

An aerial photograph of a serene landscape. The top half of the image is dominated by a dense forest of tall, dark green coniferous trees. A narrow, light-colored path or stream winds through the forest on the left side. Below the forest, a rocky shoreline with scattered grey and brown stones meets a body of water. The water is exceptionally clear, showing a vibrant turquoise and emerald green hue, with some rocks visible beneath the surface. The overall scene is peaceful and natural.

alperia

**Resilienza.
Una scelta per il domani.
Bilancio di sostenibilità 2019**

*siamo
l'energia
dell'alto adige*

INDICE

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
HIGHLIGHT 2019	8
I NUMERI CHIAVE DELLA SOSTENIBILITÀ	10
ALPERIA SI PRESENTA	12
Struttura societaria	13
Catena dei valori	13
Corporate Governance	14
Governance tools	15
Sustainability Governance	17
Rischi e opportunità	22
Green Bond	30
STRATEGIA AZIENDALE	32
Analisi di materialità	32
Matrice di materialità	33
Strategia di sostenibilità e aree d'azione	33
Alperia in dialogo	36
TERRITORIO	39
Sviluppo economico	41
Sicurezza dell'approvvigionamento	50
Asset Integrity	59
Gestione dei fornitori	62
GREEN MISSION	65
Acqua	66
Consumo di energia	73
Emissioni	76
CLIENTI	80
Soddisfazione dei clienti	82
Marketing e comunicazione trasparenti	85
Cyber Security	93
DIPENDENTI	97
Lo sviluppo dei dipendenti	99
Diversità e pari opportunità	105
Salute e sicurezza sul lavoro	110

SVILUPPO E INNOVAZIONE	114
Innovazione, ricerca e sviluppo	116
Prodotti e servizi sostenibili	123
APPENDICE	127
APPROCCI GESTIONALI	127
MAPPING DECRETO 254/16 E GESTIONE DEI RISCHI.....	136
GRI CONTENT INDEX.....	151
LISTA INDICATORI COMPLETA	151
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE	167
NOTA METODOLOGICA	172
CONTATTI	174

LETTERA AGLI STAKEHOLDER {GRI 102-14}

Care lettrici e cari lettori,

da tre anni a questa parte, Alperia ha avviato 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: l'Alto Adige.

In qualità di provider di servizi energetici sappiamo, infatti, quanto le nostre azioni possano essere determinanti per contribuire allo sviluppo di un territorio più sostenibile e più smart. Un territorio in cui l'energia pulita e accessibile può essere un driver di benessere diffuso e inclusivo.

Per riuscire nel nostro obiettivo, dobbiamo anzitutto comprendere a fondo quali siano i rischi e le sfide del nostro tempo e adottare gli strumenti più idonei per fronteggiarli. Per questo, nel 2019, in aggiunta alla rilevazione dei rischi finanziari e d'impianto, Alperia ha sviluppato un progetto per la valutazione dei rischi non finanziari di Gruppo, analizzando l'adeguatezza del presidio previsto. Abbiamo così potuto affinare ulteriormente le nostre azioni, declinandole in maniera specifica rispetto al contesto locale e globale. Il cambiamento climatico, le grandi catastrofi naturali, gli eventi meteorologici estremi, ma anche la perdita di biodiversità, i danni ambientali causati dall'uomo e i rischi connessi alla Cyber Security sono, infatti, delle sfide centrali per l'intera umanità. Sfide che possiamo cogliere come nuove opportunità di sviluppo responsabile. Con il nostro operato vogliamo, infatti, contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (Sustainable Development Goals): obiettivi ambiziosi ma rispetto ai quali sappiamo di poter dare un contributo reale e positivo.

In un momento storico senza precedenti, nel quale decine di migliaia di aziende e liberi professionisti si sono ritrovati da una settimana all'altra con il fatturato in caduta libera, anche la nostra azienda ha dovuto affrontare le difficoltà e le insicurezze legate al COVID-19. La maggiore attenzione è stata rivolta alla salvaguardia della salute dei dipendenti. Le misure adottate a sostegno dei clienti, della nostra comunità e del territorio in cui operiamo verranno dettagliatamente illustrate nel Bilancio di sostenibilità 2020 che verrà redatto l'anno prossimo.

Visione sostenibile

Nel 2019 abbiamo raggiunto il 78% degli obiettivi previsti dal Piano di sostenibilità e con questo terzo Bilancio vogliamo presentarli ai lettori affinché tutti possano essere consapevoli di quali e quanti siano stati i progressi fatti per integrare la sostenibilità in modo strutturato nella nostra strategia aziendale.

Fin dal primo anno, abbiamo definito di concerto con gli stakeholder i temi rilevanti, ponendoci obiettivi chiari e misurabili. Abbiamo quindi creato un Comitato Direttivo sulla Corporate Social Responsibility e una struttura di governance per la CSR. Inoltre, nel 2019 ci siamo dotati di una nuova Sustainability Policy e abbiamo previsto che il grado di raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità avrebbe influito, oltre che sul premio aziendale, anche sull'MBO dei nostri dirigenti. Non solo: a partire dal Piano strategico 2019-2024 che sarà presentato nel corso del 2020, la sostenibilità diventerà sempre più centrale nel mondo Alperia tanto che gli indicatori SDGs dell'ONU saranno integrati nel Piano industriale di ogni Business Unit.

Con questa visione, abbiamo sostenuto gli investimenti sulle infrastrutture, ammodernandole e rendendole sempre più stabili ed efficienti, abbiamo continuato a supportare l'economia locale, abbiamo investito in innovazione, ricerca e sviluppo, promosso una comunicazione trasparente e rafforzato il rapporto di fiducia con i nostri clienti. E negli anni a venire, continueremo a potenziare la vendita di prodotti e servizi sostenibili (Green Gas e Green Energy), rendendola sempre più rilevante nelle nostre attività.

Impegno per l'economia locale

Sostenere l'economia dell'Alto Adige è da sempre una delle nostre priorità tanto che nel 2019 abbiamo generato un valore aggiunto locale di oltre 235 milioni di euro, con l'obiettivo di arrivare a 1,2 miliardi di euro entro il 2021. Un obiettivo che raggiungeremo con una pluralità di azioni: attraverso il pagamento delle imposte, con le retribuzioni e i contributi versati ai nostri dipendenti, attraverso i dividendi per i proprietari, con donazioni e sponsorizzazioni, nonché acquistando, laddove possibile, prodotti e servizi dai fornitori locali. Nel 2019, ad esempio, il 62% degli ordini d'acquisto che abbiamo emesso ha riguardato fornitori residenti in Alto Adige.

Non solo: sostenere il nostro territorio significa anche limitare il più possibile gli impatti ambientali delle nostre attività (non a caso, il 71% delle nostre linee elettriche è interrato) e intervenire sulle infrastrutture per mantenerle moderne e affidabili, tanto che nel solo 2019 abbiamo investito 104 milioni di euro a questo scopo. Anche in caso di emergenze, come le violente ondate di maltempo che hanno colpito l'Alto Adige nello scorso autunno, infatti, siamo riusciti a ripristinare il servizio in tempi brevi, non registrando danni permanenti agli impianti né infortuni tra il personale che è sempre formato e preparato per fronteggiare simili situazioni.

Nel corso del 2019 abbiamo inoltre continuato a estendere la rete di teleriscaldamento a Bolzano e a Merano e abbiamo collegato al teleriscaldamento anche la nostra prima società: Edyna. Così stiamo investendo in una forma di calore ecologico che consente di ridurre ulteriormente il consumo di fonti energetiche fossili e le emissioni di CO₂. Altrettanto importante è l'impegno profuso con Alperia Bartucci sul piano dell'efficientamento energetico e della riduzione delle emissioni, anche attraverso lo sviluppo di Sybil, una tecnologia che attraverso l'intelligenza artificiale produce alert che correggono i comportamenti non virtuosi degli utenti e segnalano eventuali malfunzionamenti delle centrali, generando risparmi energetici anche del 30%.

Acqua, bene primario

L'acqua è la nostra primaria fonte di energia. Una fonte pulita, priva di effetti negativi sul clima, efficiente e particolarmente indicata per l'Alto Adige, un territorio che, vista la sua naturale conformazione, è ricco di risorse idriche. Consapevoli di quanto sia importante, abbiamo quindi sviluppato una modalità di gestione sostenibile dell'acqua. Oltre a partecipare a un tavolo di lavoro con gli uffici provinciali interessati alla tutela dell'ambiente acquatico e dei pesci e a occuparci con regolarità della pulizia dei fiumi, abbiamo sottoscritto una convenzione con il Consorzio di Bonifica Val Venosta finalizzata a garantire la quantità di acqua necessaria alla protezione dei frutteti dalle gelate notturne nel periodo della fioritura primaverile. Una convenzione simile è stata stipulata anche con il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano.

Non solo: con il Centro di Sperimentazione Laimburg e il Centro di Consulenza per la fruttivicultura, abbiamo attivato il progetto Smart Land con cui abbiamo installato oltre 120 sensori di umidità nei campi di 60 frutticoltori e viticoltori altoatesini. Si tratta di sensori che sono in grado di registrare e monitorare i dati rilevanti per il processo di irrigazione, dando agli agricoltori una raccolta in tempo reale di quanto misurato, evitando sprechi e dispersioni.

Infine, con Alperia Bartucci abbiamo sviluppato un progetto di ottimizzazione della rete idrica dell'acquedotto di Trento gestito dalla società Novareti. Alperia Bartucci ha progettato e realizzato un algoritmo avanzato basato su modelli predittivi che consente di ottimizzare i pompaggi dell'acqua dai pozzi ai serbatoi e di minimizzare la pressione di rete, garantendo una gestione più efficiente, con minori perdite e minori sprechi.

Ricerca e sviluppo per creare nuovi modelli sostenibili di business

L'Alto Adige è in corsa per diventare un territorio sempre più smart e più green. Un obiettivo a cui Alperia intende contribuire attivamente. Già oggi, il 94% dell'energia che produciamo deriva da fonti rinnovabili. Per farlo, stiamo sviluppando nuovi prodotti, come il Green Gas, nonché servizi e linee di business che aiutino i nostri clienti a essere energeticamente più efficienti. Inoltre, coinvolgiamo i nostri fornitori per favorire un approvvigionamento sostenibile e collaboriamo con alcune delle più importanti eccellenze accademiche e tecnologiche italiane investendo in ricerca, sviluppo e innovazione. Attraverso il nostro impegno in R&S, stiamo realizzando progetti che favoriranno lo sviluppo di città meno energivore e più sostenibili, come nel caso di Regalgrid, il progetto che favorisce lo sviluppo di comunità energetiche trasformando i consumatori in prosumers, ovvero in "consumatori co-produttori", o di FlexiGrid, progetto che renderà sempre più sicura, affidabile, sostenibile e innovativa la rete elettrica. Tra il 2020 e il 2024, inoltre, Edyna, la società di distribuzione dell'energia di Alperia, sostituirà i contatori dei suoi oltre 200.000 clienti con contatori intelligenti

di nuova generazione, gli Smart Meter, che consentiranno una gestione più efficiente delle risorse energetiche. Nel corso 2019, abbiamo continuato a portare avanti i progetti del nostro Innovation Board con cui promuoviamo un approccio multidisciplinare all'innovazione. Dei 9 progetti selezionati nel 2018, 2 si sono interrotti, 2 sono giunti a compimento (le Unità Virtuali Abilitate Miste e il chatbot ELISA) e 5 sono tuttora in elaborazione. Abbiamo inoltre proclamato i vincitori di Alperia Startup Factory, il contest che abbiamo lanciato per l'innovazione nel campo delle energie rinnovabili e della Green Economy. Su 142 candidati provenienti da tutta Europa, si sono affermati FieldBox.ai, che ha presentato una soluzione digitale per il monitoraggio delle deformazioni delle condotte forzate, e Beedata, specializzata nella creazione di bollette energetiche con informazioni aggiuntive e sofisticate analisi dei dati. E visto il successo del primo anno, abbiamo già lanciato la seconda edizione a cui hanno risposto 230 team provenienti da 37 Paesi del mondo. Segno che l'innovazione in campo energetico è una scommessa davvero globale.

Vicini alle persone

Nel 2019 abbiamo fornito energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento complessivamente a 323.772 clienti, tra cui famiglie, grandi e piccole imprese e istituzioni pubbliche. Con loro abbiamo instaurato una comunicazione trasparente, efficiente e affidabile, come dimostrato dagli elevati indici di soddisfazione misurati lo scorso anno (l'87% dei nostri clienti è "molto soddisfatto" del servizio ricevuto).

Abbiamo anche aumentato di 3 punti percentuali la quota di fatture elettroniche, arrivando al 27%, anche se il nostro obiettivo è raggiungere il 90%. Tutto il materiale utilizzato per inviare comunicazioni e per uso interno è stampato su carta certificata al 100% FSC ovvero Forest Stewardship Council e le emissioni di CO₂ sono compensate. Inoltre, ogni anno, i materiali pubblicitari sono sottoposti a uno screening per valutare le alternative più sostenibili e nel 2019 abbiamo ridotto le brochure stampate da 35.000 pezzi a 17.250.

Con l'obiettivo di far conoscere sempre più ciò che facciamo e di sensibilizzare la comunità riguardo alle tematiche energetiche, abbiamo organizzato anche quest'anno numerose "Giornate delle porte aperte" nelle centrali, tutte certificate come "Green Event", ovvero eventi sostenibili. Inoltre, abbiamo continuato a sostenere la comunità con le nostre donazioni benefiche e a supportare come sponsor le organizzazioni altoatesine attive nei settori dello sport, della cultura, della tutela dell'ambiente e della sicurezza tanto che il marchio Alperia nel 2019, per la prima volta, è stato il più riconosciuto dell'Alto Adige in ambito sportivo. Nel 2019 abbiamo destinato a donazioni e sponsorizzazioni oltre 1 milione e 700 mila euro.

Inoltre, Alperia sta contribuendo al progetto SPRAR Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati, mettendo a disposizione le strutture di Barbiano (dove sono già stati accolti 17 richiedenti asilo e rifugiati) e a Naturno.

Il valore della nostra squadra

Lavorano con noi oltre 1.000 persone. Una squadra affiatata che ogni giorno accresce le proprie competenze grazie ai numerosi corsi di formazione attivati su tematiche strategiche come la sicurezza sul lavoro e il change management, a cui nel 2020 si aggiungeranno corsi sulla Cyber Security. La salute e la sicurezza sul lavoro sono, per noi, fondamentali. Ma, a fronte di un numero di infortuni quasi invariato, nel 2019 abbiamo purtroppo registrato un aumento delle giornate lavorative perse, che sono passate da 293 a 427 (+46%) a causa della gravità di un infortunio che ha richiesto un elevato numero di giornate di assenza dal lavoro. Tutto ciò ci spinge a essere sempre più incisivi nelle politiche adottate per limitare il più possibile il rischio che possano accadere infortuni, sia per i nostri dipendenti che per le imprese esterne che operano nelle nostre sedi (nel 2019, ad esempio, abbiamo ulteriormente perfezionato il sistema attraverso il quale vengono valutate le prestazioni lavorative delle imprese appaltatrici e abbiamo continuato a sensibilizzare i nostri dipendenti anche attraverso nuovi strumenti come pillole informative accompagnate dall'hashtag #weworksafely e un video).

Per far fronte ai numerosi pensionamenti che ci attendiamo nei prossimi anni, stiamo sviluppando un piano di successione, stiamo mettendo in atto diverse misure per attrarre più donne nelle nostre professioni e per ridurre il gap retributivo tra i generi. Nel 2019, in particolare, la presenza femminile nella nostra governance è significativamente aumentata, passando dal 33% al 42%. Non solo: nel corso dell'anno abbiamo avuto il 62% di assunzioni femminili in più rispetto al 2018, con un conseguente miglioramento del tasso di diversity che è passato da 21% a 23%. Si tratta di obiettivi che continueremo a perseguire con costanza anche attraverso l'ampliamento delle misure di conciliazione e flessibilità. Dal 2019, infatti, abbiamo esteso la contribuzione per gli asili nido anche a quelli comunali, allargando così il potenziale dei beneficiari da 9 a 90 persone. Il congedo

parentale è sempre più diffuso anche tra gli uomini: nel 2019, ne ha usufruito l'84% dei padri lavoratori per una durata di circa 2,7 settimane (in aumento rispetto all'anno precedente, quando la durata media era di 1,7 settimane). Ogni dipendente, inoltre, può usufruire di un programma di welfare dedicato, di un'assicurazione sanitaria integrativa, di un'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro ed extraprofessionali in caso di invalidità permanente.

Per aumentare il nostro livello di retention, abbiamo creato dei piani di sviluppo delle carriere e di valorizzazione dei talenti e abbiamo esteso i colloqui di feedback con i dipendenti, passando dal 27% al 51%, con l'obiettivo di arrivare a coinvolgere il 100% dei nostri collaboratori.

Creare un ambiente di lavoro sano e orientato al benessere significa anche sensibilizzare i dipendenti rispetto al tema della sostenibilità. Per questo, abbiamo introdotto nelle nostre sedi bottiglie di acqua di vetro, dispenser di acqua potabile, mele gratuite e igienizzatori; presto attiveremo anche altre misure come la fornitura di snack biologici, vegan e integrali nei nostri distributori automatici.

Grazie a questa pluralità di azioni, il tasso di gradimento dei nostri lavoratori è sensibilmente aumentato, arrivando, come evidenziato dalla rilevazione effettuata nel 2019, al 50%. Un risultato che ci spinge a migliorare ancora, per far sì che tutti siano messi nelle migliori condizioni per collaborare alla realizzazione di un futuro energetico più green e più efficiente.

Come capirete leggendo questo documento, la sostenibilità è per noi un valore chiave e rappresenta, insieme all'innovazione, il motore di una crescita inclusiva ed equilibrata. Siamo profondamente convinti, infatti, che un'azienda come la nostra abbia il dovere di prendere decisioni responsabili a livello ambientale e sociale, generando di conseguenza un impatto positivo su tutta la comunità. Per questo, in maniera sempre più determinata, continueremo a coniugare i principi di efficienza economica con quelli della sostenibilità, operando in maniera responsabile per il presente e il futuro dell'Alto Adige.

HIGHLIGHT 2019

BUSINESS Nel 2019 abbiamo sviluppato importanti operazioni societarie tra cui il closing per l'acquisizione del Gruppo Green Power SpA. Alperia Smart Mobility Srl, la società deputata a occuparsi dello sviluppo della mobilità elettrica, ha invece visto l'ingresso nel suo capitale sociale di Dolomiti Energia Holding SpA, portando così alla nascita della joint venture Neogy Srl. Abbiamo inoltre riorganizzato le attività commerciali del Gruppo Alperia. Tutte le operazioni sono in linea con quanto previsto dal Piano industriale il cui obiettivo è trasformare Alperia da utility tradizionale a provider di servizi energetici a tutto tondo.

STRATEGIA & GOVERNANCE Abbiamo realizzato il 78% degli obiettivi previsti per il 2019 dal Piano di sostenibilità 2017-2021 e creato una nuova Sustainability Policy. Stiamo lavorando alla redazione del Piano strategico 2020-2024 in cui gli SDGs dell'ONU saranno integrati nel piano di ogni Business Unit rendendo la CSR sempre più strategica per il nostro Gruppo. Inoltre, abbiamo previsto che il grado di raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità debba influire, oltre che sul premio aziendale, anche sull'MBO (Gestione per Obiettivi) dei nostri dirigenti.

RISK MANAGEMENT Nel 2019, in aggiunta alla rilevazione dei rischi finanziari e d'impianto, abbiamo valutato i rischi non finanziari di Gruppo, identificando i presidi attivati e la loro efficacia. Il processo ha portato a identificare 58 rischi, la maggior parte dei quali è già stata inserita all'interno del Piano di sostenibilità 2017-2021 con apposite misure di contenimento. A seguito dell'analisi effettuata, sono rimasti solo tre rischi significativi per Alperia: l'invecchiamento della forza lavoro, il potenziamento della mobilità elettrica e lo stakeholder engagement sui temi della sostenibilità. Temi sui quali stiamo già lavorando attivamente.

**SICUREZZA
NELL'APPROVVIGIONAMENTO** A novembre una forte nevicata si è abbattuta sull'Alto Adige provocando uno o più guasti su 57 linee elettriche di media tensione e l'isolamento di 25.000 utenti. Abbiamo gestito l'emergenza installando gruppi elettrogeni (GE) provvisori in modo da ripristinare quanto prima il servizio. Situazioni come questa dimostrano quanto sia importante continuare a investire nella manutenzione e nell'ammodernamento delle infrastrutture per renderle sempre più resilienti ed efficienti e proseguire nell'attività di interrimento delle linee elettriche in modo che possano essere stabili anche in caso di emergenza. Edyna, inoltre, sta provvedendo alla sostituzione dei contatori tradizionali con i contatori di nuova generazione, gli Smart Meter, che sono in grado di rilevare in maggior dettaglio i consumi e di comunicare con altre tecnologie, rappresentando una nuova frontiera per lo sviluppo della Smart Home.

**VALORE AGGIUNTO
ECONOMICO** Nel 2019 abbiamo creato un valore aggiunto per l'Alto Adige di oltre 235 milioni di euro, attraverso versamenti a enti pubblici, remunerazioni e benefit per il personale, incarichi ad aziende locali (che sono arrivati a una quota del 62%), sponsorizzazioni, donazioni e dividendi ai soci locali. Il nostro obiettivo è quello di arrivare a generare entro il 2021 un valore aggiunto – nell'arco di cinque anni – di 1,2 miliardi di euro.

PRODOTTI E SERVIZI SOSTENIBILI Nel 2019, i ricavi generati da Alperia attraverso i prodotti e i servizi sostenibili sono cresciuti dell'1,6%; cifra che, secondo quanto previsto dal prossimo Piano industriale, verrà ulteriormente incrementata. Lo faremo investendo sempre di più su Green Gas, Green Energy, teleriscaldamento, efficienza energetica e mobilità elettrica e continuando a controbilanciare la quantità di CO₂ generata con investimenti specifici in progetti a tutela dell'ambiente.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI Abbiamo fornito i nostri prodotti e servizi a 323.772 clienti, instaurando con loro un rapporto trasparente e di fiducia, anche attraverso la gestione efficiente delle loro richieste (ogni mese rispondiamo fattivamente al 97% delle chiamate ricevute, facendo meglio di quanto richiesto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA che prevede un tasso di risposta dell'85%).

RICERCA E SVILUPPO Abbiamo sviluppato numerosi progetti innovativi, tra cui due previsti dall'Innovation Board (dedicati alle UVAM e alla creazione di un chatbot per il customer service), più altri come Smart Edyna, Smart Land, Regalgrid e FlexiGrid che vedono la collaborazione tra più attori e Business Unit. Abbiamo inoltre selezionato i vincitori della prima edizione di Alperia Startup Factory, il contest che abbiamo lanciato per favorire l'innovazione nel campo delle energie rinnovabili e della Green Economy, e abbiamo già lanciato la seconda edizione a cui parteciperanno oltre 230 team provenienti da 37 Paesi del mondo. A vincere la prima edizione sono state le startup FieldBox.ai e Beedata: la prima ha presentato una soluzione digitale per il monitoraggio delle deformazioni delle condotte forzate, la seconda un sistema per creare bollette energetiche provviste di informazioni aggiuntive e sofisticate analisi dei dati.

EMISSIONI Sosteniamo il Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano riducendo le nostre emissioni di gas a effetto serra. Con l'obiettivo di ridurre le emissioni legate alla mobilità, stiamo lavorando per rendere green il 50% del parco veicoli elettrificabile in tre anni e già oggi disponiamo di oltre 100 veicoli elettrici o ibridi. A tal fine, abbiamo anche realizzato un'indagine tra i nostri dipendenti per verificare la loro propensione alla Green Mobility e per identificare misure idonee a promuovere forme di spostamento casa-lavoro più sostenibili. Nel corso del 2019 abbiamo inoltre continuato ad ampliare la rete di teleriscaldamento a Bolzano e Merano e abbiamo collegato la nostra prima filiale, Edyna, al teleriscaldamento. Con questo sistema investiamo in una forma di riscaldamento ecologico che ci permette di ridurre ulteriormente il consumo di combustibili fossili e le emissioni di CO₂.

DIPENDENTI Abbiamo creato per i nostri dipendenti piani di sviluppo di carriera individuali e di valorizzazione del talento e della leadership. Per attirare più donne nelle professioni tecniche, abbiamo rafforzato le nostre attività di promozione nelle principali scuole e università della zona. Stiamo inoltre ampliando le misure di conciliazione e flessibilità (l'84% dei padri nel 2019 ha usufruito del congedo parentale). La presenza femminile nella nostra governance è aumentata, arrivando a quota 42%, e abbiamo avuto il 62% di assunzioni femminili in più rispetto al 2018, con un conseguente miglioramento del tasso di diversity che è passato da 21% a 23%. Inoltre, abbiamo promosso più di 20 mila ore di formazione in gran parte dedicate alla tematica della salute e della sicurezza sul lavoro.

I NUMERI CHIAVE DELLA SOSTENIBILITÀ

	2019	2018
TERRITORIO		
Valore aggiunto per l'Alto Adige (EUR)	235.822.778	222.373.892
Investimenti totali	104.700.000	84.381.000
Energia netta prodotta da fonti rinnovabili	94%	94%
Percentuale linee di distribuzione di energia elettrica interrata	71%	70%
Numero interruzioni di fornitura per cliente	1,51	1,73
Durata interruzione fornitura per cliente (in minuti)	28,07	27,36
Indice di disponibilità impianti idroelettrici	86,43%	87,67%
Incidenti ambientali	0	0
Percentuale degli ordini ad aziende locali (in base al numero di ordini)	62%	60%
GREEN MISSION		
Percentuale del consumo di energia da fonti rinnovabili all'interno dell'azienda	66%	64%
Market-based GHG Intensità (tonnellate di CO ₂ emesse per MWh)	0,03	0,03
CLIENTI		
Percentuale delle chiamate al numero verde con risposta	97%	97%
Numero di reclami per 100 clienti	0,13	0,18
DIPENDENTI*		
Numero di dipendenti (persone)	1017	945
Tasso di nuove assunzioni (%)	7%	6%
Tasso di turnover (%)	6%	6%
Ore medie di formazione per dipendente	20,3 h	18,7 h
Percentuale di donne in Alperia	23%	21%
Percentuale di donne nel medio management	17%	15%

	2019	2018
Scarto retributivo medio tra uomini e donne nella categoria impiegati	5%	13%
Percentuale di padri che hanno usufruito del congedo parentale	84%	88%
Durata media del congedo parentale (uomini)	2,7 settimane	1,7 settimane
Return to work Rate (donne)	33%	86%
Retention Rate (un anno dopo; donne)	100%	75%
Tasso di assenza dal lavoro (per 1.000 h)	6,01	5,5
Indice di frequenza infortuni (per 1.000.000 h)	8,68	8,94
Indice di gravità infortuni (per 1.000 h)	0,26	0,20

* Dati senza Gruppo Green Power SpA, con Neogy Srl

SVILUPPO E INNOVAZIONE		
Investimenti nella ricerca e innovazione (EUR)	1.560.934	1.056.717
Percentuale dei dipendenti coinvolti in progetti per la ricerca e l'innovazione	9%	5%
Ricavi realizzata con prodotti e servizi sostenibili	40%	49%

ALPERIA SI PRESENTA {GRI 102-1; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7; 102-16}

Alperia è il principale provider di servizi energetici dell'Alto Adige e una delle realtà più importanti in Italia per l'energia sostenibile. La natura è la nostra fonte di ispirazione primaria: lavoriamo in sintonia con il territorio e ci adoperiamo per favorire lo sviluppo della Green Region altoatesina.

L'energia che produciamo arriva da fonti rinnovabili, prevalentemente dalla risorsa idroelettrica. Deteniamo le quote di maggioranza di 34 centrali idroelettriche, 7 impianti fotovoltaici e 3 parchi, 5 centrali di teleriscaldamento e 1 centrale a biomassa a Ottana, in Sardegna. Inoltre, gestiamo la rete di distribuzione elettrica che si estende per 8.736 chilometri. Siamo attivi nella vendita di energia, nella realizzazione di centrali a fonte rinnovabile, nello sviluppo della mobilità elettrica e nella diffusione delle telecomunicazioni. Grazie all'esperienza maturata e al know-how dei nostri esperti, riusciamo a proporre soluzioni innovative per l'efficientamento energetico. Il nostro è un impegno a tutto tondo che fa della sostenibilità un driver strategico per operare nel breve e nel lungo periodo.

La capogruppo Alperia SpA è una società per azioni nata il 1° gennaio 2016 dalla fusione delle due maggiori società energetiche della provincia di Bolzano. La Provincia Autonoma di Bolzano detiene attualmente il 46,38%, Selfin, società partecipata da 100 Comuni altoatesini, detiene l'11,62% della società a cui si aggiungono le quote dei Comuni di Bolzano e di Merano, ciascuno con il 21% delle azioni. La sede principale è a Bolzano con altre sedi operative dislocate sul territorio altoatesino e nazionale.

ALPERIA A COLPO D'OCCHIO {GRI 102-7}

Ricavi	1.562.765.371 (+23% rispetto al 2018: 1,3 mld)
Energia netta prodotta	4,6 TWh (2018: 4,5 TWh)
Organico	1017
Posizione finanziaria netta	-395.815.750 (2018: -388 mln)
Energia elettrica venduta ai clienti finali	5.423 GWh (2018: 4 TWh)
Gas naturale venduto ai clienti finali	464 MSmc (2018: 367 MSm3)
Trading energia elettrica	4.788 GWh (2018: 1,9 TWh)
Calore distribuito	217 (2018: 199 GWh)
Produzione idroelettrica	4.044 GWh
Indice di disponibilità impianti idroelettrici	86,43%

Struttura societaria {GRI 102-1; 102-2; 102-6}

Alperia SpA è articolata in 5 Business Unit: Generazione, Vendita & Trading, Reti, Calore & Servizi e Smart Region, all'interno delle quali sono allocate le 32 società controllate o partecipate da Alperia (dato al 31 dicembre 2019).

Dopo aver acquisito nel 2018 il 60% di Bartucci SpA, uno dei principali operatori nazionali del mercato dell'efficienza e dei servizi energetici integrati, a gennaio 2019 si è proceduto al closing dell'operazione di acquisizione del 70% del capitale sociale di SUM (Servizi Unindustria Multiutilities SpA), società detenuta anche dalle Confindustrie territoriali di Treviso, Padova, Venezia e Rovigo. Con un fatturato complessivo di oltre 130 milioni di euro e più di 1.600 aziende servite, SUM è uno dei principali operatori energetici per il mondo corporate nel Nord Est. Si rafforza così la presenza di Alperia in un settore e in un territorio ritenuti strategici dal Gruppo.

Va nella stessa direzione la chiusura dell'operazione di acquisizione del Gruppo Green Power SpA a settembre 2019. L'azienda di Mirano, in provincia di Venezia, è attiva nel settore dei servizi per l'efficientamento energetico in ambito domestico e conta oltre 18.500 clienti. Trattandosi di una società quotata all'AIM – il mercato delle PMI presso la Borsa Italiana – Alperia ha presentato un'Offerta Pubblica di Acquisto (OPA) che l'ha portata a ottenere l'86,53% del relativo capitale sociale.

La società deputata a occuparsi dello sviluppo della mobilità elettrica, Alperia Smart Mobility Srl, ha invece visto l'ingresso nel suo capitale sociale di Dolomiti Energia Holding SpA, per una quota pari al 50%, portando così il 1° luglio 2019 alla nascita della joint venture Neogy Srl. Il Consiglio di Amministrazione della nuova società è composto da due membri di Alperia e da due di Dolomiti Energia. Alperia ne ha nominato l'Amministratore Delegato nella persona di Sergio Marchiori, direttore della Business Unit Smart Region.

Sempre nel corso del 2019, Alperia ha concluso la riorganizzazione delle attività commerciali del Gruppo, che vengono ora gestite da Alperia Smart Services Srl: la scissione di quest'ultima mediante trasferimento del ramo d'azienda Risk & Energy Management a favore di Alperia Trading Srl, il trasferimento delle attività commerciali di Alperia Ecoplus Srl e Alperia Fiber Srl in Alperia Smart Services Srl e il conferimento del ramo d'azienda Marketing di Alperia SpA in Alperia Smart Services Srl. L'ultimo passaggio della riorganizzazione è stato formalizzato con effetto dal 1° luglio 2019.

Tutte le operazioni che hanno segnato il 2019 confermano il percorso previsto dal Piano industriale il cui obiettivo è trasformare Alperia da utility tradizionale a provider di servizi energetici a tutto tondo.

Catena dei valori {102-9}

Fin dalla stesura della sua prima indagine di materialità (2017), Alperia ha definito una strategia di sostenibilità che si è impegnata a portare avanti affinché la relazione con la comunità altoatesina potesse essere responsabile e sicura, creando valore condiviso nel medio e nel lungo periodo. Un impegno che coinvolge anche i suoi fornitori. Tutti i prodotti e i servizi che forniamo (dall'energia al gas, dalla Green Mobility all'efficientamento energetico alla fibra ottica), infatti, mirano a proiettare l'Alto Adige in un futuro di innovazione e sostenibilità. In questo percorso, le nostre fonti di approvvigionamento energetico sono prevalentemente naturali e locali, in particolare:

- l'acqua viene prelevata dal territorio altoatesino per poi essere restituita sotto forma di prodotti e servizi energetici sostenibili;
- la biomassa è prevalentemente locale o comunque proveniente dall'arco alpino e da territori di confine;
- l'olio di palma, utilizzato dalla consociata Biopower Sardegna Srl, non proviene da fornitori locali, ma il suo approvvigionamento avviene attraverso fornitori certificati ISCC EU. Tale certificazione garantisce la sostenibilità di tutta la filiera: dalla coltivazione al mulino, dallo stoccaggio al trasporto. La qualità del CPO (Crude Palm Oil) viene analizzata chimicamente da società terze, sia all'imbarco della nave che prima dello scarico del prodotto, così da verificarne la conformità rispetto alle caratteristiche chimiche redatte da Alperia;

- il gas naturale è acquistato in Italia ed è un mix di gas estratto nei confini nazionali e di gas estratto all'estero. Il nostro Paese, infatti, importa gas per oltre il 90%¹ (contro una media EU del 70% circa). Il gas naturale arriva in Italia attraverso i gasdotti e per il 50% proviene dalla Russia. Seguono: Algeria, Qatar, Libia, Olanda e Norvegia. Solo una parte residuale è estratta direttamente in Italia;
- macchinari e altri materiali tecnici vengono acquistati a seconda delle necessità a livello locale, nazionale o internazionale;
- il calore proviene direttamente dal termovalorizzatore di Bolzano.

Tutti questi materiali sono utilizzati per le attività di produzione, trasmissione, distribuzione, trading e vendita di energia elettrica e gas.

Corporate Governance {GRI 405-1, 102-16, 102-18}

Nel 2019, Alperia SpA e un gran numero delle sue società controllate o partecipate hanno visto rinominati i componenti dei rispettivi organi di amministrazione e/o controllo, giunti alla scadenza naturale del mandato.

La capogruppo adotta il sistema dualistico ai sensi dell'art. 2409 octies del Codice Civile che prevede un Consiglio di Gestione composto da 6 componenti e un Consiglio di Sorveglianza composto anch'esso da 6 componenti, di cui 3 nominati dalla Provincia Autonoma di Bolzano e da Selfin Srl e 3 dai Comuni di Bolzano e Merano.

Nella composizione dei due organi nessuno dei due generi è rappresentato in misura inferiore a un terzo. Nel Consiglio di Gestione è stata raggiunta l'assoluta parità tra i generi con tre membri donne e tre uomini. L'organo è presieduto da Flora Emma Kröss, mentre la Vicepresidente è Renate König. Gli altri componenti del Consiglio di Gestione, organo che resterà in carica per tre esercizi, sono Helmuth Konrad Moroder, Daniela Vicidomini, il Direttore Generale Johann Wohlfarter e il Vicedirettore Generale Paolo Acuti. Il Consiglio di Gestione si occupa in via esclusiva dell'amministrazione e gestione della Società, dunque della predisposizione e dell'attuazione, una volta approvati dal Consiglio di Sorveglianza, degli indirizzi generali programmatici e strategici della Società e del Gruppo.

Il Consiglio di Sorveglianza è composto da Mauro Marchi (Presidente), Wolfram Sparber (Vicepresidente), Paula Aspmair, Manfred Mayr, Maurizio Peluso e Luitgard Spögler. Nei due organi apicali della Società le donne rappresentano complessivamente il 50% dei dieci membri esterni. Il Consiglio di Sorveglianza vigila sul rispetto della legge, dello statuto societario e dei principi di corretta amministrazione e gestione dell'impresa e approva alcune operazioni deliberate dal Consiglio di Gestione, ritenute strategiche dallo statuto.

La gestione operativa della Società è affidata alla Direzione che è composta dal Direttore Generale, Johann Wohlfarter, dal Vicedirettore Generale, Paolo Acuti, e dal Direttore Corporate Strategy, Paolo Vanoni. Il Direttore Generale rappresenta il vertice della struttura e dirige e gestisce l'attività della Società, sovrintendendo all'attività tecnica, amministrativa e finanziaria della stessa. Riveste, come anche il Vicedirettore Generale, il doppio ruolo di dirigente e di membro del Consiglio di Gestione, concorrendo a formare la volontà del Consiglio. Il Vicedirettore Generale, Paolo Acuti, è anche membro della Giunta Esecutiva e del Consiglio Direttivo Energia di Utilitalia, la federazione italiana delle imprese energetiche, idriche e ambientali.

La struttura di governance di Alperia si completa con l'Internal Audit che svolge un'attività indipendente e obiettiva di assurance: valuta l'efficacia del sistema di controllo interno e assiste l'organizzazione nel perseguimento degli obiettivi verificando l'adeguatezza dei processi di gestione dei rischi e di corporate governance e il loro effettivo funzionamento. L'Internal Audit valuta tutte le funzioni e direzioni aziendali, i sistemi, i processi, le direttive, le procedure e le prassi adottate, sia della capogruppo sia delle società appartenenti al Gruppo.

¹ <https://www.sr-m.it/wp-content/uploads/2019/12/SINTESI-Energy-Bruxelles-2019.pdf>

Governance tools {102-18}

Alperia adotta vari strumenti di governance per assicurare una corretta gestione delle attività sia interne che esterne. Alcuni di questi strumenti rispondono a quanto previsto dalla legislazione nazionale e garantiscono un controllo specifico delle attività; altri, invece, sono stati volutamente implementati dal Gruppo al fine di rafforzare lo spirito di legalità, trasparenza e correttezza.

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancato monitoraggio dei processi e delle attività soggette al rischio di corruzione tra privati e nei rapporti con la pubblica amministrazione nonché dei rapporti con le parti correlate.	Vogliamo ridurre al minimo il fenomeno della corruzione attiva e passiva tra privati e il conflitto di interessi nei rapporti con la pubblica amministrazione. Per questo, adottiamo il Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01 (corruzione attiva), abbiamo implementato la procedura di Whistleblowing e seguiamo un rigoroso codice etico.

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231

Il Modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del D.Lgs. 231/01 (MOG 231) è l'insieme delle regole e delle procedure organizzative volte a prevenire la commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01. L'adozione di tale modello è un atto di responsabilità sociale da parte della Società, volto ad affermare e diffondere una cultura di impresa improntata alla legalità e al controllo di tutte le attività decisionali e operative, nella piena consapevolezza dei rischi derivanti dalla commissione dei reati.

La capogruppo Alperia SpA ha approvato la versione aggiornata integrale del proprio MOG 231 alla fine del 2018, mentre nel 2019, a seguito delle numerose modifiche organizzative e societarie intervenute nel Gruppo, sono stati rivisti gli organigrammi e i modelli 231 di molte delle sue società. Il primo gennaio 2019 ha avuto decorrenza la scissione di Alperia Energy Srl, trasferendo ad Alperia Trading Srl – costituita nel settembre del 2018 – il ramo aziendale Risk & Energy Management. Alperia Trading si occupa di commercializzare la produzione di energia del Gruppo e di gestire il trading di energia. È quindi stata dotata di un suo modello 231 e di un proprio Organismo di Vigilanza al quale è attribuito il compito di vigilare sull'efficacia, l'osservanza e l'aggiornamento del MOG 231. Tale organismo si confronta con tutte le funzioni interne all'azienda e tutti i destinatari del MOG 231 sono tenuti a comunicare all'OdV, anche in forma anonima, concrete o potenziali commissioni di reati previsti dal D.Lgs. 231/01 e/o violazioni previste nel MOG 231.

Tra il 22 e il 28 novembre 2019 sono stati approvati i MOG 231 di Alperia Bartucci SpA, di Alperia Ecoplus Srl, di Biopower Sardegna Srl e di Alperia Smart Services Srl. Alperia Bartucci SpA, Alperia Trading Srl, Edyna Srl e Gruppo Green Power SpA hanno istituito il proprio OdV, mentre per Alperia Smart Services Srl, Biopower Sardegna Srl e Alperia Ecoplus Srl continuano a svolgere questi compiti gli OdV precedentemente nominati. Tutti i modelli sono disponibili in italiano e in tedesco sul sito internet del Gruppo (www.alperigroup.eu) e sulla rete intranet. Per accrescere la consapevolezza dei dipendenti circa il valore del modello 231, sono stati organizzati dei corsi di formazione e-learning, specifici per ogni area aziendale. Nel corso dell'anno 2019 in Alperia SpA non sono emerse violazioni del MOG 231 né eventi significativi ai fini del D.Lgs. 231/01.

