamo l'impatto delle nostre attività e ci impegniamo per tutelare l'ambiente acquatico

- ✔ Lavoriamo per modernizzare le nostre infrastrutture idriche e per far sì che i nostri impianti siano sempre affidabili e sicuri. Vanno in questa direzione: il progetto sviluppato da Alperia Bartucci con la società Novareti di Rovereto (TN) per ottimizzare la rete idrica attraverso l'uso di un algoritmo avanzato basato su modelli predittivi e il progetto **Smart Land**, finalizzato all'utilizzo della tecnologia IoT in ambito agricolo, per avere consumi idrici più efficienti nel processo di irrigazione. Progetto che rinnoviamo con l'ingegnerizzazione di nuovi sensori basati sempre sul risparmio idrico.
- ✔ Vogliamo ridurre al minimo l'impatto delle nostre centrali idroelettriche sulla natura e sull'ambiente e proteggere attivamente la diversità biologica dei corsi d'acqua. Per questo, operiamo nel pieno rispetto delle disposizioni di legge relative al deflusso minimo vitale, costruiamo nuove risalite per i pesci, mettiamo in atto **misure di compensazione**, ci impegniamo nella rinaturalizzazione e nel ripristino del paesaggio originario in presenza di impianti dismessi e attiviamo progetti di innovazione a favore della popolazione locale, tra questi ad esempio le iniziative anti-brina per ottimizzare l'utilizzo delle acque in agricoltura.

## SDG 12 – Consumo e produzione responsabili

Promuoviamo modelli sostenibili di produzione e consumo

- ✓ Con il nostro processo di selezione dei fornitori, ci assicuriamo che tutti mantengano degli **standard di sostenibilità** e che i prodotti acquistati rispettino questo aspetto.

## SDG 13 – Lotta contro il cambiamento climatico

Adottiamo misure specifiche per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

- ✓ Il Gruppo Alperia sarà **Carbon Neutral entro il 2024**, contribuendo in modo significativo agli obiettivi del Piano Clima-Energia Alto Adige 2050.
- ✓ Investiamo nella produzione e nell'utilizzo di prodotti con **minori emissioni di gas a effetto serra** e favoriamo lo sviluppo di **soluzioni di e-mobility** interne ed esterne.
- ✓ Valutiamo e aggiorniamo i nostri rischi in base ai cambiamenti climatici (scarsità d'acqua, tempeste, eventi estremi, regolamentazione, etc.).

## SDG 15 – Vita sulla terra

Assicuriamo la conservazione degli ecosistemi e la tutela della biodiversità anche attraverso l'uso di tecnologie innovative

- ✓ Ci adoperiamo per tutelare l'ambiente e la sua biodiversità e per rispettare le misure di compensazione previste dalla Provincia Autonoma di Bolzano.
- ✓ Mettiamo in atto diversi interventi di consolidamento dei popolamenti ittici, costruiamo scale di risalita per i pesci alle opere di presa, eseguiamo interventi di miglioramento dei corsi d'acqua e ci occupiamo del monitoraggio e della gestione del DMV (deflusso minimo vitale).
- ✓ Abbiamo iniziato ad attuare misure volte a favorire un **uso sostenibile dell'acqua**, in collaborazione con gli agricoltori locali e con i Comuni.



2.162.148 tCO<sub>2</sub>e

emissioni evitate

144

auto aziendali  
elettriche, ibride,  
a idrogeno

3.646 TJ

consumi energetici  
interni all'organizzazione

0,01

intensità GHG  
(tonnellate di CO<sub>2</sub>e  
emesse per MWh)

## Gestione sostenibile della risorsa idrica

Ogni anno Alperia produce circa 4.000 GWh di energia soprattutto con le sue 34 centrali idroelettriche: un'energia pulita e sostenibile ma che a suo modo genera un impatto sull'ambiente. Per questo, Alperia si impegna a gestire al meglio le opere di sbarramento e i serbatoi, per regolare il volume dell'acqua che fluisce a valle nelle piene attraverso le dighe, garantendo la disponibilità della risorsa idrica per altri utilizzi nei periodi di siccità, per costruire scale di risalita per i pesci alle opere di presa e per effettuare interventi di consolidamento dei popolamenti ittici, mitigando l'impatto delle opere di derivazione degli impianti.