Il MOG 231 di Alperia SpA e i modelli 231 delle singole società del Gruppo rappresentano il principale strumento di prevenzione della corruzione pubblica e privata, della frode contro lo Stato e la Pubblica Amministrazione, dei reati di concussione e di induzione indebita. A questi strumenti si affiancano ulteriori misure come il Codice Etico di Gruppo, il Codice Disciplinare e le Golden Rules.

Codice Etico

Il rispetto delle leggi e il contrasto di comportamenti corruttivi sono stabiliti dal Codice Etico del Gruppo e si concretizzano nelle prassi e nelle modalità operative definite e diffuse attraverso le procedure aziendali.

Il Codice Etico, parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, raccoglie i valori, i principi e le regole a cui sono improntati i comportamenti e le attività del Gruppo. Tali disposizioni si rivolgono, senza alcuna eccezione, agli amministratori e ai dipendenti delle società. Anche tutti coloro che collaborano a vario titolo con il Gruppo Alperia e le sue società, sono tenuti a rispettare una condotta in linea con tali principi, fermo restando il rispetto delle specificità religiose, culturali e sociali di ognuno.

Le disposizioni contenute nel Codice Etico integrano la condotta che il personale interno è tenuto a rispettare anche in conformità delle regole di ordinaria diligenza cui sono tenuti i prestatori di lavoro, disciplinati dalla normativa in materia di rapporti di lavoro. Il Codice Etico è vincolante per i comportamenti di tutto il personale del Gruppo Alperia ovvero per tutti coloro che, a qualsiasi titolo, e a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale, contribuiscono al raggiungimento degli scopi e degli obiettivi aziendali. In nessuna circostanza il raggiungimento dell'interesse del Gruppo Alperia può motivare un comportamento contrastante rispetto al Codice Etico e alle leggi vigenti.

L'ente deputato a vigilare sull'applicazione del Codice Etico di Gruppo è l'Organismo di Vigilanza di Alperia Spa, istituito in conformità al MOG 231/2001 e alle norme collegate. Esso si coordina con gli Organismi di Vigilanza istituiti presso ciascuna società del Gruppo e con le funzioni aziendali competenti per la corretta attuazione e l'adeguato controllo dei principi contenuti nel Codice Etico. Il Codice è pubblicato sul portale intranet aziendale e sul sito istituzionale di Alperia (www.alperigroup.eu).

Codice Disciplinare e Golden Rules

Il Codice Disciplinare ha l'obiettivo di individuare le sanzioni disciplinari applicabili a fronte delle mancanze commesse dai dipendenti delle Società del Gruppo Alperia. I collaboratori non possono sfruttare la posizione che ricoprono per svolgere (né durante né fuori dall'orario di lavoro) attività in concorrenza o contrarie a quelle dell'azienda, soprattutto se a scopo di lucro, né possono percepire doni o compensi di qualsivoglia natura. Inoltre, per rafforzare i valori e la visione aziendale del Gruppo, sono state stilate dieci Golden Rules che sono affisse in ogni sede della società con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro positivo e paritario, in cui ogni persona può dare un contributo secondo le proprie capacità e con senso di responsabilità. Entrambi i documenti sono consultabili nelle lingue tedesca e italiana sulla pagina intranet del Gruppo.

Whistleblowing

Introdotta nel 2018, la procedura di Whistleblowing dà la possibilità ai dipendenti di segnalare in modo tempestivo eventuali situazioni di rischio (frodi, reati, illeciti o condotte irregolari commesse da soggetti interni all'azienda). Tale procedura è diventata obbligatoria per tutte le società che sono dotate di Modello organizzativo 231 ed è quindi stata implementata anche da Alperia che ha predisposto la piattaforma in cloud e-Whistle attraverso la quale si possono effettuare segnalazioni in forma riservata. Nel corso del 2019, l'Organismo di Vigilanza non ha ricevuto alcuna segnalazione tramite questo canale.

Il caso Gruppo Green Power

Nel corso del 2019, Alperia ha acquisito la quota di maggioranza di Gruppo Green Power SpA, società a capo di un gruppo attivo nel settore della commercializzazione di servizi e prodotti per l'efficientamento energetico tra nuclei familiari e piccole e medie imprese. In seguito a un servizio televisivo trasmesso da Canale 5, che ha messo in dubbio la correttezza dell'operato delle società del gruppo GGP, precedente all'acquisizione da parte di Alperia, quest'ultima si è immediatamente attivata conferendo a una primaria società di revisione l'incarico di effettuare uno specifico audit; a conclusione di detta attività, il gruppo GGP ha regolarizzato le posizioni critiche. Nei mesi scorsi Alperia ha ridefinito alcuni aspetti gestionali e contrattuali dell'attività commerciale delle società del gruppo GGP e si avvia ora a ridefinire il Piano industriale del medesimo gruppo contemperando le esigenze di business con i principi di correttezza e trasparenza che da sempre caratterizzano l'agire di Alperia.

Il caso PVB Power Bulgaria

Nel corso di alcune conferenze stampa tenutesi a Sofia e a Bolzano, un imprenditore bulgaro ha denunciato presunte irregolarità commesse in passato dall'allora Direttore Esecutivo a danno della società PVB Power Bulgaria e della sua controllata Vez Svoghe, proprietaria di cinque centrali idroelettriche in Bulgaria.

Alperia, Dolomiti Energia Holding e Finest, socie – unitamente al socio di maggioranza relativa PVB Power Srl – di PVB Power Bulgaria, hanno contestato il tentativo del citato imprenditore bulgaro, che era appena divenuto socio di minoranza in PVB Power Srl, di ipotizzare un loro qualsiasi coinvolgimento in presunte attività illegali o irregolari all'interno di PVB Power Bulgaria. Peraltro le tre società hanno sempre sottolineato che, anche qualora si dovessero appurare irregolarità nella società bulgara, si troverebbero a essere parte lesa. Le tre società, non appena venute a conoscenza di tali presunte irregolarità, si sono attivate per incaricare una società esterna di Risk Management a condurre una indagine in merito.

Si fa presente che è in corso la procedura di vendita delle quote delle tre società in PVB Power Bulgaria e il citato imprenditore aveva manifestato la volontà di acquisirle. Tuttavia la sua offerta, ritenuta del tutto incongrua, non era stata accettata, avendo le tre società reputato di procedere alla selezione di altri possibili acquirenti attraverso una procedura di selezione.

Sustainability Governance

Con l'obiettivo di contribuire significativamente a uno sviluppo sostenibile del Gruppo e del territorio in cui opera, Alperia si è dotata di un Piano di sostenibilità che ha decorrenza dal 2017 fino al 2021. Nel piano sono stati indicati gli obiettivi da raggiungere a livello ambientale, sociale ed economico. Tali obiettivi, dal 2018, vengono monitorati attraverso il Bilancio di sostenibilità, documento che viene approvato dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza.

Nel corso del 2019 è stata definita una nuova Sustainability Policy, approvata dal Direttore Generale, il cui scopo è approcciare i temi della sostenibilità in maniera globale, non limitandosi esclusivamente al campo HSE – Salute, Sicurezza, Ambiente. A questo documento seguirà, nel 2020, la definizione di una CSR (Corporate Social Responsibility) Management Procedure e la sostenibilità diventerà un driver centrale del nuovo Piano industriale del Gruppo. Così facendo si intende definire in maniera chiara a quali dei Sustainable Development Goals (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, SDGs) definiti dall'ONU Alperia potrà contribuire con la sua attività effettuando scelte idonee e predisponendo misure in linea con tali obiettivi.

Fondamentale, per Alperia, è che tutte le persone che operano al suo interno, siano coinvolte in questo processo. Per questo, dopo aver legato già nel 2018 il premio di fine anno dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, nel 2019 si è deciso di estendere questo meccanismo anche ai vertici dell'azienda, integrando almeno un obiettivo di sostenibilità nei Management by Objectives (Gestione per Obiettivi, MBO). La misura diventerà operativa dal 2020 con l'obiettivo di renderla presto applicabile anche agli obiettivi di management di lungo termine.

La gestione di tutte le attività di Corporate Social Responsibility è svolta dal CSR Management nell'ambito della direzione Brand & Communication. Le sue responsabilità vanno dalla predisposizione di un piano e di un report di sostenibilità all'assistenza dei servizi tecnici per l'attuazione dei progetti, dall'invio di raccomandazioni riferite alle azioni da sviluppare al confronto con gli organi di governance, fino alla revisione annuale del reporting non finanziario e alla collaborazione con il CSR Steering Committee. Quest'organo, a tutti gli effetti un'interfaccia tra i dipendenti del Gruppo e il CSR Management, riunitosi una volta nel corso del 2019, ha il compito di portare avanti le seguenti mansioni: informare circa le attività correnti, valutare le performance CSR, presentare proposte di miglioramento, misurare gli obiettivi e le misure da raggiungere e favorire la diffusione di maggiore consapevolezza in merito ai temi della sostenibilità. Del CSR Steering Committee fanno parte il CSR Management e i responsabili del servizio o i collaboratori dei settori Human Resources, HSE, Procurement, Enterprise Risk, Corporate Strategy, Engineering, Controlling, Contabilità, IT, Comunicazione, Marketing, Produzione, Vendita & Trading, Reti, Calore & Servizi e Smart Region.

Sustainability Policy

La sostenibilità è parte integrante della visione aziendale e della strategia del Gruppo Alperia, nonché un aspetto chiave di ogni nostra attività. È su questo assunto che si basa la nostra nuova Sustainability Policy, con la quale ci impegniamo ad agire in cinque ambiti di azione strategici:

- **Territorio:** creiamo valore aggiunto a livello locale in termini di posti di lavoro, imposte e tasse, contratti di fornitura e impegno sociale. I sistemi di Corporate Governance, come i codici di condotta, una gestione proattiva dei reclami e gli strumenti di Compliance e gestione dei rischi, garantiscono la trasparenza e prevengono i rischi reputazionali e operativi. La massima priorità è data alla sicurezza tecnica e alla robustezza degli impianti. L'attenzione maggiore è sempre rivolta all'affidabilità e alla disponibilità dell'approvvigionamento energetico. Grazie alla definizione di requisiti ecologici e sociali minimi nelle gare d'appalto, nella selezione dei fornitori, nelle valutazioni e negli audit dei fornitori, Alperia contribuisce attivamente alla configurazione sostenibile dell'intera catena di fornitura. Le fonti energetiche primarie sono reperite a livello locale, ove possibile, e sono prevalentemente rinnovabili.
- **Sviluppo e innovazione:** lavoriamo allo sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche con l'obiettivo di offrire prodotti e servizi energetici all'avanguardia e competitivi che abbiano il minor impatto ambientale possibile e garantiscano un approvvigionamento affidabile e sostenibile. L'obiettivo ultimo resta quello di rendere le attività dell'azienda al 100% verdi.
- **Green Mission:** manteniamo l'impatto ambientale al livello più basso possibile, promuoviamo una produzione energetica a basse emissioni, attuiamo programmi per la conservazione della biodiversità, preveniamo le contaminazioni e attuiamo un adeguato smaltimento dei rifiuti prodotti. Facciamo un uso razionale e sostenibile delle risorse idriche, gestendo i rischi associati alla scarsità d'acqua. Tutta l'energia viene sfruttata in modo responsabile, sostenendo misure volte al risparmio e all'uso efficiente.
- **Clienti:** lavoriamo per costruire un rapporto di piena fiducia con i nostri clienti. Siamo a loro disposizione sempre, con un servizio sollecito e orientato alle soluzioni, offrendo loro prodotti energetici personalizzati e competitivi sul mercato, prediligendo prodotti e servizi sostenibili. A tutto ciò, affianchiamo una comunicazione e un'attività di marketing trasparenti, aggiornate e orientate agli stakeholder, tenendo conto degli aspetti sociali ed ecologici. La tutela dei dati e l'osservanza delle vigenti norme in materia di privacy e sicurezza sono garantite in ogni momento;
- **Personale:** perseguiamo una gestione responsabile delle risorse umane adottando una comunicazione aperta e trasparente, una formazione continua del personale in linea con le competenze individuali, la creazione di un ambiente di lavoro favorevole alla famiglia sia per le donne che per gli uomini nonché la promozione della diversità e delle pari opportunità in tutte le attività. La salute dei dipendenti è di centrale importanza per Alperia che garantisce un livello di sicurezza sul lavoro massimo sia per il personale che per le imprese d'appalto.

Obiettivo strategico: Vogliamo ancorare la sostenibilità ecologica, sociale ed economica alla nostra governance e ai nostri processi di management.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Introduzione di una politica di incentivi per il management ai fini del raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità (p. es. mediante l'inclusione di obiettivi CSR nei cataloghi obiettivi personali e quale criterio di valutazione per il compenso)	Integrazione di un obiettivo di sostenibilità nei Management by Objectives per i vertici del Gruppo	Ulteriore sviluppo del sistema di reporting di sostenibilità con: - integrazione degli indicatori non finanziari nei processi di controllo a livello di Gruppo ai fini del miglioramento della qualità dei dati - istituzione di un regolare processo di reporting per il management - valutazione di una rilevazione dei dati supportata dall'IT (p. es. non-financial reporting modulo da SAP)	2017-2021 (ongoing)	-	-	-
Definizione e formalizzazione della struttura di governance sul tema CSR/sostenibilità	Elaborazione di una Sustainability Policy per il Gruppo	Elaborazione di una CSR Management Procedure per formalizzare la struttura di governance per la gestione della sostenibilità	2020 (ongoing)	-	-	-

Certificazioni ottenute dal Gruppo aziendale

- ✓ **ISO 9001:2015** per la gestione della qualità
- ✓ **ISO 14001:2015** per la gestione ambientale
- ✓ **ISO 27001:2013** per la sicurezza e la protezione dei dati
- ✓ **ISO 45001:2018** per il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- ✓ **UNI CEI 11352:2014** per le Energy Services Companies (ESCO), società che effettuano interventi finalizzati a migliorare l'efficienza energetica dei propri clienti con assunzione diretta dei rischi e garanzia di successo dell'iniziativa.

Una selezione delle nostre iniziative esterne {GRI 102-12}

- **KlimaFactory**: i clienti business di Alperia hanno la possibilità di richiedere un Energy-Audit grazie al quale possono partecipare al Programma KlimaFactory, un'iniziativa dell'Agenzia CasaClima per migliorare l'efficienza energetica nelle imprese. Avvenuto l'audit, l'impresa ottiene il logo e l'attestato di partecipazione al programma;
- **MOTUS-E**: il Direttore Generale di Alperia, Johann Wohlfarter, siede nel consiglio direttivo dell'associazione che riunisce e rappresenta il mondo interessato al successo della mobilità elettrica con lo scopo di creare standard, svolgere attività di network e definire best practice per trainare il tema in Italia, anche a supporto della politica governativa;
- **IEA DHC**: Alperia è membro di IEA Implementing Agreement on District Heating & Cooling including the integration of CHP, network internazionale specializzato in ricerca e sviluppo sui sistemi di teleriscaldamento e di raffreddamento a basso impatto ambientale. Il programma fa parte dell'Agenzia internazionale dell'energia (AIE), agenzia autonoma fondata nel 1974 a cui collaborano 28 economie avanzate.

Alperia nelle associazioni {GRI 102-13}

- **Utilitalia**: Alperia, con il suo Vicedirettore Generale Paolo Acuti, è entrata a far parte della Giunta Esecutiva e del Consiglio Direttivo Energia di Utilitalia, la federazione italiana delle imprese energetiche, idriche e ambientali. Alperia è membro della Commissione Comunicazione dell'Associazione e del gruppo di lavoro "Responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità". L'Associazione conta in totale oltre 500 soggetti operanti nei settori di acqua, ambiente, elettricità e gas. Alperia e le altre aziende associate hanno sottoscritto il "Patto per lo sviluppo del Paese", un documento programmatico per il prossimo triennio che coinvolge Stato, istituzioni territoriali, comunità locali, imprese e cittadini e si fonda su 4 punti: la gestione della transizione energetica e ambientale verso la Green Economy, lo sviluppo di un sistema infrastrutturale efficiente, la sostenibilità economica, sociale e ambientale e la valorizzazione dei territori e delle comunità servite.
- **AGAW (Arbeitsgemeinschaft Alpine Wasserkraft)**: le attività di AGAW puntano a incentivare lo sfruttamento delle risorse idroelettriche secondo i più alti standard tecnici ed ecologici. Oltre a progetti concreti in ambito idroelettrico ci si pone l'obiettivo di aumentare la consapevolezza della collettività in merito all'irrinunciabile contributo dell'energia idroelettrica che in quanto fonte pulita è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi climatici europei.
- **Comitato Nazionale Italiano per le Grandi Dighe (ITCOLD)**: ITCOLD è il comitato nazionale italiano facente capo a ICOLD (International Commission On Large Dams) che si adopera insieme ai partner internazionali affinché le dighe di nuova costruzione siano sicure, efficienti, economicamente vantaggiose e con minori ripercussioni sull'ambiente. Oltre ad Alperia, a far parte del comitato sono alcuni dei maggiori concessionari nazionali tra i quali A2A, Edipower, Edison ed Enel.
- **Euroheat & Power**: Alperia è parte di Euroheat & Power, associazione internazionale che rappresenta i settori del teleriscaldamento e teleraffrescamento in Europa. Mettendo in contatto i protagonisti del settore, i decisori politici e il mondo accademico, Euroheat & Power promuove il riscaldamento e il raffreddamento sostenibili.
- **Assoesco**: Associazione Italiana delle Energy Service Company a cui è associata Alperia Bartucci, società di Alperia specializzata in efficientamento energetico. Bartucci è inoltre associata ad Assolombarda, ha realizzato progetti in collaborazione con la Sparkasse e ha collaborato a progetti di tesi con il Politecnico di Milano, il Politecnico di Torino, l'Università degli Studi di Padova, l'Università Politecnica delle Marche, l'Università degli Studi di Verona e l'Università Commerciale Luigi Bocconi. Sempre Alperia Bartucci è inoltre partner di numerosi osservatori del Politecnico di Milano (Energy &

Strategy Group), dove dà il proprio contributo ai fini della ricerca in vari ambiti (efficienza energetica negli edifici e smart building, efficienza energetica industriale, innovazione nell'ambito energetico, water management).

- **Elettricità Futura:** è la principale associazione italiana delle imprese che operano nel settore elettrico nata per creare le basi per un mercato elettrico efficiente capace di rispondere alle sfide del futuro. Alperia ne è socia e dal 2019 il Direttore Generale Johann Wohlfarter fa parte del Comitato Strategico. L'associazione è composta da 600 operatori che detengono più di 75.000 MW di potenza elettrica installata tra convenzionale e rinnovabile e circa 1.150.000 chilometri di linee.
- **CSR Manager Network:** è l'associazione nazionale che raduna i professionisti che presso ogni tipo di organizzazione (imprese, fondazioni d'impresa, società professionali, P.A., enti non profit) si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali.

Diritti umani

Il rispetto dei diritti umani è fondamentale per Alperia. Adottiamo un sistema di valori basato sul rispetto della dignità, dell'uguaglianza e della libertà di ogni individuo. Un impegno che rivolgiamo sia all'interno che all'esterno, adottando comportamenti coerenti nella scelta dei fornitori tanto che i contratti di acquisto e le Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo prevedono una clausola vincolante di rispetto dei diritti umani. In linea con gli SDGs dell'ONU, abbiamo identificato i seguenti diritti umani come pilastri delle azioni di sostenibilità descritte nel presente Bilancio, relazionandoli con i temi essenziali previsti dal Piano di sostenibilità 2017-2021, ovvero:

- **Diversità e pari opportunità:** i nostri dipendenti sono ciò che più ci rappresenta. Vogliamo creare per loro un ambiente di lavoro sano, stimolante e a misura di famiglia. Anche nel 2019 abbiamo confermato la certificazione "Family Audit" assegnato dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma e della Camera di Commercio. Un certificato che comprova gli sforzi posti nell'armonizzazione tra vita privata e lavorativa del nostro personale. Stiamo lavorando per attirare più donne nelle professioni tecniche e per aumentare la percentuale di manager donne. Aspetto sul quale sono già stati fatti importanti passi avanti nell'ambito degli organi collegiali: nel 2019, il presidente del nostro Consiglio di Gestione è una donna e l'organo stesso è costituito per il 50% da donne. Un trend che intendiamo migliorare ulteriormente in futuro, prestando particolare attenzione a eventuali differenze salariali tra i generi e cercando di ridurli.
- **Sviluppo dei dipendenti:** è fondamentale accompagnare i nostri dipendenti in un percorso di crescita professionale e personale. Per questo, abbiamo sviluppato il programma dedicato ai "Talenti" che evidenzierà i punti di forza e di miglioramento dei candidati e favorirà uno sviluppo personale mirato e un possibile avanzamento di carriera, offrendo attività di formazione specifiche rispetto alle singole esigenze. Inoltre, per favorire un ricambio generazionale efficiente ed equo, stiamo lavorando a un piano di successione per programmare in tempo la sostituzione di posizioni chiave all'interno del Gruppo. Per garantire il diritto allo svago e al tempo libero, sosteniamo le attività organizzate dal Circolo ricreativo dei dipendenti, CRAL, da sempre molto attivo. A ogni nostro dipendente è assicurato il diritto alla sfera privata e alla sicurezza sociale, ne proteggiamo la riservatezza dei dati e delle informazioni.
- **Crescita inclusiva, lavoro sicuro e dignitoso:** vogliamo promuovere e garantire il massimo livello di salute e sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti e per i nostri fornitori esterni. Effettuiamo attività di monitoraggio e manutenzione delle sedi e degli impianti in conformità con le normative e incentiviamo la ricerca e lo sviluppo di soluzioni innovative in materia di efficienza energetica. Abbiamo programmato l'installazione nel 2020 di 30 defibrillatori semiautomatici della Croce Rossa e Croce Bianca sia all'interno che all'esterno delle nostre sedi. Promuoviamo iniziative di miglioramento del benessere interno, attraverso l'attivazione di offerte dedicate nel Pacchetto Welfare, l'introduzione in azienda di macchine erogatrici di acqua potabile, la stipula di un'assicurazione sanitaria integrativa e abbiamo continuato ad armonizzare gli accordi sindacali per tutti i dipendenti del Gruppo con l'obiettivo di raggiungere condizioni quadro uniformi ed eque.

Rischi e opportunità {GRI 102-11, 102-15}

I cambiamenti climatici sono una delle maggiori minacce ambientali, sociali ed economiche del mondo moderno. Nel corso degli ultimi 150 anni, la temperatura media è aumentata di quasi 0,8° C a livello globale e di circa 1° C in Europa. Se non si intraprenderà un'azione globale per limitare le emissioni, il gruppo intergovernativo di esperti sul cambiamento climatico (IPCC) prevede che le temperature globali potranno salire ulteriormente di 1,8° C-4,0° C rispetto all'epoca preindustriale, con un aumento del livello medio del mare tra i 6 e i 9 metri, la perdita di tutte le barriere coralline e della foresta amazzonica e grandi parti del pianeta che diverrebbero inabitabili.²

Gli impatti di tali cambiamenti sono già evidenti: eventi meteorologici estremi, come ondate di calore, siccità e alluvioni, stanno diventando sempre più frequenti con ripercussioni sugli ecosistemi naturali, sulla salute umana e sulle risorse idriche. In particolare, si stima che nel quinquennio 2015-2019:³

- la temperatura abbia superato di 1,1° C quella dell'epoca preindustriale (1850-1900), rendendo gli ultimi cinque anni i più caldi mai registrati;
- la calotta glaciale artica abbia registrato le quattro minori estensioni invernali di sempre, con la perdita dei ghiacciai più elevata mai registrata prima;
- Il livello del mare sia salito ulteriormente e l'acqua marina sia sempre più acida;
- i livelli di due tra i principali gas climalteranti quali metano (CH₄) e protossido di azoto (N₂O) abbiano raggiunto nuovi picchi;
- le emissioni globali di anidride carbonica siano aumentate del 2% (+63% rispetto al 1990) nel 2018, con continuità nel 2019.

Siamo quindi a un punto di non ritorno, sia per l'ambiente, sia per interi settori economici come la silvicoltura, l'agricoltura, il turismo e l'edilizia, nonché per la stessa salute umana. La consapevolezza dei rischi globali derivanti dall'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo emerge chiaramente dal Global Risks Report 2020 del World Economic Forum,⁴ presentato a gennaio 2020. Secondo quanto rilevato dal sondaggio condotto tra oltre 750 esperti e decision-maker dei vari settori dell'economia globale sulla percezione dei rischi a livello internazionale, si confermano al primo, al secondo e al terzo posto:

- gli eventi meteorologici estremi
- il fallimento nella mitigazione e nell'adattamento ai cambiamenti climatici
- le grandi catastrofi naturali

Seguono, al quarto e quinto posto:

- la perdita di biodiversità
- i danni ambientali causati dall'uomo

Per la prima volta nella storia del report, quindi, tutti e cinque i maggiori rischi globali in termini di probabilità riguardano l'ambiente. Se l'aumento delle temperature non verrà mantenuto al di sotto di 1,5° C, infatti, si andrà incontro a una vera e propria emergenza planetaria che porterà all'estinzione di intere specie animali e vegetali, all'aumento delle catastrofi naturali con perdite di vite umane, a forti problematiche sanitarie che graveranno sui sistemi nazionali, soprattutto per i Paesi più poveri e più vulnerabili, all'inondazione di intere aree a bassa quota a causa del progressivo scioglimento dei ghiacciai, alla diminuzione del rendimento dei raccolti e alla sempre maggiore scarsità d'acqua, all'aumento delle migrazioni e delle tensioni geopolitiche internazionali.

Tale collasso sistemico potrà essere evitato solo se le emissioni di anidride carbonica causate dall'uomo diminuiranno del 50% entro il 2030 rispetto al 2010, arrivando a zero entro il 2050. Il Global Risks Report 2020 richiama per questo le grandi potenze mondiali alla cooperazione per affrontare insieme e con determinazione i rischi più radicati e impattanti. I dati attuali, infatti, non sono confortanti: la domanda di energia continua a crescere ed è in gran parte soddisfatta dai combustibili fossili. Si pensi che nel 2018 la domanda globale di energia è aumentata del 2,3%, al ritmo più veloce degli ultimi dieci anni, e si prevede che possa crescere ulteriormente di oltre il 25% entro il 2040, trainata dalla crescita demografica, dall'aumento dei redditi e

² <https://www.eea.europa.eu/it/themes/climate/about-climate-change>

³ https://www.agi.it/estero/verita_cambiamenti_climatici-6242444/news/2019-09-25/

⁴ <https://www.weforum.org/reports/the-global-risks-report-2020>

dall'urbanizzazione. C'è quindi un'evidente contraddizione tra gli appelli alla sostenibilità e la spinta, in particolare nei mercati emergenti, a stimolare la crescita economica attraverso investimenti in progetti ad alto contenuto di carbonio. Basti pensare che le centrali a carbone costruite in Asia nell'ultimo decennio hanno rappresentato quasi un terzo dell'aumento totale delle emissioni di CO₂ nel 2018.

I prossimi dieci anni saranno perciò determinanti: secondo l'Emission Gap Report pubblicato il 26 novembre 2019 dalle Nazioni Unite, infatti, le emissioni di CO₂ dovranno diminuire del 7,6% all'anno da qui al 2030 per riuscire a contenere il riscaldamento entro 1,5° C.⁵ E questo taglio dovrà essere accompagnato da un investimento di 460 miliardi di dollari all'anno in energia pulita.

Quella della lotta al cambiamento climatico diventa, quindi, una vera urgenza di cui sempre più persone di ogni età, sesso ed estrazione sociale, iniziano a diventare consapevoli come dimostra il movimento Fridays for Future lanciato dalla giovanissima svedese Greta Thunberg per richiedere azioni urgenti sul clima. Per fermare il cambiamento climatico occorre, infatti, una presa di coscienza globale che porti all'attuazione di politiche di sostenibilità adeguate. Per questo, l'Europa, a gennaio 2020 ha approvato il Green Deal, con l'obiettivo di investire 1.000 miliardi di euro nell'economia verde per realizzare obiettivi ben precisi, ovvero: ridurre le emissioni di gas serra del 40% entro il 2030 e raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. Una mission ambiziosa che risponde a una sfida globale a cui anche noi di Alperia vogliamo contribuire. Siamo, infatti, fortemente consapevoli di quali siano i rischi all'orizzonte non solo per il particolare settore in cui operiamo, ma anche perché l'acqua è la nostra principale risorsa. Una risorsa sempre più influenzata (e minacciata) dai megatrend in atto.

Altrettanta attenzione merita l'universo IT: il Global Risks Report 2020 considera il guasto dell'infrastruttura informatica come il sesto rischio più impattante negli anni fino al 2030. Entro il 2025, saranno connessi tra loro e su internet circa 75 miliardi di dispositivi, per un mercato di 11 trilioni di dollari. La vulnerabilità delle infrastrutture tecnologiche critiche è una crescente preoccupazione e diventa, per realtà come la nostra, un'assoluta priorità. Gli attacchi nei settori energetici, sanitari e dei trasporti sono, infatti, diventati molto più comuni ed efferati. L'Internet of Things sta ulteriormente amplificando le potenzialità dei cyberattacchi. Si stima, infatti, che in tutto il mondo vi siano già oltre 21 miliardi di dispositivi IoT (che potrebbero raddoppiare entro il 2025) e che gli attacchi siano aumentati più del 300% nella prima metà del 2019. Nel 2021, i danni della criminalità informatica potrebbero raggiungere i 6 trilioni di dollari, un importo equivalente al PIL della terza economia mondiale. La sfida – che abbraccia sia il settore pubblico che quello privato – è quindi quella di costruire infrastrutture moderne e sviluppare sistemi sicuri e affidabili.

La sfida energetica in Alto Adige

Secondo il report sul clima realizzato dall'Istituto di ricerca Eurac, la temperatura media annuale in Alto Adige dagli anni sessanta a oggi è aumentata di 1,5° C e secondo lo scenario peggiore entro il 2050, nei mesi estivi, potrebbe aumentare di altri 1,5° C. Un simile aumento si ripercuoterebbe sulle precipitazioni: entro il 2100 a 1.500 metri di altezza potrebbe esserci l'80%-90% di neve in meno rispetto a oggi, con ancora meno acqua a disposizione per i mesi estivi. Saranno invece sempre più frequenti fenomeni estremi come le piogge torrenziali.

Nonostante in Alto Adige ci siano poche industrie che usino combustibili fossili e siano molto diffuse le rinnovabili, produciamo quasi 5,3 tonnellate di CO₂ equivalente all'anno pro capite e solo i trasporti emettono il 44% del totale dei gas serra, con dati più alti della media nazionale. Segue la produzione di energia termica: riscaldare un parco edifici poco efficiente dal punto di vista energetico impatta per il 36%. Al terzo posto il settore agricolo, con il 18% delle emissioni, soprattutto metano e protossido di azoto, valore più alto della media nazionale.

La Provincia, fin dal 2011, si è dotata del Piano Clima Energia Alto Adige 2050, uno strumento strategico che indica la strada da seguire per rendere la provincia un KlimaLand riconosciuto a livello internazionale, adottando un approccio sostenibile alla questione energetica. La visione della politica energetica dell'Alto Adige per il 2050 prevede che:

- si limiti il consumo energetico per abitante (esclusa l'energia grigia)

⁵ <https://www.unenvironment.org/resources/emissions-gap-report-2019>

- si riducano le emissioni di CO₂ a meno di 4t l'anno pro capite entro il 2020 e a meno di 1,5t l'anno al più tardi entro il 2050
- si aumenti la percentuale di fabbisogno energetico coperto da energie rinnovabili fino ad almeno il 75% entro il 2020 e fino a oltre il 90% entro il 2050

In virtù della propria posizione favorevole, dell'autonomia di cui gode e delle specificità della sua economia, l'Alto Adige possiede caratteristiche che consentono di consolidare ulteriormente il proprio ruolo pilota nella politica energetica e climatica. Un impegno a cui noi di Alperia contribuiamo attivamente concentrandoci su alcune aree principali come la gestione sostenibile dell'acqua, la riduzione delle emissioni, la manutenzione degli impianti e lo sviluppo di innovazioni che contribuiscano alla realizzazione della Green Region altoatesina.

Il Piano Clima Energia Alto Adige 2050,⁶ a cui si affiancano numerosi altri strumenti come le certificazioni CasaClima o il programma Green Mobility, sarà aggiornato nella primavera del 2020 con misure che andranno a:

- aumentare l'efficienza energetica dei Comuni e dei processi produttivi
- favorire il risanamento energetico ed edilizio con incremento dell'utilizzo dei prodotti legnosi con lunghi cicli di vita
- limitare le emissioni di gas serra dovute alla produzione di materiali equivalenti da materie prime non rinnovabili
- introdurre misure integrative a favore della tutela del clima nel trasporto pubblico
- sviluppare ulteriormente le energie rinnovabili (già oggi la produzione da energia rinnovabili raggiunge circa il 70% del fabbisogno energetico in Alto Adige)
- aumentare gli allacciamenti al teleriscaldamento
- potenziare il fotovoltaico individuando nuove modalità per agevolare l'installazione su tutti i tetti di edifici pubblici e privati adeguati a un simile impianto

Alperia e gli SDGs

Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile e i relativi 17 obiettivi da raggiungere entro il 2030. L'Unione Europea ha partecipato al processo negoziale che ha portato all'adozione dell'Agenda 2030 e degli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) dotandosi, fin dal 2010, di un quadro strategico decennale per la crescita e l'occupazione (Europa 2020).

Alperia, consapevole di quanto l'energia possa svolgere un ruolo essenziale rispetto a queste sfide globali, si impegna per dare il proprio contributo alla realizzazione di alcuni dei 17 SDGs. In particolare, stiamo lavorando sui seguenti SDGs:

SDG 5 – RAGGIUNGERE L'UGUAGLIANZA DI GENERE:

- **Target 5.4: Riconoscere e valorizzare il lavoro di cura e il lavoro domestico non retribuiti tramite la fornitura di servizi pubblici, infrastrutture e politiche di protezione sociale e la promozione della responsabilità condivisa all'interno del nucleo familiare, secondo le caratteristiche nazionali** → Vogliamo essere un'azienda a misura di famiglia sia per le donne che per gli uomini, per questo promuoviamo orari ridotti e flessibili per i nostri dipendenti e, a seguito delle misure adottate, abbiamo ottenuto la certificazione "Audit Famiglia e Lavoro" assegnata dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma e della Camera di Commercio.
- **Target 5.5: Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica** → Stiamo lavorando per attirare più donne nelle professioni tecniche e per aumentare la percentuale di manager donne. Aspetto sul quale abbiamo già fatto importanti passi avanti: per la prima volta, nel 2019, il Presidente del nostro Consiglio di Gestione è una donna e l'organo stesso è costituito per il 50% da donne. Un trend che intendiamo migliorare ulteriormente in futuro, andando anche a ridurre le differenze salariali tra i generi.

⁶ http://www.provincia.bz.it/news/it/news.asp?news_action=4&news_article_id=629959

SDG 6 – GARANTIRE A TUTTI LA DISPONIBILITÀ E LA GESTIONE SOSTENIBILE DELL'ACQUA

- **Target 6.5: Entro il 2030, attuare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, anche attraverso la cooperazione transfrontaliera a seconda dei casi** → Lavoriamo per modernizzare le nostre infrastrutture idriche e per far sì che i nostri impianti siano sempre affidabili e sicuri. Grazie allo sviluppo di innovazioni tecnologiche e di nuovi prodotti, stiamo attivando iniziative specifiche come lo Smart Land Project pensato per favorire una gestione sostenibile delle risorse idriche. Sosteniamo, infatti, una governance responsabile dell'acqua attraverso la collaborazione con consorzi ed enti pubblici dedicati.
- **Target 6.6: Entro il 2020, proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua, tra cui montagne, foreste, zone umide, fiumi, falde acquifere e laghi** → 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 apposite risalite per i pesci e mettiamo in atto idonee misure di compensazione, ci impegniamo nella rinaturalizzazione e nel ripristino del paesaggio originario in presenza di impianti dismessi e presidiamo la riduzione del pericolo di contaminazione da acqua riciclata derivata da raffreddamento a ciclo aperto.

SDG 7 – ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

- **Target 7.1: Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni** → Vogliamo garantire un approvvigionamento dell'energia sicuro ed efficiente, per questo investiamo nello sviluppo di soluzioni energetiche sostenibili e nella modernizzazione dei nostri impianti e delle nostre reti.
- **Target 7.2: Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale** → L'energia che produciamo da fonti rinnovabili nette è il 94%. Una percentuale che intendiamo incrementare mediante: investimenti mirati, adozione di nuovi modelli di business, monitoraggio e reporting sulla quantità di energia prodotta, acquistata e consumata in base alla fonte e pieno coinvolgimento di tutti gli stakeholder e dei fornitori per l'approvvigionamento di energia pulita.
- **Target 7.3: Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica** → Vogliamo rendere più efficiente il nostro consumo energetico, per questo stiamo provvedendo alla riduzione dei consumi di energia dei nostri edifici e dei nostri impianti tramite iniziative mirate, stiamo sviluppando nuove tecnologie e nuovi servizi che miglioreranno ulteriormente l'efficienza energetica e ridurranno il fabbisogno energetico e stiamo sviluppando nuovi prodotti, servizi e modelli di business che aiuteranno i nostri clienti a ridurre il fabbisogno energetico e a migliorarne l'efficienza.

SDG 8 – LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

- **Target 8.5: Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore** → 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.
- **Target 8.6: Entro il 2020, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione** → Vogliamo sostenere i nostri dipendenti nel loro processo di sviluppo. Per questo, abbiamo promosso attività di formazione interna e abbiamo sviluppato un programma dedicato ai "Talenti" e uno dedicato ai "Pilastrini" di Alperia. Per sostenere il passaggio generazionale stiamo sviluppando politiche volte ad attrarre e a formare nuove risorse.
- **Target 8.8: Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario** → Promuoviamo attivamente la salute dei nostri dipendenti, garantendo il massimo livello di sicurezza sul lavoro a tutela del personale, della popolazione e dei territori circostanti. Adottiamo misure di monitoraggio e manutenzione degli impianti e promuoviamo iniziative di benessere in ognuna delle nostre sedi. Nel corso del 2019, inoltre, abbiamo predisposto l'installazione di 30 defibrillatori semiautomatici della Croce Rossa e della Croce Bianca che saranno operativi, dal 2020, sia all'interno che all'esterno delle sedi Alperia e di alcuni uffici clienti.

SDG 9 – IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

- **Target 9.1: Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti // Target 9.4: Entro il**

2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i Paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità → Vogliamo garantire un approvvigionamento dell'energia sicuro ed efficiente. Lo facciamo sviluppando reti di distribuzioni sempre più moderne, mantenendo ed efficientando i nostri impianti e avviando piani specifici per la Smart City e la eMobility;

- **Target 9.5: Potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i Paesi, in particolare nei Paesi in via di sviluppo, anche incoraggiando, entro il 2030, l'innovazione e aumentando in modo sostanziale il numero dei lavoratori dei settori ricerca e sviluppo e la spesa pubblica e privata per ricerca e sviluppo** → Vogliamo contribuire attivamente al futuro energetico e sviluppare nuove soluzioni tecnologiche con progetti di ricerca innovativi. 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

- **Target 11.6: Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, anche prestando particolare attenzione alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti urbani e di altro tipo** → Investiamo in ricerca e innovazione per favorire lo sviluppo di città più green e smart, meno energivore, più libere dal traffico e intelligenti. Sono d'esempio i nostri investimenti nella Green Mobility, il progetto Smart City – con cui vogliamo trasformare le città in ambienti più sostenibili e integrati attraverso l'uso di avanzati sensori digitali – e l'ampliamento della rete del teleriscaldamento a Merano e Bolzano, ritenuta la forma di riscaldamento più ecologica che ci sia.

SDG 12 – CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

- **Target 12.6: Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche** → Vogliamo ancorare la sostenibilità ecologica, 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 negli MBO dei dirigenti del Gruppo e dal 2020 renderemo la sostenibilità ancora più centrale nel nuovo Piano industriale. Inoltre, vogliamo rendere la nostra comunicazione, sia esterna che interna, sempre più trasparente, aggiornata, orientata agli stakeholder e socialmente ed economicamente sostenibile.
- **Target 12.7: Promuovere pratiche in materia di appalti pubblici che siano sostenibili, in accordo con le politiche e le priorità nazionali** → Vogliamo rendere i nostri acquisti il più possibile locali e sostenibili dal punto di vista ecologico e sociale. 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

- **Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i Paesi // Target 13.2: Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici // Target 13.3: Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce** → Vogliamo sostenere il Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano e ridurre le nostre emissioni di gas a effetto serra. Per questo, valutiamo i rischi e le opportunità derivanti dai cambiamenti climatici (scarsità d'acqua, tempeste, regolamentazione, etc.), 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. Il tutto, adoperandoci affinché possa crescere nei cittadini e nei nostri stakeholder una maggiore consapevolezza in merito alle tematiche ambientali.

SDG 15 – VITA SULLA TERRA

- **Target 15.1: Entro il 2020, garantire la conservazione, il ripristino e l'uso sostenibile degli ecosistemi di acqua dolce terrestri e nell'entroterra e dei loro servizi, in particolare le foreste, le zone umide, le montagne e le zone aride, in linea con gli obblighi derivanti dagli accordi internazionali // Target 15.4: Entro il 2030, garantire la conservazione degli ecosistemi montani, compresa la loro biodiversità, al fine di migliorare la loro capacità di fornire prestazioni che sono essenziali per lo sviluppo sostenibile // Target 15.5: Adottare misure urgenti e significative per**

ridurre il degrado degli habitat naturali, arrestare la perdita di biodiversità ed, entro il 2020, proteggere e prevenire l'estinzione delle specie minacciate // Target 15.6: Promuovere la condivisione giusta ed equa dei benefici derivanti dall'utilizzo delle risorse genetiche e promuovere l'accesso adeguato a tali risorse, come concordato a livello internazionale → Ci adoperiamo per tutelare l'ambiente e la sua biodiversità e per rispettare le misure di compensazione previste dalla Provincia Autonoma di Bolzano. Per questo, 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). Inoltre, abbiamo iniziato ad attuare misure volte a favorire un uso sostenibile dell'acqua in collaborazione con gli agricoltori locali e con i Comuni.

La gestione dei rischi e delle opportunità

Fin dal 2016, ovvero dal suo primo anno di attività, Alperia ha sviluppato un sistema di gestione dei rischi di impresa, con l'obiettivo di farne una componente essenziale e sistematica dei processi decisionali. Sono due i rischi principali per il Gruppo: la volatilità del prezzo dell'energia, aspetto che ha portato a elaborare un sistema di coperture ad hoc, e la volatilità della produzione che, essendo per lo più legata all'idroelettrico, risente dell'andamento meteorologico e pluviometrico. A questi, si aggiungono i rischi normativi, visto che il settore dell'energia in Italia è fortemente regolamentato. Sono rischi che richiedono un monitoraggio costante da parte dell'Enterprise Risk Management e di altre funzioni.



ESG = Environmental, Social, Governance

TIPOLOGIA DI RISCHIO

STRATEGIC

Rischi collegati alle strategie aziendali di più alto livello che il top management deve cercare di anticipare e governare (cambiamenti di business, cambiamenti di contesto, sviluppo di business e societario, piani di sostenibilità).

OPERATIONAL

Rischi collegati al settore di appartenenza, all'operatività aziendale, all'assetto organizzativo, ai sistemi informativi, ai processi di controllo e di reporting.

COMPLIANCE

Rischi collegati al mancato rispetto delle normative e dei regolamenti applicabili all'attività aziendale.

FINANCIAL

Rischi legati alla gestione finanziaria del Gruppo.

Nel 2019, in aggiunta alla rilevazione dei rischi finanziari e d'impianto, Alperia ha sviluppato un progetto per la rilevazione e la valutazione dei rischi non finanziari del Gruppo (a eccezione dei rischi reputazionali). Il processo ha portato a identificare 58 rischi con la creazione di un framework corrispondente. I rischi non finanziari (ESG) sono stati valutati in relazione all'area di azione prevista dal Piano di sostenibilità (Dipendenti, Green Mission, Territorio, Clienti, Sviluppo e Innovazione) e agli obiettivi identificati. Ogni rischio, classificato per tipologia (Compliance, Operational, Strategic), è stato valutato per impatto (non significativo, minore, moderato, grave, critico) e per probabilità di accadimento (improbabile, poco probabile, mediamente probabile, probabile, molto probabile). Si è quindi proceduto all'identificazione dei livelli dei rischi inerenti (ovvero privi di mitigazione) e dei rischi residui (ovvero, il livello di rischio che rimane dopo l'introduzione di misure volte a ridurre l'impatto e la probabilità che tale evento si verifichi). Per ogni rischio inerente è stata valutata l'adeguatezza del presidio: bassa, media, medio-alta e alta.

Dallo studio è emerso che 47 rischi su 58 sono classificabili tra mediamente probabili e molto probabili, con un impatto tra moderato e critico. La metà di tali rischi è stata classificata come "significativa". Si tratta di rischi che erano già stati identificati e inseriti all'interno del Piano di sostenibilità 2017-2021, dunque per i quali sono già previste apposite misure di gestione e contenimento. Grazie all'introduzione dei presidi adottati dal Gruppo, infatti, la maggiore parte dei rischi inerenti alti o significativi, sono diventati rischi relativi medi o bassi. A seguito dell'analisi effettuata, sono rimasti tre rischi significativi per Alperia:

- l'invecchiamento della forza lavoro: tematica che il Gruppo e il dipartimento Human Resources stanno affrontando con un piano adeguato di successione e sviluppo dei talenti;
- il potenziamento della mobilità elettrica: tema che, a seguito della costituzione della nuova società Neogy Srl, con Dolomiti Energia SpA, vedrà una revisione degli obiettivi non più gestibili attraverso il Piano di sostenibilità di Alperia;
- lo stakeholder engagement sui temi della sostenibilità: ambito in cui Alperia sta potenziando i propri sforzi.

Alperia si è anche posta l'obiettivo di definire un sistema di reporting verso l'Alta Direzione così da favorire il monitoraggio dei rischi aziendali anche attraverso l'individuazione di appositi indicatori. Questa analisi di dettaglio verrà estesa anche alle altre società del Gruppo cosicché la sostenibilità possa essere considerata con una visione organica e integrata. Prosegue infine l'analisi strutturata dei rischi HSE Health, Safety & Environment avviata nel 2018 per Alperia Greenpower Srl, con particolare riferimento alle Top ESG (Environmental, Social, Governance).

Infine, si segnala che Alperia fa parte del gruppo di lavoro ERM dell'associazione CSR Manager Network nato per rispondere all'esigenza sempre più sentita dalle imprese di gestire con un approccio integrato i rischi. Per questo, il gruppo di lavoro ERM si propone di condividere esperienze e best practice realizzate nella sostenibilità, definire delle linee guida e delle metodologie di gestione dei rischi connessi ai temi ESG e sperimentare tali linee guida.

Obiettivo strategico: Vogliamo identificare e gestire attivamente i nostri rischi di sostenibilità.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Attuazione di un'analisi e valutazione strutturata dei rischi di sostenibilità, seguita dal monitoraggio e dal controllo dei rischi nel quadro della sostenibilità e della gestione dei rischi	Valutazione dei rischi di sostenibilità: Top ESG (Environmental, Social Governance) rischi per il Gruppo Alperia e analisi dei Rischi Environment, Health & Safety (EHS) per Alperia Greenpower	- Istituzione di un processo di monitoraggio e reporting integrato e periodico per la gestione dei rischi a livello di Gruppo - Analisi approfondita del rischio reputazionale, climatico e cyber	2023 (ongoing)	-	-	-

Green Bond

Nel mese di giugno 2016 Alperia SpA ha approvato l'istituzione di un programma Euro Medium Term Note (programma EMTN) fino a un importo totale di 600 milioni di euro. Nel periodo giugno 2016-ottobre 2017 ha emesso quattro tranches nell'ambito del programma EMTN per un importo totale nominale di 475 milioni di euro collocato privatamente presso investitori qualificati italiani ed esteri e quotato sul mercato regolamentato della Borsa irlandese. Nell'ottobre 2017 Alperia ha collocato sul mercato europeo un Green Bond per un importo totale di 100 milioni di euro con scadenza a dieci anni a un rendimento del 2,20% (lo stesso dei Titoli di Stato con la medesima scadenza), destinato esclusivamente a un investitore istituzionale norvegese. Questa emissione rappresenta la quarta tranche del programma EMTN di Alperia, la prima emessa in Italia in valuta norvegese, consolidando così la propria presenza quale emittente sul mercato europeo dei capitali. Nel 2018 non sono stati emessi nuovi Green Bond. Alperia ha utilizzato quanto ottenuto con il Green Bond per:

1. Rifinanziamento del debito utilizzato per l'acquisizione/realizzazione di un portafoglio di:

- impianti idroelettrici nel Nord Italia: 249 MW che generano circa 0,9 TWh/anno di energia. Un'analogia quantità di energia generata da fonti convenzionali avrebbe comportato emissioni annue pari a 0,76 milioni di tonnellate di CO₂ nel caso di centrali a carbone e di 0,33 milioni di tonnellate di CO₂ all'anno nel caso di impianti a gas naturale (ciclo combinato);
- impianti fotovoltaici nel Centro Italia: 1 impianto per complessivi 4,3 MW di potenza installata che generano circa 4,4 GWh/anno di energia. Un'analogia quantità di energia generata da fonti convenzionali avrebbe comportato un'emissione annua di 3,74 migliaia di tonnellate di CO₂ nel caso di centrali a carbone e di 1,62 migliaia di tonnellate di CO₂ all'anno nel caso di impianti a gas naturale (ciclo combinato);
- centrale elettrica a biomassa (cippato di legno) nel Nord Italia: 1 impianto da 9,5 MW di potenza installata che genera circa 20 GWh/anno di energia. Questo impianto ha sostituito l'intero parco caldaie per il riscaldamento domestico di pari potenza complessiva alimentato a olio combustibile. Secondo la dichiarazione verificata e accettata dall'EMAS (Eco Management and Audit Scheme – il sistema di gestione ecologica e di audit della Comunità Europea), nel caso di questo impianto ciò significa che ogni anno vengono risparmiate circa 5,1 migliaia di tonnellate di emissioni da CO₂ rispetto al precedente sistema di riscaldamento a gasolio.

Secondo il rapporto pubblicato dall'istituto italiano per la ricerca ambientale ISPRA (Istituto Superiore per la Ricerca Ambientale), la combustione delle biomasse da oli vegetali è considerata a impatto zero rispetto alle emissioni di CO₂; un'analogia quantità di energia generata da fonti convenzionali avrebbe comportato emissioni annue pari a 0,22 milioni di tonnellate di CO₂ nel caso di centrali a carbone e a 0,1 milioni di tonnellate di CO₂ all'anno nel caso di impianti a gas naturale.

2. Rifinanziamento del debito utilizzato per l'acquisto, da un altro gestore di rete, di un tratto della rete di distribuzione elettrica nel territorio servito dalla società nel Nord Italia.

Questi investimenti hanno consentito il collegamento alla rete elettrica di 265 impianti di produzione di energia rinnovabile (idroelettrico, fotovoltaico, biomassa) per una potenza complessiva di 51 MW e una produzione media annua di 91,5 GWh, evitando il rilascio di 32.000 tonnellate di CO₂ nell'ambiente.

3. Finanziamento per la modernizzazione delle centrali idroelettriche e della rete di distribuzione elettrica che è proseguita anche nel 2019.

Questi investimenti permettono di:

- raggiungere una significativa riduzione delle perdite di rete aumentando l'efficienza dell'intero sistema di gestione dell'energia elettrica;
- aumentare il livello tecnologico della rete introducendo diversi dispositivi per soluzioni "intelligenti" volti a ottimizzare i flussi di energia nella rete e a ridurre al minimo la necessità di ulteriori estensioni della rete stessa;
- incrementare la produzione di energia idroelettrica grazie a un efficientamento dell'infrastruttura degli impianti.

Alperia ha incaricato DNV GL Business Assurance Italia Srl di fornire una valutazione di idoneità Green Bond dell'obbligazione. L'ambito della valutazione di DNV GL è limitato ai Green Bond Principles 2017. Nel corso

della valutazione, DNV GL ha anche preso in considerazione i requisiti della Versione 2.1 del Climate Bond; tuttavia al momento della verifica non era disponibile per l'emittente alcun Criterio Tecnico per l'idroelettrico.

Panoramica delle emissioni del Green Bond

	Data di emissione	Data di scadenza	Importo (EUR)	Importo collocato (EUR)	Percentuale dell'importo collocato (fine 2018)	Percentuale impiegata per il rifinanziamento	Percentuale impiegata per nuovi progetti	Descrizione del progetto
1.	giugno 2016	giugno 2023 (7 anni)	100.000.000	100.000.000	100%	100%	0%	Rifinanziamento del debito utilizzato per l'acquisizione di un portafoglio di impianti idroelettrici nel Nord Italia
2.	giugno 2016	giugno 2024 (8 anni)	125.000.000	125.000.000	100%	100%	0%	Rifinanziamento del debito utilizzato per l'acquisizione di un portafoglio di impianti idroelettrici nel Nord Italia
3.	dicembre 2016	dicembre 2026 (10 anni)	150.000.000	150.000.000	100%	100%	0%	Rifinanziamento del debito utilizzato per l'acquisizione di un portafoglio di impianti idroelettrici nel Nord Italia
4.	ottobre 2017	ottobre 2027 (10 anni)	100.000.000	100.504.681	100%	54%	46%	v. sotto
			<i>di cui</i>	18.793.436				Rifinanziamento del debito utilizzato per l'acquisizione di un portafoglio di impianti idroelettrici e fotovoltaici nel Nord Italia
				35.480.450				Rifinanziamento del debito utilizzato per l'acquisizione di un tratto della rete di distribuzione elettrica nel Nord Italia
				46.230.795				Finanziamento della modernizzazione delle centrali idroelettriche e della rete di distribuzione elettrica

STRATEGIA AZIENDALE

Nel corso del 2020 Alperia presenterà il nuovo Piano strategico 2020-2024 a cui sta già lavorando. Il documento vedrà la sostenibilità diventare sempre più centrale: gli SDGs dell'ONU saranno infatti integrati nel Piano industriale di ogni Business Unit. Questa impostazione consentirà di valutare come sempre più strategico e concreto l'impegno del Gruppo nella CSR. Di conseguenza, saranno privilegiati tutti gli investimenti – core e acceleration – che saranno in linea con la strategia industriale adottata, favorendo l'ammodernamento degli impianti, l'incremento della vendita di energia e gas verdi con un'apposita strategia di marketing e lo sviluppo di progetti di innovazione ed efficientamento energetico in ambito Smart Region.

Alperia, nel 2019, è stata protagonista di alcune importanti operazioni, ovvero: l'ingresso nel capitale sociale di Neogy (ex Alperia Smart Mobility), da parte di Dolomiti Energia Holding – con una quota pari al 50% – con l'obiettivo di procedere allo sviluppo congiunto del settore della mobilità elettrica; l'acquisizione dell'86,53% delle azioni di Gruppo Green Power SpA, azienda di Mirano (Venezia) attiva nel settore dei servizi per l'efficientemente energetico in ambito domestico, e l'acquisizione del 70% delle azioni di SUM – Servizi Unindustria Multiutilities SpA, operante nel mercato della vendita di energia elettrica e gas alle PMI.

Figure 1: Financial Indicators {GRI 102-7}

	Unit	2019	2018	2017	2016	YtY variation (%)
Revenues (EUR)	EUR	1.562.756.371	1.272.182.146,00	1.123.490.760,00	1.198.192.638,00	23%
Net Financial Position	EUR	-395.815.750	-387.653.511,00	-421.765.304,00	-525.067.000,00	2%

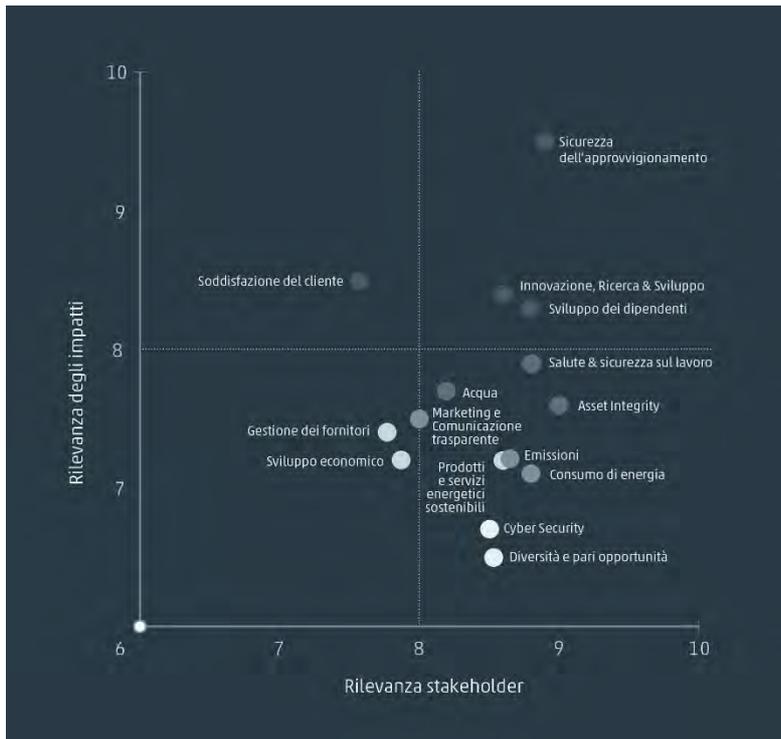
Analisi di materialità {GRI 102-46}

Per Alperia la creazione di un sistema di reportistica sulla sostenibilità a livello di Gruppo è un mezzo per migliorare le performance di sostenibilità dell'azienda. Attraverso l'analisi di materialità, realizzata secondo quanto richiesto dai Sustainability Reporting Standards definiti dal Global Reporting Initiative (GRI), abbiamo definito i temi rilevanti su cui Alperia si impegna a sviluppare azioni e iniziative concrete e coerenti. L'analisi di materialità assicura che le problematiche e gli indicatori di sostenibilità essenziali per Alperia siano identificati, gestiti e segnalati. Il processo che ha portato all'identificazione dei temi rilevanti è stato il seguente:

- predisposizione di una "long list" di temi rilevanti legati alla sostenibilità sulla base dell'analisi della concorrenza, dei megatrend rilevanti, dei media, dei feedback degli stakeholders nonché delle attività di Alperia. Da questa analisi sono stati identificati 30 temi;
- valutazione degli impatti potenziali delle attività di Alperia sui temi selezionati nell'ambito di un workshop interno con i servizi e le società controllate interessate (su una scala da 1 a 10 a seconda dell'entità degli impatti). Sono risultati 20 temi principali;
- definizione delle priorità con gli stakeholders rispetto ai 20 blocchi tematici selezionati, nell'ambito di un sondaggio anonimo online cui hanno risposto 176 partecipanti;
- predisposizione della matrice di materialità attraverso la selezione e la classificazione dei temi in base all'importanza. Un tema è considerato essenziale se: rientra tra i 10 temi principali del sondaggio svolto tra gli stakeholder o è tra i primi 10 impatti significativi e/o ha ottenuto più di 7 punti sia nel sondaggio effettuato con gli stakeholder che nella valutazione dell'impatto.

I temi più rilevanti, classificati nella matrice di materialità in base all'importanza, sono 15: sicurezza nell'approvvigionamento; innovazione, ricerca e sviluppo; sviluppo dei dipendenti, soddisfazione del cliente; salute e sicurezza sul lavoro, asset integrity; emissioni; consumo di energia; acqua; marketing e comunicazione trasparente; Cyber Security; diversità e pari opportunità; prodotti e servizi energetici sostenibili; gestione dei fornitori; sviluppo economico.

Matrice di materialità {GRI 102-47}



Strategia di sostenibilità e aree d'azione

Territorio, Green Mission, Dipendenti, 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, potenziare la Smart Region altoatesina, aumentare la soddisfazione dei clienti e dei dipendenti, accrescere la quota di fatturato derivante dalla vendita di prodotti e servizi sostenibili e creare un valore aggiunto di 1,2 miliardi di euro per l'intera provincia nell'arco di cinque anni. Un programma che Alperia attua conciliando gli obiettivi economici con quelli ecologici e sociali. Essere sostenibili significa, infatti, prendersi cura del territorio, ma anche pensare al benessere e alla soddisfazione delle persone che collaborano con noi, nonché favorire lo sviluppo di una comunità altoatesina sempre più smart e green, anche attraverso investimenti in ricerca e sviluppo che ci consentiranno di sviluppare modelli energetici all'avanguardia capaci di ridurre consumi, sprechi ed emissioni. Per rendere sempre più concreti e coerenti i nostri sforzi, il Piano strategico 2020-2024 sarà pienamente integrato con la nostra strategia di sostenibilità. Intanto, secondo quanto emerso dalla verifica annuale, è stato realizzato il 78% degli obiettivi operativi che avevano scadenza nel 2019. Il grado di raggiungimento degli obiettivi influisce anche sul premio aziendale e, da quest'anno, sull'MBO dei nostri dirigenti. Dei 32 obiettivi che ci eravamo prefissati per il 2019 ne abbiamo realizzati 25. I 7 che non abbiamo raggiunto sono:

- **Riduzione della durata delle interruzioni**
La durata delle interruzioni di forniture per il cliente registrate nel 2019 sono state pari a 28,07 minuti con un aumento SAIDI (Power outage duration per customer) del 3% rispetto al 2018
- **Nessun infortunio occorso a dipendenti e a collaboratori di imprese esterne**
Nel 2019 abbiamo avuto 14 incidenti che hanno coinvolto i dipendenti e due che hanno coinvolto ditte esterne.
- **Il 100% delle gare significative contiene requisiti minimi di sostenibilità**
Nel 2019 siamo arrivati all'80%
- **Aumento del numero di clienti che ricevono la fattura in formato elettronico pari al 90%**
Nel 2019 siamo arrivati solo al 27%
- **Organizzare colloqui di feedback regolari con il 100% dei dipendenti**
Nel 2019 siamo arrivati al 51%
- **Riduzione del tasso di assenza**
Nel 2019 il tasso di assenza è aumentato da 5,5% (2018) a 6,01%
- **Miglioramento della qualità dei dati del personale**
L'elaborazione di un cruscotto informatico è ancora in corso



Obiettivo strategico: Vogliamo integrare la sostenibilità in modo strutturato nella nostra strategia aziendale.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Integrazione della strategia di sostenibilità nel Piano strategico 2017-2021	<ul style="list-style-type: none"> - Prima integrazione della strategia di sostenibilità nel Piano strategico 2017-2021 nell'ambito degli updates 2018/2019 - Avvio dell'integrazione completa della strategia di sostenibilità nel nuovo Piano strategico 2020-2024 	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicazione del nuovo Piano industriale 2020-2024 con la sostenibilità integrata in modo strutturato - Allineamento della timeline del Piano di sostenibilità con il Piano industriale 	2020 (ongoing)	-	-	-

Alperia in dialogo {GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44}

Vogliamo contribuire significativamente alla crescita del territorio in cui operiamo. Per farlo, prestiamo ascolto alle opinioni di tutti i nostri stakeholder: azionisti e investitori, clienti, dipendenti, Comuni rivieraschi e Comuni sul cui territorio si trovano le centrali, fornitori, istituti di ricerca e gruppi d'interesse come le associazioni ambientaliste, imprenditoriali e del settore pesca, sindacati e associazioni dei consumatori. Ci confrontiamo con loro attraverso diversi canali e su numerose tematiche, dai piani ambientali all'innovazione, con l'obiettivo di creare insieme un futuro sostenibile per Alperia e per tutto l'Alto Adige.

- **Clienti:** tra il 2020 e il 2024 Edyna, la società di distribuzione dell'energia di Alperia, sostituirà i contatori dei suoi oltre 200.000 clienti con i contatori intelligenti di nuova generazione Smart Meter. Per preparare i clienti a tale cambiamento, Alperia ha organizzato un evento presso la sede di via Lungo Isarco Sinistro a Bolzano. Durante la serata sono stati presentati i vantaggi di Smart Meter, le sue funzionalità e il progressivo piano di sostituzione. A questo appuntamento seguiranno, nel corso del 2020, nuove azioni di comunicazione già pianificate. Sempre nel 2020 sarà ripetuto il sondaggio sulla soddisfazione degli utenti che ha durata biennale, mentre nel corso del 2019 Alperia ha realizzato un'indagine sulla percezione del marchio dalla quale è emerso che il Net Promoter Score di Alperia è nettamente superiore a quello medio delle utilities italiane.
- **Collaboratori:** nel corso del 2019 abbiamo lanciato un sondaggio per valutare la propensione dei collaboratori alla Green Mobility ed è emerso che oltre la metà dei rispondenti, a oggi, si reca al lavoro con mezzi propri come auto (40%) o moto, il 38% raggiunge la sede in bici o a piedi e solo 1 su 25 collaboratori usufruisce dei mezzi pubblici. Il 71%, però, potrebbe pensare di utilizzare la bicicletta a fronte di un contributo o di convenzioni dedicate all'acquisto del mezzo; il 67% è propenso a utilizzare il servizio pubblico (ma oltre la metà solo saltuariamente o in base a esigenze temporanee) e oltre la metà dei dipendenti sarebbe disposta a effettuare la tratta casa-lavoro in carpooling. Non è tutto: sempre nel 2019 sono proseguite le attività di formazione tra cui una giornata della sicurezza, specifica per ogni Business Unit, e un'iniziativa sulla digitalizzazione dedicata ai responsabili del Gruppo, mentre per il 2020 è in programma una nuova Giornata della comunicazione che sarà dedicata alla presentazione del nuovo Piano industriale.
- **Fornitori:** anche nel 2019, Alperia ha continuato a coinvolgere i propri fornitori nella ricerca delle soluzioni più sostenibili. È d'esempio la sostituzione nei distributori automatici di bevande calde dei bicchierini e delle palette in plastica con bicchierini biodegradabili e palette in legno. Nella gara d'appalto per le pulizie, inoltre, è stato richiesto che tutti i prodotti utilizzati siano conformi al Regolamento CE 648/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio e ai Criteri ambientali minimi individuati al capitolo 6 punti 6.1 e 6.2 riferiti ai detersivi per i servizi sanitari, per la pulizia delle finestre e ai detersivi superconcentrati multiuso. L'impegno proseguirà anche nel 2020 con la nuova gara d'appalto per i distributori automatici di bevande e snack, all'interno della quale sono stati definiti specifici criteri per la selezione dei prodotti da inserire (biologici, equosolidali, integrali, vegani, con bottiglie non in PET, etc.).
- **Proprietari e investitori:** la strategia di sostenibilità di Alperia è approvata durante l'Assemblea dei soci dai suoi proprietari e sostenuta dagli investitori a cui vengono presentati gli obiettivi prefissi e raggiunti. Il dialogo si sviluppa tramite diversi canali: Assemblea dei soci, rapporto con il Consiglio di Sorveglianza, incontri periodici con i proprietari.
- **Gruppi di interesse:** nel 2019, Alperia ha siglato vari accordi sindacali per armonizzare le condizioni di lavoro dei collaboratori e per garantire a tutti una piena equità di trattamento. Alperia è inoltre impegnata in organismi e associazioni che si occupano di tematiche energetiche e di innovazione.
- **Cittadini:** nel 2019, Alperia ha organizzato diverse "Giornate delle porte aperte" nel corso delle quali le centrali sono state aperte al pubblico dando a tutti la possibilità di scoprirne il funzionamento. Le giornate sono state certificate come Green Event, uno standard che Alperia ha già adottato dal 2018 e che certifica l'organizzazione di eventi sostenibili.
- **Istituti di ricerca:** Alperia investe in ricerca e innovazione avvalendosi della collaborazione con alcuni dei più importanti istituti di ricerca nell'arco alpino tra cui la Libera Università di Bolzano ed Eurac Research con cui condivide il progetto LIFE4HeatRecovery. Il progetto, in cui è coinvolto il reparto Engineering & Consulting di Alperia, intende sviluppare una nuova generazione di reti di teleriscaldamento intelligenti in cui può essere efficacemente integrato un numero elevato di fonti di

calore a bassa temperatura (10-40° C) disponibile all'interno della cerchia urbana. Si è ulteriormente rafforzata nel corso del 2019 la collaborazione con la Libera Università di Bolzano, anche attraverso la partecipazione a una serie di eventi e convegni come il Sustainability Festival 2019 – a cui Alperia ha presentato il proprio impegno per il Climate Change – e l'Energy Day – Synergies between economic and technical aspects.

- **Comunità:** Alperia sta contribuendo al progetto SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati – che prevede l'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati in piccole unità abitative dislocate sul territorio altoatesino. Alperia ha messo a disposizione due sue strutture: a Barbiano, dove a marzo 2019 sono state accolte 17 persone (una coppia e una famiglia con due bambini piccoli e 11 single, provenienti da Egitto, Libia, Marocco, Senegal, Sierra Leone, Guinea, Costa d'Avorio), con l'obiettivo di arrivare a 25 richiedenti asilo in totale; e a Naturno, dove Alperia Greenpower ha dato in uso alla Comunità Comprensoriale Burgraviato un suo immobile per l'accoglienza transitoria di piccole comunità di migranti. La locazione è in essere fino al 31 dicembre 2020.

Obiettivo strategico: Vogliamo utilizzare una gestione proattiva dei reclami per prevenire i rischi reputazionali e operativi.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (Nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Introduzione di un sistema uniforme di gestione dei reclami in tutto il Gruppo	-	* Introduzione di un sistema uniforme di gestione dei reclami per tutto il Gruppo (p. es. per Comuni rivieraschi e ospitanti) con processi e responsabilità chiari	2018-2021 (ongoing)	-	-	-

Territorio

Siamo un Gruppo altoatesino e come tale intendiamo contribuire attivamente allo sviluppo sostenibile dell'ambiente e della comunità in cui operiamo. Ogni nostra scelta è orientata alla creazione di valore aggiunto sotto forma di energia pulita, posti di lavoro, supporto all'economia locale e sicurezza delle infrastrutture.

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



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

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

Sustainability Development Goals promossi da Alperia

SDG 7 Energia pulita e accessibile	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni → Investiamo nello sviluppo di soluzioni energetiche sostenibili, nella modernizzazione dei nostri impianti e delle nostre reti e intendiamo investire 400 milioni di euro in cinque anni al fine di rendere le nostre strutture più resilienti e affidabili, anche in caso di emergenza o disservizi. Puntiamo a produrre la nostra energia primariamente da fonti rinnovabili (già oggi siamo al 94%), coinvolgiamo i nostri fornitori per favorire un approvvigionamento sostenibile e stiamo sviluppando nuovi prodotti, come il Green Gas, servizi e linee di business che aiutino i nostri clienti a essere energeticamente più efficienti. Con Edyna, il gestore della nostra rete, abbiamo pianificato la sostituzione dei contatori tradizionali di oltre 200.000 clienti con i contatori di nuova generazione, gli Smart Meter, che consentiranno una gestione più efficiente delle risorse energetiche. Tale attività comporta un investimento di oltre 41 milioni di euro.
SDG 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Costruire una infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile → Abbiamo previsto investimenti per 88 milioni di euro nella Smart Region – autofinanziati fino al 2021 – a cui si aggiungono ulteriori progetti di digitalizzazione degli asset e dei processi per 18 milioni di euro. Sviluppiamo reti di distribuzione moderne, manteniamo ed efficientiamo i nostri impianti, promuoviamo progetti per la Smart City e la eMobility, sosteniamo progetti di ricerca innovativi con il nostro Innovation Board e iniziative dedicate come Alperia Startup Factory.
SDG 11 Città e comunità sostenibili	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili → Abbiamo lanciato progetti che favoriranno lo sviluppo di città meno energivore e più sostenibili. Sono d'esempio: il progetto Smart City, gli investimenti nella Green Mobility e l'ampliamento della rete del teleriscaldamento a Merano e Bolzano.
SDG 12 Consumo e produzione responsabili	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo → Attraverso misure di marketing mirate e campagne informative puntiamo a sensibilizzare i nostri clienti su modelli di consumo più sostenibili e ci sforziamo di sviluppare costantemente il nostro portafoglio di prodotti e servizi verdi. Il nostro impegno per un consumo più responsabile coinvolge anche i nostri fornitori, facendo in modo che i prodotti soddisfino gli standard di sostenibilità. Infine, ci assicuriamo che la nostra comunicazione sia sempre più trasparente, socialmente ed economicamente sostenibile e ancora più centrale nel nuovo piano industriale.

In cifre

Valore aggiunto per l'Alto Adige	235.822.778 euro	Durata interruzione fornitura per cliente (in minuti)	28,07
Energia netta prodotta da fonti rinnovabili	94%	Indice di disponibilità impianti idroelettrici	86,43%
Percentuale linee di distribuzione di energia elettrica interrate	71%	Investimenti totali	104.700.000 euro
Numero interruzioni di fornitura per cliente	-12% (1,51)	Percentuale degli ordini ad aziende locali (in base al numero di ordini)	62%

Sviluppo economico

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di non includere nei Piani strategici obiettivi allineati alle previsioni di cambiamenti climatici per aumentare la resilienza del Gruppo Alperia nei possibili scenari futuri.	Vogliamo essere pronti a fronteggiare i cambiamenti climatici, aumentando la resilienza del Gruppo. Per questo, includiamo nei nostri Piani strategici degli obiettivi direttamente collegati a questo tema e stiamo diversificando il business orientandoci sempre di più verso prodotti e servizi sostenibili.
Rischio di mancato raggiungimento degli obiettivi strategici di evoluzione infrastrutturale e sviluppo della Smart Region a causa di una non adeguata gestione delle collaborazioni per l'innovazione e lo sviluppo tecnologico.	Per concorrere alla realizzazione di una Smart Region altoatesina, promuoviamo la collaborazione con importanti enti di ricerca al fine di sviluppare nuove soluzioni per le reti intelligenti.
Rischio di non creare valore aggiunto per tutti gli stakeholder e di comunicare in modo non efficace le performance ambientali e sociali con conseguente percezione sfavorevole dei consumatori, degli investitori e degli altri stakeholder sulle tematiche legate alla sostenibilità.	Vogliamo comunicare con gli stakeholder e con i clienti in modo efficace così da evitare ogni tipo di percezione sfavorevole legata alle tematiche della sostenibilità.
Rischio di mancata attuazione sia degli obblighi ambientali derivanti dal contratto di concessione sia degli impegni di spesa con potenziali impatti sul mancato miglioramento dell'ambiente circostante e sul grado di soddisfazione delle comunità dei Comuni rivieraschi.	Vogliamo assicurare il benessere dei Comuni rivieraschi. Per questo, costruiamo opere a uso pubblico a favore dell'ambiente, attiviamo progetti dedicati, coinvolgiamo direttamente le comunità dei Comuni rivieraschi e rispettiamo tutti gli obblighi previsti dalla normativa provinciale.
Rischio di mancata creazione di valore aggiunto per l'Alto Adige negli ambiti previsti dalla strategia aziendale, quali: posti di lavoro, imposte locali e impegno sociale.	Nell'arco di cinque anni, vogliamo creare valore aggiunto cumulato per l'Alto Adige di 1,2 miliardi di euro. Per questo, agiamo strategicamente per favorire l'economia locale con imposte, creazione di posti di lavoro e impegno sociale.

Come indicato dal Piano strategico 2017-2021, Alperia persegue una crescita economica sostenibile, caratterizzata da un livello moderato di indebitamento, un valore stabile del Gruppo e dalla generazione di un flusso di cassa che consenta investimenti importanti e la distribuzione annuale di dividendi ai soci. Nel corso del 2019 abbiamo continuato a diversificare le attività, sia a livello economico che geografico, con l'obiettivo di espanderci soprattutto nel Nord Italia e di rafforzare, sempre di più, la parte green del nostro business. In questo modo, intendiamo rendere i risultati finanziari del Gruppo sempre meno esposti al rischio delle oscillazioni di prezzo e di produzione che caratterizzano il mercato dell'energia idroelettrica. Di conseguenza, potremo creare un valore finanziario significativo sul medio e sul lungo periodo per tutto l'Alto Adige. A ciò si aggiungono gli effetti indiretti degli investimenti previsti nel Piano strategico per i prossimi anni, destinati allo sviluppo di infrastrutture e alla Smart Region con cui Alperia dà un contributo significativo alla creazione di un Alto Adige innovativo e digitale. Per raggiungere questi obiettivi, Alperia ha in previsione numerosi investimenti dedicati al riassetto delle sue infrastrutture e all'incremento della vendita di Green Gas e Green Energy.

Le misure per conseguire gli obiettivi del Piano strategico 2017-2021 con i relativi aggiornamenti sono disponibili sul sito internet della società all'indirizzo www.alperigroup.eu nell'area News.

Il valore economico {GRI 201-1}

Figure 2: Direct economic value generated and distributed {GRI 201-1}

Direct economic value generated and distributed	2019		2018		2017		2016		YtY variation (%)
	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	
Direct economic value generated:	1.562.756.371		1.272.182.146		1.123.490.760		1.198.192.638		23%
Revenues	1.562.756.371		1.272.182.146		1.123.490.760		1.198.192.638		23%
Economic value distributed:	1.506.123.515		1.228.491.345		1.121.559.780		1.171.198.449		23%
Operating costs ¹	1.343.472.741	86,0%	1.067.875.802	84%	962.787.064	85%	1.016.056.476	85%	26%
Employee wages and benefits	73.093.184	4,7%	68.525.722	5%	67.720.277	6%	66.766.390	6%	7%
Payments to providers of capital	9.250.687	0,6%	13.443.507	1%	19.524.556	2%	18.606.436	2%	-31%
Payments to government ²	78.524.074	5,0%	76.939.902	6%	69.869.747	6%	67.718.880	6%	2%
Community investments ³	1.782.828	0,1%	1.706.412	0,1%	1.658.137	0,1%	2.050.267	0,2%	4%
Economic value retained:	56.632.857	3,6%	43.690.801	3%	1.930.980	0,2%	26.994.189	2,3%	30%

¹ The purchase of energy for trading purposes account for about 90% of the operating costs.

² This item includes taxes (IRES, IRAP, IMU, etc.) and other payments such as "canoni idrici, demianali, rivieraschi, energia gratuita, fondi ambientali".

³ This item includes sponsoring costs and donations.

Il ricavo generato da Alperia nel 2019 è stato di oltre 1,5 miliardi di euro (+23% rispetto al 2018), per la maggior parte, ovvero circa 1,3 miliardi di euro, destinato a coprire i costi di gestione. Oltre 235 milioni di euro sono stati destinati all'Alto Adige in termini di valore aggiunto diretto (+6% rispetto al 2018), di cui 78 milioni di euro versati agli enti pubblici sotto forma di imposte, fondi ambientali, tasse di concessione e di energia elettrica fornita gratuitamente alla Provincia, 69 milioni di euro destinati alle retribuzioni e ai contributi previdenziali versati per i dipendenti, 1,7 milioni di euro erogati sotto forma di sponsorizzazioni con ricaduta sulla comunità locale e donazioni. Ai proprietari, nel 2019, sono stati corrisposti 26 milioni di euro come dividendi (+8% rispetto al 2018). Infine, alle aziende altoatesine sono stati affidati incarichi che hanno generato un ricavo di circa 60 milioni di euro (+12% rispetto al 2018). Tale valore economico distribuito va indirettamente a beneficio di tutto il territorio: attraverso le tasse e le imposte versate e con i dividendi distribuiti, le istituzioni politiche possono finanziare numerose prestazioni pubbliche a vantaggio della popolazione.

Figure 3: Value for South Tyrol {GRI 201-1}

Value created for South Tyrol:	Unit	2019	%	2018	%	2017	%	YtY variation
Employee wages and benefits	EUR	69.682.656	30%	66.384.082	30%	67.720.277	37%	5%
Payments to government	EUR	78.524.074	33%	76.939.902	35%	69.869.747	39%	2%
Dividends to local governments	EUR	26.000.000	11%	24.000.000	10%	15.200.000	8%	8%
Community investments	EUR	1.782.828	1%	1.706.412	1%	1.658.137	1%	4%
Local Procurement	EUR	59.833.219	25%	53.343.496	24%	26.501.483	15%	12%
Total	EUR	235.822.778	100%	222.373.892	100%	180.949.643	100%	6%

Responsabilità sociale

Anche nel 2019, Alperia ha destinato 100.000 euro a donazioni benefiche. I destinatari sono stati scelti dal Consiglio di Gestione in due diversi momenti durante l'anno. A Natale, i dipendenti hanno rinunciato ai regali aziendali donando ad associazioni e organizzazioni altoatesine un valore complessivo di 25.000 euro. Sono stati gli stessi dipendenti a proporre le associazioni a cui destinare le donazioni. Tra le oltre 50 proposte pervenute, la Direzione ha selezionato le seguenti 4 associazioni, finora mai sostenute da Alperia:

- **Puppy Walker ODV** (www.puppywalkerselvazzano.it): si occupa di selezionare, crescere e addestrare cani guida per ciechi e cani da assistenza per diverse disabilità, come cani per allerta diabetica, per persone autistiche o per persone con disabilità motorie
- **Fondazione IEO-CCM**: sostiene le ricerche dell'Istituto Europeo di Oncologia e del Centro Cardiologico
- **Onluns Kinderkrebshilfe Südtirol "Regenbogen"**: assiste minori affetti da patologie tumorali e le loro famiglie (kinderkrebshilfe.it)
- **Tierheim Obervintl** (Rifugio per animali a Vandoies): dona una casa e cure ad animali domestici abbandonati, randagi o malati (www.tierheim-obervintl.it)

Le associazioni hanno ringraziato Alperia e i suoi collaboratori per le donazioni ricevute, grazie alle quali potranno sostenere varie iniziative di volontariato.

Investimenti nelle infrastrutture {GRI 203-1}

Per garantire un approvvigionamento energetico sicuro e affidabile, abbiamo continuato a portare avanti anche nel 2019 il programma di investimenti dedicato all'ammmodernamento delle infrastrutture. Alperia ha previsto investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni al fine di rendere tali infrastrutture più resilienti e affidabili, anche in caso di emergenza o di disservizi. Nel 2019, sono stati investiti più di 104 milioni di euro. Cifra che segue i 216 milioni investiti nei tre anni precedenti. Tali fondi sono stati investiti per il 40% nelle reti di distribuzione, per il 28% nella produzione, per il 13% nel teleriscaldamento, per il 9% nella Smart Region e per il 10% in infrastrutture IT, facility, supply e trading e altre aree.