Alperia promuove un uso consapevole della risorsa idrica, anche attraverso la collaborazione e il dialogo tra gli stakeholder (istituzioni pubbliche, consorzi, associazioni di categoria). Sia in ambito di prelievi che di scarichi idrici, Alperia agisce in linea con le norme vigenti. Alperia è infatti ben consapevole di quanto sia importante attivare una corretta gestione dell'acqua, definendo criteri precisi per identificare eventuali stati di criticità legati ai rischi climatici. Un tema, questo, che sarà sempre più importante in futuro e che è strettamente correlato con lo stress idrico che in Alto Adige è nel range del 10-20%.

## Piani ambientali

### Investimenti per i Comuni rivieraschi

In accordo con le Autorità competenti, Alperia ha definito un piano di interventi di miglioramento e conservazione del paesaggio da 400 milioni di euro con durata trentennale. Questi piani ambientali costituiscono un elemento fondamentale delle concessioni per le grandi centrali idroelettriche ottenute nel 2011. Finora 43 Comuni rivieraschi hanno disposto dei finanziamenti ambientali portando a termine diversi progetti, tra cui:

- miglioramento del sistema di depurazione delle acque reflue;
- ripristino o miglioramento di ambienti naturali;
- risparmio energetico;
- riduzione dell'inquinamento;
- conservazione del paesaggio alpino.

Annualmente, il Gruppo Alperia mette a disposizione oltre 18 milioni di euro per l'attuazione di misure ambientali. Gli interventi vengono eseguiti dai Comuni rivieraschi, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dal Concessionario stesso. Oltre agli interventi già realizzati nei grandi impianti idroelettrici di Santa Valburga-Pracomune, San Pancrazio, Lana, Sarentino, Cardano, Ponte Gardena, Bressanone, Lappago, Molini di Tures, Brunico, Marleno, Tel, Vize, Glorenza, Castebello, Lasa, San Floriano e Barbiano, nel 2020 Alperia Greenpower ha installato due nuovi sgrigliatori a Tel, sul fiume Adige, oltre a implementare delle opere di dragaggio dei sedimenti a Monguelfo e a Vize e continuare a sostenere in maniera diretta e indiretta il ripopolamento delle specie ittiche. A questi si aggiungono i provvedimenti finalizzati a migliorare la compatibilità ecologica degli impianti di produzione idroelettrica, come la realizzazione di passaggi ittici o il monitoraggio ambientale dei tratti idrici per garantire e ottimizzare il deflusso minimo vitale.



Scala di risalita per pesci presso l'impianto idroelettrico di Sarentino

## La nostra strategia climatica

Vogliamo essere un partner affidabile per la transizione energetica e ci impegniamo per ridurre le nostre stesse emissioni puntando alla neutralità climatica entro il 2024. La strategia per raggiungere questo importante obiettivo si compone di tre passaggi: calcolare quante emissioni produciamo; definire azioni mirate per ridurle, sviluppando e adottando nuove tecnologie (ad esempio, convertendo gli impianti esistenti a biomassa, sviluppando progetti di efficientamento energetico nelle nostre sedi e costruendo la nuova sede di Merano con i più alti standard di efficienza); agire per compensare le emissioni restanti. Vogliamo arrivare così a evitare oltre 303 kton di CO<sub>2</sub> equivalente.

Abbiamo implementato un sistema di rendicontazione delle emissioni evitate derivanti da tutti i progetti e le attività che il Gruppo Alperia ha messo in campo nel 2020 per ridurre la sua impronta carbonica. I progetti sono stati molteplici e riguardano diversi campi delle attività aziendali, da quelli più legati al core business quali la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, all'utilizzo di auto aziendali elettriche fino alla messa a disposizione dei dipendenti di biciclette elettriche aziendali e a progetti di compensazione per ogni foglio stampato per le proprie pubblicazioni. Per la prima volta quindi possiamo divulgare il numero delle emissioni evitate, che sono state 2.162 ktCO<sub>2</sub>e.



## Clienti

Vogliamo dare ai nostri clienti tutti gli strumenti per costruire un futuro più sostenibile. Lo facciamo relazionandoci con loro in maniera aperta, trasparente, agile, mettendo al centro fiducia e rispetto reciproci.