Figure 4: Infrastructure investments and services supported {GRI 203-1}

Type of significant infrastructure investment projects	Unit	2019	Percentage %	2018	2017	2016	YtY variation
Energy distribution	EUR	41.571.000	40%	36.520.000	29.663.000	32.500.000	14%
Teleheating & services	EUR	13.059.000	13%	6.866.000	8.596.000	18.400.000	90%
Energy production – mandatory	EUR	19.078.000	18%	17.147.000	13.663.000	8.083.000	11%
Energy production – stay in business	EUR	10.777.000	10%	9.009.000	3.420.000	3.733.000	20%
Smart Region	EUR	9.235.000	9%	7.718.000			20%
IT infrastructure	EUR	7.836.000	7%	4.294.000	1.135.317	2.235.000	82%
Supply & trading	EUR	1.430.000	1%	412.000	825.000	1.059.000	247%
Facility investments	EUR	588.000	1%	1.587.000	1.646.225	1.823.000	-63%
Other investments	EUR	1.126.000	1%	828.000	2.751.106	2.756.000	36%
Total	EUR	104.700.000	100%	84.381.000	61.699.648	70.589.000	24%

Investimenti nella rete elettrica

Edyna, controllata di Alperia, gestisce una rete elettrica a bassa, media e alta tensione. La rete si estende per 8.736 chilometri con i relativi impianti e infrastrutture. Per garantire una copertura capillare ed efficiente e ridurre le interruzioni di corrente, ogni anno vengono fatti investimenti di ammodernamento e potenziamento delle reti. Tra i principali progetti del 2019 si ricordano:

- l'acquisto di trasformatori a olio vegetale per le cabine secondarie e di trasformatori a basso impatto acustico per le cabine primarie;
- le ispezioni delle linee aeree e i tagli delle piante, qualora necessario (effettuati 31 interventi di taglio piante per 20,35 chilometri e 55 ispezioni sulle linee);
- l'interramento dei cavi o l'utilizzo di cavi elicord che, anche se colpiti durante un evento climatico, non causano l'interruzione della corrente (in particolare sono stati adottati 2 chilometri di cavi elicord);
- la dismissione delle linee aeree a Brunico e a Sarentino a cui seguiranno quelle di Colma e Marlengo;
- l'installazione di 3 cabine primarie nel 2019 e altre 5 nuove previste nel 2020;
- l'unificazione della rete di media tensione da 16 kV a 20 kV, completata e già operativa a Laives, a cui seguiranno quella delle zone di Bolzano e Merano;
- il passaggio graduale dell'esercizio della rete da neutro isolato a neutro compensato tramite bobina di Petersen a Cardano e alla stazione di Resia;
- potenziamento delle bobine di Petersen di Dobbiaco;
- la realizzazione di nuove automazioni sulla rete per una migliore selettività dei guasti.

A partire dal 2020, inoltre, saranno sostituiti i contatori di oltre 200.000 clienti con i contatori di nuova generazione Smart Meter. La sostituzione riguarda l'intero territorio di distribuzione di Edyna, ovvero 96 Comuni altoatesini. Smart Meter renderà la rete elettrica ancora più intelligente e digitale, con una distribuzione dell'energia più efficiente. Il nuovo contatore è, infatti, capace di rilevare più dettagliatamente i consumi energetici che i clienti potranno tenere sotto controllo visualizzando la curva di consumo della propria abitazione aggiornata ogni quarto d'ora. Tali informazioni potranno favorire un uso più razionale dell'energia, aprendo la strada a nuove evoluzioni tecnologiche nell'ambito del risparmio energetico e della domotica. I primi Comuni a essere interessati dalla sostituzione saranno Ora, Egna e Cardano. L'investimento complessivo previsto da Edyna – che nel 2019 ha assunto anche sei nuovi collaboratori – per l'installazione dei contatori Smart Meter è di oltre 41 milioni di euro.

Investimenti nel teleriscaldamento

Nel 2019 gli investimenti nel settore del teleriscaldamento, che conta in Alto Adige circa 2.250 scambiatori, sono stati pari a oltre 13 milioni di euro (il 90% in più rispetto al 2018) e hanno riguardato:

- l'ampliamento della rete di teleriscaldamento a Merano;
- l'ampliamento della rete di teleriscaldamento a Bolzano;
- l'intervento straordinario di sostituzione della turbina a gas a Merano;
- l'allacciamento di un impianto di gassificazione a Merano che comporta immissione nella rete di energia da fonti rinnovabili.

Sta proseguendo anche il progetto di costruzione di una centrale di teleriscaldamento a biomassa a Merano che interesserà un'area da 13 mila metri quadrati. Il progetto sarà realizzato nel 2020.

Investimenti nell'idroelettrico

L'idroelettrico è una delle maggiori fonti di energia rinnovabile e risulta ottimale ai fini della produzione elettrica, soprattutto in un territorio come l'Alto Adige. Alperia investe nell'adeguamento e nell'ammodernamento degli impianti esistenti così da assicurare una gestione sicura ed efficiente di questa risorsa. Nel 2019 gli investimenti nel settore della produzione idroelettrica sono stati pari a 30 milioni di euro. Tra i più importanti si ricordano:

- lo sviluppo di sistemi di dragaggio a Monguelfo e a Vizze;
- l'attività di asset integrity con verifiche e installazioni di specifici dispositivi per migliorare la sicurezza delle opere idrauliche (gallerie, condotte forzate, etc.) in conformità di quanto richiesto dalla normativa vigente;
- il rinnovamento dell'impianto idroelettrico di Santa Valburga, in Val d'Ultimo, con la sostituzione dei due gruppi di produzione di energia idroelettrica (turbina e alternatore) degli apparati elettromeccanici di centrale e dei trasformatori di macchina;
- la modifica degli impianti di raffreddamento da "open cycle" a "closed cycle" con l'entrata in funzione della nuova centrale di Santa Valburga e l'avvio dei lavori a Cardano.

Nel corso dell'anno, sono inoltre state realizzate le seguenti attività:

- gestione delle opere di presa sui fiumi;
- pulizia del bacino di Rio Pusteria dai sedimenti;
- monitoraggio del deflusso minimo vitale di cinque impianti.

Investimenti nella Smart Region {GRI 302.4, 203.1, 102.12}

Realizzare autostrade digitali per permettere a persone, cose e mezzi di comunicare e interagire, applicando i principi di massima efficienza energetica al fine di non sprecare la nostra energia rinnovabile e ridurre al massimo le emissioni di CO₂ sono le possibili declinazioni di una Smart Region. Ovvero, di un territorio dotato di infrastrutture che favoriscono lo sviluppo di comunità digitali e connesse, in cui la mobilità è elettrica e in cui i consumi di fonti primarie sono ridotti ed efficientati. Un programma ambizioso a cui Alperia collabora annoverando tra i propri investimenti anche quelli dedicati alla trasformazione dell'Alto Adige in una regione moderna, sostenibile e innovativa.

Secondo quanto previsto dal Piano strategico, gli investimenti dedicati alla Smart Region sono pari a 88 milioni di euro, autofinanziati fino al 2021, a cui si aggiungono ulteriori progetti di digitalizzazione degli asset e dei processi per 18 milioni di euro. Nel 2019, sono stati investiti 3,5 milioni di euro in Alperia Bartucci (erano 2,1 nel 2018) e 4,3 in Alperia Fiber (erano 4,6 nel 2018) e 1,4 milioni di euro in Neogy.

Tra le principali attività eseguite nel 2019 rientrano:

- la consulenza per l'efficienza energetica di oltre 150 imprese, tra cui gli stabilimenti Pirelli in tutto il mondo;
- la creazione e lo sviluppo di un sistema basato sull'intelligenza artificiale per la climatizzazione degli edifici (Sybil);
- lo sviluppo e l'avviamento di un nuovo modello di Business per l'efficientamento energetico degli edifici;
- il completamento del collegamento alla rete a banda larga di 3.500 unità abitative dei Comuni di Sesto, Chiusa e Tirolo, con l'attivazione immediata di più di 500 utenze al servizio di connettività;
- la creazione, lo sviluppo e l'avviamento della rete IoT (Internet of Things) in Alto Adige;
- il lancio del progetto pilota per la prototipazione di sensoristica connessa in ambito agricolo finalizzata a efficientare il consumo di acqua;
- l'avvio di un progetto pilota per la realizzazione di una Energy Community in collaborazione con il Südtiroler Bauernbund – Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti.

E-mobility {GRI EU7}

La società deputata a occuparsi dello sviluppo della mobilità elettrica, Alperia Smart Mobility, ha visto l'ingresso nel suo capitale sociale di Dolomiti Energia Holding, provider energetico della Provincia Autonoma di Trento, per una quota pari al 50%, portando così alla nascita della joint venture Neogy. Per questo, le attività legate all'eMobility non sono più consolidate. L'obiettivo della fusione è quello di favorire lo sviluppo della mobilità elettrica beneficiando delle infrastrutture già sviluppate dalle due società: Alperia e Dolomiti Energia. Grazie all'unione delle due reti attualmente esistenti, Neogy ha una dotazione di oltre 800 punti di ricarica e ha pianificato importanti investimenti per espandere l'infrastruttura di colonnine di ricarica anche in altre zone del

territorio nazionale, con l'attivazione di stazioni di ricarica pubbliche e punti di ricarica dedicati presso strutture commerciali e ricettive e una vasta gamma di servizi.

Tutte le stazioni di ricarica di Neogy sono alimentate con energia al 100% rinnovabile, prodotta nelle centrali idroelettriche appartenenti ad Alperia e al Gruppo Dolomiti Energia. L'infrastruttura garantisce la più ampia interoperabilità fra sistemi e circuiti diversi e una facile accessibilità: tutti i punti di ricarica saranno utilizzabili sia da clienti che hanno stipulato un contratto con la società o con altri gestori suoi partner che da clienti occasionali. Allo stesso modo, i clienti di Neogy potranno effettuare una ricarica in Italia e in Europa anche presso le infrastrutture di altri operatori convenzionati. Il bacino potenziale stimato, in un territorio di confine come il Trentino Alto Adige, è di 400 mila utenti con il 30% delle ricariche mensili che già oggi avviene in roaming. È stato, infatti, perfezionato l'accordo con Enel X, società del Gruppo Enel dedicata allo sviluppo della mobilità elettrica e dei servizi digitali, e con i partner della piattaforma di roaming europea Hsubject, in modo che i clienti Neogy possano accedere a oltre 70 mila colonnine di ricarica in tutta Europa. I charger di Neogy saranno invece a disposizione di 300 e-mobility provider. Sono inoltre stati sottoscritti accordi con cooperative locali del Trentino e dell'Emilia Romagna che consentiranno di infrastrutturare ulteriormente il territorio.

Tra gli accordi più importanti si ricorda quello con Jaguar Italia per l'installazione di 10 hypercharger. Gli hypercharger sono colonnine di ricarica ad alta velocità sviluppate dall'azienda altoatesina alpitronic. La colonnina arriva fino a una potenza di 150 kW, il triplo della potenza delle normali colonnine veloci (FAST) e in futuro potrà arrivare fino a 300 kW, ricaricando l'auto in meno di mezz'ora. La particolarità dell'hypercharger è la modularità: si può partire da potenze più basse e potenziare successivamente la colonnina aggiungendo moduli e quindi potenza. Per ricaricare l'auto, i clienti devono semplicemente utilizzare la propria tessera oppure l'applicazione disponibile per smartphone. Tramite un innovativo sistema software, sviluppato insieme a Siemens Italia, si può anche accedere alla stazione di ricarica pagando direttamente in loco tramite carta di credito o Paypal. Sono inoltre partite alcune collaborazioni sperimentali con Unicredit, per lo sviluppo della mobilità interna all'azienda, e con la multiutility Acea Roma che ha richiesto 20 charger Neogy.

Neogy sta inoltre partecipando a tre progetti europei:

- **Storage4Grid:** progetto di ricerca e innovazione finanziato dal programma Horizon 2020 dell'Unione Europea a cui Alperia collabora con il Servizio Ingegneria e con la società Edyna. Il progetto, allestendo uno scenario reale, intende valutare la futura domanda di mobilità elettrica per uso domestico e commerciale/industriale incrementando la diffusione di tecnologie di immagazzinamento tra il livello della rete di distribuzione e il livello dell'utente finale. Il tutto attraverso lo sviluppo di una nuova metodologia olistica per la modellazione, la pianificazione, l'integrazione, la gestione e la valutazione dei sistemi di accumulo dell'energia distribuita. Due esempi di storage sono già installati nel parcheggio di Edyna;
- **Mobster:** il progetto, finanziato dall'Unione Europea, di cui è capofila per l'Italia l'Istituto Eurac Research di Bolzano, mira ad aumentare l'attrattività delle località transfrontaliere con forte richiamo turistico. L'impatto atteso è un aumento di energia prodotta da fonti rinnovabili, la riduzione delle emissioni di CO₂ e lo sviluppo di una rete di ricarica in grado di incentivare l'utilizzo dei veicoli a propulsione elettrica. Mobster si concentra su tre aree: l'Alto Adige, Verbano-Cusio-Ossola e Cantone Ticino;
- **LIFE:** il progetto europeo si pone l'obiettivo di diffondere entro il 2025 l'utilizzo di auto e veicoli a emissioni zero. Il progetto LIFE è strutturato secondo cinque aree d'intervento. La prima riguarda la diffusione dei veicoli a emissioni zero, sia nel traffico privato sia nella mobilità pubblica. Il secondo focus riguarda le infrastrutture di approvvigionamento con 33 nuove colonnine di ricarica per auto elettriche e 5 distributori di idrogeno fra Bolzano, Merano, Brunico, la Val Venosta e l'A22. Bolzano, Brunico, Merano e la Val Venosta, inoltre, saranno scelte come zone in cui testare una flotta di veicoli a zero emissioni nel traffico privato e nella mobilità pubblica, mentre le ultime due aree d'azione del progetto sono interessate da iniziative di marketing e dalla diffusione di know-how. I partner del progetto LIFE sono Alperia, Consorzio energetico Val Venosta, Azienda pubbliservizi Brunico, STA (Strutture Trasporto Alto Adige SpA), Eurac, A22 e SASA; quest'ultima è stata incaricata di coordinare tutte le iniziative. In totale, l'investimento previsto in Alto Adige si aggira attorno ai 22,6 milioni di euro: 7,9 milioni provengono da fondi europei, circa 7 milioni di euro vengono messi a disposizione dalla Provincia di Bolzano mentre i restanti 7,8 sono suddivisi tra i partner. La durata del progetto, partito ufficialmente il 1° gennaio 2019, è di otto anni.

Attualmente, sul territorio altoatesino sono installate circa 230 stazioni di ricarica pubbliche, 130 in più rispetto all'anno precedente. A fine 2019, i kWh prelevati erano 400.000 (il doppio rispetto al 2018), i chilometri percorsi 2 milioni e 273 mila e la CO₂ risparmiata 400.000 chilogrammi (rispettivamente 1 milione e 100 mila chilogrammi e 200.000 chilogrammi nel 2018).

È stata inoltre sviluppata una campagna in co-marketing con Car-Server per promuovere la mobilità elettrica con e-test-days.

Continua infine attivamente la partecipazione a Motus-E, associazione composta da operatori industriali, mondo accademico e associazionismo ambientale e consumeristico che si pone l'obiettivo di accelerare lo sviluppo della mobilità elettrica in Italia attraverso il dialogo con le istituzioni, il coinvolgimento degli utenti e la diffusione di programmi di formazione e informazione.

Obiettivo strategico: Vogliamo creare un valore aggiunto per l'Alto Adige in diversi ambiti, in termini di posti di lavoro, imposte locali e impegno sociale.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (Nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni nel core business	* Investimenti in misure a miglioramento delle prestazioni degli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza	- Investimenti in misure a miglioramento delle prestazioni degli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza	2017-2021	Investimenti (EUR)	400 mln	105 mln
1,2 miliardi di valore aggiunto per l'Alto Adige in cinque anni	- Creazione del valore aggiunto locale (versamenti a enti pubblici p.es fondi ambientali, remunerazione del personale e benefits, incarichi ad aziende locali, sponsorizzazioni e donazioni, dividendi ai soci locali)	- Creazione del valore aggiunto locale (versamenti a enti pubblici p.es fondi ambientali, remunerazione del personale e benefits, incarichi ad aziende locali, sponsorizzazioni e donazioni, dividendi ai soci locali)	2017-2021 (ongoing)	Valore aggiunto economico locale (EUR)	1,2 mrd	236 mln
Valutazione delle opportunità di cooperazione per l'integrazione dei migranti in Alto Adige.	- Incontri con le associazioni sociali per esplorare le opportunità di collaborazione (p. es. Corporate Volunteering, tirocini)	- Collaborazione al progetto SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati – che prevede l'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati in piccole unità abitative dislocate sul territorio altoatesino con messa a disposizione di due strutture: - a Barbiano, dove a marzo 2019 sono state accolte 17 persone con l'obiettivo di arrivare a 25 richiedenti asilo in totale; - a Naturno, dove Alperia Greenpower ha dato in uso alla Comunità Comprensoriale Burgraviato un suo immobile per l'accoglienza transitoria di piccole comunità di migranti. La locazione è in essere fino al 31 dicembre 2020.	2020 (ongoing)	-	-	-
Ampliamento della rete a banda ultra larga e creazione di una rete che consenta l'accesso a internet delle	Espansione della fibra ottica con: - collegamento degli impianti di Alperia Greenpower ed Edyna - collegamento alla rete a banda larga di 3.500 unità abitative	Ulteriore espansione della fibra ottica	2017-2021 (ongoing)	Numero di famiglie raggiunte dalla rete ultra larga	3.500	526 (progressivo)

cose (IoT) in Alto Adige	dei Comuni di Sesto, Chiusa e Tirolo, con l'attivazione di più di 500 utenze al servizio					
Promozione della cooperazione per lo sviluppo di un'infrastruttura innovativa e intelligente	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione Progetto Smart Edyna con attivazione delle aree Smart Water, Smart Vehicle, Smart Lighting e Smart Access - Sviluppo del progetto pilota Smart Land con installazione di 100 sensori di umidità nei campi di 60 frutticoltori e viticoltori altoatesini 	<ul style="list-style-type: none"> - Proseguimento del Progetto Smart Edyna con attivazione dell'area Smart Waste - Proseguimento del Progetto Smart Land con monitoraggio dei risultati 	2017-2021 (ongoing)	Numero sensori installati	-	100 (progressivo)
Collaborazione attiva a progetti di ricerca per lo sviluppo di nuove soluzioni per le reti intelligenti	<ul style="list-style-type: none"> - Conclusione del progetto SmartNet dedicato allo stoccaggio in rete di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e del progetto Smart City (concluso nel 2018) - Implementazione dei progetti di ricerca STORAGE4GRID (si conclude nel 2020), dedicato alla mobilità elettrica, e FLEXIGRID (iniziato nel 2019), il cui obiettivo è rendere più sicura, affidabile, sostenibile e innovativa la rete elettrica; quest'ultimo progetto ha visto il coinvolgimento di un sito di test della Val Sarentino 	<ul style="list-style-type: none"> - Proseguimento del progetto di ricerca europeo STORAGE4GRID con cui si intende valutare la futura domanda di mobilità elettrica per uso domestico e commerciale/industriale incrementando la diffusione di tecnologie di immagazzinamento tra il livello della rete di distribuzione e il livello dell'utente finale attraverso lo sviluppo di una nuova metodologia olistica per la modellazione, la pianificazione, l'integrazione, la gestione e la valutazione dei sistemi di accumulo dell'energia distribuita; due esempi di storage sono già installati nel parcheggio di Edyna - Proseguimento del progetto di ricerca FLEXIGRID che porterà a sviluppare cabine elettriche secondarie "del futuro" con l'utilizzo di misuratori smart di nuova generazione 	2017-2021 (ongoing)	Numero di progetti conclusi	3	2

Sicurezza dell'approvvigionamento

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di non adeguata/mancata gestione dei cambiamenti climatici nel lungo termine con potenziale variabilità della domanda dei diversi stakeholder determinata da diversi scenari meteorologici (e.g. ampliamento della rete di riscaldamento vs. riscaldamento globale)	Vogliamo essere pronti alle previsioni di cambiamenti climatici, per questo stiamo diversificando il nostro portfolio.
Rischio di inadeguati investimenti in misure a miglioramento delle prestazioni degli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza.	Per migliorare gli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza abbiamo previsto investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni nel core business (Piano strategico 2017-2021) e stiamo ampliando la rete di teleriscaldamento a Bolzano e a Merano.
Rischio di potenziali malfunzionamenti/interruzioni nella distribuzione di energia, gas e teleriscaldamento a causa di: - inadeguatezza delle attività di prevenzione dei danni derivanti da eventi atmosferici; - inadeguatezza nelle ispezioni, nella manutenzione e nelle attività di progettazione di nuovi collegamenti.	Onde evitare il rischio di potenziali malfunzionamenti nella distribuzione di energia elettrica e con l'obiettivo di ridurre sia la frequenza delle interruzioni di corrente sia la durata delle interruzioni stesse, abbiamo creato un portale per le imprese che consente, previa registrazione, di visionare i tracciati delle linee interrato, mentre, per i rischi atmosferici, abbiamo stipulato delle polizze assicurative.
Rischio di potenziali malfunzionamenti/interruzioni nella distribuzione di energia elettrica a causa di: - inadeguatezza infrastrutturale della rete elettrica (e.g. disponibilità, affidabilità, efficienza); - inadeguatezza del livello di automazione (e.g. rilevamento guasti e malfunzionamenti); - inadeguatezza delle attività di progettazione di nuovi collegamenti.	Per migliorare la qualità del servizio e la modernizzazione dell'infrastruttura di rete, garantendo una maggiore stabilità della stessa, abbiamo previsto il progressivo interrimento delle linee al fine di garantire una maggiore stabilità dell'infrastruttura di distribuzione.
Rischio di non adeguate misure di ampliamento degli allacciamenti alla rete di teleriscaldamento di Bolzano con potenziali impatti sulla soddisfazione dei clienti.	Stiamo ampliando la rete di teleriscaldamento sia a Merano che a Bolzano e abbiamo collegato al teleriscaldamento anche la nostra società Edyna.

Una gestione responsabile delle infrastrutture significa non solo evitare guasti e disservizi per gli utenti, ma anche eliminare tutte quelle inefficienze che possono comportare dispendi di risorse ed energie. Per questo, Alperia persegue giorno dopo giorno la resilienza dei suoi impianti con costanti attività di monitoraggio e manutenzione e con un piano strutturato di investimenti.

Fornitura di energia verde {GRI EU2; GRI EU10; GRI EU30}

Gestendo 34 centrali, Alperia fornisce energia sostenibile a tutto l'Alto Adige. Circa il 90% dell'energia prodotta deriva da risorse idroelettriche locali e i quantitativi prodotti sono superiori rispetto ai consumi annui di energia del territorio provinciale. Il consumo medio annuo di energia elettrica in Alto Adige, infatti, è di circa 3 TWh. Nel 2019, Alperia ha prodotto 4.044 GWh di energia idroelettrica, circa il 2% in più dell'anno precedente.

Non solo: abbiamo prodotto 22 GWh da impianti fotovoltaici, 47 GWh da cogenerazione (53 nel 2018) e 260 GWh da biomassa (221 nel 2018). A fronte di un trend in aumento dei consumi di energia elettrica, stante i dati rilevati da TERNA (2008-2017) e supponendo che i volumi medi di produzione non subiscano significative variazioni nel tempo, si ritiene quindi che la produzione idroelettrica degli impianti Alperia possa coprire la domanda di energia elettrica in Alto Adige fino all'anno 2050.

Figure 6: Net energy output broken down by primary energy source¹ {GRI EU2}

		Unit	2019	% of total energy output	2018	2017	2016	YtY variation
Total net produced electric energy		GWh	4.373		4256	3712	4043	3%
Thereof	Hydro	GWh	4.044	88%	3.961	3.344	3.681	2%
	Photovoltaic	GWh	22	0%	21	24	22	5%
	Cogeneration (gas/gasoline)	GWh	47	1%	53	66	66	-11%
	Biofuel	GWh	260	6%	221	278	274	18%
Total net produced energy for heating ²		GWh	217	5%	199	195	182	9%
Total net energy output		GWh	4590		4455	3907	4225	3%

¹ Net energy output includes energy produced in our consolidated plants (34 hydroelectric plants, 5 heating plants, 3 photovoltaic parks and 7 photovoltaic plants, 1 biofuel plant) at 100%.

² Includes thermal energy produced by biomass, gas, gasoline and energy acquired from waste plant. Heat acquired from waste plant accounts for approximately ¼ of produced thermal energy.

Net produced energy from renewable sources	Unit	2019	2018	2017
	GWh	4326	4203	3977
	%	94%	94%	94%

Figure 7: Quantity of products provided {GRI 102-7}

	Unit	2019	2018	2017	2016	YtY-Variation
Electricity sold to end customers	GWh	5423	3994	3212	3460	36%
Trading	GWh	4788	1907	2310	5226	151%
Thermal energy sold to end customers	GWh	217	199	195	182	9%
Natural gas sold to end customers	MSmc	464	367	328	371	19%

Una rete distributiva sicura {GRI EU4; GRI EU28; GRI EU29}

Tramite la controllata Edyna, Alperia gestisce gran parte della rete elettrica in Alto Adige e una rete di distribuzione di gas naturale di 113 chilometri in quattro Comuni. In particolare:

- 8.736 chilometri di linee di distribuzione dell'energia elettrica, il 71% interrate
- 181 chilometri di aumento linee interrate
- 96 sono i Comuni approvvigionati su un totale di 116 Comuni
- 2,6 twh è l'energia elettrica distribuita in Alto Adige
- 233.335 i clienti associati alla rete elettrica di Alperia
- 5.169 chilometri di linee bassa tensione (+1%)
- 3.315 chilometri di linee media tensione
- 252 chilometri di linee alta tensione
- 37 cabine primarie AT/MT
- 4.121 cabine secondarie MT/BT
- 46 cabine di smistamento MT

Edyna sta provvedendo alla sostituzione dei contatori di vecchia generazione con gli Smart Meter che sono in grado di rilevare più dettagliatamente i consumi e di comunicare con altre tecnologie, rappresentando una

nuova frontiera per lo sviluppo della Smart Home. Il nuovo contatore consentirà di visualizzare la curva di consumo energetico dell'abitazione aggiornata ogni quarto d'ora e sarà in grado di abilitare nuove funzionalità, collegandosi con altre tecnologie e dispositivi con i quali sarà possibile monitorare in dettaglio i consumi, arrivando a individuare anche quanta energia utilizzano i singoli elettrodomestici. Ma c'è di più: i vecchi contatori, una volta sostituiti, non vengono trattati come semplici rifiuti ma vengono recuperati per il 96% per produrre delle sedie. La plastica di 18 contatori sostituiti, infatti, dà origine a una sedia ex novo. Anche questo a dimostrazione di quanto sostenibilità e circolarità siano determinanti nel nostro operato.

Alperia, con Edyna, sta inoltre lavorando allo sviluppo di reti intelligenti o smart grid che consentono di gestire produzione, accumulo, rete e consumo con un unico sistema. Il progetto sviluppato con la società Regalgrid Europe Srl, uno dei leader nel settore della digital energy, mette a disposizione una piattaforma che offre all'utente funzionalità avanzate per il monitoraggio, l'ottimizzazione e la gestione in real time dell'energia autoprodotta e consumata, sia a livello di singolo utente che a livello di comunità. Un percorso che si sta evolvendo anche grazie al progetto europeo Flexigrid che sfruttando le tecnologie digitali, smart grid, IoT, blockchain, intende fornire una piattaforma trasparente per la gestione dei dati, trasmettendo informazioni in tempo reale sulle condizioni della rete al gestore così da consentire l'ottimizzazione dei flussi di rete assicurando l'affidabilità, la stabilità e la sicurezza dell'offerta lungo tutta la rete elettrica del TSO (Transport System Operator) e DSO (Distribution System Operator).

Inoltre, nella sua sede Edyna sta implementando "Edyna Smart", una piattaforma attraverso la quale monitorare e gestire i consumi in diverse aree, quali:

- Smart Water: dedicato alla raccolta dell'acqua piovana per l'irrigazione, alla misurazione del transito dell'acqua e al rilevamento dell'umidità del terreno oltre che all'irrigazione intelligente in base ai dati meteo previsti e/o ricevuti
- Smart Vehicle: sistema intelligente di parcheggio nella sede Edyna con indicazione dei posti liberi, conteggio dei veicoli presenti, sistema di parcheggio per bici e moto e colonnine elettriche
- Smart Lighting: sistema intelligente di illuminazione con sensori di rilevamento
- Smart Access: sistema di riconoscimento automatico degli accessi

Il sistema, una volta terminata la fase di sviluppo, sarà proposto sul mercato per favorire una migliore gestione delle risorse energetiche.

Monitoraggio e responsabilità

Mediante un Centro di Telecontrollo a Bolzano, Edyna monitora h24, tutti i giorni dell'anno, le reti elettriche e la rete del gas, garantendo un servizio di distribuzione sicuro e di qualità. Edyna si occupa della gestione di tali reti e interviene in caso di malfunzionamenti con un servizio di pronto intervento attivo h24 con personale bilingue che raccoglie le segnalazioni telefoniche ed esperti che risolvono tempestivamente gli eventuali guasti. Tutte le interruzioni non programmate della rete di distribuzione sono registrate presso il Centro di Telecontrollo e analizzate nel corso di incontri mensili. A tali riunioni partecipano i quattro Responsabili di Zona (Zona Est, Zona Ovest, Zona Centro, Zona Sud), nonché i responsabili dell'Area Tecnica e dell'Esercizio Reti, per identificare le cosiddette "worst lines", vale a dire le linee che presentano la maggiore incidenza di problemi, e le cause delle interruzioni. Le interruzioni di forniture per il cliente registrate nel 2019 sono state 1,51, con una variazione SAIFI (Frequency of interruptions per customer) del -12% rispetto al 2018, di durata pari a 28,07 minuti con l'indice SAIDI (Power outage duration per customer) che è aumentato del 3% rispetto al 2018. Con una attenta pianificazione della rete di distribuzione, un ampliamento degli impianti telecomandati, l'ottimizzazione del servizio di reperibilità e gli investimenti futuri sui software, si potranno mantenere e anche migliorare gli indicatori SAIDI-SAIFI, cosa che per i clienti di Edyna significa una migliore continuità del servizio elettrico.

Figure 9: System Average Interruption/Duration Index Frequency Index (SAIFI/SAIDI)
{GRI EU28/29}

	Unit	2019	2018	2017	2016	YtY variation
SAIFI (Frequency of interruptions per customer)	nr	1,51	1,73	1,69	1,59	-12%
SAIDI (Power outage duration per customer)	minutes	28,07	27,36	20,74	23,66	3%

Per limitare le inefficienze, Edyna ha:

- migliorato la qualità del servizio di distribuzione e modernizzato le infrastrutture di rete
- avviato il telecontrollo su 92 cabine secondarie già in servizio e di nuova costruzione
- proseguito i collegamenti di alta e media tensione con l'installazione di tre cabine primarie
- unificato la rete di media e alta tensione a Laives
- continuato l'interramento delle linee elettriche, attualmente pari al 71% della rete, così da ridurre l'impatto ambientale e migliorare la resilienza della rete. In particolare, oggi, Edyna conta:
 - o Bassa tensione Edyna: 5.169 chilometri – di cui 78% interrati
 - o Media tensione Edyna: 3.315 chilometri – di cui 65% interrati
 - o Alta tensione Edyna: 252 chilometri – di cui 8% interrati

Figure 8: Distribution Network¹ {GRI EU4}

Length of transmission and distribution lines	Unit	2019				2018				2017			
		Above ground	Under-ground	Total	Percent age of under-ground lines	Above ground	Under-ground	Total	Percentage of under-ground lines	Above ground	Under-ground	Total	Percent age of under-ground lines
High tensions	km	233	19	252	8%	211	13	224	6%	198	12	210	6%
Medium tension	km	1171	2144	3315	65%	1237	2067	3304	63%	1433	2018	3451	58%
Low tension	km	1126	4043	5169	78%	1155	3945	5100	77%	1301	3816	5117	75%
Total	km	2530	6206	8736	71%	2603	6025	8628	70%	2932	5846	8778	67%

¹ Distribution network includes the network of Edyna Srl, Edyna Transmission Srl, Municipality of Parcines, and Municipality of Laces.

Gas distribution network	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
	km	113	113	112	0%

	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
Municipalities supplied with electricity and gas out of a total of 116 South Tyrolean municipalities	nr. municipalities	96	98	98	-2%

End customers connected to the electricity grid	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
	nr. POD Low tension	233335	232207	229000	0%

Electricity distributed to end customers in South Tyrol	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
	TWh	2,6	2,6	2,5	0%

Substations ¹	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
Primary HV/MV substations	nr.	37	36	33	3%
Secondary MV/LV substations	nr.	4121	4112	4025	0%
MV switching substation	nr.	46	48	47	-4%

¹ Includes substations of Edyna Srl, Edyna Transmission Srl, Municipality of Parcines, and Municipality of Laces.

Ad agosto Edyna ha dovuto fronteggiare un'interruzione nel servizio a causa di un fulmine che ha mandato fuori servizio due linee dell'alta tensione a Bolzano sud, comportando un blackout nei Comuni di Bolzano, Laives, Appiano, Settequerce, Vilpiano, Terlano, Andriano, Nalles, Postal, Gargazzone, Lana, Tesimo, Prissiano, Renon, San Genesio e Cornedo all'Isarco. Edyna, mettendosi in contatto con il centro operativo di Terna, gestore della rete di trasmissione nazionale, ha ripristinato la fornitura in tutte le zone colpite in un lasso di tempo dai quattro ai sei minuti.

Per favorire una gestione ancora più efficiente delle emergenze in futuro, Alperia ha sottoscritto un protocollo d'intesa con la Protezione Civile con l'obiettivo di avviare un sistema di comunicazione stabile e resiliente.

Nevicata del novembre 2019

A novembre 2019, una forte nevicata si è abbattuta sull'Alto Adige e molti cittadini sono stati colpiti da vari disservizi. Le difficoltà maggiori si sono riscontrate in Val Pusteria, Val Badia, Val Gardena, Valle Isarco e Val d'Ega dove è stato anche dichiarato lo stato di emergenza visto l'elevato numero di linee elettriche interrotte. Complessivamente, 57 linee elettriche di media tensione hanno subito uno o più guasti e nelle giornate del 13 e del 16 novembre si è raggiunto il picco massimo di 25.000 utenti contemporaneamente disalimentati. Edyna è intervenuta con il proprio personale, con quello di imprese terze a contratto e/o fatte intervenire appositamente per l'emergenza, e con imprese delle province limitrofe. Durante gli interventi, sono stati installati dei gruppi elettrogeni (GE) provvisori in modo da ripristinare quanto prima il servizio. La maggior parte delle utenze Edyna, infatti, sono state rialimentate entro sei giorni.

Mercato della capacità

Nelle aste gestite da Terna, Alperia metterà a disposizione della stabilità del sistema elettrico nazionale la capacità di generazione di alcune sue centrali idroelettriche dietro riconoscimento di un premio complessivo di 90,4 milioni di euro. Alperia si è aggiudicata 557 MW per il 2022 e 614 MW per il 2023, e 46 MW per impianti in rifacimento integrale il cui premio, per quindici anni, ammonta a 51,7 milioni di euro. L'obiettivo del mercato della capacità è abbassare i costi del sistema elettrico nazionale nella gestione dei picchi di richiesta di energia ed evitare rischi di blackout, anche temporanei. Il Ministero per lo Sviluppo Economico stima che i minori costi sui mercati per il sistema elettrico italiano, con l'adozione del mercato della capacità, siano valutabili in 3,35 miliardi di euro. Senza l'adozione del mercato della capacità, sempre secondo il MiSE, non sarà possibile assicurare lo spegnimento delle centrali a carbon fossile ancora operative, atteso per il 2025, e supportare l'ulteriore crescita attesa delle rinnovabili. Alperia potrà, con gli stessi impianti, continuare a partecipare al mercato dei servizi di dispacciamento con un'ulteriore remunerazione data dalla vendita dell'energia. Tutto ciò consentirà ad Alperia di fornire un importante contributo per gestire in sicurezza la transizione a un sistema energetico decarbonizzato, in linea con il Pniec (il Piano nazionale energia e clima), con benefici attesi per il Gruppo Alperia anche in termini di minore volatilità dei margini della generazione idroelettrica, sempre esposti ai rischi di precipitazioni atmosferiche e dei prezzi di mercato.

Teleriscaldamento: il calore sicuro e sostenibile

Il teleriscaldamento è, oggi, il sistema più ecologico, sicuro e semplice per fornire riscaldamento e acqua calda agli edifici. È un sistema a distanza che funziona attraverso una rete di condutture, trasportando il calore generato da grandi centrali di cogenerazione alle singole abitazioni. È considerato particolarmente sicuro in quanto va a sostituire tante piccole caldaie alimentate a gas e a gasolio, poco stabili e soprattutto non sostenibili.

In Alto Adige, Alperia fornisce il teleriscaldamento attraverso Alperia Ecoplus che gestisce cinque impianti: a Bolzano, Merano (dove è in corso di assegnazione la gara d'appalto per la realizzazione di un nuovo impianto a biomassa), Sesto, Chiusa e Lazfons. Il calore parte dalla centrale di produzione e arriva direttamente nelle abitazioni attraverso una rete sotterranea che di anno in anno si sta espandendo sempre di più, generando un risparmio di diverse migliaia di tonnellate sulle emissioni di CO₂ generate. Per produrre energia termica, Alperia utilizza sia biomassa che gas naturale, ma anche il calore di scarto dei processi industriali e il calore del termovalorizzatore dei rifiuti urbani di Bolzano. Per i picchi di richiesta o in caso di guasti alla caldaia a biomassa, le centrali di teleriscaldamento dispongono anche di caldaie a gas e a gasolio. In tre impianti sono

installati anche cogeneratori (impianti che producono contemporaneamente energia elettrica e calore e che quindi garantiscono altissimi livelli di efficienza energetica) che funzionano a gas naturale.

Nel 2019, sono 2.250 gli scambiatori che servono migliaia di famiglie altoatesine e sono proseguiti i lavori di ampliamento della rete. In particolare:

- a Bolzano, con un investimento di 6,8 milioni di euro, sono stati avviati i lavori di scavo per la posa di nuove tubazioni che consentiranno di allacciare, entro l'autunno del 2020, molti più edifici pubblici e privati, riducendo ulteriormente il consumo di fonti energetiche fossili e le emissioni di CO₂, come previsto dal Piano Clima del Comune di Bolzano. Grazie alla rete e all'utilizzo del calore di scarto dell'inceneritore è stato possibile conseguire nel 2019 un risparmio di emissioni di CO₂ nell'ordine delle 14.800 tonnellate. I lavori di ampliamento sono partiti dal tratto che si estende dall'incrocio via Genova-via Alessandria lungo la pista ciclabile sulla riva destra dell'Isarco fino allo stadio Druso, nonché una parte di via Rovigo. Il secondo lotto ha invece riguardato viale Europa, via Sorrento, viale Druso, via Amalfi, via Roen, via Gaismair e la restante parte di via Rovigo. Per il servizio di teleriscaldamento di Bolzano, Alperia utilizza principalmente il calore di scarto dell'impianto di termovalorizzazione dei rifiuti della città. All'interno dell'Alperia Tower – il serbatoio di accumulo termico alto 40 metri presso la centrale di teleriscaldamento di Bolzano Sud – l'acqua riscaldata dal calore residuo del termovalorizzatore è immagazzinata per essere poi immessa all'occorrenza nella rete di teleriscaldamento. I due lotti di ampliamento rappresentano un ulteriore passo in avanti nel piano di espansione della rete di teleriscaldamento di Bolzano, come previsto nel Masterplan e nel Piano CO₂ del Comune di Bolzano nonché dal Piano d'azione per l'Energia Sostenibile (PAES) di Bolzano. Di importanza strategica è, poi, l'allacciamento dell'ospedale del capoluogo alla rete del teleriscaldamento, alimentata con il calore proveniente dal termovalorizzatore. Questa è considerata una parte essenziale del piano di ampliamento del teleriscaldamento: il complesso ospedaliero, con una fornitura di circa 8.300 MWh di energia, sarà infatti il maggiore utente di energia termica e grazie al suo allacciamento sarà possibile risparmiare più di 1.500 tonnellate di CO₂ all'anno. Al teleriscaldamento potranno essere allacciate anche la Scuola Superiore di Sanità Claudiana, la Croce Bianca e la Croce Rossa, risparmiando così altre 700 tonnellate di CO₂ all'anno. Da notare, inoltre, che chi utilizza il teleriscaldamento ha diritto a un credito di imposta.
- a Merano e Lagundo, Alperia fornisce con il teleriscaldamento 475 sottostazioni, dando calore green a più di 5.600 famiglie e a circa 520 ulteriori utenze tra aziende, scuole e uffici. Anche qui, nel corso del 2019, sono stati avviati lavori di ampliamento della rete che hanno coinvolto il tratto tra via Cassa di Risparmio e piazza della Rena. Nell'ambito del previsto ampliamento, anche il Kurhaus, simbolo della città sul Passirio, è stato allacciato alla rete di teleriscaldamento e approvvigionato con energia termica ecocompatibile. A Merano, Alperia sta inoltre costruendo un nuovo impianto di teleriscaldamento a biomassa per garantire una fornitura di calore ancora più sostenibile e affidabile. Attualmente, il sistema del teleriscaldamento consente di evitare ogni anno l'emissione di 8.000 tonnellate di CO₂ pari indicativamente all'assorbimento di CO₂ di un bosco di 5 chilometri quadrati, corrispondente a un quinto della superficie del Comune di Merano.

Il sistema di teleriscaldamento di Bolzano in dettaglio



Dai rifiuti nasce il calore. (1) Il vapore prodotto dalla combustione nel termovalorizzatore di Bolzano aziona una turbina (2) per la produzione di energia elettrica. Il calore residuo (3) viene utilizzato dalla centrale di teleriscaldamento di Alperia, rispondendo alle esigenze dei cittadini. Oltre al calore proveniente dal termovalorizzatore, Alperia dispone di un serbatoio di accumulo di calore (4) e di caldaie e cogeneratori di riserva (5) che consentono di fare fronte ai momenti di picco della richiesta. Dalla centrale, il calore, sotto forma di acqua calda, viene immesso nella rete di teleriscaldamento (6) costituita da un circuito chiuso di tubazioni sotterranee. L'acqua riscaldata scorre nella rete di teleriscaldamento per arrivare nelle singole case. Qui, grazie a uno scambiatore di calore (7), l'energia viene utilizzata per riscaldare l'acqua sanitaria delle abitazioni e degli impianti di riscaldamento. Il tutto, senza il passaggio di acqua. Dopo aver ceduto il calore, l'acqua attraverso la rete di teleriscaldamento torna infatti alla centrale (8) per essere nuovamente scaldata e riprendere il suo giro. Oltre a riscaldare le abitazioni private, l'impianto di teleriscaldamento provvede al fabbisogno di energia di molti edifici pubblici della città, tra cui l'Ospedale (9).

Obiettivo strategico: Vogliamo garantire un approvvigionamento dell'energia sicuro ed efficiente.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Ampliamento della rete di teleriscaldamento a Bolzano	Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione delle infrastrutture per il miglioramento della stabilità della rete	Ampliamento della rete di teleriscaldamento a Bolzano	2017-2021 (ongoing)	Numero di scambiatori		256 (Bolzano) 2.250 (Alto Adige)
Riduzione della durata delle interruzioni	Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione delle infrastrutture per il miglioramento della stabilità della rete	Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione delle infrastrutture di rete per il miglioramento della stabilità	2020 (ongoing)	SAIDI (minuti)		28,07
Riduzione della durata delle interruzioni	Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione delle infrastrutture per il miglioramento della stabilità della rete	Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione delle infrastrutture di rete per il miglioramento della stabilità	2020 (ongoing)	Alta concentrazione SAIDI (minuti)	28	3,99
Riduzione della durata delle interruzioni	Entrata in servizio di una nuova cabina primaria al Brennero, di nuovi stalli alle cabine Resia e Santa Valburga; sono inoltre state telecomandate 92 cabine secondarie	Telecontrollo di cabine secondarie già in servizio e di nuova costruzione	2020 (ongoing)	Media concentrazione SAIDI (minuti)	45	21,51
Riduzione della durata delle interruzioni	Messa in servizio di bobine di Petersen a Cardano, alla stazione Resia e infine potenziate quelle di Dobbiaco	Passaggio graduale dell'esercizio della rete da neutro isolato a neutro compensato tramite bobina di Petersen	2020 (ongoing)	Bassa concentrazione SAIDI (minuti)	68	52,63
Riduzione delle interruzioni di corrente	sotto	sotto	2020 (ongoing)	SAIFI (numero interruzioni per utente)		1,51

Riduzione delle interruzioni di corrente	31 interventi di taglio piante, 55 ispezioni linee, 20,35 km di taglio piante	Programma ispezione e taglio piante linee aeree	2020 (ongoing)	Alta concentrazione SAIFI (numero interruzioni per utente)	1,2	0,17
Riduzione delle interruzioni di corrente	Aumentate le linee MT interrate di 76 km, ridotte linee aeree nude di 76 km; 2 nuove linee AT alla CP Brennero	Sostituzione di tratti di linee aeree con cavi interrati e realizzazione nuovi collegamenti AT e MT	2020 (ongoing)	Media concentrazione SAIFI (numero interruzioni per utente)	2,25	1,14
Riduzione delle interruzioni di corrente	Adozione di 2 km cavi elicord	Realizzazione di nuove automazioni sulla rete per una migliore selettività dei guasti	2020 (ongoing)	Bassa concentrazione SAIFI I (numero interruzioni per utente)	4,3	2,89

Asset Integrity {GRI EU21}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancata gestione delle attività ispettive e manutentive delle dighe e delle altre opere idrauliche (e.g. condotte, gallerie, etc.) volte a garantire integrità strutturale delle stesse al fine di evitare potenziali collassi totali o parziali con potenziali impatti sull'ambiente circostante e applicazione di sanzioni da parte dell'Autorità (ARERA).	Vogliamo garantire la massima sicurezza nelle nostre infrastrutture, nelle dighe e nelle opere idrauliche, a tutela del personale, della popolazione e dei territori circostanti. Per questo, abbiamo introdotto un accurato sistema di controllo interno, abbiamo sviluppato attività di monitoraggio e manutenzione costanti e rispettose degli obblighi di legge e gestiamo le condotte forzate nel rispetto degli obblighi normativi. Vogliamo inoltre assicurare la resilienza delle nostre opere e impianti anche nel caso di eventi di piena. Per questo, abbiamo sviluppato dei piani di intervento immediato e sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Agenzia per la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano per la gestione delle emergenze tra le quali gli eventi di piena.
Rischio di cagionare danni alle comunità locali a causa di incidenti occorsi a impianti ubicati in luoghi potenzialmente sensibili a catastrofi naturali o ad attacchi terroristici.	Vogliamo assicurare la Business Continuity di tutti i sistemi informatici e degli impianti e ridurre al minimo i rischi connessi a obiettivi sensibili per il terrorismo (e.g. Cyber Security e luoghi sensibili). Per questo abbiamo sviluppato un apposito Piano di Business Continuity e Disaster Recovery.

Alperia gestisce 34 impianti idroelettrici di grande e piccola derivazione, 14 dighe e 17 opere minori, con cui produce ogni anno una media di circa 4.000 GWh di energia pulita. L'energia idroelettrica è una delle più significative fonti energetiche rinnovabili: priva di effetti negativi sul clima, è efficiente e particolarmente indicata in una terra montuosa come Alto Adige. Alperia si impegna a garantirne un uso sostenibile e a ridurre al minimo i rischi di gestione degli impianti. Si tratta di infrastrutture complesse, ubicate in luoghi potenzialmente sensibili in termini di incidenti, catastrofi naturali e attacchi terroristici. Una responsabilità di cui si occupano sia le singole Business Unit che l'intero Gruppo. Pianificare attività di monitoraggio e di manutenzione è fondamentale per ridurre i guasti assicurando così una maggiore disponibilità degli impianti.

Tale valore nel 2019 è stato pari all'86,43% (era 87,67% nel 2018) a fronte di un obiettivo dell'85,31%. L'obiettivo per l'anno 2020 sarà pari all'86,90%.

Olio vegetale

Gli impianti di Edyna, in caso di non funzionamento, potrebbero causare incidenti ambientali. Edyna valuta tale rischio e adotta possibili interventi correttivi. È d'esempio la sostituzione dei trasformatori a olio minerale con trasformatori a olio vegetale. Questa attività, sviluppata nel 2019, è ritenuta fondamentale per ridurre l'impatto sull'ambiente. L'olio vegetale ha, infatti, un punto di combustione due volte superiore a quello dell'olio minerale perciò riduce in modo significativo il rischio di incendio rispetto agli oli minerali attualmente utilizzati. Inoltre, gli oli vegetali non sono pericolosi per la salute umana e per l'ambiente: sono una sostanza rinnovabile, possono essere riutilizzati e sono caratterizzati da un'elevata biodegradabilità. I trasformatori a olio vegetale utilizzati da Edyna vengono acquistati in Italia e devono rispondere a determinate caratteristiche tecniche. Nella pianificazione delle operazioni di sostituzione si dà priorità alle zone sotto tutela come parchi naturali o aree attraversate fiumi e/o rii nell'arco di 15 metri.

La sicurezza delle dighe

Oltre 200 dipendenti si occupano del controllo e della manutenzione sia delle opere di sbarramento che di tutte le componenti di ogni impianto idroelettrico. Le dighe sono dotate di un esteso sistema di monitoraggio che rileva il comportamento idraulico e strutturale delle opere e dei relativi invasi ai fini della sicurezza idraulica. I principali dati funzionali vengono trasmessi al Centro di Telecontrollo di Cardano che li monitora in tempo

reale. I dati di monitoraggio nel loro complesso sono gestiti in telelettura dai tecnici del Centro di Telecontrollo di Bolzano. Due volte all'anno i funzionari della Direzione Generale Dighe del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti effettuano accurate ispezioni assieme all'Ingegnere Responsabile nominato da Alperia Greenpower o al suo sostituto. Per i controlli degli sbarramenti più piccoli è competente l'Ufficio Idrologia e dighe della Provincia Autonoma di Bolzano i cui funzionari, accompagnati dal tecnico incaricato di Alperia Greenpower, svolgono visite ispettive annuali o semestrali.

Ogni "grande diga" (con invaso superiore a un milione di metri cubi di acqua e/o altezza dello sbarramento superiore a 15 metri) dispone di un Documento per la Protezione Civile redatto dalla Provincia Autonoma di Bolzano e di una procedura interna che definisce il comportamento che i dipendenti devono tenere in caso di eventi eccezionali. Il personale di vigilanza presente in diga è qualificato e abilitato a effettuare manovre degli organi di scarico e deflusso, anche in assenza di comunicazioni telefoniche. Alperia Greenpower forma periodicamente il personale preposto alla gestione delle grandi dighe e in caso di eventi meteorici importanti attua un presidio rinforzato composta da personale tecnico specializzato.

La prima fase di un evento di piena non è considerata un'emergenza in virtù della presenza delle dighe che riescono a ritardare o a ridurre le portate scaricate rispetto a quelle in arrivo. Tramite questa gestione, Alperia Greenpower ha la possibilità di trattenere il volume dell'acqua che, in condizioni naturali, fluirebbe a valle durante le piene (laminazione), riducendone il potenziale impatto. Ciò permette di garantire una maggior sicurezza alla popolazione e di limitare gli effetti distruttivi sull'ecosistema dei territori immediatamente sottostanti.

Obiettivo strategico: Vogliamo garantire nei nostri impianti la massima sicurezza, la tutela del personale, della popolazione e dei territori circostanti.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Definizione di un KPI a livello di gruppo per l'Asset Integrity	-	-	- (achieved)	Incidenti ambientali	-	0
Sviluppo di una rete di comunicazione sicura e stabile con la Protezione Civile provinciale per la gestione delle emergenze gravi.	Visite informative con particolare focus per il personale delle sale operative dei centri di telecontrollo per la gestione della distribuzione e produzione e il personale del 112 e 118.	-	- (achieved)	-	-	-

Gestione dei fornitori {GRI 102-9, GRI 204-1; GRI 308-1 e 2; GRI 414-1 e 414-2}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancata identificazione di specifici criteri/requisiti volti a garantire acquisti aziendali il più possibile locali e sostenibili e rischio di non adeguata attività di scelta e selezione dei fornitori.	Per contribuire a creare valore sul territorio e selezionare fornitori di materie prime adeguati al nostro business, ci poniamo strategicamente l'obiettivo di rendere i nostri acquisti il più possibile locali e sostenibili dal punto di vista ecologico e sociale. Il 100% dei nostri nuovi fornitori viene sottoposto a screening secondo criteri ambientali e sociali. Per raggiungere gli obiettivi target che ci siamo posti rispetto alla selezione di nuovi fornitori sulla base di requisiti sociali e ambientali, abbiamo adottato il sistema Bravosolution, valutando l'inserimento di criteri di sostenibilità per categoria di merce (criticità alta, media, bassa).
Rischio di potenziali comportamenti eticamente non corretti da parte dei fornitori.	Per evitare il rischio di mancata trasparenza nel processo di selezione dei fornitori, in particolare in riferimento a tematiche di corruzione attiva/passiva, ci impegniamo per garantire una gestione responsabile della catena di fornitura con verifica dei requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali dei fornitori. Inoltre, per scongiurare il rischio di comportamenti eticamente non corretti da parte di fornitori, dipendenti, clienti e altri stakeholder, è contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo una clausola di rispetto dei diritti umani.

Gli acquisti di Alperia effettuati a livello centralizzato competono al Servizio Approvvigionamenti che cerca, laddove possibile, di privilegiare gli acquisti locali, green e socialmente responsabili.

Nel 2019, Alperia ha investito molto nella ricerca della sostenibilità nel processo di acquisto, integrando questo requisito all'interno delle sue gare d'appalto. Quanto alla provenienza degli acquisiti, nel 2019 Alperia ha emesso ordini d'acquisto che per il 62% hanno riguardato fornitori residenti in Alto Adige (60% nel 2018). Rivolgersi ai fornitori locali, compatibilmente alle esigenze di business, è uno dei modi con cui Alperia contribuisce all'economia provinciale, dando un apporto concreto con le proprie attività. In particolare, la percentuale dei prodotti e servizi acquistati localmente è del 35% (era il 27% nel 2018) sul totale delle spese effettuate. Tra questi:

- provenienza fornitori opere: 42% locali nel 2019 – (36% nel 2018)
- provenienza fornitori servizi: 39% locali nel 2019 – (22% nel 2018)
- provenienza fornitori prodotti: 18% locali nel 2019 – (19% nel 2018)

Figure 12: Proportion of spending on local suppliers¹ {GRI 204-1}

	Unit	2019	2018	2017 ²
Percentage of products and services purchased locally (based on expenditure in EUR)	%	35%	27%	34%
Percentage of works purchased locally (based on total works expenditure)	%	42%	36%	41%
Percentage of services purchased locally (based on total service expenditure)	%	39%	22%	51%
Percentage of products purchased locally (based on total products expenditure)	%	18%	19%	15%
Percentage of contracts awarded locally (based on number of contracts)	%	62%	60%	59%

¹ The organisation's geographical definition of "local" is defined as the province of South Tyrol. Data does not include procurement data for Alperia Bartucci and Alperia SUM as these are located outside of the province of South Tyrol.

² 164 orders for Edyna were not yet included in the calculation due to different reporting systems and the ongoing process of centralisation.

Il volume totale degli acquisti effettuati da Alperia è passato dai 197 milioni di euro del 2018 ai quasi 169 milioni di euro del 2019, di cui circa 60 milioni dedicati ai fornitori locali, in aumento rispetto ai 53 milioni dell'anno precedente. Il 100% dei nostri nuovi fornitori viene sottoposto a screening secondo criteri ambientali e sociali. È bene notare che la maggior parte degli acquisti effettuati da Alperia è riferita al core business del Gruppo. Si tratta quindi di: attrezzature tecniche (cavi, trasformatori, turbine, etc.) e materie prime (gas naturale, legno, olio, lubrificanti e prodotti chimici per la produzione e la distribuzione di energia elettrica e per il teleriscaldamento). Le forniture da ufficio rappresentano una percentuale più esigua rispetto al volume totale degli acquisti.

Tutti i fornitori di Alperia devono accettare i principi del Codice Etico del Gruppo e sostenerli, a partire dal rispetto e dalla tutela dei diritti umani (inseriti in tutte le gare d'appalto e in tutti gli ordini di acquisto gestiti dal Procurement), della salute e della sicurezza sul lavoro, nonché il rispetto per l'ambiente e la sostenibilità. Nel corso del 2019, per agevolare le procedure di acquisto secondo tali criteri, è stato implementato un nuovo sistema organizzativo che consente di tenere traccia delle informazioni richieste e ricevute dai fornitori: Modello 231, iscrizione alla White List secondo quanto previsto del Codice Antimafia e certificazioni possedute. Non solo, per la gestione delle gare d'appalto è stato implementato il sistema BravoSolution che ha consentito di efficientare la gestione dei documenti con i fornitori.

Per verificare che i fornitori rispettino precisi standard ambientali e sociali, Alperia utilizza i seguenti strumenti:

- **Albo dei fornitori:** nel 2017 Alperia ha creato un albo dei fornitori strutturato. Per entrare a far parte dell'Albo, i fornitori devono compilare un questionario e documentare gli interventi attuati in determinate aree, tra cui la sicurezza sul lavoro. I fornitori, per ottenere la qualifica di durata triennale, devono dimostrare di possedere le specifiche certificazioni sociali/ambientali richieste (ad esempio ISO 14001, ISO 45001, EMAS) o di aver adottato misure equivalenti. L'albo viene aggiornato continuamente e nel 2019 è stato integrato con ulteriori requisiti.
- **Gara d'appalto:** per le gare di fornitura per il Gruppo, Alperia ha stabilito un processo di valutazione dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto. Nel corso del 2019, inoltre, è stata implementata una check list sulla contrattualistica che viene allegata alla RDA (Richiesta di Acquisto) e che tutte le singole unità devono compilare. Essa contiene sia degli elementi per la gestione della gara sia per la redazione del contratto.
- **Vendor Rating System:** il Vendor Rating System è uno strumento che garantisce la qualità dei fornitori e riduce al minimo il rischio di perdita e di dipendenza. Il sistema prevede che i fornitori di importanza strategica siano valutati internamente sulla base di un questionario standard in cui vengono considerati la qualità del servizio e della prestazione eseguita, il livello di sicurezza e il livello di sostenibilità ambientale. Tutti questi criteri consentiranno di effettuare una valutazione sulle performance dei singoli fornitori. Tale applicazione sarà implementata attraverso l'introduzione di un apposito software.
- **Audit dei fornitori:** per ciascun contratto stipulato con un nuovo fornitore, Alperia può effettuare un audit, verificando le informazioni ricevute ed effettuando visite e colloqui in loco.

Alperia sta inoltre adottando diverse azioni volte a migliorare la sostenibilità dei consumi nelle sue sedi. Dopo aver eliminato le bottiglie d'acqua di plastica, sostituite con dispenser aziendali in vetro, infatti, saranno introdotti prodotti biologici ed equosolidali nelle macchinette erogatrici del caffè e degli alimenti. Sono misure che possono portare a una maggiore consapevolezza tra i dipendenti in merito ai temi della sostenibilità e che possono contribuire in maniera concreta all'evoluzione green del Gruppo.

Vendor Rating System

Il fornitore in fase di offerta ha imposto clausole penalizzanti per il Gruppo Alperia? Sono state applicate delle penalità? Il contratto è stato risolto per motivazioni imputabili al fornitore? Le fatture sono state emesse nei tempi concordati? I macchinari erano conformi agli standard richiesti per l'esecuzione delle prestazioni? Ed erano conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza? Le emergenze in materia di sicurezza sono state gestite adeguatamente? Il fornitore ha gestito i rifiuti in conformità della normativa vigente? Ha adottato misure idonee a ridurre l'impatto ambientale? Il rapporto con il fornitore contribuisce alla creazione di valore per l'Alto Adige? Ecco alcune delle domande poste dal Vendor Rating al fine di valutare la corrispondenza dei fornitori ai parametri richiesti da Alperia, con attenzione alle tematiche di sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Obiettivo strategico: Vogliamo rendere i nostri acquisti il più possibile locali e sostenibili dal punto di vista ecologico e sociale.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Il 100% dei contratti di acquisto e le Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo prevedono una clausola di rispetto dei diritti umani	Implementazione delle nuove Condizioni Generali di Contratto		(achieved)	Quota di contratti di acquisto che contengono una clausola a tutela dei diritti umani	100%	introdotta a maggio 2019
Il 100% delle gare d'appalto significative contiene requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle principali categorie merceologiche secondo i criteri di sostenibilità - Attuazione di un processo di valutazione dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto a carico delle Unità Richiedenti - Introduzione dei bicchieri biodegradabili e delle bottiglie di vetro - Introduzione di dispenser per l'acqua - Introduzione dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto per i materiali d'ufficio e per la pulizia 	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento della check list PRO 204 e RDA per richiedere la valutazione dei requisiti di sostenibilità legati al prodotto - Introduzione della check list nella nuova piattaforma di gestione dei fornitori 	2020 (ongoing)	Quota di gare significative contenenti requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto	100%	80%
Il 100% dei nuovi fornitori viene valutato secondo specifici requisiti sociali e ambientali (p. es. indicazione degli infortuni sul lavoro)	Verifica e selezione dei fornitori inclusi nell'elenco dei fornitori in possesso di determinate certificazioni (p. es. SO 14001, OSHAS 18001, EMAS) a seconda della categoria merceologica		(achieved)	Quota di nuovi fornitori valutati sulla base di specifici requisiti sociali ed ecologici	100%	100%
Il Vendor Rating System contiene criteri di sostenibilità	Aggiornamento del Vendor Rating System con inclusione di criteri di sostenibilità completi che costituiscono il 25% del rating		2020 (ongoing)	-	-	-

Green Mission

La natura dell'Alto Adige è la fonte della nostra energia. La trattiamo con rispetto, garantendo il miglior equilibrio possibile tra attività economiche e tutela dell'ambiente e ci impegniamo nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni innovative che ne consentano uno sviluppo sostenibile.



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

Sustainability Development Goals promossi da Alperia

SDG 12 Consumo e produzione responsabili	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo → Attraverso misure di marketing mirate e campagne di informazione puntiamo a sensibilizzare i nostri clienti su modelli di consumo più sostenibili e ci sforziamo di sviluppare continuamente il nostro portafoglio di prodotti e servizi verdi. Abbiamo inoltre avviato diversi progetti per la gestione sostenibile della risorsa idrica, stiamo implementando un piano di interventi di miglioramento e conservazione del paesaggio da centinaia di milioni di euro con durata trentennale concordato con la Provincia Autonoma di Bolzano e ci impegniamo per conservare la biodiversità del territorio occupandoci di attività come la gestione dei sedimenti nei bacini, la costruzione di scale di risalita per i pesci e altri interventi di miglioramento paesaggistico.
SDG 13 Lotta contro il cambiamento climatico	Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze → Sosteniamo il Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano e riduciamo le nostre emissioni di gas a effetto serra. Abbiamo avviato un'attività di rendicontazione dei KPI in ambito ambientale ai fini del Bilancio di sostenibilità monitorando le emissioni e la carbon intensity del Gruppo. Valutiamo i rischi e le opportunità derivanti dai cambiamenti climatici (scarsità d'acqua, tempeste, regolamentazione, etc.), 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. Il tutto, adoperandoci affinché possa crescere nei cittadini e nei nostri stakeholder una maggiore consapevolezza in merito alle tematiche ambientali.

In cifre

Consumi energetici generati	3.544 TJ
Consumi energetici derivati da fonti rinnovabili	66%
Auto aziendali elettriche, ibride, a idrogeno	oltre 100
GHG Intensità (tonnellate di CO ₂ e emesse per MWh)	0,03

Acqua {ALP6; ALP7}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancata gestione dei cambiamenti climatici e di crescita dei fenomeni atmosferici (e.g. alluvioni, siccità) con impatti sul ciclo dell'acqua e sugli invasi con connessi risvolti relativi alla produttività degli impianti.	Investiamo nella sicurezza e nella resilienza dei nostri impianti per essere preparati ai possibili impatti causati dal cambiamento climatico. Inoltre, promuoviamo attività di ricerca e sviluppo (ad esempio, con il progetto Alperia Startup Factory e collaborando con università e aziende innovative di tutto il mondo) al fine di migliorare la sicurezza delle nostre infrastrutture.
Rischio di mancata Compliance con le disposizioni normative.	Vogliamo garantire il massimo livello di conformità alla normativa in materia ambientale. Per questo, ci atteniamo al rispetto delle disposizioni e contattiamo gli enti preposti per ottenere tutte le autorizzazioni necessarie. Rispettiamo le disposizioni normative sul deflusso minimo vitale così da non danneggiare la flora e la fauna locali. Disponiamo, inoltre, delle certificazioni ISO 45001, 14001, 9001 e della registrazione EMAS.

Rischio di una possibile contaminazione da acqua derivata da impianti di raffreddamento a ciclo aperto.

Vogliamo ridurre al minimo l'impatto ambientale dell'acqua restituita dai nostri impianti ai fiumi. Per questo, stiamo provvedendo, tra l'altro, alla progressiva sostituzione degli impianti a ciclo aperto con quelli a ciclo chiuso.

Rischio di mancata implementazione delle misure di compensazione (e.g. scale risalita per i pesci, rinaturalizzare/ripristino del paesaggio originario laddove fossero presenti degli impianti che sono stati dismessi) e di perdita di biodiversità.

Proteggiamo attivamente l'ambiente nonché la diversità biologica dei corsi d'acqua. Lo facciamo impiegando i finanziamenti previsti dal fondo ambientale per la realizzazione di diverse misure di miglioramento morfologico dei corsi d'acqua interessati dalle derivazioni idroelettriche. Inoltre, per definire le misure di compensazione più adatte, organizziamo dei tavoli che prevedono il coinvolgimento di diversi stakeholder.

L'energia idroelettrica è una delle più significative fonti energetiche rinnovabili. Alperia la produce attraverso 34 centrali idroelettriche, 14 grandi dighe e 17 opere minori tutte ubicate in Alto Adige. Generando una media di circa 4.000 GWh di energia pulita all'anno, garantiamo un approvvigionamento energetico sostenibile. Con l'energia idroelettrica, infatti, si evita la produzione energetica delle centrali termiche e si riducono sensibilmente le emissioni di CO₂.

Pur trattandosi di una fonte pulita, anche l'energia idroelettrica può generare un impatto sull'ambiente. Un impianto idroelettrico, infatti, può interferire con la normale attività modellatrice di un corso d'acqua. In particolare:

- le opere di sbarramento e i serbatoi trattengono parte dei materiali solidi trasportati dall'acqua che devono essere gestiti in modo adeguato e, per quanto possibile, restituiti all'alveo a valle;
- attraverso le dighe, che ci permettono di garantire la produzione nei periodi di maggiore fabbisogno, regoliamo anche il volume d'acqua che fluisce a valle durante le piene, riducendo la portata massima e la forza dirompente dell'acqua e garantiamo, entro certi limiti, la disponibilità di risorsa idrica per altri utilizzi nei periodi di siccità;
- con la costruzione di scale di risalita alle opere di presa e interventi di consolidamento dei popolamenti ittici, mitigiamo l'impatto delle opere di derivazione dei nostri impianti;
- attraverso i fondi di compensazione, in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano, con i Comuni rivieraschi e con le Associazioni di Pesca, attuiamo numerosi provvedimenti di miglioramento dei corsi d'acqua, con consolidamento dei popolamenti ittici, realizzazione di scale di risalita alle opere di presa e interventi di conservazione e miglioramento del paesaggio.

Acqua, risorsa primaria e gestione sostenibile

L'acqua è un bene fondamentale ed è alla base della maggior parte delle nostre attività. Per questo abbiamo sviluppato una modalità di gestione sostenibile di questa risorsa primaria. Non solo partecipiamo a un tavolo di lavoro con gli uffici provinciali interessati alla tutela dell'ambiente acquatico e dei pesci e ci occupiamo con regolarità della pulizia dei fiumi, ma stiamo sviluppando anche nuove iniziative come l'accordo sottoscritto a fine 2019 con il Consorzio di Bonifica Val Venosta. La convenzione è finalizzata a garantire la quantità d'acqua necessaria alla protezione dei frutteti dalle gelate notturne nel periodo della fioritura primaverile, identificando forme e modalità più efficienti di approvvigionamento e prevedendo un aumento delle quantità di acqua da mettere a disposizione. Trattandosi dell'intera superficie a frutteto della Val Venosta, gli ordini di grandezza sono molto rilevanti: la superficie a frutteto da proteggere è di circa 1.600 ha e viene estesa a circa 2.200 ha. Alperia si rende disponibile a garantire la messa a disposizione di circa 20.000 l/s (corrisponde all'intero deflusso naturale nel mese di aprile di un grande corso d'acqua quale il fiume Adige in territorio provinciale) nelle notti in cui vi è il rischio concreto di gelate notturne (in media 7-8 nottate/anno). Ciò è possibile in virtù dei volumi immagazzinati nei bacini artificiali di Resia e Gioveretto ed è a titolo gratuito. L'acqua viene scaricata per un'intera nottata, rinunciando a dei possibili margini di guadagno da parte dell'azienda con l'obiettivo di garantire un uso plurimo dell'acqua a favore dell'economia agricola del territorio. Una convenzione simile è stata stipulata anche con il Consorzio dei Comuni della Provincia di Bolzano.

Ma non è tutto perché con il progetto Smart Land, Alperia ha installato oltre 120 sensori di umidità nei campi di 60 frutticoltori e viticoltori altoatesini. Tali sensori sono in grado di registrare e monitorare i dati rilevanti per il processo di irrigazione, dando così agli agricoltori una raccolta in tempo reale di quanto

misurato. Riteniamo, infatti, che quello dell'irrigazione dei terreni agricoli sia un tema chiave in materia di gestione sostenibile delle risorse. Il progetto è in corso di sviluppo con il Centro di Sperimentazione Laimburg e il Centro di Consulenza per la fruttivicoltura.

Infine, con Alperia Bartucci abbiamo sviluppato un progetto di ottimizzazione della rete idrica dell'acquedotto di Trento gestito dalla società Novareti. Alperia Bartucci, ha progettato e realizzato un algoritmo avanzato basato su modelli predittivi che consente di ottimizzare i pompaggi dell'acqua dai pozzi ai serbatoi e di minimizzare la pressione di rete, garantendo una gestione più efficiente, con minori perdite e minori sprechi di risorsa. L'implementazione del progetto con la formula dell'Energy Performance Contract (EPC) Saving Sharings, ha consentito a Novareti di misurare e condividere i benefici effettivamente realizzati dall'intervento. Tutto ciò significa non solo utilizzare in maniera sostenibile la risorsa idrica, ma anche generare benefici economici in termini di kWh elettrici all'anno risparmiati. Nello specifico, in termini energetici, il risparmio generato dal progetto è pari a 240.000 kWh/anno (45 tep/anno, 74 tonnellate CO₂/anno) e in termini di risparmio di perdite d'acqua di 680.000 m³/anno. A livello economico, il risparmio generato considerando l'ottimizzazione del pompaggio, la riduzione delle perdite e la riduzione dei guasti, è di circa 75.000 euro/anno. Il progetto è partito nella primavera del 2019, a seguito di alcuni interventi strutturali sulle opere civili sostenuti da Novareti nell'anno precedente, e sarà monitorato da Alperia Bartucci per tutta la durata del contratto EPC (cinque anni).

Gestione dei sedimenti

I corsi d'acqua montani esercitano una lenta ma continua azione di erosione sul terreno e sulle rocce. L'effetto di tale azione è influenzato dalla velocità e dalla portata dell'acqua e dalla natura chimico-fisica delle rocce e dei terreni lambiti, nonché dalla qualità e dalla quantità del materiale trasportato. Le sollecitazioni del materiale trasportato contro le sponde e il fondo dell'alveo possono accentuare notevolmente l'azione erosiva della corrente. Un impianto idroelettrico può interferire con la normale attività modellatrice di un corso d'acqua in quanto le opere di sbarramento e i serbatoi trattengono parte dei materiali solidi trasportati. Il materiale solido in sospensione (ghiaie, sabbie e limi) che si deposita negli invasi, può esercitare un'azione di disturbo alla funzionalità delle opere idrauliche e degli organi di scarico profondi. Alcuni serbatoi, infatti, sono soggetti a un progressivo interrimento che ne diminuisce la capacità di invaso. Tramite metodi gestionali e meccanici si può ridurre l'interrimento progressivo agevolando il passaggio del sedimento per esempio durante gli eventi di piena. In particolare, si può agire per asportazione meccanica e/o per fluitazione del materiale sedimentato sul fondo dei bacini attraverso l'apertura degli organi di scarico profondi presenti nelle dighe. Nei piccoli invasi, ad esempio nelle vasche di accumulo con volumi di sedimenti relativamente piccoli, si opera principalmente con interventi di rimozione meccanica. Nei grandi invasi, il metodo più idoneo per la rimozione dei sedimenti accumulati è quello della fluitazione controllata. Lo svaso periodico dei bacini è necessario per varie ragioni: fa fluitare a valle il materiale trattenuto, consente di eseguire interventi sulle opere di intercettazione, mantiene nel tempo la capacità utile di invaso del bacino e favorisce la rigenerazione del corso d'acqua. L'interrimento degli invasi artificiali è oggetto di specifiche norme e disposizioni sulla tutela delle acque. L'obiettivo generale posto dalla normativa è quello di assicurare la sicurezza idraulica delle opere di sbarramento, il mantenimento della loro capacità di invaso e la salvaguardia sia della qualità dell'acqua invasata sia del corpo recettore. Il piano di gestione mira a mantenere e a ripristinare gradualmente la capacità propria dell'invaso e a garantire il funzionamento degli organi di scarico e di presa.

Sulla base del progetto di gestione approvato e delle ulteriori disposizioni della Provincia Autonoma di Bolzano, nel 2019, Alperia si è occupata della rimozione dei sedimenti dal bacino idroelettrico di Rio Pusteria sul fiume Rienza tramite fluitazione. Secondo quanto denunciato dall'Associazione Pescatori, tali attività avrebbero compromesso l'ecosistema del fiume e arrecato danni ai pesci.

Alperia Greenpower ha eseguito le operazioni di fluitazione secondo le modalità autorizzate, monitorate e validate dagli uffici provinciali preposti con cui, già dal 2013, sono stati sottoscritti dei progetti di gestione che vanno a limitare l'impatto dello svaso/fluitazione sulla fauna acquatica. Anche per lo svaso 2019, infatti, Alperia Greenpower non ha ricevuto alcuna contestazione dalle autorità preposte al controllo. Ciò premesso, rimane indubbio che una fluitazione dei sedimenti comporti un impatto temporaneo sul corso d'acqua e la perdita di gran parte degli avannotti nati nell'anno in cui viene eseguita tale operazione. In tale contesto, è prevista per l'anno 2020 un'attività sperimentale presso il bacino di Fortezza, con un dragaggio di sedimento dal bacino e l'invio controllato nelle opere di derivazione dell'impianto di Bressanone. I risultati di tale sperimentazione

potranno chiarire se la metodologia del dragaggio possa essere ritenuta idonea a sostituire totalmente o parzialmente la fluitazione dei sedimenti.

Nel 2019, Alperia si è occupata anche della rimozione dei sedimenti nel bacino di Monguelfo tramite dragaggio. Si ricorda infine che tutte le azioni di gestione dei sedimenti svolte da Alperia Greenpower sono oggetto di valutazioni EMAS, sono certificate ISO 14.001 e vengono migliorate di anno in anno con sistemi di sgrigliatura sempre più efficienti. A tal fine, nel 2019, sono stati installati due nuovi sgrigliatori a Funes, sull'Isarco, e a Tel, sull'Adige.

Deflusso minimo vitale {303-2}

Per deflusso minimo vitale (DMV) si intende la quantità di acqua che deve essere presente a valle di una captazione idrica al fine di garantire la funzionalità e la qualità degli ecosistemi interessati. Il DMV può essere considerato come la portata residua che permette a breve e a lungo termine la salvaguardia della biocenosi naturale del corso d'acqua. Durante gli eventi di piena e quando le portate naturali sono elevate, gli impianti derivano, in virtù del loro dimensionamento, fino alla massima portata consentita dai decreti di concessione, mentre nei periodi di magra, in alcuni tratti degli alvei, si può verificare una riduzione significativa della portata. Nella Provincia Autonoma di Bolzano il rilascio del DMV da una derivazione idroelettrica è regolato dal nuovo Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche (PGUAP). Nel 2019 il DMV (l/sec) è stato di 38.926. Inoltre, nel corso dell'anno, si è provveduto a portare avanti il programma di monitoraggio di DMV stabilito con la Provincia per le grandi derivazioni (per quattro di queste – Molini di Tures, Lappago, Sarentino e San Pancrazio – il programma era stato concluso nel 2018). Un consulente esterno si è occupato dell'esecuzione delle rilevazioni limnologiche, dell'analisi dei risultati e del supporto alla predisposizione delle relazioni finali. L'attività si è conclusa con la presentazione alla Provincia dei risultati dei monitoraggi.

In tale contesto si evidenzia anche la valorizzazione energetica del DMV scaricato presso la traversa dell'impianto di Tel: nel 2021-2022 è infatti prevista la costruzione di una centrale idroelettrica utile a potenziare la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Le scale per i pesci

Un ulteriore problema ambientale è costituito dalla presenza di ostacoli invalicabili per la fauna ittica che possono provocare l'interruzione dei flussi migratori e degli spostamenti verso le aree di riproduzione e alimentazione. Anche le opere di presa degli impianti idroelettrici possono costituire una barriera per la migrazione dei pesci. Per favorire il miglioramento della vita delle specie ittiche, si prevede, per alcuni impianti, la realizzazione di passaggi artificiali (scale di risalita) alle opere di presa. Nel 2019, è stato effettuato un monitoraggio della funzionalità del passaggio dei pesci nella nuova scala di risalita costruita in Val Sarentino a Rabenstein (Corvara). La scala, realizzata in accordo con l'Ufficio Caccia e Pesca e l'Ufficio Tutela della Provincia nell'ambito dei piani ambientali, ha diviso uniformemente in sedici piccole vasche il salto causato dallo sbarramento, permettendo ai pesci e alle altre specie acquatiche di superare facilmente il dislivello.

Piani ambientali

Alperia, in accordo con le autorità competenti, ha definito un piano di interventi di miglioramento e conservazione del paesaggio da centinaia di milioni di euro complessivi con durata trentennale (nel solo 2019 circa 18 milioni di euro). Questi piani ambientali costituiscono un elemento fondamentale delle concessioni per le grandi centrali idroelettriche ottenute nel 2011. Le tipologie di misure per cui possono essere utilizzati i fondi di compensazione, definite nella Deliberazione della Giunta provinciale n. 199/2017, sono:

- misure a favore dell'ecosistema acquatico;
- misure per il miglioramento della sostenibilità ambientale e sociale dell'approvvigionamento energetico;
- misure a favore della natura, del paesaggio e dell'ecosistema;
- misure di prevenzione e di protezione dalle calamità naturali nonché di messa in sicurezza delle infrastrutture rurali;
- misure di prevenzione e di adattamento ai cambiamenti climatici;
- misure per il miglioramento dell'efficienza energetica;
- misure nell'ambito della tutela tecnica dell'ambiente.

Una parte degli investimenti è destinata direttamente ai singoli Comuni. Finora, 43 Comuni rivieraschi hanno potuto disporre dei finanziamenti ambientali portando a termine diversi progetti, tra cui: miglioramento del sistema di depurazione delle acque reflue, ripristino o miglioramento di ambienti naturali, misure volte al risparmio energetico, alla riduzione dell'inquinamento e alla conservazione del paesaggio alpino. Un'altra parte degli investimenti va alla Provincia di Bolzano che se ne serve per attuare interventi di miglioramento dell'habitat acquatico, come la riqualificazione del torrente Talvera e la ristrutturazione delle rive del fiume Isarco a Bolzano. A questi si aggiungono i provvedimenti attuati dal concessionario e 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.

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, Marlengo, Tel, Vizze, Glorenza, Castelbello, Lasa e San Floriano, nel 2019 sono stati finanziati degli interventi per l'impianto di Barbiano. Non solo: nell'ambito delle attività previste dai piani ambientali, Alperia Greenpower ha installato un nuovo sgrigliatore a Funes, sul fiume Isarco, e sta provvedendo a installarne altri due a Tel, sul fiume Adige; ha implementato delle opere di dragaggio dei sedimenti a Monguelfo e a Vizze e ha continuato a sostenere in maniera diretta e indiretta il ripopolamento delle specie ittiche.

Obiettivo strategico: 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.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Rinaturalizzazione e ripristino del paesaggio originario in impianti dismessi	- Demolizione della presa Foltin (impianto Lasa) - Attuazione parziale; conclusione nel 2020 - Demolizione delle prese dismesse in altri impianti e conseguenti lavori di ripristino ambientale realizzati dal Servizio Bacini Montani della Provincia Autonoma e finanziati da Alperia Greenpower nei piani ambientali – conclusione dei lavori nel 2020	- Demolizione della presa Foltin (impianto Lasa) - Attuazione parziale; conclusione nel 2020 - Demolizione delle prese dismesse in altri impianti e conseguenti lavori di ripristino ambientale realizzati dal Servizio Bacini Montani della Provincia Autonoma e finanziati da Alperia Greenpower nei Piani ambientali – conclusione dei lavori nel 2020.	2020 (ongoing)	-	-	-
Riduzione del pericolo di contaminazione da acqua riciclata derivata da raffreddamento a ciclo aperto	Modifica degli impianti di raffreddamento da “open cycle” a “closed cycle” con l’entrata in funzione della nuova centrale di Santa Valburga e l’avvio dei lavori a Cardano	-	- (achieved)	-	-	-

Obiettivo strategico: Vogliamo promuovere l’uso efficiente e responsabile delle risorse idriche.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Essere in continuo dialogo con le parti interessate (p. es. agricoltura, innevamento artificiale, pesca) per quanto riguarda l’utilizzo plurimo della risorsa acqua	-	Dialogo con le parti interessate (p. es. agricoltura, innevamento artificiale, pesca) per quanto riguarda l’utilizzo plurimo della risorsa acqua	2023 (new)	-	-	-
Introdurre nuovi progetti e servizi che promuovano un uso responsabile della risorsa acqua	Implementazione del progetto pilota SMART LAND per gestire irrigazioni, portando a un risparmio idrico del 50% e a un risparmio CO ₂ grazie a un minor uso di pompe acqua con generatore gas olio	Commercializzazione del progetto pilota	2020 (new)			

Introdurre nuovi progetti e servizi che promuovano un uso responsabile della risorsa acqua		Smart watering: testare sistemi di rilevazione digitale del consumo di acqua per offrire ai Comuni il controllo sull'eventuale perdita della rete	2020 (new)			
--	--	---	---------------	--	--	--

Consumo di energia {GRI 302-1}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di non adeguato monitoraggio dei consumi energetici e dei livelli di efficienza energetica di edifici e impianti con potenziali impatti sulla progettazione di interventi di efficientamento energetico.	Vogliamo ridurre i consumi di energia degli edifici e degli impianti tramite iniziative di efficienza energetica mirate. Lo facciamo anche attraverso Alperia Bartucci SpA, la ESCo che si occupa della realizzazione di progetti di efficienza energetica e di servizi energetici innovativi in linea con gli obiettivi di efficientamento del Piano strategico del Gruppo. Il nostro obiettivo è, infatti, utilizzare, ove possibile, fonti energetiche rinnovabili per il funzionamento dei nostri impianti e dei nostri edifici.