## Sustainable Development Goals promossi da Alperia



### SDG 7 – Energia pulita e accessibile

Assicuriamo l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni

- ✔ Durante l'emergenza Covid abbiamo deciso di concedere due mesi di energia elettrica gratuita ai clienti privati che hanno perso il lavoro o che si sono ritrovati in cassa integrazione nel periodo dal 5 marzo al 31 maggio.



### SDG 9 – Imprese, innovazione e infrastrutture

Costruiamo e manteniamo infrastrutture sicure e resilienti, promuoviamo l'innovazione e sosteniamo uno sviluppo equo, responsabile e sostenibile

- ✔ Intendiamo migliorare ulteriormente la qualità e l'efficienza del nostro numero verde unico per il pronto intervento.
- ✔ Il nostro **Innovation Board** lavora per sviluppare progetti innovativi orientati alla sostenibilità e sosteniamo progetti legati all'innovazione come Alperia Startup Factory per migliorare il nostro servizio e i prodotti per i nostri clienti.

## SDG 11 – Città e comunità sostenibili

Vogliamo rendere le città più inclusive, sicure ed energeticamente efficienti

- ✓ Stiamo **ampliando le reti del teleriscaldamento**.
- ✓ Con il progetto Smart Land abbiamo installato nei campi di sessanta agricoltori altoatesini dei sensori intelligenti di umidità che registrano e monitorano dati per efficientare il processo di irrigazione.
- ✓ Investiamo nella **Green Mobility** e nel progetto Regalgrid, che è dedicato alle comunità energetiche e alle unità virtuali di aggregazione con cui i consumatori diventano prosumers, cioè "consumatori co-produttori".

## SDG 12 – Consumo e produzione responsabili

Promuoviamo modelli sostenibili di produzione e consumo

- ✓ Vogliamo rendere la nostra comunicazione, sia esterna che interna, sempre più trasparente, aggiornata, orientata agli stakeholder, socialmente ed economicamente sostenibile.
- ✓ Rispetto alle azioni intraprese in ambito ambientale, presentiamo ogni anno le dichiarazioni EMAS e sviluppiamo i piani ambientali concordati con la Provincia Autonoma di Bolzano e con i Comuni Rivaschi.
- ✓ Attraverso misure di marketing mirate e campagne informative puntiamo a sensibilizzare anche i nostri clienti su **modelli di consumo più sostenibili** e implementiamo il nostro portafoglio con prodotti e servizi verdi.



+5%  
nuovi clienti  
acquisiti nel  
2020



99,3%  
reclami evasi  
tempestivamente

0  
casi di furti, diffusione  
o perdite di dati  
personali relativi ai  
clienti identificati

30%  
bollette  
elettroniche

340.844  
clienti totali

## Dall'Alto Adige al Veneto, al Piemonte con più servizi digitali e nuovi Energy Point

Dall'Alto Adige al Veneto, al Piemonte, con più servizi digitali e nuovi Energy Point. Nel 2020 abbiamo fornito energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento a 340.844 clienti, tra famiglie, grandi e piccole imprese e istituzioni pubbliche. L'81% dei clienti ha sottoscritto contratti per l'energia elettrica, il 19% per il gas e lo 0,5% per il calore.

Crediamo ancora molto nell'essere vicini al territorio e ai nostri clienti. Per questo, oltre ai servizi che rendiamo accessibili online, abbiamo deciso di aprire tre nuovi Energy Corner in centri commerciali a Venezia, Padova e Treviso. Inoltre, dalla collaborazione con Sparkasse è derivata l'apertura di un nuovo Energy Point a Vicenza, nel cuore della città.

Vogliamo essere concretamente vicini ai nostri clienti e dimostrare, anche fisicamente, quanto siamo orgogliosi della loro appartenenza al nostro Gruppo. Un percorso che rafforzeremo ulteriormente nel 2021 con nuove aperture programmate.

## Un impegno riconosciuto Raccomandati da Altroconsumo

Altroconsumo, la maggiore associazione italiana per la tutela delle consumatrici e dei consumatori, ha raccomandato Alperia come miglior fornitore di energia elettrica in Italia. A seguito di un'accurata indagine, siamo risultati al primo posto in Italia, al di sopra di realtà come Edison, E.ON o Enel Energia. Altroconsumo ha infatti preso in esame 21 fornitori di energia, analizzando la qualità e la trasparenza dei contratti, la gestione dei reclami e altri aspetti relativi alla soddisfazione dei clienti, determinando con un sistema di punteggio la qualità complessiva dell'operato. Aver ottenuto questo riconoscimento è per noi un grande orgoglio, nonché un incoraggiamento a lavorare sempre meglio per offrire il miglior servizio ai nostri clienti.