Alperia consuma energia in maniera diretta e indiretta. Tra i consumi diretti rientrano gli impieghi di combustibile utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (cogenerativi, centrali termiche, caldaie) nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad esempio riscaldamento, carburanti per il trasporto, etc.) impiegati nello svolgimento delle attività. I consumi energetici indiretti riguardano l'energia che il Gruppo acquista e consuma per i suoi impianti e per le sue sedi. Tale energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile. Nel caso ci sia necessità di una quantità maggiore di energia, Alperia la acquista da terzi e la contabilizza nei consumi energetici indiretti del Gruppo. Nel 2019 i consumi energetici diretti e indiretti del Gruppo che si riferiscono alle società operative, agli uffici clienti e alle sedi di rappresentanza del Gruppo, ammontano a 3.544 TJ. I consumi energetici derivano per il 34% da fonti non rinnovabili e per il 66% da fonti rinnovabili. In particolare, tra le fonti non rinnovabili, si è avuto un significativo aumento nell'uso del gasolio (+117%) collegato alla nevicata di novembre che ha isolato molte zone dell'Alto Adige. Tra le fonti rinnovabili, invece, si rileva l'aumento dell'elettricità per autoconsumo (+61%) determinato da una misurazione dei dati più raffinata nel 2019. Nel 2018, il consumo energetico totale era di 3.099 TJ, con il 36% da fonti non rinnovabili e il 64% da fonti rinnovabili.

Figure 16: Energy consumption within the organization² {GRI 302-1}

	Unit ¹	2019	Proportion (%)	2018	Proportion (%)	YtY Variation
Total energy consumption within the organization from non-renewable sources	TJ	1.204	34%	1.117	36%	8%
Gasoline	TJ	78	2%	36	1%	117%
Natural gas	TJ	751	21%	741	24%	1%
Electricity for own consumption (produced and acquired)	TJ	375	11%	340	11%	10%
Total energy consumption within the organization from renewable sources	TJ	2.340	66%	1.981	64%	18%
Palmoil	TJ	1.997	56%	1.708	55%	17%
Wood chips	TJ	173	5%	167	5%	3%
Electricity for own consumption (produced)	TJ	170	5%	106	4%	61%
Total energy consumption within the organization	TJ	<u>3.544</u>	100%	<u>3.099</u>	100%	14%

¹ Conversion factors used based on the IPCC Guidebook 2006.

² Data for 2018 restated due to an update in calculation method.

Alperia utilizza preferibilmente energia proveniente da fonti rinnovabili, sia nei comparti produttivi, sia nelle sedi. Due impianti di teleriscaldamento su cinque hanno installato dei pannelli fotovoltaici. Inoltre, attraverso Alperia Bartucci, promuove l'efficienza energetica degli edifici, degli impianti e dell'intero sistema attraverso un sistema di reporting strutturato a livello di Gruppo con un approccio gestionale globale. Nel corso del 2019 è stata effettuata un'attività di audit in tutte le sedi, a partire dal quale è stato definito un piano di interventi di efficientamento energetico che comprende, tra le varie misure:

- la sostituzione degli infissi della sede di via Dodiciville a Bolzano (effettuata nel 2019);
- l'allacciamento al teleriscaldamento Edyna (effettuata nel 2019);
- il risanamento delle due torri faro e il parcheggio di Edyna (effettuato nel 2019);
- l'implementazione di un sistema ISO 50001;
- l'installazione motori ad alta efficienza energetica (nel 2021 la sostituzione completa di pompe per due gruppi di produzione e nel 2022 la sostituzione completa di pompe per tre gruppi di produzione);
- l'installazione di lampade a LED;
- la sostituzione di un ventilatore a cunicolo presso l'impianto di Bressanone (in programma nel 2021-2022);
- l'installazione di un sistema di controllo avanzato per la generazione termica e sulle caldaie a biomassa;
- la revisione delle logiche di controllo del sistema di riscaldamento e raffrescamento;
- la riduzione delle perdite con trasformatori elevatori ed eventuale recupero termico (un trasformatore è già in servizio, un secondo trasformatore sarà sostituito a inizio 2020 e un terzo trasformatore sarà sostituito entro il 2021);
- la valutazione della sostituzione di caldaie a gasolio ed elettriche (nel 2020);
- altre misure ancora in fase di studio.

Identificati i potenziali di risparmio energetico, si procederà all'adempimento previsto dal D.Lgs. 102/2014 Obbligo di Diagnosi Energetica e all'invio ad ENEA dei dati di diagnosi.

Alperia ha ottenuto anche la certificazione UNI 11352 che attesta i risultati in termini di risparmi energetici conseguiti delle Società che forniscono Servizi Energetici in ambito industriale.

Alperia dispone, inoltre, di due serbatoi di accumulo: a Sesto e a Bolzano. Quello di Bolzano ha una capacità di 5.800 m³ e sfrutta l'energia termica proveniente dall'inceneritore di rifiuti solidi urbani di Bolzano, abbattendo il consumo di fonti fossili e le emissioni di CO₂ nella città. Grazie al serbatoio, Alperia ha ottenuto dal 2015 a oggi un risparmio di 11.000 tonnellate di CO₂ (erano 5.000 nel 2018), utilizzando energia da materia prima secondaria (i rifiuti). Si sottolinea che le variazioni rispetto all'anno precedente sono dovute all'affinamento della raccolta dei dati che ha consentito di avere una visione più ampia e completa.

Obiettivo strategico: Vogliamo rendere più efficiente il nostro consumo energetico.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Istituzione di una gestione dell'energia a livello di Gruppo	- Miglioramento del monitoraggio energetico e di una gestione dell'energia regolari	- Miglioramento del monitoraggio energetico e di una gestione dell'energia regolari	2021 (ongoing)	-	-	-
Riduzione dei consumi di energia di edifici e impianti tramite iniziative di efficienza energetica mirate	- Effettuazione di un audit energetico e identificazione di possibilità di risparmio negli impianti - Avvio progetti di efficientamento energetico delle sedi Dodiciville e Resia e della centrale di Cardano con le BU Generazione, Reti e Corporate (facility management)	- Effettuazione di un audit energetico e identificazione di possibilità di risparmio negli impianti - Istituzione di un sistema di monitoraggio dei consumi nel Facility Management - Installazione di strumenti di misurazione in tutti i punti di raccolta dei dati di consumo - Avvio di progetti di efficientamento energetico	2018-2021 (ongoing)	Consumo di energia (TJ)	tbd	3544

Emissioni {GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-7}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancata ottimizzazione delle tecnologie ecosostenibili e definizione di strumenti di monitoraggio sulle emissioni di gas a effetto serra (e.g. istituzione di un report a livello di Gruppo).	Sosteniamo il Piano Clima 2050 della Provincia di Bolzano-Alto Adige riducendo le nostre emissioni di gas a effetto serra. Abbiamo avviato un'attività di rendicontazione dei KPI in ambito ambientale ai fini del Bilancio di sostenibilità monitorando le emissioni e la carbon intensity del Gruppo.
Rischio di mancato rispetto dei piani di mobilità sviluppati per il parco veicoli aziendale con riferimento alla riduzione delle emissioni.	Vogliamo ridurre le emissioni legate alla mobilità, rendendo green in tre anni il 50% del parco veicoli elettrificabile. Già oggi disponiamo di 100 veicoli elettrici o ibridi.
Rischio di mancato rispetto delle attività volte a ridurre l'inquinamento generato dagli impianti del gruppo (e.g. emissioni in aria, scarichi in acqua, rifiuti, etc.).	Vogliamo ridurre al minimo l'inquinamento provocato dai nostri impianti, per questo abbiamo impiegato parte dei proventi del Green Bond per finanziare la modernizzazione delle centrali idroelettriche e la relativa rete di distribuzione.

Le attività del Gruppo Alperia generano emissioni sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, con approvvigionamento da terzi di energia elettrica. Si parla, in particolare, di:

- Scope 1: emissioni dirette di gas serra prodotte da fonti di proprietà del Gruppo (emissioni di CO₂ generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione energetica e originate dalla flotta aziendale/automezzi di proprietà);
- Scope 2: emissioni di CO₂ derivanti dai consumi indiretti del Gruppo (emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti sia nelle sedi);
- Scope 3: emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo (il parco macchine a noleggio e le emissioni dal pozzo al serbatoio associate all'estrazione, alla raffinazione e al trasporto di fonti di carburante grezzo quali olio di palma e gas naturale).

Con l'obiettivo di contribuire al Piano provinciale per il Clima 2050, Alperia si sta impegnando nella riduzione delle sue emissioni. Attualmente, le emissioni su base annua a livello europeo ammontano a 9 tonnellate di CO₂ pro capite, mentre l'Alto Adige si ferma a 5 tonnellate. Un dato che si intende ridurre ulteriormente arrivando, secondo quanto previsto dal Piano, a 1,5 tonnellate di CO₂ all'anno pro capite. Le emissioni di CO₂, imputabili in buona parte al settore energetico, contribuiscono in misura sensibile all'aumento del gas serra, responsabile del cambiamento climatico. Alperia ha quindi implementato un regolare monitoraggio sui gas a effetto serra e ha definito un obiettivo di riduzione delle emissioni a livello di Gruppo, individuando possibili interventi correttivi. Nel 2019 abbiamo migliorato ulteriormente il sistema di monitoraggio delle emissioni così da avere un'analisi più strutturata anche nell'ottica della digitalizzazione. Nello specifico, abbiamo stimato la generazione di 127.749 tCO₂e dirette e indirette (market-based), di cui 13,08 SOx e 46,58 NOx. Meritano un'attenzione particolare le emissioni lorde dirette di gas serra (Scope 1, al cui interno rientra anche l'SF6) che nel 2019 sono state di 52.709 tCO₂e, mentre nell'anno precedente erano state di 45.019 tCO₂e, con un incremento del 17%. Tale variazione è fisiologica in quanto è dovuta all'affinamento della raccolta dei dati che ha portato ad avere una visione più ampia e completa del contesto. Sono, infatti, stati inseriti i valori SF6 della società Edyna ed è stato effettuato un rabbocco nella centrale di Marlengo di Alperia Greenpower che ha incrementato il valore. L'incremento delle emissioni è inoltre riconducibile anche al maggior utilizzo di gasolio durante la nevicata eccezionale dello scorso novembre.

Si ricorda che NOx e SOx hanno effetti negativi su clima, ecosistemi, habitat, agricoltura, salute umana e animale e portano al deterioramento della qualità dell'aria e all'acidificazione. Si tratta comunque di emissioni che provengono da processi di combustione che occupano la quota minore del business di Alperia. Da un'analisi approfondita delle attività del Gruppo è emerso che non vi sono attività che comportino l'emissione di altri gas clima-alteranti. Considerata la vasta quota di energia rinnovabile impiegata da Alperia, si ottiene

quindi una GHG Intensity complessiva dello 0,03 tCO₂e/MWh. Anche se le emissioni in termini assoluti sono aumentate, l'intensità è quindi rimasta inalterata rispetto ai valori del 2018 (0,03 tCO₂e/MWh).

Infine, nel 2019, abbiamo collegato Edyna, la nostra società di distribuzione, al teleriscaldamento. È stata la prima società del Gruppo a essere collegata a questa forma innovativa ed ecologica di calore.

Figure 17: GHG Emissions¹ {GRI 305}

	Unit	2019	2018	YtY Variation
Gross direct (Scope 1) GHG emissions	tCO ₂ e	52.709	45.019	17%
biogenic CO ₂ emissions	tCO ₂ e	3.551	3.368	5%
Gross location-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions ²	tCO ₂ e	34.622	34.559	0%
Gross market-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions ²	tCO ₂ e	39.393	44.538	-12%
Gross other indirect (Scope 3) GHG emissions ³	tCO ₂ e	32.096	27.931	15%
Total GHG emission location based	tCO ₂ e	122.978	110.877	11%
Total GHG emission marked based	tCO ₂ e	127.749	120.857	6%
GHG emissions intensity (location) ratio for the organization ⁴	tCO ₂ e/MWh of produced energy (gross)	0,03	0,02	
GHG emissions intensity (marked) ratio for the organization ⁴	tCO ₂ e/MWh of produced energy (gross)	0,03	0,03	

¹ The main gases included are CO₂ and SF₆; Emission Factors used according to DEFRA (car fleet, biogenic emission) and ISPRA (gas, gasoline); data consolidated according to financial control; data aggregated based on the GHG Protocol Biogenic emission out of wood chip biomass are calculated with IPCC Guidebook (2006), Palm oil with DEFRA. Data for 2018 restated due to an update in calculation method.

² Location based emission factor used for purchased electricity: TERNA (2017) based on the Italian energy mix; emission factor used for purchased heat: EURAC. Market based emissions have been calculated considering for all renewable certified electricity an emission factor equal to 0. The remaining, non-renewable certified electrical energy, has instead been multiplied by the residual mix as per the European Residual Mix provided by AIB.

³ Includes rented car fleet and well-to-tank associated emissions (emissions associated for the extraction, refining and transport of raw fuel material sources).

⁴ Scope 1, 2 and 3 emissions are included in the intensity ratios. Biogenic emissions are included in ratio.

Proportion of emissions	
Scope 1	46%
Scope 2	28%
Scope 3	26%

La Green Mobility per ridurre le emissioni

Per capire come meglio potenziare la Green Mobility tra i suoi dipendenti, nel 2019 Alperia ha sviluppato uno studio sulla mobilità. L'analisi ha coinvolto circa il 30% dei collaboratori di Alperia attraverso un questionario diffuso sulla rete intranet. Dall'analisi dei dati raccolti è emerso quanto segue: il 50% dei dipendenti si reca al lavoro con auto (40%) o moto (10%), il 40% in bici (32%) o a piedi (8%) e il 10% in bus (6%) o in treno (4%). Non solo, a fronte di un contributo sul costo sostenuto o di una convenzione, il 71% degli intervistati sarebbe incentivato all'uso della bicicletta, il 67% utilizzerebbe maggiormente il servizio pubblico e il 26% sarebbe propenso a effettuare il carpooling. Attraverso il questionario sono emersi numerosi suggerimenti da parte dei dipendenti (stazioni di ricarica e-bike presso le sedi, kit/attrezzi per piccole manutenzioni e gonfiaggio bici disponibili presso le sedi, contributi per acquisto/noleggio bici elettriche, contributi per trasporto pubblico, car sharing e/o bike sharing, etc.). Già nel 2018, infatti, Alperia ha iniziato a dotare il parco macchine aziendale di alcuni mezzi elettrici e ibridi arrivando, a dicembre 2019, alla quota simbolica di 100 veicoli elettrici grazie ai quali i dipendenti possono spostarsi a emissioni zero. Tra questi, 91 veicoli sono elettrici, 11 ibridi e 1 è a idrogeno. L'obiettivo è arrivare entro la fine del 2020 a 120 veicoli elettrici/ibridi che diventeranno 170 entro il 2021, ovvero il 50% del parco macchine elettrificabile di Alperia. Tutti questi veicoli saranno caricati con il

100% di energia rinnovabile prodotta nelle centrali idroelettriche del Gruppo. Visti i numeri, è possibile che l'obiettivo prefissato venga raggiunto anche prima del previsto. In questo modo si può ottenere una significativa riduzione dell'impatto ambientale dei trasporti, sia a livello di qualità dell'aria che a livello acustico. E dal 2020 saranno implementate nuove misure di varia natura che favoriranno lo sviluppo della Green Mobility anche nel tragitto casa-lavoro. Infine, si ricorda che già oggi, per gli spostamenti di servizio, Alperia mette a disposizione dei collaboratori biciclette tradizionali ed e-bike.

Merano: la nuova sede Alperia attenta alle emissioni

L'attenzione ai principi della sostenibilità è parte integrante della gara d'appalto indetta per la costruzione della nuova sede di Alperia a Merano. Il concorso pubblico di progettazione internazionale, condotto da Alperia con il patrocinio di Fondazione Inarcassa, la fondazione della cassa nazionale ingegneri e architetti, ha visto come vincitrice l'Associazione temporanea di Imprese composta dallo Studio Cecchetto di Mestre, per la parte progettuale edile, dallo Studio di ingegneria Von Pfösti & Helfer Srl di Lana (BZ) per la progettazione statica, dalla società Steam Srl di Padova per la progettazione d'impianti e dallo studio associato CZ di Paolo Cecon Laura Zampieri Architetti per la progettazione paesaggistica. Il concorso, a cui hanno partecipato più di 50 team locali, nazionali e internazionali, ha posto particolare attenzione all'efficienza energetica dell'edificio che punterà alle più alte certificazioni energetiche e di wellness esistenti (saranno rispettati gli standard LEED Platinum/Gold, CasaClima, WELL e CasaClima Work and Life). Gli edifici saranno progettati con soluzioni orientate alla sostenibilità, alla domotica e allo Smart living, gli spazi saranno flessibili e integrati nel contesto urbanistico esistente e futuro della città. L'architettura si ispirerà al paesaggio e ne riprenderà gli elementi essenziali quali acqua e natura, elementi fondamentali per la filosofia aziendale di Alperia. Il bando ha richiesto, infatti, la costruzione di edifici iconici, riconoscibili e in qualche modo replicabili negli elementi essenziali, quali acqua e giardino pensile. L'obiettivo è creare la prima tessera di un parco urbano che andrà a ridisegnare l'area circostante in un'ottica green.

Secondo quanto previsto dal progetto, gli edifici di Alperia ed Edyna saranno separati ma comunicheranno tra di loro nel piano interrato destinato al parcheggio. Questo sosterrà una grande vasca d'acqua dove gli edifici si specchieranno e sembreranno galleggiare. Gli uffici di Alperia saranno posti al centro, in un edificio alto 22 metri con pianta ellittica che farà da perno a tutta la composizione mediante una passerella che attraverserà lo specchio d'acqua. L'edificio di Edyna sarà molto più basso e parzialmente interrato, con entrata pedonale dalla "strada-parco". Disporrà di una copertura verde con un giardino pensile a uso collettivo, con i tipici arbusti della fascia subalpina, come il ginepro e il pino mugo, alternati alla prateria e al giardino roccioso.

Il cantiere partirà nel 2021 e la consegna degli immobili è prevista per il 2023. Nella nuova sede saranno ospitati circa 300 collaboratori di varie società del Gruppo Alperia, nonché uffici, aree tecniche e magazzini di Edyna. Il budget approvato per l'intera opera è di circa 25 milioni di euro (IVA esclusa).

Nel corso del 2019, Alperia ha affidato la progettazione anche della nuova sede di Alperia Greenpower a Bolzano, in via Claudia Augusta. Anche in questo caso, è stata data massima attenzione al tema dell'efficientamento energetico e del benessere abitativo, con obiettivo di certificazioni analoghe a quelle che si otterranno per la sede di Merano.

Inquinamento acustico

Alperia si impegna non solo per ridurre le emissioni di CO₂ derivanti dalle proprie attività, ma anche per limitare il rumore ambientale prodotto dagli impianti. Per questo, nel 2019, a Cardano, è stato cambiato un trasformatore, sostituendolo con uno a minor impatto acustico. Ulteriori informazioni su tali temi sono reperibili nelle dichiarazioni EMAS di Alperia Greenpower e di Alperia Vipower aggiornate al 2019 e disponibili sul sito www.alperiaigroup.eu. I valori acustici rilevati dalle centrali di teleriscaldamento rientrano nei limiti previsti dalle normative vigenti.

Obiettivo strategico: Vogliamo sostenere il Piano Clima 2050 della Provincia di Bolzano-Alto Adige e ridurre le nostre emissioni di gas a effetto serra.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Istituzione di un reporting sulle emissioni di gas a effetto serra a livello di Gruppo	Progetto lanciato per il miglioramento del reporting sulle emissioni di gas a effetto serra a livello di Gruppo	- Implementazione di un monitoraggio regolare sui gas a effetto serra - Definizione di un obiettivo di riduzione delle emissioni a livello di Gruppo	2017-2021 (ongoing)			
Riduzione delle emissioni all'interno dell'azienda	Realizzazione di un'indagine sulla Green Mobility tra i dipendenti e raccolta dei suggerimenti emersi per implementare l'impegno aziendale nella riduzione delle emissioni	Implementare misure per promuovere una mobilità più green dei dipendenti	2020-2023 (ongoing)	-	-	-
Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra all'interno dell'azienda	Studio di fattibilità per Biogas	Valutazione della possibilità dell'uso di Biogas	2021 (ongoing)			
Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra nel settore "calore e servizi" tramite l'applicazione di tecnologie ecosostenibili e ottimizzazioni	- Costruzione di un impianto a biomassa a Merano e riduzione delle emissioni di gas a effetto serra tramite il passaggio dal gas alla biomassa - Allacciamento al teleriscaldamento di Edyna	- Costruzione di un impianto a biomassa a Merano e riduzione delle emissioni di gas a effetto serra tramite il passaggio dal gas alla biomassa - Recupero calore da un impianto di biomassa a Merano	2017-2021 (ongoing)	CO ₂ – Intensità (tCO ₂ eq/MWh di energia prodotta (lorda))	-	0,03
In tre anni il 50% del parco veicoli elettrificabile circolerà a zero emissioni	Raggiungimento di quota 100 veicoli elettrici o ibridi aziendali	Accelerazione del Piano di mobilità elettrica: il turnover della flotta è accelerato per arrivare a quota 120 veicoli elettrici/ibridi entro la fine del 2020 e a quota 170 entro il 2021	2017-2021 (ongoing)	Numero di veicoli elettrici nel proprio parco macchine	Quota 120 veicoli elettrici/ibridi entro il 2020 e quota 170 entro il 2021	110

Clienti

Lavoriamo per rendere il nostro settore trasparente ed efficiente, per offrire un servizio di qualità, vicino alla popolazione, e per costruire un rapporto rispettoso e di piena fiducia con i nostri clienti.

7 AFFORDABLE AND
CLEAN ENERGY



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

9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e un'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

12 RESPONSIBLE
CONSUMPTION
AND PRODUCTION



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

CLIENTI

Sustainability Development Goals promossi da Alperia

SDG 7 Energia pulita e accessibile	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni → Investiamo nello sviluppo di soluzioni energetiche sostenibili, nella modernizzazione dei nostri impianti e delle nostre reti, puntando a produrre energia primariamente da fonti rinnovabili (già oggi siamo al 94%). Per farlo, coinvolgiamo anche i nostri fornitori così da favorire un approvvigionamento sostenibile e stiamo sviluppando e promuovendo nuovi prodotti, come il Green Gas, nuovi servizi e nuove linee di business che aiutino i nostri clienti a essere energeticamente più efficienti. Abbiamo inoltre fornito ai nostri clienti un preventivatore automatico e procederemo alla sostituzione dei contatori tradizionali con gli Smart Meter che consentono una gestione più efficiente dei consumi.
SDG 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere un'innovazione e un'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile → Sviluppiamo reti di distribuzione moderne, manteniamo ed efficientiamo i nostri impianti, abbiamo avviato progetti per la Smart City e la eMobility, sosteniamo progetti di ricerca innovativi con il nostro Innovation Board e iniziative dedicate come Alperia Startup Factory.
SDG 11 Città e comunità sostenibili	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili → Abbiamo lanciato progetti che favoriranno lo sviluppo di città meno energivore e più sostenibili. Sono d'esempio: il progetto Smart City, gli investimenti nella Green Mobility e l'ampliamento della rete del teleriscaldamento a Merano e a Bolzano.
SDG 12 Consumo e produzione responsabili	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo → Attraverso misure di marketing mirate e campagne di informazione puntiamo a sensibilizzare i nostri clienti su modelli di consumo più sostenibili e ci sforziamo di sviluppare continuamente il nostro portafoglio di prodotti e servizi verdi.

In cifre

Clients totali	323.772	Reclami per 100 clienti	-28% (0,13)
Nuovi clienti acquisiti nel 2019	+9%	Reclami risolti	99,5%
Bollette elettroniche	27%	Casi di furti, diffusione o perdite di dati relativi ai clienti identificati	0

Soddisfazione dei clienti {EU3}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di non adeguata gestione, in termini di rapidità ed efficienza, del servizio clienti/utenti e dei reclami con possibili impatti sulla soddisfazione e perdita dei clienti.	Per limitare il rischio di una gestione poco efficiente e offrire ai nostri clienti un servizio rapido e orientato alla soluzione, utilizziamo numerosi strumenti di comunicazione come un numero verde bilingue che per far fronte ai picchi di richieste è potenziato da un call center esterno. In questo modo rispettiamo tutti gli SLA del servizio.

Alperia, nel 2019, ha fornito energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento complessivamente a 323.772 clienti, tra cui famiglie, grandi e piccole imprese e istituzioni pubbliche. L'80% dei clienti ha sottoscritto contratti per l'energia elettrica, il 19% per il gas e l'1% per il calore.

Figure 18: Number of customer accounts¹ {GRI EU3}

Type	Unit	2019	2018	2017	YoY-Variation
Electricity customer accounts	nr.	261.000	236.000	193.000	11%
Heating customer accounts	nr.	1.722	1.716	1.674	3%
Gas customer accounts	nr.	61.000	60.000	59.000	2%
Total customer accounts	nr.	323.772	297.716	253.674	9%

¹ Customer accounts = connections to the grid (POD) as per 31.12.

Vicinanza al cliente {ALP1, ALP2}

Essere vicini ai clienti significa comunicare con loro in maniera trasparente, efficiente e affidabile. Alperia entra in contatto con i suoi clienti attraverso il sito internet www.alperia.eu (a cui è possibile accedere anche tramite app e su cui si trovano anche tutte le informazioni dedicate alla sostenibilità), un call center e 9 Energy Point dislocati sul territorio (3 a Bolzano, 2 a Merano, 1 a Ora, 1 a Ortisei, 1 a Brunico e 1 a Bressanone). Attraverso il sito o l'app, il cliente può informarsi preliminarmente per sapere quante persone sono in attesa in ciascun Energy Point così da ridurre i tempi di attesa allo sportello. Alperia dispone anche di un numero verde gratuito, attivo almeno 35 ore a settimana, che soddisfa i criteri di qualità del servizio imposti dall'Autorità (ARERA).

Nel call center lavorano addetti bilingui che rispondono alle richieste dei clienti dal lunedì al giovedì, dalle ore 8 alle ore 16, e il venerdì dalle ore 8 alle ore 12. L'ARERA richiede un tasso di risposta mensile dell'85% alle chiamate ricevute, percentuale che Alperia ha ampiamente superato, rispondendo fattivamente al 97% delle chiamate ricevute ogni mese. Per la gestione dei reclami, le performance sono altrettanto positive: Alperia li prende in carico e li risolve entro dieci giorni (secondo la normativa, la società è tenuta a rispondere al massimo entro trenta giorni). L'obiettivo è migliorare ulteriormente, portando al 100% il tasso di risposta mensile per le chiamate ricevute e a sette giorni il tempo di gestione dei reclami. Anche per questo, Alperia ha rinnovato la collaborazione con un call center esterno così da coprire i picchi di chiamate. Inoltre, per mantenere alta la qualità del servizio, Alperia promuove giornate di formazione dedicate al personale di front office e mette a loro disposizione il servizio myRetail disponibile nello spazio myAlperia.

Ma c'è di più: tra i progetti portati avanti dall'Innovation Board nel 2019, ne spicca uno dedicato proprio alla customer satisfaction. Si tratta dell'implementazione di ELISA, un chatbot capace di apprendere in maniera autonoma e di interagire con i clienti in modo efficiente e completo. Uno strumento utile per liberare risorse, garantendo al tempo stesso la massima qualità del servizio.

Così come disposto per legge, Alperia monitora i reclami ricevuti e li classifica. I reclami registrati nel 2019 sono stati 403, in calo rispetto ai 533 del 2018, e sono stati suddivisi in base alle categorie di riferimento previste dalla normativa, ovvero: contratti, morosità e sospensione, mercato, fatturazione, misura,

conessioni, lavori e qualità tecnica, bonus sociale, qualità commerciale e altro. Nel 2019, il 40% dei reclami è stato registrato nella categoria "fatturazione". Non si sono registrati interventi presso il servizio di conciliazione. La prossima indagine sulla soddisfazione dei clienti rispetto al servizio offerto da Alperia sarà realizzata nel 2020. Tali rilevazioni sono, infatti, a cadenza biennale. Nel 2018, Alperia aveva registrato una percentuale di soddisfazione dell'87,2%.

Figure 20: Customer complaints {ALP2}

	Unit	2019	2018	2017	2016	YoY-variation
Number of complaints within the reporting period	Nr	403	533	587	385	-24%
i. thereof number of complaints addressed within the reporting period	Nr	402	533	587	385	-25%
ii. thereof number of complaints solved within the reporting period	Nr	401	533	587	385	-25%
Number of unsolved complaints including prior periods ¹	Nr	2	0	0	0	
Resolution rate customer complaints within the reporting period	%	99,5%	100%	100%	100%	
Number of customer complaints within the reporting period, addressed within 40 days	%	100%	100%	100%	100%	
Complaint rate (nr of complaints per 100 clients)		0,13	0,18	0,23	-	-28%

¹ These complaints were solved in 2020.

Obiettivo strategico: Vogliamo offrire ai nostri clienti un servizio clienti rapido e orientato alla soluzione.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (Nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Il 99% delle chiamate al numero verde riceve risposta	Consolidamento di una hotline esterna aggiuntiva	Consolidamento di una hotline esterna aggiuntiva	2020 (ongoing)	Quota di chiamate telefoniche risposte	99%	97%
Il 100% dei reclami pervenuti dai clienti vengono evasi nel termine di trenta giorni	- Garantire un trattamento tempestivo dei reclami entro dieci giorni (laddove possibile) - Proseguimento del servizio reclami	- Garantire un trattamento tempestivo dei reclami entro dieci giorni (laddove possibile) - Proseguimento del servizio reclami	2020 (ongoing)	Quota di reclami evasi tempestivamente	100%	100%
Il 100 % dei reclami dei clienti vengono risolti	- Garantire un trattamento tempestivo dei reclami entro dieci giorni (laddove possibile) - Proseguimento del servizio reclami	- Garantire un trattamento tempestivo dei reclami entro dieci giorni (laddove possibile) - Proseguimento del servizio reclami	2020 (ongoing)	Quota di soluzioni tempestive	100%	99,5%
Per una migliore comprensione delle cause, dal 2018 il 100% dei reclami sarà suddiviso in sottogruppi e analizzato			2018 (achieved)	Quota di reclami analizzati	100%	
Miglioramento della soddisfazione del cliente	-	Programmazione di una nuova indagine di soddisfazione dei clienti che sarà eseguita nel 2020	2018-2021 (ongoing)	Indice di soddisfazione del cliente	-	87,2% (2018)

Marketing e comunicazione trasparenti {GRI 102-43; GRI 417-1; GRI 417-2; GRI 417-3; ALP 8}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancata/non adeguata trasparenza delle informazioni e di una comunicazione non orientata agli stakeholder (e.g. comunicazione performance ambientali e sociali del Gruppo, ampliamento contenuti sul web, round table, survey tra gli stakeholder) con possibili impatti sulla riduzione della customer satisfaction/aumento claim, perdita di clientela, non conformità con disposizioni e codici di condotta.	Ci impegniamo per mettere in campo una comunicazione di marketing e una comunicazione interna trasparenti, aggiornate e orientate agli stakeholder. Forniamo informazioni coerenti attraverso i diversi canali mediatici (e.g. energy point, call center) e nel 2019 abbiamo iniziato a introdurre il CRM – Customer Relationship Management, concentrandoci sulla gestione dei lead.
Rischio di mancata/carente definizione di misure motivazionali rivolte alla clientela finalizzate a incrementare il numero di clienti destinatari della fattura in formato elettronico.	Vogliamo che sempre più clienti ricevano la fattura in formato digitale. Una scelta che stiamo favorendo attraverso attività di Consumer Behaviour volte a stimolare l'acquisto di prodotti green.
Rischio di approvvigionamenti del materiale pubblicitario non legati alla sostenibilità.	Vogliamo rendere le nostre iniziative di marketing e di comunicazione socialmente ed economicamente sostenibili. Per questo, tutti i nostri eventi sono certificati "Green Event".

Con l'obiettivo di creare un dialogo aperto e trasparente con gli stakeholder, nel corso del 2019 Alperia ha sviluppato numerose attività di marketing e comunicazione. Tra le più importanti, ricordiamo:

- **Stampa e online:** annunci, articoli PR, pagina web per i clienti (www.alperia.eu) e sito internet istituzionale (www.alperigroup.eu), social media, portale online e app riservati ai clienti. In totale, nel corso dell'anno sono apparsi 1.936 articoli riguardanti Alperia, sia print che web, di cui 1.343 sulla stampa locale, 572 sulla stampa nazionale e 21 sulla stampa internazionale. Sono articoli che hanno riportato notizie di eventi accaduti in Alperia (e.g. fusioni e nuove acquisizioni) e che in soli due casi hanno avuto un tono polemico portando all'attenzione mediatica situazioni complesse, come quelle del Gruppo Green Power (Striscia la Notizia, descritta a pagina 16), e di PVB Power Bulgaria (descritta a pagina 16). Casistiche che Alperia ha chiarito replicando, nel più breve tempo possibile, con comunicati stampa e interviste. Tutte le emissioni del sito internet www.alperia.eu e dei siti del Gruppo sono state compensate. Alperia, infatti, partecipa all'iniziativa sul clima "Siti web neutrali per la CO₂": emissioni di anidride carbonica sia del sito che degli utenti del sito vengono neutralizzate con la realizzazione di nuovi progetti basati sull'energia rinnovabile, con progetti di riduzione della CO₂ e con l'acquisto di certificazioni per la compensazione di CO₂.
- **Energy Point:** prosegue l'attività degli Energy Point in cui sono presenti consulenti qualificati, addetti al call center, opuscoli, volantini informativi e canali TV nelle sale d'attesa.
- **Eventi e sponsorizzazioni:** Alperia ha organizzato numerose "Giornate delle porte aperte", Green Event, eventi sponsorizzati nel settore dello sport, della cultura, dell'ambiente e della sicurezza. Le "Giornate delle porte aperte" organizzate nelle centrali di Bolzano e di Cardano hanno richiamato centinaia di visitatori di tutte le età.
- **Sondaggi:** anche nel 2019, Alperia ha effettuato un'indagine sulla percezione del marchio. L'indagine ha dimostrato che il 93,4% della popolazione dell'Alto Adige conosce il marchio Alperia. Nel 2018 è stata condotta un'indagine di soddisfazione dei clienti che aveva attestato l'87,2% di soddisfazione. Tale indagine, a cadenza biennale, sarà ripetuta nel 2020.
- **Serate informative:** Alperia ha organizzato una prima serata di presentazione per gli Smart Meter, i nuovi contatori, e ha predisposto un piano di comunicazione dedicato a tutti i Comuni che saranno interessati dalle sostituzioni.
- **Materiale informativo:** tutto il materiale utilizzato da Alperia per inviare le comunicazioni ai propri clienti e per uso interno è stampato su carta certificata al 100% FSC ovvero Forest Stewardship Council e le emissioni di CO₂ sono compensate. Ogni anno, i materiali pubblicitari sono sottoposti a uno screening per valutare le alternative più sostenibili. Nel 2019, infatti, abbiamo ridotto le copie delle

- brochure stampate da 35.000 a 17.250. Inoltre, nel corso dell'anno, abbiamo certificato anche un nuovo sistema di consulenza completamente digitale che riduce ulteriormente l'impatto della carta.
- **Gadget:** i clienti di Alperia ricevono gadget e piccoli regali in linea con i valori del marchio. I nuovi clienti ricevono anche un cesto di prodotti locali sostenibili realizzato in collaborazione con l'associazione Pur-Südtirol.
 - **Bolletta elettronica:** tutti i nuovi contratti siglati al di fuori dell'Alto Adige prevedono l'adozione della bolletta elettronica, CO₂ neutral al 100%. Per chi, invece, è già cliente di Alperia in Alto Adige, è prevista l'opzione di scelta. Alperia promuove il passaggio alla bolletta elettronica attraverso la messa a disposizione di biglietti per eventi (e.g. biglietti per partite di hockey) che possono servire da incentivo al cambiamento. Al momento, il 27% dei clienti totali di Alperia riceve la bolletta in formato elettronico, ovvero il 3% in più rispetto all'anno precedente (dato pari a 100.000 pagine DIN A4 stampate in meno all'anno; in questa percentuale rientrano i contratti di energia e gas sul mercato libero e tutelato, mentre non sono considerati i contratti stipulati dai reseller in cui Alperia non gestisce la fatturazione).
 - **Monitoraggio dei reclami:** i reclami dei clienti vengono gestiti da Alperia Smart Services e nel 2019 è stata definita, per la prima volta, una procedura di risposta sui contenuti mettendo a disposizione, per le questioni più complesse, delle Questions & Answers. Agli utenti domestici è stato inoltre fornito un preventivatore mensile che rende ancora più trasparente la gestione delle utenze da parte dei clienti. Tutte le offerte, commerciali così come presentate sul sito www.alperia.eu, sono state oggetto di una verifica indipendente e sono risultate conformi al Codice del Consumo.
 - **Recensioni online:** Alperia è l'unica utility recensibile su Facebook in maniera libera e aperta. Si è infatti validata come Facebook partner e attualmente ha un ranking di gradimento pari a 4 stelle su 5.
 - **Intranet:** Alperia utilizza la rete intranet per comunicare con i propri dipendenti e rafforzare la coesione aziendale.

Il mercato dell'energia

Secondo quanto rilevato da Terna, gestore della rete di trasmissione italiana dell'elettricità in alta tensione, il valore cumulato della richiesta di energia elettrica nel 2019 è stato di 319,6 TWh, ovvero -0,64% rispetto al 2018.⁷ I consumi di gas naturale sono stati pari a 73,8 miliardi di m³, 1,6 miliardi in più rispetto al 2018, ma abbondantemente al di sotto degli 86,1 miliardi di m³ del massimo storico registrato nel 2005.⁸

Sia per il gas che per l'energia elettrica, nel 2019, si è assistito a una contrazione dei prezzi. Per quanto attiene l'andamento del prezzo unico d'acquisto dell'energia elettrica, si segnala una consistente diminuzione dello stesso fatto registrare nel corso del 2019 (-14,7%): il PUN è infatti passato da una media di circa 61 euro/MWh del 2018 a circa 52 euro/MWh del 2019.

In particolare, come certificato da ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente:

- nel primo trimestre 2019, si è registrato un leggero calo del costo dell'energia elettrica per famiglia tipo, con una variazione della spesa complessiva del -0,08% rispetto al trimestre precedente. Nello stesso periodo è aumentato il costo del gas naturale per famiglia tipo, con una variazione della spesa complessiva del +2,3% rispetto al trimestre precedente;
- nel secondo trimestre 2019, si è registrato un significativo calo del costo dell'energia elettrica, con una variazione della spesa complessiva del -8,5% rispetto al trimestre precedente. Allo stesso modo è diminuito anche il costo del gas naturale, con una variazione della spesa complessiva del -9,9% rispetto al trimestre precedente;
- nel terzo trimestre 2019, si è registrato un lieve aumento del costo dell'energia elettrica, con una variazione della spesa complessiva del +1,9% rispetto al trimestre precedente. Il costo del gas naturale è diminuito ulteriormente con una variazione della spesa complessiva del -6,9% rispetto al trimestre precedente;
- nel quarto trimestre 2019, si è registrato un aumento del costo dell'energia elettrica, con una variazione della spesa complessiva del +2,6% rispetto al trimestre precedente. Lo stesso è accaduto anche per il costo del gas, con una variazione della spesa complessiva del 3,9% rispetto al trimestre precedente.

Per quanto riguarda i prezzi del gas naturale, la quotazione annuale al PSV ha invertito la tendenza dei due anni precedenti ed è scesa a quota 16,28 euro/MWh, in calo di oltre 8 euro/MWh rispetto al 2018 e poco sopra

⁷ <https://www.terna.it/it/media/comunicati-stampa/dettaglio/Consumi-di-energia-elettrica-in-Italia--a-novembre>

⁸ <https://www.e-gazette.it/sezione/energia/gas-2019-sono-ripartiti-consumi-italia-23>

il minimo storico registrato nel 2016 (15,85 euro/MWh), in linea con le dinamiche registrate dai principali riferimenti europei.

Il calo dei prezzi dell'energia elettrica e del gas, che ritroveremo anche nel 2020, è stato determinato da una pluralità di fattori, come: la crescita mondiale rallentata (anche a seguito dei dazi tra USA e Cina), l'accordo tra Russia e Ucraina che ha stabilizzato i prezzi del gas e la minore incertezza sul nucleare francese. L'offerta di materie prime rimane, quindi, decisamente maggiore rispetto alla domanda, portando così a una contrazione dei prezzi. Alla minore richiesta di gas – di cui l'Italia si rifornisce principalmente da USA, Russia, Medio Oriente e Nord Europa – hanno contribuito anche le temperature miti della seconda parte dell'anno.