## Miglior Green Brand nell'International Charge Energy Branding Award 2020

Vogliamo aumentare il numero delle imprese che adottano prodotti completamente green, come Green Gas e Green Energy, e diffondere una maggiore consapevolezza tra utenti e dipendenti in merito ai temi della sostenibilità. Per questo, abbiamo una strategia di comunicazione coerente e determinata a sottolineare l'importanza valoriale di effettuare scelte di questo tipo. Alperia è infatti stata premiata come miglior "Green Brand" al mondo nell'ambito dell'International Charge Energy Branding Award 2020, primeggiando tra aziende energetiche concorrenti provenienti da Stati Uniti, Norvegia e Germania.



Il premio è dedicato alle eccellenze nell'ambito della gestione e comunicazione dei marchi ed è assegnato da una giuria composta da esperti indipendenti, attivi a livello mondiale, provenienti da agenzie di branding, società di consulenza, università e dal settore marketing. La giuria ha premiato Alperia riconoscendo come per noi la sostenibilità sia un valore aggiunto ai fini commerciali, supportato da una strategia multicanale coerente.

## Tour virtuali e #Alperiaforschools

Nell'anno della pandemia Alperia ha voluto essere al fianco dei suoi stakeholder, adottando tutti gli strumenti più utili per continuare a dialogare con loro e a coinvolgerli. Non potendo realizzare le tradizionali "Giornate delle porte aperte", abbiamo deciso di organizzare dei tour virtuali delle nostre centrali idroelettriche di Glorenza e Lasa, accessibili attraverso la pagina Facebook di Alperia e tramite il sito corporate. Un'opportunità che è stata molto apprezzata e che abbiamo esteso anche alle scuole. Ogni scuola infatti ha potuto prendere in prestito gratuitamente un box VR contenente dieci visori. Gli studenti hanno potuto così visitare dalla loro classe una nostra centrale idroelettrica o una diga. Un'esperienza didattica indimenticabile.

Per i più piccoli, abbiamo realizzato il libricino "Il risparmio energetico e la protezione del clima". Attraverso la storia della lucciola Lucy, che combatte i cambiamenti climatici, abbiamo veicolato il concetto di conservazione dell'energia. Il libricino nasce come progetto che sostiene il lavoro didattico nelle scuole e mira a dare una comprensione di base su come affrontare in modo responsabile la protezione del clima e dell'ecosistema terrestre.

## Team

Vogliamo dare la possibilità ai nostri dipendenti di svolgere al meglio il proprio lavoro, con concrete opportunità di crescita, programmi di sviluppo del talento e misure conciliative tra vita lavorativa e vita privata. Dai ruoli operativi a quelli amministrativi, dai ruoli dirigenziali alle persone neoassunte: ognuno di loro, con il proprio valore, contribuisce al successo del Gruppo.

## Sustainable Development Goals promossi da Alperia



### SDG 3 – Assicurare salute e benessere

Promuoviamo un ambiente di lavoro sano e sicuro e, con i nostri prodotti e servizi, ci impegniamo per ridurre l'inquinamento

- ✔ Lavoriamo per incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici. Effettuiamo con il reparto HSE il monitoraggio degli incidenti e degli infortuni che possono avvenire nei nostri impianti, inclusi gli incidenti stradali. Abbiamo inoltre svolto, ogni tre-quattro anni, corsi di guida sia off-road, che in strada, presso la società Edyna, che all'interno del Gruppo Alperia è la società con il più grande parco auto.
- ✔ Mettiamo a disposizione dei nostri dipendenti un'assicurazione sanitaria integrativa.
- ✔ Ci stiamo adoperando per **ridurre le emissioni**, abbattere la CO<sub>2</sub> e i gas serra, produrre calore pulito con il teleriscaldamento con l'obiettivo di ridurre malattie dovute a inquinamento e contaminazione dell'aria.

## SDG 5 – Raggiungere l'uguaglianza di genere

Ci impegniamo per raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment femminile

- ✓ Siamo un'azienda a misura di famiglia, certificata con l'“**Audit Famiglia e Lavoro**” assegnato dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma di Bolzano e della relativa Camera di Commercio. Tra gli strumenti che adottiamo, vi sono: orari ridotti e flessibili, misure di conciliazione e smart working.
- ✓ Stiamo lavorando per attirare più **donne nelle professioni tecniche** e per aumentare la percentuale di manager donne. Dal 2019 la Presidente del nostro Consiglio di Gestione è una donna e l'organo stesso è costituito per il 50% da donne. Abbiamo inoltre iniziato a sviluppare piani di leadership dedicati specificatamente alle donne. Oggi, la percentuale di donne nel team di Alperia è del 24% e il Gender Pay Gap è dell'8% per le impiegate.

## SDG 8 – Lavoro dignitoso e crescita

Incentiviamo una crescita economica inclusiva e sostenibile e un'occupazione dignitosa e sicura

- ✓ Abbiamo armonizzato gli accordi sindacali del Gruppo Alperia e le politiche HR con l'obiettivo di raggiungere condizioni quadro uniformi ed eque per tutti i nostri dipendenti.
- ✓ Abbiamo promosso attività di formazione interna e abbiamo sviluppato un **programma dedicato ai “Talenti”** e uno dedicato ai “Pilastri” di Alperia. Per sostenere il passaggio generazionale stiamo sviluppando politiche volte ad attrarre e a formare nuove risorse.
- ✓ Abbiamo iniziato a **installare 30 defibrillatori semiautomatici** della Croce Rossa e della Croce Bianca che saranno operativi sia all'interno che all'esterno delle sedi Alperia e di alcuni uffici clienti.
- ✓ Per tutelare i dipendenti rispetto al contagio da Covid-19 abbiamo creato un **Emergency Board** che ha implementato tutte le misure previste per legge e altre misure ritenute idonee a minimizzare i rischi.



0,19

indice di gravità  
infortuni

-8%

scarto retributivo  
medio tra uomini  
e donne  
(categoria impiegati)

+2,96%

ore di formazione  
effettuate nel 2020  
(media di 19,6  
per persona)

94%

dipendenti a tempo  
indeterminato  
(1.023 persone)

8,13

indice di frequenza  
infortuni  
(per 1.000.000 h)

24%

personale  
femminile  
(261 persone)

## Affrontare la sfida della pandemia Misure anti Covid-19

Per la gestione del rischio Covid-19 abbiamo attivato un Emergency Board che durante il periodo più critico dell'emergenza sanitaria si è riunito ogni giorno e, successivamente, una volta alla settimana. Oltre ad applicare quanto previsto dalla normativa nazionale e provinciale, Alperia ha previsto misure di sicurezza ulteriori, organizzando i turni degli operativi in modo da evitare il più possibile ogni tipo di scambio tra gruppi, mantenendo team fissi e quindi più facilmente tracciabili in caso di contagio e favorendo l'igienizzazione delle postazioni tra una turnazione e l'altra.

Per tutti coloro che lavorano in ufficio è stato attivato lo smart working ed è stata data la possibilità a chi ha avuto casi di positività in famiglia di effettuare un test rapido a carico di Alperia prima di rientrare al lavoro in presenza.