Hanno fatto segnare, invece, un decisivo aumento, le fonti rinnovabili, in particolar modo l'idroelettrico, anche grazie alle abbondanti precipitazioni nevose dello scorso autunno.

Nel giugno del 2019, inoltre, è stato approvato il decreto sul Capacity Market a cui sono seguite le aste per il 2022-2023. Grazie alla modifica della disciplina del mercato della capacità avallata dalla Commissione Europea è possibile integrare nel sistema nuovi requisiti ambientali per le emissioni in capo agli operatori, con l'obiettivo di anticipare l'attuazione delle nuove norme europee volte alla decarbonizzazione adottate nell'ambito del "Clean Energy Package for all Europeans". Questo è ritenuto uno strumento fondamentale per rendere i mercati dell'energia elettrica più efficienti, aperti alla generazione da fonti rinnovabili e sempre più integrati a livello europeo.

Sempre nel 2019 è stato pubblicato il testo integrato sul dispacciamento del mercato elettrico: il documento indica la strada da percorrere per arrivare a un cambiamento radicale dell'infrastruttura del mercato italiano dell'energia elettrica. Vengono infatti individuate le principali linee di intervento per l'evoluzione del servizio di dispacciamento nel nuovo contesto di mercato e i passi da seguire per arrivare al completamento dell'integrazione dei mercati italiani con quelli degli altri Paesi europei.

Il 2020, secondo quanto certificato da ARERA, inizierà all'insegna dei ribassi per le bollette dell'energia elettrica e di una sostanziale stabilità per quelle del gas. Il forte calo del fabbisogno per gli oneri generali, il contenimento delle tariffe regolate di rete (trasporto e distribuzione) e le basse quotazioni delle materie prime nei mercati all'ingrosso, portano infatti a una riduzione del -5,4% per l'elettricità e a un leggero aggiustamento per il gas, +0,8% per la famiglia tipo in tutela. Numeri che si traducono in una spesa di 544,2 euro per l'elettricità per la famiglia tipo (-2,9% annuo) e di 1.040 euro per il gas (-9,5%). Il risparmio rispetto al 2019 è quindi complessivamente di 125 euro su base annua (109 euro sul gas e 16 sull'elettricità).⁹

Va a completarsi, inoltre, la riforma delle tariffe domestiche, definita dall'Autorità in attuazione del decreto legislativo n. 102/14, che aveva eliminato la progressività dalle tariffe dei servizi di rete (trasmissione e distribuzione), nel rispetto degli obiettivi di sostenibilità ambientale e di allineamento della struttura delle tariffe ai costi del servizio. Il completamento della riforma permette di rimuovere la penalizzazione alla diffusione di elettrotecnologie più efficienti come le pompe di calore, le piastre a induzione e i veicoli elettrici. Nella medesima prospettiva, sono state prorogate anche al 2020 le agevolazioni per il cambio di potenza dei contatori elettrici con costi ridotti.¹⁰

I dati sono forniti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Ogni tre mesi ARERA, istituzione indipendente che ha il compito di regolare e controllare il settore dell'elettricità e del gas al fine di tutelare gli interessi dei consumatori, aggiorna i prezzi dell'energia validi per i clienti. Le offerte di Alperia per le famiglie si orientano su tali prezzi. Nella spesa sono compresi il prezzo dell'energia e le componenti per la commercializzazione e la vendita. Affinché l'energia elettrica raggiunga effettivamente il cliente deve essere corrisposta al gestore una quota per l'utilizzo delle reti di distribuzione. Tale quota comprende i costi per il trasporto, la distribuzione e il metering. Gli oneri di sistema sono stabiliti dalla legge e destinati alla copertura dei costi di attività di interesse generale, come ad esempio attività di ricerca e sviluppo, lo smantellamento delle centrali nucleari e la promozione delle fonti rinnovabili. Le imposte sono costituite dall'accisa e dall'imposta sul valore aggiunto (IVA). Ai clienti domestici è applicata attualmente l'IVA al 10%, ai clienti non domestici del 22%.

⁹ https://www.arera.it/it/com_stampa/19/191227agg.htm

¹⁰ <https://www.arera.it/allegati/schede/191227st.pdf>

Lo scenario dell'ultimo decennio

Nel periodo 2007-2018, il consumo di energia su scala mondiale è aumentato di oltre 2 miliardi di tonnellate equivalente petrolio (tep) – da 12 nel 2007 a 14,3 nel 2018 – con un tasso di crescita medio annuo dell'1,6%. Permane la centralità delle fonti fossili che non scendono sotto la soglia dell'80% del mix energetico nel periodo considerato (2007-2018). Cambiano però i rapporti di forza: il carbone si conferma la fonte più colpita dalle politiche climatiche e perde terreno, arrivando a coprire la quota minima del 21% sul mix energetico al 2040; anche il petrolio, pur mantenendo la sua leadership, segue un trend decrescente anche grazie alle istanze di elettrificazione della mobilità e all'efficiamento delle tecnologie motoristiche; il gas naturale è l'unica fonte fossile a mantenere un trend di crescita rappresentando un quarto dei consumi di energia al 2040. Per quanto riguarda le rinnovabili, in termini prospettici si nota una crescita costante, trainata soprattutto dalla diffusione del solare fotovoltaico nella generazione elettrica. Nel WEO World Energy Outlook 2019, la quota di fonti energetiche rinnovabili (comprensiva di biomassa solida) arriva a coprire il 21% della domanda energetica mondiale al 2040, eguagliando il peso del carbone. Tuttavia, questi numeri non sono ritenuti sufficienti a garantire il conseguimento degli obiettivi climatici previsti da uno sviluppo sostenibile (fonte: newsletter GME, dicembre 2019).

Sponsorizzazioni {GRI 102-12}

Nel 2019 Alperia ha sostenuto progetti e organizzazioni altoatesine attive nei settori dello sport (sport giovanili, di massa e delle associazioni sportive di alto livello), della cultura (musica, teatro, danza), della tutela dell'ambiente e della sicurezza. Ogni sponsorizzazione avviene nel pieno rispetto di quanto indicato dalle linee guida pubblicate sul sito internet aziendale (www.alperigroup.eu): chi intende richiedere una sponsorizzazione deve presentare apposita candidatura sul portale online. Le richieste sono valutate a partire dalla verifica della completezza della documentazione e del rispetto delle condizioni richieste e vengono sottoposte al Consiglio di Gestione di Alperia SpA che delibera in merito all'accettazione o al rigetto della richiesta e alla misura del contributo. Anche attraverso tali operazioni di sponsorship, nel 2019 Alperia è risultato essere, per la prima volta, il marchio più riconosciuto dell'Alto Adige in ambito sportivo.

Comunicare il valore della sostenibilità

Buona parte delle attività di comunicazione e marketing di Alperia nel 2019 si è concentrata sulla promozione dei prodotti e dei servizi sostenibili. Il Green Gas e la Green Energy sono, infatti, i prodotti su cui Alperia intende puntare maggiormente nei prossimi anni, anche attraverso una strategia comunicativa volta a sottolinearne l'importanza valoriale. L'obiettivo è aumentare notevolmente il numero delle imprese che adottino energia e gas completamente green. La posizione climaticamente neutra del Green Gas di Alperia è confermata ufficialmente di anno in anno da TÜV NORD, rinomato ente di certificazione indipendente.

I clienti di Alperia hanno quindi la garanzia che tutte le emissioni di gas a effetto serra generate siano compensate con un progetto certificato a tutela del clima. In particolare, nel 2019 Alperia ha compensato 34 tonnellate di CO₂. ACT Commodities B.V. – leader mondiale nel commercio di materie prime energetiche, con particolare riferimento alle certificazioni di efficienza energetica, ai certificati per le energie rinnovabili e alle quote di emissione di carbonio – ha ritirato 34 GS VER (GS1230) per conto di Alperia Smart Services Srl. Il ritiro è stato effettuato sulla piattaforma Gold Standard con il numero di serie GS1-1-TR-GS1230-12-2016-6483-367-400.

Non solo, nel corso del 2019, Alperia ha attivato numerose comunicazioni con i cittadini di Bolzano per informarli circa l'ampliamento del teleriscaldamento, una forma di riscaldamento particolarmente ecologica e sostenibile. La comunicazione ha visto l'organizzazione di incontri presso i condomini e la redazione di pubbliredazionali e il prossimo anno sarà rafforzata da incontri one to one.

Anche nella comunicazione interna, Alperia intende dare maggiore attenzione ai valori della sostenibilità, coinvolgendo i dipendenti affinché tutti comprendano quanto sia importante il cuore green dell'azienda. Il tema sarà al centro anche del prossimo Piano industriale.

Green Event {GRI 102-12}

Tutti gli eventi organizzati da Alperia sono certificati come “Green Event”. Si tratta di un riconoscimento assegnato dall’Ufficio Gestione rifiuti della Provincia Autonoma di Bolzano che si ottiene solo se la programmazione, l’organizzazione e l’attuazione delle manifestazioni avvengono secondo criteri sostenibili. Si valutano: l’uso di prodotti ecologici, l’efficienza energetica, la gestione dei rifiuti, la valorizzazione dei prodotti locali e la responsabilità sociale. Come Green Event bisogna adottare più della metà dei criteri richiesti dal piano. Questo è un ulteriore strumento attraverso il quale Alperia concorre alla strategia climatica a lungo termine definita dalla Giunta provinciale altoatesina che prevede di ridurre le emissioni annue di CO₂ pro capite al di sotto di 4 tonnellate entro il 2020 e al di sotto di 1,5 tonnellate entro il 2050. Affinché un evento sia certificato come “green” è fondamentale il pieno coinvolgimento dei fornitori che devono impegnarsi nell’adottare soluzioni sostenibili in materia di risorse, rifiuti, mobilità, ristorazione, energia, comunicazione, acustica e bonus (alcol e abbattimento delle barriere). Nel 2019, Alperia ha realizzato quattro Green Event, tra i quali rientrano le “Giornate delle porte aperte” organizzate a:

- Cardano: più di 200 studenti hanno visitato la centrale idroelettrica Alperia di Cardano in occasione della giornata mondiale dell’ambiente, il 5 giugno 2019. Muniti di caschi di sicurezza, gli studenti hanno partecipato alle visite guidate e hanno affrontato un viaggio con visore virtuale attraverso l’imponente diga di Martello. L’evento è stato organizzato con l’Ökoinstitut Alto Adige e si è rivolto alle scuole medie tedesche e italiane della provincia, fornendo informazioni sullo sfruttamento idroelettrico sostenibile, sul ciclo dell’acqua e sulla storia della centrale, anche attraverso giochi interattivi e quiz sull’energia. Non solo: gli studenti sono stati sensibilizzati anche per quanto riguarda lo spreco dell’energia con una serie di esperimenti, ad esempio con la preparazione di popcorn con un fornello solare o attraverso la riproduzione della musica con una bicicletta elettrica. Sono state messe a loro disposizione anche delle e-bike di ultima generazione per giri di prova e sono state offerte bevande in bottiglie di vetro, evitando l’uso della plastica.
- Bolzano: il 22 settembre 2019 centinaia di persone hanno partecipato alla “Giornata delle porte aperte” organizzata alla centrale di teleriscaldamento di Bolzano in occasione di Bolzanoinbici 2019. Le visite guidate nella centrale sono state gestite da Alperia Ecoplus e hanno permesso ai visitatori di capire il funzionamento del sistema di teleriscaldamento nel capoluogo e di osservare da vicino il suo serbatoio di accumulo, informandosi anche riguardo ai progetti di ampliamento della rete. Più di 300 persone hanno colto l’occasione per raggiungere la centrale in bici grazie a una cooperazione con l’ufficio mobilità della Provincia di Bolzano che due volte all’anno chiude la città al traffico. È stata data la possibilità anche di noleggiare biciclette elettriche a carico di Alperia, contribuendo così a ridurre le emissioni di CO₂ e a migliorare la qualità dell’aria per un giorno. I partecipanti hanno visitato la centrale in gruppi da 20 persone e hanno ricevuto opuscoli stampati su carta FCS con sigla climaticamente neutrale. Non solo: all’entrata della centrale, in cooperazione con VOG, sono state offerte delle mele come spuntino, dando così valore aggiunto ai prodotti locali e stagionali. Inoltre, sul piazzale, i visitatori hanno partecipato a diverse attività sportive organizzate in collaborazione con l’associazione Sportcity e STS Pallavolo.
- Sesto: il 1° giugno 2019 la centrale di teleriscaldamento di Sesto ha aperto le sue porte a numerosi visitatori mettendo a disposizione visite guidate tenute dal personale specializzato e offrendo ai visitatori una panoramica su come viene prodotto il calore della centrale, rifornita soprattutto da cippato locale. È stato anche organizzato un angolo di intrattenimento per i bambini con giochi ecologici realizzati da Kinderfreunde Südtirols. Si è così cercato di sensibilizzare anche i più piccoli in merito alla possibilità di utilizzare materiali riciclabili. Il rinfresco, a base di prodotti a chilometri zero, servito in piatti di cartone e con posate di legno, è stato organizzato dall’associazione sportiva Drei Zinnen ed è stata data la possibilità ai partecipanti di versare un contributo facoltativo all’associazione oltre a quello già sostenuto da Alperia Ecoplus. Tutti i rifiuti sono stati trattati con la raccolta differenziata.
- Bressanone: sabato 29 giugno, in cooperazione con il Südtiroler Jazzfestival, è stata organizzata una “Giornata delle porte aperte” nella centrale di Bressanone. Per incentivare la mobilità sostenibile, Alperia ha previsto uno shuttle gratuito che ha portato i visitatori da Bolzano alla centrale. Lo shuttle è stato utilizzato da 50 persone evitando in questo modo l’utilizzo di mezzi inquinanti, mentre all’evento hanno partecipato complessivamente 100 persone. All’entrata della centrale sono state evidenziate le misure previste da un Green Event, così da sensibilizzare sia i visitatori sia i partner dell’iniziativa. Il buffet, composto da stuzzichini e finger food che non hanno richiesto l’uso di piatti, ha seguito il principio della regionalità. Così, anche i rifiuti prodotti sono stati ridotti al minimo e sono stati tutti trattati con la raccolta differenziata.

Alperia è inoltre stata partner di Klimamobility, la principale conferenza in Alto Adige dedicata alla mobilità sostenibile, in cui è intervenuta con il CEO, Johann Wohlfarter. Al centro dell’incontro sono state le possibilità

future che la tecnologia offre alla mobilità e il ruolo chiave che quest'ultima gioca all'interno dello sviluppo delle aree urbane. Un tema in cui Alperia ha portato tutta la propria competenza, visto che già da tempo lavora per una mobilità sostenibile e per città libere dall'inquinamento.

Obiettivo strategico: Vogliamo rendere la nostra comunicazione di marketing e la comunicazione interna trasparenti, aggiornate e orientate agli stakeholder.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Ampliamento dei contenuti dedicati alla sostenibilità sul web			- (achieved)	-	-	-
Confronto regolare tra le parti interessate sulle questioni legate alla sostenibilità	Dialogo con diversi gruppi di stakeholder: - clienti: serata di presentazione dei nuovi contatori Smart Meter, materiale informativo, call center, indagine sulla percezione del marchio - dipendenti: sondaggio sulla soddisfazione del personale - cittadinanza: "Giornate delle porte aperte" nelle centrali con focus in particolare sulle scuole - proprietari e investitori: assemblea dei soci, rapporto del Consiglio di Sorveglianza, incontri periodici con i proprietari - istituti di ricerca: rafforzamento della collaborazione per progetti di ricerca con la Libera Università di Bolzano ed Eurac Research	- Svolgimento di un round table e di indagini tra gli stakeholder - Rafforzamento della comunicazione interna sulla sostenibilità (p. es. My Alperia)	2017-2021 (ongoing)	-	-	-
Riduzione dei reclami relativi alla trasparenza della comunicazione & marketing	- L'indagine sulla soddisfazione dei clienti è stata svolta nel 2018. Trattandosi di un'indagine a cadenza biennale, sarà ripetuta nel 2020 - Svolgimento di un sondaggio sulle percezioni delle attività di sponsoring - Unificazione dei canali di comunicazione al cliente finale	- Valutazione dell'eventuale implementazione di un meccanismo di reclamo per il monitoraggio dei reclami relativi alla trasparenza della comunicazione e di marketing - Definizione di procedure per il coinvolgimento proattivo degli stakeholder al fine di prevenire i reclami (p. es. eventi informativi in caso di grandi progetti)	2018-2021 (ongoing)	Numero di reclami relativi alla trasparenza della comunicazione di marketing e interna	-	-
Rispetto al 100% delle disposizioni e dei codici di	-	-	- (achieved)	Compliance con disposizioni	100%	100%

condotta volontari sulla trasparenza della comunicazione di marketing				ni e codici di condotta volontari sulla trasparenza della comunicazione di marketing		
Considerare gli aspetti legati alla sostenibilità nell'approvvigionamento del materiale pubblicitario	<ul style="list-style-type: none"> - Certificazione FSC del 100% degli stampati e compensazione delle emissioni di CO₂ - Screening annuale dei materiali pubblicitari in vista di alternative più sostenibili - Introduzione e certificazione di un nuovo sistema di consulenza completamente digitale che riduce ulteriormente l'impatto della carta 	<ul style="list-style-type: none"> - Certificazione FSC del 100% degli stampati e compensazione delle emissioni di CO₂; - Screening annuale dei materiali pubblicitari in vista di alternative più sostenibili 	2020 (ongoing)	-	-	-
Considerare gli aspetti legati alla sostenibilità nei documenti cliente e materiale pubblicitario	<ul style="list-style-type: none"> - Certificazione FSC di tutta la carta utilizzata (fatturazione e contratti) - Screening annuale dei materiali pubblicitari in vista di alternative più sostenibili 	<ul style="list-style-type: none"> - Certificazione FSC di tutta la carta utilizzata (fatturazione e contratti) - Screening annuale dei materiali pubblicitari in vista di alternative più sostenibili 	- (achieved)	-	-	100%
Certificazione delle "Giornate delle porte aperte" quale "Going Green Event"	-		- (achieved)	-	-	-
Aumento del numero di clienti che ricevono la fattura in formato elettronico	<ul style="list-style-type: none"> - Adozione di incentivi per motivare i clienti al passaggio alla bolletta elettronica - Adozione della bolletta elettrica, CO₂ neutral al 100%, per tutti i nuovi contratti siglati al di fuori dell'Alto Adige - Promozione del passaggio alla bolletta elettronica attraverso la messa a disposizione di biglietti per eventi (p. es. biglietti per partite di hockey) che possono servire da incentivo al cambiamento 	Adozione di incentivi per motivare i clienti al passaggio alla bolletta elettronica	2020 (ongoing)	Percentuale di clienti che ricevono la bolletta in formato elettronico	90%	27%

Cyber Security {GRI 418-1}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancata Compliance con le disposizioni di legge sulla privacy con riferimento alla protezione dei dati sensibili.	Vogliamo garantire il rispetto delle normative della privacy, per questo monitoriamo continuamente i sistemi di sicurezza aggiornandoli allo stato dell'arte e abbiamo implementato tutte le misure previste dalla GDPR.
Rischio di incidenti di sicurezza e mancata gestione delle informazioni nonché protezione dei dati sensibili e proprietà intellettuale a causa della non adeguatezza dell'infrastruttura con possibile perdita o divulgazione dei dati. Rischio di possibili malfunzionamenti delle infrastrutture OTT con possibile impatto sulla continuità di erogazione dei servizi a causa di mancato/non adeguato potenziamento dell'infrastruttura informatica e predisposizione di piani di emergenza.	Vogliamo garantire la protezione di tutti i dati da incidenti di sicurezza e garantire la Business Continuity in caso di incidenti informatici (e.g. guasti del server, interruzioni di corrente), per questo, ci avvaliamo di efficienti sistemi della protezione da attacchi e incursioni interne ed esterne e abbiamo rinnovato la certificazione ISO 27001 e sviluppato piani di continuità operativa (INS-212.01 Business Continuity – Disaster Recovery IT).

Secondo il Global Risks Report 2020 del World Economic Forum, gli attacchi cyber sono al sesto posto tra i rischi più impattanti dei prossimi anni. Per questo, Alperia, che in quanto provider di servizi energetici gestisce una gran mole di dati (i dati personali dei clienti, dei collaboratori e dei partner, i dati tecnici relativi ai consumi dei clienti, alle infrastrutture di distribuzione, agli impianti di produzione di energia elettrica e di calore), sta adottando una rigida strategia difensiva. Controllare l'accesso alle informazioni e la loro corretta gestione in termini di riservatezza, privacy e consistenza sarà sempre più importante.

A occuparsi della sicurezza informatica è una struttura dedicata che definisce e supervisiona le architetture e i sistemi di sicurezza informatica, si occupa dei sistemi di gestione delle identità e di controllo degli accessi e interviene in caso di eventuali attacchi.

Nel 2019 sono stati introdotti nuovi e più performanti sistemi di gestione sia interni che esterni al mondo Alperia, anche attraverso l'uso di piattaforme di intelligenza artificiale (AI). Gli attacchi, sempre più frequenti e ad alto rischio, infatti, vengono veicolati da software di AI estremamente sofisticati ed è per questo che è necessario difendersi utilizzando lo stesso linguaggio. Nel 2019, Alperia non ha riscontrato incidenti significativi sulla sicurezza informatica, ma è consapevole di quanto sia importante proteggersi con barriere sempre più sofisticate. Per questo, abbiamo introdotto un doppio sistema di antivirus per la posta elettronica e tutti i documenti sono stati classificati secondo uno specifico livello di riservatezza (pubblici, riservati, confidenziali). Le attività di aggiornamento continuano con i test del Piano di Disaster Recovery e con l'adozione di sistemi di protezione contro le minacce di tipo ransomware.

Nel 2019 abbiamo anche rinnovato la certificazione ISO 27001 che ha esteso ulteriormente il proprio campo d'azione andando ancora più in profondità nelle verifiche richieste. Si tratta di uno standard internazionale che riconosce l'adozione da parte del Gruppo di un sistema sicuro per la gestione dei sistemi informativi aziendali (informatici e documentali), al fine di monitorare e ridurre i costi di gestione, assicurare adeguati livelli di servizio, monitorare e ridurre i rischi di possibili interruzioni. La certificazione è sottoposta a un audit annuale a cui si aggiungono ulteriori controlli effettuati dall'Internal Audit del Gruppo.

Nel corso del 2019 è stato inoltre sviluppato il Business Continuity Plan da attivare in caso di attacchi. In adempimento a quanto richiesto dalla normativa europea sul GDPR, è stato nominato un DPO – Data Protection Officer – esterno rispetto alla direzione IT. È stata anche sviluppata una nuova procedura di "Privacy by Design" che deve essere eseguita all'avvio di ogni nuovo progetto così da verificare se il progetto in questione risponda agli standard previsti dalla normativa sulla privacy e sul GDPR.

All'innovazione tecnologica si accompagna la formazione. Dopo le attività che hanno coinvolto il team IT, nel 2020 partirà un percorso di formazione dedicato alla Cyber Security che coinvolgerà i dipendenti dando loro maggiore consapevolezza rispetto ai rischi informatici. Le criticità più evidenti derivano, infatti, molto spesso dal fattore umano. Per essere sempre aggiornata e al passo con i tempi, Alperia è parte attiva di alcune realtà

di rilievo del settore, come CLUSIT (Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica), e ha partecipato a eventi specializzati sulla sicurezza come ITASEC (Italian Conference of Cyber security).

I numeri della sicurezza

Nel 2019 i sistemi di protezione di Alperia hanno bloccato in media ogni giorno 4.000 mail di tipo spam e 6.000 tentativi di connessioni malevole, quest'ultimo dato in calo del 73% rispetto al 2018. Tale variazione è determinata dal fatto che è cambiato il paradigma di misurazione: dal 2019, infatti, viene individuato il tentativo di accesso ai sistemi Microsoft al di fuori del perimetro di Alperia (sede di Bolzano), onde evitare di includere nel conteggio gli errori che potrebbero essere commessi dagli utenti nella digitazione della password. Le mail di tipo spam, invece, sono in aumento del 33% rispetto al 2018 (circa 1.000 in più). Tale aumento dipende da una maggiore apertura verso il cloud e le nuove applicazioni internet.

Ogni mese sono stati identificati e bloccati in media:

- **2.930 virus:** il dato è significativamente più alto rispetto a quello del 2018 (70 virus) poiché vi sono stati due episodi di attacchi mirati bloccati internamente in un periodo di tempo limitato di circa due mesi;
- **31 spyware** (software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di un utente): il dato è in flessione del 23% grazie a sistemi di sicurezza interni più efficienti e a una maggiore consapevolezza degli utenti;
- **2 milioni di attività internet malevole, sospette o non consentite** (attività relative alla navigazione internet sospetta o non consentita): esattamente il 100% in più rispetto al 2018, anche in questo caso attribuibile a una maggiore apertura/esposizione verso il cloud e le nuove applicazioni internet;
- **200 applicazioni malevoli o non consentite:** in aumento del 67% rispetto al 2018, a causa di una maggiore apertura/esposizione verso il cloud e le nuove applicazioni internet;
- **250.000 contenuti malevoli o non consentiti:** dato in linea con il 2018

Come si evince dai numeri, le minacce sono in continua crescita. I sistemi di difesa devono, di conseguenza, essere sempre aggiornati per riuscire a contrastarle efficacemente, garantendo la necessaria sicurezza ai sistemi aziendali.

Figure 25: Other indicators related to Cyber Security

	2019	2018	2017	YtY variation
During the year Alperia's protection systems blocked (daily average):				
spam e-mails	4.000	3.000	5.000	33%
malicious connection attempts	6.000	22.000	20.000	-73%

Each month Alperia identifies and blocks an average of:				
viruses	2.930	70	17	4.086%
pieces of spyware (software that collects information about a user's online activity)	31	40	22	-23%
malicious, suspicious or prohibited internet activities	2.000.000	1.000.000	600.000	100%
malicious or unauthorised applications	200	120	80	67%
malicious or prohibited items of content	250.000	250.000	300.000	0%

Digitalizzazione

Per diventare un'azienda moderna, pienamente efficiente e intelligente, Alperia deve completare la propria trasformazione digitale. Un cambiamento che non solo renderà più snella l'attività quotidiana, ma che potrà anche contribuire in maniera determinante alla riduzione dei consumi energetici. Moltiplicando le interconnessioni tra edifici, apparecchiature, attrezzature e sistemi di trasporto, la digitalizzazione offre vantaggi in termini di efficienza energetica nettamente superiori a una gestione analogica. Inoltre, con il digitale, è possibile analizzare i dati che si hanno a disposizione così da apportare migliorie ed efficientamenti nella gestione delle attività. Un processo che è supportato da soluzioni tecnologiche di alto livello, come sensori, misuratori, registri distribuiti e interfacce, sui quali Alperia sta lavorando con un piano serrato. Il processo di digitalizzazione del Gruppo conta, infatti, dodici cantieri. Il primo, giunto a compimento nel 2019, ha riguardato l'area del Marketing, a cui seguirà, nel 2020, il Sales, con l'integrazione dei processi di fatturazione e contabilizzazione. Si procederà, quindi, facendo convergere in un unico applicativo gli ERM che coprivano il mondo corporate e il mondo Edyna per dare a tutte le strutture del Gruppo delle procedure comuni. Saranno armonizzati i processi chiave: dalla pianificazione agli acquisti, dal budgeting al controlling. Tra il 2020 e il 2021 saranno anche rivisti i sistemi di fatturazione, con una distinzione tra le commodities (che andranno incontro a una revisione totale dell'applicativo di fatturazione) e le non commodities. Partiranno, a seguire, altri due cantieri dedicati all'analisi dei dati e alla loro integrazione. Saranno definiti dei cruscotti di monitoraggio che consentiranno di analizzare i dati e di elaborare reporting finali chiari ed efficaci. Tali dati saranno certificati e integrati nei processi con un nuovo sistema di interfacce.

Non solo: nel 2019, Alperia ha iniziato a fare delle rilevazioni sullo stato degli asset che proseguirà per tutto il 2020 con l'obiettivo di arrivare a definire delle serie di dati costruite nel tempo sulla base delle quali impostare processi di manutenzione predittiva. Per rilevare anomalie che potrebbero causare imminenti guasti a impianti e macchine, infatti, si utilizzano processi di analisi cognitiva, apprendimento automatico e data mining. Tutto ciò consente di ridurre i costi di manodopera, di limitare i tempi di produzione persi a causa di un guasto, nonché di aumentare l'efficienza e la sicurezza.

Parallelamente, sono state sviluppate una serie di azioni legate al cambiamento delle modalità di lavoro, con un orientamento sempre più marcato verso lo smart working. È stato fatto un censimento di tutti i PC, delle chiavette, dei cellulari, dei tablet presenti in azienda e si è provveduto alla creazione di applicazioni in cloud. Al momento, sono state implementate delle soluzioni software che dovranno essere testate da alcune famiglie di utilizzatori per verificarne l'usabilità, prima di estenderle a tutti i dipendenti.

Anche le auto di servizio subiranno dei cambiamenti: delle black box registreranno le informazioni di bordo rendendo la gestione del parco auto più semplice e immediato.

Tutti questi cambiamenti richiedono una revisione dei linguaggi e delle modalità di lavoro, per questo è fondamentale realizzare un'adeguata formazione delle risorse umane: attività che nel 2019 è entrata nel vivo con diverse giornate dedicate alla digital transformation e al change management che proseguiranno anche nel corso del 2020. L'obiettivo è sviluppare una cultura comune innovativa, rendendo consapevoli tutti coloro che lavorano in Alperia di quanto la digitalizzazione sia utile a livello professionale ma anche sociale.

Obiettivo strategico: Vogliamo garantire la protezione di tutti i dati e il rispetto degli standard di sicurezza applicabili.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Compliance al 100% con le disposizioni di legge sulla privacy	Adozione di un'applicazione software per la gestione delle problematiche GDPR e per il controllo della Compliance		2020 (ongoing)	Percentuale di Compliance	100%	100%
Nessun incidente di sicurezza per quanto riguarda la gestione delle informazioni e la protezione dei dati	- Rinnovo della certificazione ISO 27001 (Information Security Management) per il 2019 - Valutazione dei fornitori certificati secondo la ISO 27001	- Rinnovo della certificazione ISO 27001 - Valutazione dei fornitori certificati secondo la ISO 27001	2020 (ongoing)	Incidenti relativi alla sicurezza	0	0
Garantire la Business Continuity in caso di incidenti informatici (p. es guasti del server, interruzioni di corrente)	- Test ed esecuzione del Piano di Disaster Recovery - Sviluppo di un piano di continuità operativa in caso di attacco (INS-212.01 Business Continuity – Disaster Recovery IT) - Adozione di sistemi per la riduzione delle minacce ransomware - Aggiornamento dello stato dell'arte dell'intero impianto di sicurezza	Aggiornamento dello stato dell'arte dell'intero impianto di sicurezza	2017-2021 (ongoing)	Percentuale di preparazione	100%	80%
Creare una cultura della sicurezza informatica tra i nostri dipendenti al fine di ridurre i rischi	Sviluppo di un corso online sul tema Cyber Security per il team IT	Predisposizione di un corso di formazione sulla Cyber Security e sull'utilizzo sicuro dei media digitali per tutto il personale del Gruppo	2017-2021 (ongoing)	Percentuale di preparazione	100%	50%

Dipendenti

Mettiamo al centro i dipendenti che sono la nostra vera energia. Solo grazie al loro impegno, alla loro fiducia e alla loro competenza, riusciamo a fare bene il nostro lavoro e a portare avanti la nostra missione. Per contribuire insieme non solo allo sviluppo del Gruppo ma anche a quello di tutto il territorio altoatesino.

5

GENDER
EQUALITY



Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment femminile generando maggiore forza, autostima e consapevolezza

8

DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti

DIPENDENTI

Sustainability Development Goals promossi da Alperia

SDG 5 Parità di genere	Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment femminile generando maggiore forza, autostima e consapevolezza → Stiamo lavorando per attirare più donne nelle professioni tecniche, per aumentare la percentuale di manager femminili e per analizzare e ridurre le differenze salariali. Per questo, adottiamo misure di conciliazione e abbiamo ottenuto la certificazione "Audit Famiglia e Lavoro" assegnata dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma e della Camera di Commercio. A oggi, la percentuale di donne tra i collaboratori di Alperia è del 23% e il Gender Pay Gap è del 5% per le impiegate.
SDG 8 Lavoro dignitoso e crescita economica	Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso, sano e sicuro per tutti → Abbiamo armonizzato gli accordi sindacali del Gruppo Alperia e le politiche HR, sosteniamo i dipendenti nello sviluppo delle carriere con l'attivazione dei programmi "Talenti" e "Pilastrini", stiamo affrontando il passaggio generazionale con lo sviluppo di politiche ad hoc per attirare e formare nuove risorse, promuoviamo un lavoro sano e sicuro mantenendo le nostre sedi e i nostri impianti e promuovendo iniziative volte al benessere.

In cifre

Dipendenti a tempo indeterminato	94% (961)	Tasso di turn over	6%
Personale femminile	+18% (230)	Ore di formazione effettuate nel 2019	+9% (pari a una media di 20,3 per persona)
Scarto retributivo medio tra uomini e donne nella categoria impiegati	5%	Percentuale di donne nel medio management	17%
Congedo parentale usufruito dagli uomini	84% (21 su 25 che ne avrebbero avuto diritto)	Tasso di assenza dal lavoro (per 1.000 h)	6,01
Indice di frequenza infortuni (per 1.000.000 h)	8,68	Indice di gravità infortuni (per 1.000 h)	0,26

Lo sviluppo dei dipendenti {GRI 102-8; GRI 401-1}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di non adeguata implementazione dei piani di formazione del personale volti a garantire lo sviluppo di specifiche competenze (e.g. piani di sviluppo per il management, high potential program, competenze digitali, corsi e-learning).	Abbiamo creato per i nostri dipendenti dei piani di sviluppo di carriera individuali e organizziamo attività di formazione interna/corsi e-learning specifiche a seconda delle esigenze (e.g. sicurezza sul lavoro, change management, Cyber Security, etc.).
Rischio di non adeguate politiche e procedure a livello di Gruppo in ambito risorse umane con potenziali impatti sulla selezione, gestione e sviluppo delle stesse.	Vogliamo assicurare la presenza e il rispetto di politiche e procedure a livello di Gruppo per la selezione, gestione e sviluppo delle risorse umane. Appliciamo per questo le misure richieste dal Modello ex D.Lgs. 231/01 (segregazione dei compiti, procure e deleghe, tracciabilità, definizione e selezione obiettivi, misurazione delle performance, etc.).
Rischio di mancata compliance rispetto alle attività formative del personale volte a garantire la conformità a specifici requisiti normativi (e.g. SSL, D.Lgs. 231/01).	Vogliamo garantire il rispetto degli obblighi normativi relativi alla formazione del personale, aggiornando i piani formativi secondo quanto previsto dal sistema qualità e monitorandone l'effettivo svolgimento in ambito compliance (e.g. SSL, D.Lgs. 231/01).
Rischio di insoddisfazione dei collaboratori con potenziali inefficienze nella gestione delle attività aziendali.	Vogliamo aumentare la soddisfazione dei nostri dipendenti, per questo realizziamo indagini periodiche anche attraverso la consulenza di enti esterni (e.g. Great Place to Work®-Institute Italia). L'indagine eseguita nel 2019 ha evidenziato un tasso di gradimento del 50% e quindi un aumento di 9 punti rispetto all'indagine effettuata nel 2016.
Rischio di non adeguata definizione delle misure di retention e pianificazione delle nuove assunzioni a fronte dei piani di pensionamento di risorse chiave con potenziali impatti di perdita di know-how, expertise e di profili tecnici altamente specializzati.	Vogliamo creare un'azienda stabile ed efficiente che abbia un successo economico a lungo termine e che sia capace di affrontare con coerenza i piani di pensionamento delle sue risorse chiave. Per questo adottiamo le seguenti misure: <ul style="list-style-type: none"> - svolgiamo attività di promozione presso le principali scuole e università del territorio per attirare giovani talenti in particolare nelle professioni tecniche; - abbiamo attivato il progetto dei "Talent" che evidenzia tra il personale interno i dipendenti con potenziale di crescita; - continuiamo a elaborare piani di sviluppo di carriera per i dipendenti "Pilastri" che hanno voglia di mettersi in gioco e che hanno le competenze di cui Alperia ha bisogno.
Rischio di instaurare rapporti conflittuali tra le parti con conseguente impossibilità di sviluppo di efficaci politiche per il personale.	Instauriamo con i dipendenti e con i rispettivi sindacati rapporti improntati sul dialogo, limitando le conflittualità e generando opportunità di sviluppo nel mutuo interesse delle parti.
Rischio di assenza di meccanismi motivazionali (e.g. team building) a favore dei collaboratori, con potenziali inefficienze nella gestione delle attività aziendali a causa della mancata diffusione di una cultura della comunicazione volta a garantire feedback sulle performance e sensibilizzazione interna mediante workshop mirati.	Vogliamo stabilire una cultura della comunicazione trasparente al fine di evitare potenziali inefficienze nella gestione delle attività aziendali. Lo facciamo con attività motivazionali e di team building per le quali abbiamo stanziato un budget di 50 euro/anno per persona, e con attività di formazione e di sviluppo delle carriere.

Nel Gruppo Alperia lavorano 1.017 persone. Si tratta di persone che operano in tutte le aree del settore energetico: dalla produzione di energia nelle centrali idroelettriche passando per la distribuzione dell'energia elettrica, la gestione delle reti di teleriscaldamento, la vendita di energia e il servizio clienti, per arrivare fino alla mobilità elettrica, alla rete a banda ultra larga e all'ambito gestionale. Il 94% dei dipendenti del Gruppo è assunto con un contratto a tempo indeterminato, tra cui il 90% svolge il lavoro in full time, numeri in linea con

l'anno precedente. Le nuove assunzioni nel corso dell'anno sono state 75, di cui 21 donne. Il tasso di nuove assunzioni è quindi del +7%.

Figure 26: Information on employees and other workers^{1 2 3} {GRI 102-8}

		Total number of employees				Employment contract								Employment type							
						Permanent				Temporary				Full-time				Part-time			
		2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016
Women	Head-count	230	195	193	188	211	182	189	188	19	13	4	0	147	121	119	117	83	74	74	71
Percentage of total employees	%	23%	21%	21%	20%	21%	19%	20%	20%	2%	2%	0%	0%	14%	13%	13%	12%	8%	8%	8%	8%
Men	Head-count	787	750	747	758	750	708	730	756	37	42	17	2	769	729	726	734	18	21	21	24
Percentage of total employees	%	77%	79%	79%	80%	73%	75%	78%	80%	4%	4%	2%	0%	76%	77%	77%	78%	2%	2%	2%	2%
Total ¹	Head-count	1017	945	940	946	961	890	919	944	56	55	21	2	916	850	845	851	101	95	95	95
Percentage of total employees	%	100%	100%	100%	100%	94%	94%	98%	100%	6%	6%	2%	0%	90%	90%	90%	90%	10%	10%	10%	10%

¹ Alperia Bartucci was not included in 2018 data. Gruppo Green Power, Bluepower Connection Srl, Green Energy Group Srl, and Unix Group Srl are not included in 2019 data. The total number of 2019 employees of the Alperia Group (with the exception of Bartucci) – equal to 970 – cannot be compared to the total number of employees indicated for 2018 – equal to 945 – net of employees leaving plus new hires in 2019, excluding Alperia Bartucci. The appropriate figure in order to make this comparison is 961 and not 945 for 2018. This misalignment is due to a different scope of reporting for 2019 compared to 2018 (entry of Alperia Sum and Alperia Trading) and the change from the TPC application to the Zucchetti application (incorrect counting of terminated employees).

² Employees who left the organisation on 31.12. are not included in total number of employees per 31.12.

³ Directors are included in employee numbers

⁴ The percentages communicated in 2019 are calculated on total employees whereas in the 2018 Sustainability Report they were calculated on employment contract/type

Figure 27: New employee hires and employee turnover¹ {GRI 401-1}

New employee hires		Total				under 30	31-40	41-50	51+	YtY variation
		2019	2018	2017	2016	2019				
Women	Headcount	21	13	9	8	6	12	2	1	62%
Percentage of new employee hires	%	28%	22%	26%	24%					
Men	Headcount	54	46	25	26	22	21	8	3	17%
Percentage of new employee hires	%	72%	78%	74%	76%					
Total new employee hires	Headcount	75	59	34	34	28	33	10	4	27%
Total headcount per 31.12.	Headcount	1017	945	940	946					8%
New employee hire rate	%	7%	6%	4%	4%					

¹ Gruppo Green Power, Bluepower Connection Srl, Green Energy Group Srl, and Unix Group Srl are not included in 2019 data. The total number of 2019 employees of the Alperia Group (with the exception of Bartucci) – equal to 970 – cannot be compared to the total number of employees indicated for 2018 – equal to 945 – net of employees leaving plus new hires in 2019, excluding Alperia Bartucci. The appropriate figure in order to make this comparison is 961 and not 945 for 2018. This misalignment is due to a different scope of reporting for 2019 compared to 2018 (entry of Alperia Sum and Alperia Trading) and the change from the TPC application to the Zucchetti application (incorrect counting of terminated employees).

La maggior parte dei dipendenti del Gruppo è soggetta alle norme del Contratto Collettivo Nazionale per i Lavoratori del settore elettrico. A livello locale Alperia si pone in dialogo con i rappresentanti delle organizzazioni sindacali competenti in Alto Adige e nel corso del 2018 e del 2019 ha provveduto a realizzare diverse armonizzazioni contrattuali (per trasferta, reperibilità, condizione di utilizzo dei buoni pasto, fondo di previdenza complementare, sconto energetico per gli ex dipendenti pensionati e premio di risultato) sottoscritte dai direttori delle società e dai sindacati.