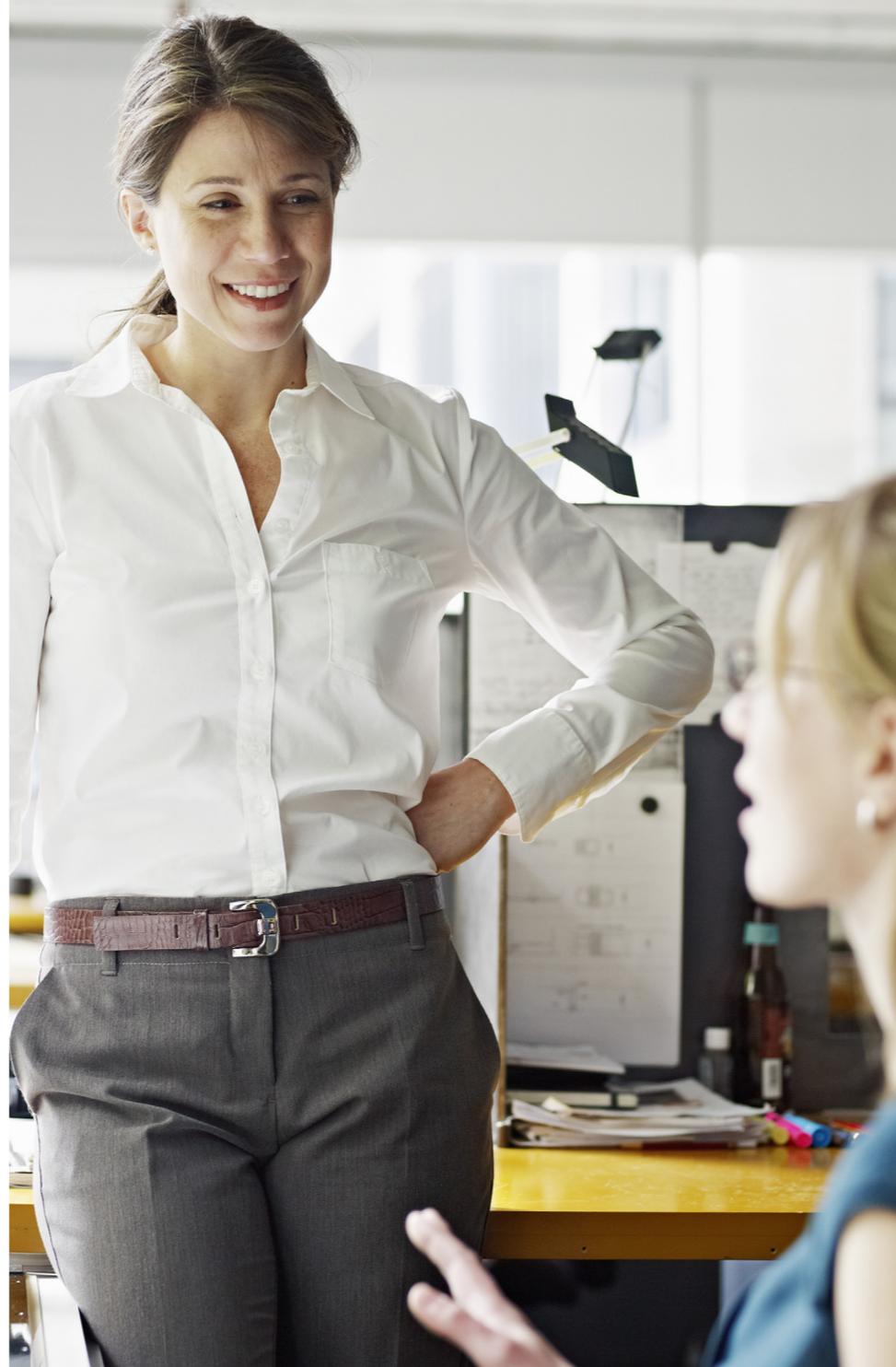
Oltre a fornire ai dipendenti le mascherine protettive, Alperia ha anche introdotto appositi sistemi di smaltimento nelle sue sedi, sensibilizzando rispetto al tema della sostenibilità ambientale.

Tutte le decisioni prese nell'Emergency Board sono state comunicate ai dipendenti attraverso la intranet myAlperia. Tutte le misure che si sono rivelate efficaci, visto che non si è avuto alcun focolaio in nessuna delle società del Gruppo e che Alperia ha voluto ulteriormente garantire dotandosi della certificazione CSQ COVID-19 Restriction di IMQ. Uno strumento finalizzato a monitorare, attraverso audit a campione, l'applicazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro.

## L'anno dello smart working

Il 2020 è stato un anno eccezionale per la gestione delle risorse umane. L'arrivo della pandemia ha accelerato l'introduzione dello smart working. Questa modalità organizzativa è stata attivata per tutti i dipendenti che svolgono un'attività con l'aiuto della strumentazione informatica: circa 750 persone, in pochissimi giorni, a partire da febbraio 2020, hanno iniziato a lavorare da casa. Grazie a questa nuova modalità lavorativa sono state modificate le condizioni di svolgimento dei meeting, sono stati ridisegnati i processi di lavoro per renderli più adatti al lavoro da remoto e sono stati utilizzati nuovi strumenti di collaborazione (es. Microsoft Teams).

Con un sondaggio interno a cui hanno partecipato 551 dipendenti abbiamo sondato le opinioni rispetto a questa nuova tipologia di lavoro. Il 45% ha notato un miglioramento in termini di soddisfazione e motivazione, autonomia, produttività e qualità del lavoro svolto; il 71% si è detto soddisfatto della tecnologia e del supporto informatico che è stato messo a disposizione e anche la percezione dei responsabili circa il loro ruolo è stata positiva.



Inoltre, l'87% ha sostenuto che lo smart working può favorire la conciliazione vita-lavoro. L'esperienza fatta e le risposte al sondaggio hanno rappresentato una importante base per l'accordo sindacale sul lavoro agile post Covid che è stato firmato a dicembre 2020 e che sarà attivato al termine dell'emergenza.

## Vogliamo rafforzare la leadership femminile

Tra il personale, le donne sono il 24%, +13% rispetto al 2019. Una percentuale che intendiamo incrementare ancora. Crediamo in un'azienda in cui tutte e tutti possano avere le stesse opportunità di carriera. Affinché questo sia possibile, vogliamo far sì che le donne possano esprimere al meglio il loro potenziale. Lo facciamo con corsi e workshop orientati al rafforzamento della leadership femminile. Per questo, abbiamo anche avviato una collaborazione con Valore D, associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva all'interno delle aziende.

Consapevoli del fatto che una maggiore partecipazione delle donne alla vita aziendale è agevolata anche dalle misure di conciliazione, continuiamo a incentivare flessibilità, congedi parentali, strumenti di supporto alla genitorialità come la contribuzione per gli asili nido provinciali e comunali. E le figure femminili in posizioni dirigenziali e di management sono aumentate rispetto agli anni precedenti: si è passati dal 12% del 2018 nel top management al 20% del 2020, mentre nel medio management la percentuale di nuove responsabili di secondo e terzo livello è salita dal 15% al 18% (dato 2020).

# Sviluppo e innovazione

Scommettiamo sul futuro, con la convinzione che l'innovazione nel settore energetico sarà indispensabile per creare territori più smart e green. Per questo, identificati i trend globali, attiviamo concorsi internazionali di idee in cui coinvolgiamo anche i nostri dipendenti e abilitiamo collaborazioni con importanti realtà accademiche e centri di ricerca.



## Sustainable Development Goals promossi da Alperia

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



### SDG 3 – Assicurare salute e benessere

Promuoviamo un ambiente di lavoro sano e sicuro e, con i nostri prodotti e servizi, ci impegniamo per ridurre l'inquinamento

- ✔ Con **Care4U**, azienda di cui deteniamo parte della proprietà, abbiamo sviluppato un prototipo per l'assistenza infermieristica dei pazienti nelle RSA e in clinica. La tecnologia si basa su un sistema di sensori IoT ed è già stata sperimentata nel 2020 in una clinica di Bolzano, con l'obiettivo di estendere la tecnologia anche all'ambito domestico.

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



### SDG 7 – Energia pulita e accessibile

Assicuriamo l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni

- ✔ Stiamo sviluppando nuove tecnologie e nuovi servizi che miglioreranno ulteriormente l'**efficienza energetica** e ridurranno il fabbisogno energetico.
- ✔ Stiamo sviluppando nuovi prodotti, servizi e modelli di business che aiuteranno i nostri clienti a ridurre il fabbisogno energetico e a migliorarne l'efficienza.

9 INDUSTRY INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



### SDG 9 – Imprese, innovazione e infrastrutture

Costruiamo e manteniamo infrastrutture sicure e resilienti, promuoviamo l'innovazione e sosteniamo uno sviluppo equo, responsabile e sostenibile

- ✔ Il nostro Innovation Board lavora per sviluppare progetti innovativi orientati alla sostenibilità e sosteniamo progetti legati all'innovazione come **Alperia Startup Factory**.

## SDG 11 – Città e comunità sostenibili

Vogliamo rendere le città più inclusive, sicure ed energeticamente efficienti

- ✓ Alperia con Smart Region si dedica alla creazione di una comunità sostenibile, integrata ed efficiente.

## SDG 12 – Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

Vogliamo sviluppare continuamente il nostro portafoglio di prodotti e servizi verdi, investendo in ricerca e sviluppo e promuovendo l'innovazione

- ✓ Con Alperia Startup Factory portiamo avanti progetti di ricerca orientati alla sostenibilità.



## INNOVATE!

### Premiamo le migliori idee di innovazione nate in azienda

Convinti che le migliori idee possano nascere sia all'esterno che all'interno dell'azienda, abbiamo lanciato INNOVATE!, un concorso di idee attraverso il quale ogni dipendente può non solo proporre la propria idea di progetto, ma anche seguire lo sviluppo della propria idea, se questa verrà selezionata.

La prima edizione di INNOVATE! è stata lanciata a fine 2019, i progetti pervenuti sono stati complessivamente 12: dai temi legati alla mobilità elettrica e alla manutenzione degli impianti, a temi riguardanti le opportunità di marketing, la sostenibilità di processi interni e molto altro ancora.

I sei più interessanti sono stati presentati a gennaio 2020 e si è deciso di portare avanti due progetti, Fleetmatica e DealBox. Fleetmatica ha l'obiettivo di supportare i clienti nel passaggio dalla mobilità tradizionale a quella elettrica fornendo uno strumento che possa rendere più semplice e immediata l'analisi del potenziale di elettrificazione della flotta aziendale. DealBox è, invece, un tool informatico che nasce con l'obiettivo di promuovere i prodotti Alperia, stipulare contratti (completi di firma), emettere card mobility abilitate, incassare fee di avvio contratto e produrre contratti, ricevute e credenziali su carta (ad esempio, ricevute di pagamento). Un sistema semplice da usare, sicuro, che rende più immediata ed efficiente l'interazione con i clienti, in linea con la strategia di business del Gruppo.

## Smart Region un territorio più intelligente, connesso e sostenibile

Alperia Smart Region nel 2020 ha investito 14 milioni di euro con l'obiettivo di sviluppare soluzioni innovative volte a rendere più smart la gestione del territorio, a diffondere ulteriormente la mobilità elettrica e a potenziare l'attività di efficientamento energetico, sia per grandi gruppi industriali e commerciali, che per condomini e abitazioni, cogliendo l'opportunità del Superbonus 110%. In tutte queste attività, la Business Unit ha lavorato a stretto contatto con attori del territorio, con l'obiettivo di creare valore aggiunto a livello locale. Si ricordano, tra gli altri, i progetti di:

**Energy Community con il Südtiroler Bauernbund:** il progetto mira ad aumentare l'autoconsumo del fotovoltaico e coinvolge 26 partecipanti, a cui sono stati installati dei dispositivi che permettono la virtualizzazione della comunità energetica. Nel 2020 è iniziata la raccolta dati che saranno analizzati nel 2021.

**Smart health con la start-up Care4U:** Alperia Smart Region ha ideato un prototipo IoT per l'assistenza di pazienti affetti da demenza, morbo di Alzheimer o altri disturbi psico-geriatrici. La soluzione ha l'ambizioso obiettivo di rivoluzionare il settore dell'assistenza adottando un approccio olistico, è stata testata nel 2020 alla Marienlinik di Bolzano e sarà presto commercializzata.

**Smart Land in collaborazione con il Centro di Sperimentazione Laimburg e il Centro di Consulenza per la Fruttivitticoltura:** un progetto sperimentale che ha portato all'installazione di sensori intelligenti che leggono l'umidità del terreno, efficientando il processo di irrigazione e che nel 2021 vedrà lo sviluppo di nuovi sensori (tra cui il pluviometro) e la commercializzazione di tensiometri per i vigneti.

2.148.484 euro

investimento in  
ricerca e sviluppo

46%

utili generati con  
prodotti e servizi  
sostenibili

**Estratto del Bilancio  
di sostenibilità 2020**

Dichiarazione consolidata di  
carattere non finanziario 2020  
ai sensi del Decreto  
Legislativo n. 254/2016

La versione integrale del  
documento è consultabile su  
**[sostenibilita.alperia.eu](https://sostenibilita.alperia.eu)**

**Alperia SpA**

Via Dodiciville 8  
39100 Bolzano, Italia  
T +39 0471 986 111  
[sustainability@alperia.eu](mailto:sustainability@alperia.eu)