Un'attenzione particolare è dedicata alla formazione. Nel corso del 2019 sono state implementate 20.656 ore di formazione dedicate principalmente a: digitalizzazione, corsi MS Office – Corsi D3, sicurezza sul lavoro, normativa 231 e soft skills (gestione del conflitto e gestione del tempo). Si tratta di ambiti che saranno ulteriormente approfonditi nei prossimi anni in quanto ritenuti essenziali per un'azienda moderna.

Per Alperia SpA, Alperia Smart Services e Alperia Trading è stata inoltre predisposta una piattaforma e-learning in lingua italiana dedicata al modello 231, già inviata ai dipendenti, e a breve sarà presentata anche la piattaforma in tedesco. La stessa attività è in corso anche per Alperia Ecoplus.

Infine, sarà presto messo a disposizione dei responsabili un cruscotto informatico nel quale si potranno consultare tutti i dati di personal reporting (e.g. straordinari, ferie, malattie, etc.). Tale strumento consentirà al management e alla direzione HR di migliorare la gestione del personale.

Figure 28: Average training hours {GRI 401-1}

Average training hours per employee – Gender		Total				YtY variation
		2019	2018	2017	2016	
Women	hours	15,9	14,9	not available	not available	7%
Men	hours	21,6	19,7	not available	not available	10%
Total	hours	20,3	18,7	not available	not available	9%

Average training hours per employee – Employee category		Total				YtY variation
		2019	2018	2017	2016	
Top Management (Directors and direct reports)	hours	28,2	31,5	not available	not available	-10%
Middle Management (2° and 3° level)	hours	25,3	28,4	not available	not available	-11%
Employees	hours	19,2	16,5	not available	not available	16%

Tra “Talenti” e “Pilastrì”, l’evoluzione della leadership e del personale {GRI 404-2, 404-3, GRI 401-1}

Uno dei rischi più elevati per Alperia è l’invecchiamento della propria popolazione lavorativa. Con sempre più risorse prossime alla pensione è, infatti, fondamentale sviluppare un efficace piano di successione. Obiettivo che il Gruppo sta perseguendo con una serie di azioni congiunte. Oltre all’attività di Continuous Learning, si stanno sviluppando dei piani dedicati ai “Talenti” o “High Performer” e ai “Pilastrì” del Gruppo. Nel corso del 2019, 67 persone di età fino ai 42 anni si sono candidate – o sono state candidate dai loro responsabili – per prendere parte al progetto “Talenti”. Tra queste, ne sono state selezionate 30 che hanno sostenuto una fase di assessment in cui sono state valutate per la motivazione, l’impegno, la disponibilità a imparare superiore alla media, la propensione a cambiare ruolo, l’assunzione di responsabilità, l’attaccamento all’azienda e la disponibilità ad apprendere in altre lingue. L’assessment ha previsto interviste individuali e un test psicometrico. È stata così selezionata una classe di “High Performer” che potrà partecipare a un programma di sviluppo individuale. A loro, si affianca un gruppo di altre 10 persone che vengono definite “Pilastrì” di Alperia in quanto le loro competenze risultano più elevate rispetto a quelle dei “Talenti”. Il piano di assessment per queste figure partirà nel 2020 e anche per loro sarà definito un piano di sviluppo specifico. Gli obiettivi perseguiti sono:

- contribuire allo sviluppo personale degli interessati;
- prevedere una possibile evoluzione di carriera;
- avere dei dipendenti motivati.

La motivazione è infatti un elemento chiave per i dipendenti ed è un aspetto su cui Alperia continuerà a investire con convinzione, legandola anche alla sostenibilità. Nel 2020 è stata inoltre modificata la procedura relativa all'MBO per i dirigenti, inserendo un obiettivo individuale legato alla sostenibilità per tutti i dirigenti.

Alla fine del 2019, Alperia ha inoltre lanciato il sondaggio sul clima aziendale realizzato con Great Place to Work®-Institute Italia. L'obiettivo era di aumentare la soddisfazione dei collaboratori del 3%, passando dal 41% al 43%. Questo obiettivo è stato ampiamente raggiunto, visto che il Trust Index a livello di Gruppo è arrivato al 50%. Sono inoltre stati estesi i colloqui di feedback organizzati dalle Risorse Umane su tutte le Business Unit. Nel 2019 sono stati stipulati dei piani di sviluppo della carriera con il 19% dei primi riporti, mentre con il 16% dei secondi e terzi riporti sono stati predisposti anche i relativi piani di sviluppo. Rispetto al 2018 tale numero si è ridotto in percentuale, anche se il numero effettivo di piani stipulati ammonta nel 2019 a 26, mentre nel 2018 arrivava a 16. Tale riduzione della percentuale è dovuta al fatto che il numero di responsabili è cresciuto a causa dell'aggiunta dell'azienda Alperia Bartucci. Nel 2019 il numero di colloqui annuali è salito al 50% della popolazione, dato che nel prossimo anno aumenterà perché verranno coinvolti altri dipendenti. Queste iniziative, unite ai corsi sulla leadership e sulle soft & hard skills, possono contribuire a rafforzare lo spirito di squadra e il legame con l'azienda, limitando di conseguenza il tasso di turnover che nel 2019 si è confermato del 6%, stabile rispetto al 2018, e pari a 59 persone.

Obiettivo strategico: Vogliamo essere un datore di lavoro appetibile per collaboratori motivati.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Innalzamento dell'indice di soddisfazione dei collaboratori al 43% (+3%)	Indagine sulla soddisfazione dei dipendenti con la consulenza di enti esterni (e.g. Great Place to Work®-Institute Italia) da cui è emerso un tasso di gradimento del 50%	Valutazione dei dati rilevati con l'indagine sulla soddisfazione	(achieved)	Indice di soddisfazione dei collaboratori	43%	50% (2019)

Obiettivo strategico: Vogliamo sostenere e incoraggiare i nostri dipendenti nel loro ulteriore sviluppo.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Proseguimento e ulteriore sviluppo di piani di sviluppo individuali per i futuri manager	Estensione dei piani di sviluppo individuali a ulteriori categorie di collaboratori	- Estensione dei piani di sviluppo individuali a ulteriori categorie di collaboratori - Offerta di corsi di formazione anche per i dipendenti in aspettativa	2017-2021 (ongoing)	Piani di sviluppo individuale (No)	-	26
Creazione di un High Potential Programm	Nel 2019 è stato avviato il programma "Talenti": sono pervenute 63 proposte di candidatura e sono stati individuati 30 potenziali "talenti" che sono stati sottoposti a un assessment entro il 2019; poiché tra i "talenti" proposti sono stati individuati anche dei "talenti" più maturi, questi sono stati denominati "pilastri"	Implementazione del programma di talent management per il gruppo degli "High performer" e sviluppo delle attività di assessment per il gruppo dei "Pilastri"	2018-2021 (ongoing)	Numero talenti	30 talenti	30
Ampliamento dei programmi di e-learning	Per Alperia SpA, Alperia Smart Services e Alperia Trading è stata predisposta la piattaforma in lingua italiana e inviata ai dipendenti. Siamo in attesa della presentazione della piattaforma in lingua tedesca. Per Alperia Ecoplus l'attività è in corso. Alperia Fiber e Alperia Smart Mobility non hanno ancora elaborato il modello 231 che è la base del corso e-learning	Allargamento di misure e-learning anche agli operai delle società	2018-2021 (ongoing)	-	-	-

Obiettivo strategico: Vogliamo stabilire una cultura della comunicazione aperta e trasparente.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (Nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Organizzare regolari colloqui di feedback con i dipendenti	Implementazione di colloqui e attività di formazione per i dipendenti e i responsabili di tutte le società	Estensione dei colloqui annuali a tutto il Gruppo	2020 (ongoing)	Percentuale di dipendenti che effettua regolarmente i colloqui di feedback	100%	51%
Sensibilizzazione dei manager sul loro ruolo esemplare mediante workshop mirati	A dicembre 2019 è stato avviato il programma di leadership che perdurerà fino al 2020	Elaborazione di misure sulla base dei risultati del programma di leadership	2020 (achieved)	Numero di workshop per i manager	-	2

Industrial Relations/Collective Bargaining Agreements

Obiettivo strategico: Vogliamo condizioni quadro uniformi ed eque a livello di Gruppo.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Armonizzazione degli accordi sindacali del Gruppo Alperia	Esecuzione di accordi sindacali per armonizzare i contratti dei dipendenti (per trasferta, reperibilità, condizione di utilizzo dei buoni pasto, fondo di previdenza complementare, sconto energetico per gli ex dipendenti pensionati e premio di risultato) e per sviluppare attività in telelavoro, ev. smart working; nel 2019 è stato firmato l'accordo di armonizzazione in materia di previdenza complementare negoziale	Sviluppo di ulteriori accordi sindacali di armonizzazione contrattuale anche in previsione dell'introduzione dello smart working	2020 (ongoing)	Numero di nuovi accordi sindacali armonizzati per tutto il Gruppo	4	1

Diversità e pari opportunità {GRI 405-1; GRI 405-2; GRI 401-3}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancata definizione/ampliamento di misure (e.g. tavole rotonde, workshop) volte a coinvolgere stakeholder (e.g. istituzioni scolastiche) al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema delle "donne nelle professioni tecniche".	Vogliamo attrarre più donne nelle professioni tecniche. Stiamo promuovendo per questo la nostra realtà presso le principali scuole e università del territorio, favorendo l'incontro con alcune professioniste donne che già lavorano in Alperia. Abbiamo inoltre realizzato con il reparto comunicazione un video sull'uguaglianza di genere.
Rischio di mancato equilibrio tra lavoro e vita privata.	Vogliamo essere un'azienda a misura di famiglia sia per gli uomini che per le donne. Per questo motivo, promuoviamo orari ridotti e flessibili per i nostri dipendenti. Grazie alle misure che abbiamo adottato, abbiamo ottenuto la certificazione Audit Famiglia e Lavoro dall'Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma e dalla Camera di Commercio.

Siamo consapevoli di quanto sia importante per un'azienda moderna, efficiente e sostenibile, incentivare la presenza femminile al suo interno. Attualmente, la percentuale di donne tra i nostri collaboratori è del 23% (+18% rispetto al 2018). Nel corso dell'anno sono stati compiuti alcuni sostanziali passi avanti sul tema del Gender Gap: per la prima volta, ad esempio, la presidenza del Consiglio di Gestione è stata affidata a una donna e abbiamo raggiunto la parità tra tutti i membri dello stesso organo. Siamo convinti, però, che si possa fare di più. Per quanto lo squilibrio di genere in un'azienda come Alperia sia in parte riconducibile al particolare settore in cui operiamo, con un piano e delle misure specifiche, la percentuale di donne impiegate può realisticamente aumentare. Anche quest'anno, infatti, abbiamo ottenuto la certificazione Family Audit, assegnata dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma e della Camera di Commercio che comprova gli sforzi fatti nell'armonizzazione tra vita privata e lavorativa del nostro personale. Stiamo sviluppando sempre più azioni di conciliazione e flessibilità, anche attraverso strumenti di sostegno ai genitori: dal 2019, ad esempio, è stato introdotto un contributo per i bambini dai 3 ai 10 anni da utilizzare durante le vacanze scolastiche. Inoltre, abbiamo esteso la contribuzione per gli asili nido anche a quelli comunali. In questo modo abbiamo allargato il potenziale dei beneficiari da 9 a 90 persone. A ciò si aggiungono misure legate alla flessibilità oraria – disponibili anche per chi usufruisce del part time – e al telelavoro. Telelavoro e smart working sono, per altro, due elementi centrali del processo di digitalizzazione in atto.

Non solo: per attirare più donne nelle professioni tecniche e per aumentare la percentuale di manager donne, Alperia ha realizzato alcune giornate informative nelle scuole superiori della provincia e ha invitato gli studenti a visitare le sue centrali, dando loro la possibilità di confrontarsi con le professioniste che già lavorano per Alperia. A ciò si aggiunge la partecipazione ai Career Day universitari organizzati a Trento, Innsbruck, Vienna e Graz e la realizzazione, in collaborazione con il team della comunicazione, di un video sulla Gender Equality. Nel 2020, inoltre, sarà siglata una partnership con Valore D, associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva all'interno delle aziende.

Figure 30: Diversity of governance bodies and employees¹ {GRI 405-1}

Diversity Governance Bodies		Total				under 30	31-40	41-50	51+	YtY Variation
		2019	2018	2017	2016	2019				
Women	Headcount	5	4	4	4	0	0	1	4	25%
Percentage of total members	%	42%	33%	33%	33%	0%	0%	8%	33%	
Men	Headcount	7	8	8	8	0	0	1	6	-13%
Percentage of total members	%	58%	67%	67%	67%	0%	0%	8%	50%	
Total	Headcount	12	12	12	12	0	0	2	10	0%
	%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	17%	83%	

Diversity Employees		Total				under 30	31-40	41-50	51+	YtY Variation
		2019	2018	2017	2016	2019	2019	2019	2019	
Women	Headcount	230	195	193	188	26	81	64	59	18%
Percentage of total employees	%	23%	21%	21%	20%	3%	8%	6%	6%	
Men	Headcount	787	750	747	758	84	200	191	312	5%
Percentage of total employees	%	77%	79%	79%	80%	8%	20%	19%	31%	
Employees with diasabilities	Headcount	23	24	29	30	1	5	6	11	-4%
Percentage of total employees	%	2%	3%	3%	3%	0%	0%	1%	1%	
Total	Headcount	1017	945	940	946	110	281	255	371	8%
	%	100%	100%	100%	100%	11%	28%	25%	36%	

¹ Alperia Bartucci was not included in 2018 data.

Per agevolare ulteriormente la genitorialità, Alperia sta incentivando anche i padri a usufruire del congedo parentale contribuendo a migliorare l'equilibrio di genere in azienda. Nel 2019, hanno usufruito di questa misura il 100% delle donne e l'84% degli uomini. La durata media del congedo parentale per le donne è di circa 9 mesi, per gli uomini di circa 2 settimane e mezzo. Dopo il congedo parentale sono rientrati a lavorare in azienda il 100% degli uomini e il 33% delle donne. Delle 6 che dovevano rientrare 2 sono rientrate regolarmente, 3 hanno richiesto la maternità facoltativa e 1 ha cessato di lavorare per il Gruppo Alperia.

Figure 32: Parental leave² {GRI 401-3}

		Men				Women			
		2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016
Total number of employees that were entitled to parental leave ¹	Headcount	25	16	42	9	12	7	13	26
Total number of employees that took parental leave ²	Headcount	21	14	17	9	12	7	13	26
Percentage of employees that took parental leave³	%	84%	88%	40%	100%	100%	100%	100%	100%
Total number of employees planned to return to work in the reporting period (2019) after parental leave ended		21	14	17	9	6	7	8	4
Total number of employees that returned to work in the reporting period (2019) after parental leave ended ⁶	Headcount	21	14	17	9	2	6	8	4
Return to work rate⁴	%	100%	100%	100%	100%	33%	86%	100%	100%
Total number of employees that returned to work in 2018 after parental leave ended that were still employed 12 months (ending in the reporting period 2019) after their return to work	Headcount	14	15	9	0	6	6	4	0
Retention rate⁵	%	100%	88%	100%	100%	100%	75%	100%	100%

¹ Based on total entitlements known to the employer with starting date after 1.1.2019.

² Based on the entitlements with starting date after 1.1.2019.

³ Includes compulsory leave (only for mother) and optional leave (usable also by the father). In 2019 out of six women who planned to return to work: Two returned to work, while three extended their leave through to voluntary leave and one person left the company.

⁴ Total number of employees that did return to work after parental leave.

⁵ Retention rate = Total number of employees retained 12 months after returning to work following a period of parental leave/ Total number of employees.

⁶ Number corrected and restated for 2017.

	2019	2018
Average hours per female employees who took parental leave	1422	1184
Average hours per male employees who took parental leave	104	63
Average weeks per female employees who took parental leave	37,4	31,2
Average weeks per male employees who took parental leave	2,7	1,7
Average months per female employees who took parental leave	9,4	7,8
Average months per male employees who took parental leave	0,7	0,4

Un altro tema molto importante da affrontare è lo scarto retributivo tra uomini e donne: tra gli impiegati è del 5%, ma sale al 31% nella categoria top management. Solo nel medio management le donne guadagnano in media il 3% in più rispetto ai colleghi maschi. Aumentano, inoltre, le figure femminili in posizioni dirigenziali e di management rispetto all'anno precedente: si è infatti passati dal 12% del 2018 nel top management al 19% del 2019, mentre nel medio management la percentuale di nuove responsabili di secondo e terzo livello è salita dal 15% al 17%. Per quanto riguarda l'età media, il 36% della forza lavoro all'interno del Gruppo ha più di 51 anni, pari a 371 dipendenti. Come spiegato in precedenza, infatti, il piano di successione è una delle sfide più importanti per Alperia.

Figure 31: Ratio of basic salary and remuneration of women to men {GRI 405-1; GRI 405-2}

Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Unit	2019 ⁶	2018 ⁵	2017 ⁴
Top management ¹	Ratio	0,69	0,77	0,78
Middle management ²	Ratio	1,03	0,93	1,06
White-collar employees	Ratio	0,95	0,87	0,83
Blue-collar employees ³	Ratio	0,78	0,62	0,75

¹ Includes directors and direct reports.

² Includes 2nd and 3rd level reports.

³ Data not representative, as there is only one women in this category, who is not a specialized worker.

⁴ Data was restated, due to a change in calculation methodology.

⁵ Alperia Bartucci was not included in 2018 data.

⁶ Calculation methodology was updated for better comparison (i.e. standby duty was removed from calculation).

Percentage of female employees per category	2019	2018
Top management ¹	19%	12%
Middle management ²	17%	15%
White-collar employees	33%	32%
Blue-collar employees ³	0,4%	0,4%

Percentage of employees per category based on total number of employees	2019	2018
Top management ¹	8%	6%
Middle management ²	10%	10%
White-collar employees	57%	57%
Blue-collar employees ³	25%	26%

Obiettivo strategico: Vogliamo promuovere la diversità e le pari opportunità in tutte le attività lavorative.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Formalizzare la governance del Diversity Management all'interno di Alperia	- Rinnovo della certificazione Family Audit - Formazione di un Comitato per le pari opportunità	- Definizione e pubblicazione di una policy sulla diversità - Introduzione della figura del Diversity Manager - Sviluppo della partnership con l'associazione Valore D - Implementazione di un piano di successione - Valutazione del Gender Pay Gap e introduzione di misure correttive	2021 (new)	-	-	-
Promozione delle misure per promuovere la leadership femminile	-	Valutazione di nuove misure per promuovere la leadership femminile (p. es. estensione del part-time anche ai ruoli di leadership, formazione incentrata sulla leadership femminile, etc.)	2021 (new)	Percentuale di donne nel medio management	-	15%

Obiettivo strategico: Vogliamo attrarre più donne nelle professioni tecniche.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Ampliamento delle misure mirate di marketing del personale per sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema delle "donne nelle professioni tecniche"	- Realizzazione di giornate informative negli istituti scolastici femminili - Partecipazione al Career Day Uni Bolzano e iscrizione al Career Day dell'Università di Innsbruck, di Trento, di Vienna e di Graz - Contatti con le scuole secondarie tecniche di Bolzano - Incontri con donne impiegate nelle professioni tecniche di Alperia - Creazione di un video sulla Gender Equality con il reparto Comunicazione di Alperia	Proseguire le iniziative del 2019 e iscrizione a Valore D	2020 (achieved)	Quota rosa nell'organico (%)	-	23%

Obiettivo strategico: Vogliamo essere un'azienda a misura di famiglia sia per le donne che per gli uomini.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Promozione di orari ridotti e flessibili per uomini e donne e manager	<ul style="list-style-type: none"> - Implementazione degli strumenti per lo smart working e avviare trattative dedicate con i sindacati - Partecipazione a un gruppo di lavoro promosso da Microsoft per valutare le esperienze e gli strumenti di smart working 	Implementazione degli strumenti per lo smart working e avviare trattative dedicate con i sindacati	2018-2021 (ongoing)	Quota di personale a part-time (%)	-	10%

Salute e sicurezza sul lavoro {GRI 404 -1, 403-2}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancato raggiungimento di adeguati/massimi livelli di sicurezza sul lavoro dei dipendenti e dei fornitori (imprese esterne), con riferimento a infortuni, incidenti e malattie professionali con potenziali non conformità della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.	Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti e per i nostri fornitori (imprese esterne). Per questo, dal 2020 saranno operativi nelle nostre sedi 30 defibrillatori semiautomatici. Disponiamo di numerosi altri strumenti come: un report mensile HSE in ambito salute e sicurezza, pillole informative online sul tema della sicurezza e ambiente, formazione dedicata per ogni società del gruppo, partnership con la Protezione Civile e certificazioni ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001 e ISO 27001, revisionate e rinnovate di anno in anno. Abbiamo inoltre introdotto un sistema di raccolta e segnalazione degli infortuni, "near miss" e incidenti ambientali. Anche le imprese esterne vengono valutate in base a criteri legati alla sicurezza.

La salute e la sicurezza sul lavoro sono due pilastri delle nostre attività. Le perseguiamo con attività costanti di manutenzione e monitoraggio sui nostri impianti e con una formazione specifica per i nostri dipendenti e per quelli dei nostri collaboratori.

Lavorare in sicurezza

Per ogni società del Gruppo, Alperia si avvale di un responsabile HSE che è anche Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP). Questa figura, obbligatoria per legge, si occupa di promuovere tutte le procedure atte a proteggere il lavoratore e a mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano. Per la gestione degli incidenti e dei quasi incidenti, i cosiddetti "near miss", è stata adottata, fin dalla costituzione di Alperia, una procedura che rende sistemica e più celere la comunicazione di tali eventi.

Alperia ha implementato e certificato un sistema di gestione integrato Ambiente-Sicurezza-Qualità conforme agli standard ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001 e ISO 27001 che, come previsto dalle norme, sono soggetti a rivalutazione annuale. Il miglioramento continuo riguarda sia il Sistema di Gestione che le prestazioni. Gli audit esterni dell'ente di certificazione (di parte terza) hanno interessato tutti i sistemi di gestione integrati, parallelamente è stato svolto un ciclo completo di audit interni per valutare l'andamento generale.

Per sensibilizzare tutti i lavoratori viene pubblicato un report mensile dedicato a qualità, asset integrity, ambiente, salute e sicurezza e nel corso di riunioni periodiche vengono discussi eventuali infortuni accaduti sul lavoro. Nel corso del 2019, inoltre, abbiamo predisposto l'installazione di 30 defibrillatori della Croce Rossa e della Croce Bianca che saranno operativi, dal 2020, sia all'interno che all'esterno delle sedi Alperia e di alcuni uffici clienti. Gli addetti alle squadre di emergenza saranno formati adeguatamente rispetto al loro utilizzo. Non solo: per far sì che tutti i collaboratori siano consapevoli del valore della sicurezza e della salute sul lavoro Alperia ha erogato 8.984 ore di formazione indirizzate a tutte le società del Gruppo, a cui hanno partecipato complessivamente 707 dipendenti.

La sensibilizzazione avviene anche online, sull'intranet aziendale, attraverso delle pillole informative accompagnate dall'hashtag #weworksafely. Ed è questo anche il titolo di un video realizzato proprio nel corso dell'anno sul tema del lavorare in sicurezza. Vengono inoltre presentate delle informative lessons learnt e delle discussioni periodiche sugli infortuni sul lavoro. La relazione mensile HSE, dal 2019, è stata integrata con una sezione dedicata ai rifiuti ("zero waste") così da sensibilizzare ulteriormente anche in merito al tema della sostenibilità ambientale.

Alperia ha inoltre proseguito le attività nell'ambito della convenzione con la Protezione Civile per la gestione di azioni e comunicazioni agevolate legate alle infrastrutture critiche che potrebbero generare situazioni di emergenza anche gravi. È stata digitalizzata la gestione della sorveglianza sanitaria attraverso un sistema informatico dedicato.

Il numero degli infortuni dei dipendenti del Gruppo è rimasto pressoché invariato rispetto al 2018, pari a 14 eventi (erano stati 13 nell'anno precedente), mentre sono sensibilmente aumentate le giornate di assenza,

passate da 293 a 427. A determinare tale aumento è stato un infortunio molto grave avvenuto nella società Edyna che ha costretto un dipendente a restare a casa per diversi giorni. Di conseguenza, l'Indice di Frequenza (IF) è passato da 8,94 a 8,68 e l'Indice di Gravità (IG) da 0,20 a 0,26.

Salute e sicurezza per le nostre imprese appaltatrici

Abbiamo introdotto un sistema di raccolta dati riguardanti le attività svolte dal personale (e.g. ore lavorate) e una procedura di segnalazione degli infortuni. Valutiamo non solo le performance infortunistiche interne al Gruppo Alperia, ma anche quelle delle imprese esterne che operano presso le nostre sedi. I dati raccolti vengono diffusi in house attraverso il report mensile HSE. Nelle condizioni contrattuali, inoltre, sono incluse specifiche clausole dedicate alla salute e alla sicurezza dei dipendenti. Le prestazioni lavorative delle imprese appaltatrici vengono valutate attraverso un sistema di rating dedicato. Tale processo di qualificazione e valutazione dei fornitori è stato ulteriormente perfezionato nel 2019. Secondo i dati rilevati, si sono verificati due infortuni nel corso dell'anno, portando a 86 giornate di assenza sul lavoro. Tutto ciò ha fatto aumentare sia l'indice IF, il tasso di frequenza di infortuni delle imprese appaltatrici, passato da 1,71 a 3,05 sia l'indice IG sulle assenze lavorative, passato da 0,02 a 0,13.

Figure 34: Types of injuries and rates of injury, lost days, and number of work-related fatalities {GRI 403-2}

Employees	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities	0	0	0	0%
Lost work day incidents	14	13	13	8%
Lost days ¹	427	293	192	46%
Hours worked	1.613.516	1.454.474	1.396.937	11%
Incident rate (per 1.000.000 h) ²	8,68	8,94	9,31	-3%
Lost day rate (per 1.000 h)	0,26	0,20	0,14	31%

¹ When calculating "lost days", "days" means "calendar days"; "lost days" count begins the day after the accident.

² Minor (first-aid level) injuries are not included in the injury rate (IR); fatalities are included in the injury rate (IR).

Contractors	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities	0	0	not available	0%
Lost work day incidents	2	1	not available	100%
Lost days ¹	86	13	not available	562%
Hours worked	656.616	584.353	not available	12%
Incident rate (per 1.000.000 h) ²	3,05	1,71	not available	78%
Lost day rate (per 1.000 h)	0,13	0,02	not available	489%

¹ When calculating "lost days", "days" means "calendar days"; "lost days" count begins the day after the accident.

² Minor (first-aid level) injuries are not included in the injury rate (IR); fatalities are included in the injury rate (IR).

Attenzione alla salute dei nostri dipendenti

Vogliamo ricreare per i nostri collaboratori un ambiente di lavoro sano e orientato al benessere. Per questo, diamo la possibilità a ogni dipendente di utilizzare una parte o la totalità del premio di produzione per usufruire di prestazioni nell'ambito di un programma di welfare (si può richiedere il rimborso delle spese scolastiche per un membro della famiglia o il rimborso di spese per l'assistenza a familiari viventi a carico o meno), mettiamo a loro disposizione un'assicurazione sanitaria integrativa e un'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro ed

extraprofessionali in caso di invalidità permanente. All'interno delle nostre sedi, anche grazie ai suggerimenti arrivati attraverso il tool "myIdeas" aperto ai dipendenti, abbiamo introdotto bottiglie d'acqua di vetro, dispenser di acqua potabile, mele gratuite e igienizzatori all'ingresso delle sedi e in ogni toilette. Continuiamo a sostenere le attività del CRAL che organizza momenti di condivisione nel dopolavoro dei nostri dipendenti e abbiamo rinnovato le convenzioni con alcuni centri sportivi di Bolzano e con altre realtà del territorio. La stessa attenzione l'abbiamo posta nella progettazione della nuova sede Alperia di Merano che anche a livello architettonico sarà orientata al benessere di chi la vive quotidianamente, con la presenza anche di una sala fitness e di una sala relax interne.

Tutte queste misure hanno un impatto diretto sul tasso di assenteismo che a livello di Gruppo, nel 2019, è stato del 6,01 per 1.000 ore, circa il 9% in più rispetto all'anno precedente. Le malattie professionali contratte nel 2019 sono state, esattamente come nel 2018, pari a zero.

Figure 33: Types of occupational diseases, occupational disease rate, and absenteeism {GRI 403-2}

Employees	2019	2018	2017	2016
Incidents of occupational diseases	0,00	0,00	0	0
Lost work days due to occupational diseases	0,00	0,00	0	0
Lost work days due to absentees of all kind ¹	11.728,85	10.033,00	10.717	7.633
Hours worked	1.613.515,90	1.454.474,01	1.396.937	1.194.147
Hours scheduled to be worked	1.950.014,96	1.822.583,74	1.824.863	1.511.618
Occupational disease rate (per 1.000.000 h)	0,00	0,00	0,00	0,00
Absentee rate (per 1.000 h)	6,01	5,50	5,87	5,05

¹ Absentee excludes permitted leave absences such as holidays, study, maternity or paternity leave and compassionate leave. "Lost days" count begins the day after the absence.

Obiettivo strategico: Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti e per i nostri fornitori (imprese esterne).

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Rilevare tutti gli infortuni nelle imprese esterne significative	Creazione di un sistema di raccolta dati per gli infortuni nelle imprese esterne significative da diffondere in house attraverso il report mensile HSE		2019 (achieved)	Frequenza e gravità degli infortuni nelle imprese esterne	tbd	-
Nessun infortunio occorso a dipendenti e a collaboratori di imprese esterne	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi degli infortuni e distribuzione di informative e "Lessons learnt" a tutti i dipendenti - Formazione sulla sicurezza - Distribuzione dei rapporti mensili periodici HSE; - Discussione degli infortuni sul lavoro nelle riunioni periodiche - Distribuzione su intranet del Gruppo di pillole informative accompagnate dall'hashtag #weworksafely - Svolte le giornate della salute e sicurezza che hanno coinvolto il personale di tutte le aziende del Gruppo - Follow-up e implementazione delle raccomandazioni dell'Internal Audit 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi degli infortuni e distribuzione di informativa e "Lessons learnt" a tutti i dipendenti - Formazione sulla sicurezza - Distribuzione di rapporti mensili periodici HSE - Discussione degli infortuni sul lavoro nelle riunioni periodiche - Follow-up e implementazione delle raccomandazioni dell'Internal Audit - Predisposizione del piano per installare 30 defibrillatori della Croce Rossa e della Croce Bianca internamente ed esternamente alle sedi e agli uffici di Alperia 	2020 (ongoing)	Numero di infortuni con giornate perse	0	14 (dipendenti) 2 (imprese esterne)

Obiettivo strategico: Vogliamo promuovere attivamente la salute dei nostri dipendenti.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Riduzione del tasso di assenza	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione all'interno della nuova sede aziendale di Merano di una sala fitness e relax - Sottoscrizione da parte del CRAL Alperia di varie convenzioni con club fitness - Riduzione del premio risultato in caso di determinate assenze - Messa a disposizione di mele gratis per dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Proseguimento delle misure avanzate negli anni precedenti - Introduzione di alimenti bio, vegan, a chilometri zero nelle macchinette 	2020 (ongoing)	Tasso di assenza (assenteismo)	-	6,01%



Sviluppo e innovazione

L'Alto Adige è in corsa per diventare un territorio sempre più smart e green. In quanto principale provider di servizi energetici, Alperia vuole contribuire a questa missione. Per questo, con alcune delle più importanti eccellenze accademiche e tecnologiche italiane, investiamo in ricerca e sviluppo e promuoviamo lo studio di sistemi innovativi che possano migliorare le nostre attività e sostenere una crescita intelligente e sostenibile di tutto il territorio altoatesino.

7 AFFORDABLE AND
CLEAN ENERGY



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

9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'innovazione e un'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

12 RESPONSIBLE
CONSUMPTION
AND PRODUCTION



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

SVILUPPO E INNOVAZIONE

Sustainability Development Goals promossi da Alperia

SDG 7 Energia pulita e accessibile	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni → Investiamo nello sviluppo di soluzioni energetiche sostenibili, nella modernizzazione dei nostri impianti e delle nostre reti. Anche attraverso lo sviluppo di progetti innovativi, puntiamo a produrre energia primariamente da fonti rinnovabili (già oggi siamo al 94%), coinvolgiamo i nostri fornitori per favorire un approvvigionamento sostenibile e stiamo sviluppando nuovi prodotti, come il Green Gas, nonché servizi e linee di business che aiutino i nostri clienti a essere energeticamente più efficienti.
SDG 9 Imprese, innovazione e infrastrutture	Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere un'innovazione e un'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile → Sviluppiamo reti di distribuzione moderne, manteniamo ed efficientiamo i nostri impianti, abbiamo avviato progetti per la Smart City e la eMobility, sosteniamo progetti di ricerca innovativi con il nostro Innovation Board e iniziative dedicate come Alperia Startup Factory. Rientrano in questo campo progetti come: le UVAM che abbiamo sviluppato collegando la centrale di teleriscaldamento di Bolzano, LIFE4HeatRecovery che sviluppa una nuova generazione di reti intelligenti di teleriscaldamento e teleraffreddamento in cui le fonti di calore di scarto a bassa temperatura (10-40°) possono essere distribuite tra i consumatori, FlexiGrid, progetto che porterà a sviluppare cabine elettriche secondarie "del futuro" con l'utilizzo di misuratori smart di nuova generazione e molti altri ancora.
SDG 11 Città e comunità sostenibili	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili → Abbiamo lanciato progetti che favoriranno lo sviluppo di città meno energivore e più sostenibili. Sono d'esempio: il progetto Smart City, il progetto Smart Land con cui abbiamo installato nei campi di 60 agricoltori altoatesini dei sensori intelligenti di umidità che registrano e monitorano dati per efficientare il processo di irrigazione, gli investimenti nella Green Mobility, l'ampliamento della rete del teleriscaldamento a Merano e Bolzano e il progetto Regalgrid dedicato alle comunità energetiche e alle unità virtuali di aggregazione con cui i consumatori diventano prosumers, ovvero "consumatori co-produttori".
SDG 12 Consumo e produzione responsabili	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo → Attraverso misure di marketing mirate e campagne di informazione puntiamo a sensibilizzare i nostri clienti su modelli di consumo più sostenibili e ci sforziamo di sviluppare continuamente il nostro portafoglio di prodotti e servizi verdi, investendo in ricerca e sviluppo e promuovendo l'innovazione.

In cifre

Investimento in ricerca e innovazione **1.560.934**

Utili generati con prodotti e servizi sostenibili **+1,6%**

Innovazione, ricerca e sviluppo {GRI EU8, GRI 203.1, GRI 102.12}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancata identificazione/pianificazione di progetti di innovazione e attività R&D nonché inadeguata canalizzazione delle risorse nell'ambito dei suddetti progetti/attività con potenziali impatti sullo sviluppo di nuove opportunità di business.	Vogliamo sviluppare nuove soluzioni tecnologiche e contribuire attivamente al futuro energetico dell'Alto Adige con progetti di ricerca innovativi. Stiamo predisponendo una guideline sull'innovazione a livello di Gruppo a supporto delle attività dell'Innovation Board e stiamo portando avanti i progetti selezionati nel 2018. Dopo il successo dello scorso anno, abbiamo lanciato la seconda edizione di Alperia Startup Factory.

Per incentivare l'implementazione di attività interne di ricerca e sviluppo, Alperia nel 2018 ha creato l'Innovation Board, un gruppo di lavoro composto da collaboratori provenienti da diverse Business Unit e Servizi. L'Innovation Board, nato per promuovere un approccio multidisciplinare all'innovazione, ha proseguito le proprie attività anche nel 2019: dei 9 progetti selezionati nel 2018, 2 si sono interrotti, 2 sono arrivati a compimento (UVAM ed ELISA) e 5 sono tuttora in elaborazione. Ognuno di essi viene seguito e sviluppato ponendo come obiettivo il raggiungimento del massimo valore aggiunto per l'azienda, per il territorio e per il cliente.

Tali attività vengono gestite attraverso un sistema di governance e controlling e dispongono di un budget dedicato che nel 2019 è stato di oltre 937.842 euro (quasi 600.000 euro in più rispetto al 2018), su un totale di oltre 1 milione e 560 mila euro investiti in ricerca e sviluppo. I temi affrontati, scelti poiché in linea con le aree di interesse definite nel Piano strategico 2017-2021, vengono seguiti con un report periodico e sono oggetto di un incontro trimestrale in cui si espongono i progressi raggiunti.

Figure 35: Innovation, Research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development

	Unit	2019	2018	2017	YtY variation (%)
Number of employees working on R&D Projects	number of employees	88	46	not available	91%
Total R&D expenditure	EUR	1.560.934,00	1.056.716,73	1.554.247,59	48%
There of					
EU Projects	EUR	167.293,00	393.168,80		
Other Research Projects	EUR	455.799,00	317.195,54		
Innovation Board Projects	EUR	937.842,00	346.352,39		

Alperia sta inoltre predisponendo una guideline sull'innovazione a livello di Gruppo a supporto delle attività dell'Innovation Board. Tale guideline nasce con l'obiettivo di sistematizzare il processo di innovazione interno al Gruppo, andando a identificare i criteri di reperimento delle idee innovative, la loro selezione, l'accompagnamento nel processo di prototipazione e il go to market, specificando la catena di responsabilità coinvolta nei vari progetti, visto che si tratta di attività interdisciplinari.

Infine, abbiamo lanciato "Innovate", una call sull'intranet aziendale con cui abbiamo chiesto ai nostri dipendenti di proporre delle idee innovative. Attraverso questo strumento sono arrivate dodici idee che sono ora in fase di valutazione.

Le UVAM

Una delle peculiarità di ogni sistema elettrico è la necessità di garantire istante per istante che l'energia richiesta dall'insieme dei consumatori sia bilanciata dall'energia prodotta dalle centrali elettriche. Terna, in qualità di gestore della rete di trasmissione italiana dell'elettricità, garantisce questo equilibrio attraverso un sistema di controllo altamente tecnologico, utilizzando un apposito mercato. In passato, a garantire l'approvvigionamento energetico su scala nazionale, erano sempre state poche, grandi, centrali elettriche, ma la crescente espansione delle energie rinnovabili sta portando a numerosi cambiamenti nella rete elettrica italiana ed europea. Il sistema si è infatti aperto a tante piccole unità di produzione, consumo e accumulo che contribuiscono, con la loro flessibilità, alla stabilizzazione della rete elettrica. Si parla, per questo, di UVAM (Unità Virtuali Abilitate Miste), ovvero un'aggregazione di unità periferiche di produzione, consumo e accumulo. Gli impianti aggregati, collegati in rete alle Centrali Elettriche Virtuali, forniscono potenza di riserva da utilizzare nella rete elettrica laddove sorgono problemi di stabilità della rete. Terna, ha istituito 15 zone di aggregazione all'interno delle quali i partecipanti al progetto UVAM devono offrire almeno 1 MW di potenza di riserva positiva o negativa. Nel 2019 a queste aste ha partecipato anche Alperia. Il progetto, molto sfidante e realizzato nell'ambito dell'Innovation Board, ha visto la creazione di un sofisticato sistema informatico che consente di mettere in rete i dati registrati in alcune delle sue centrali con appositi sensori. Inoltre, è stata collegata la centrale di teleriscaldamento di Bolzano e tale collegamento ha avuto esito positivo. La fase pilota, che può ora dirsi conclusa, ha portato il progetto direttamente sul mercato con l'intenzione di inserire nel 2020 altre unità di produzione e di consumo.

Quanto alla regolazione economica delle UVAM, il sistema prevede oltre all'ordinaria remunerazione legata all'energia attivata (€/MWh), anche la remunerazione di disponibilità della risorsa (corrispettivo fisso, €/MW). Attualmente in Italia le UVAM sono abilitate a fornire servizi come risoluzione congestioni, bilanciamento e riserva terziaria, ma l'intenzione di Terna è quella di sperimentare la partecipazione delle UVAM anche su altri servizi (come la regolazione secondaria di frequenza/potenza) e di coinvolgere progressivamente anche i consumatori del settore terziario e/o domestico. Le UVAM vengono infatti ritenute fondamentali per ridisegnare il mercato dei servizi nell'ottica di una piena transizione energetica. Si ricorda, infatti, che gli obiettivi fissati dal PNIEC (Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima) sono molto coraggiosi e prevedono che nel 2030 le energie rinnovabili coprano oltre la metà dei consumi lordi di energia elettrica (55,4%). A tale scopo entro il 2030 sarà necessaria l'installazione di circa 40 GW di nuova capacità FER, fornita quasi esclusivamente da fonti rinnovabili non programmabili come eolico e fotovoltaico.¹¹

ELISA

Il secondo progetto realizzato dall'Innovation Board nel 2019 guarda al rapporto diretto con il cliente e si chiama ELISA. ELISA è un chatbot o assistente virtuale avanzato che utilizza l'intelligenza artificiale e l'apprendimento automatico per rispondere correttamente e con un linguaggio coerente ai clienti. ELISA ha la capacità di simulare una conversazione umana attraverso la costruzione di algoritmi che si evolvono man mano con l'esperienza e le interazioni. ELISA può fornire informazioni generali sui servizi, indirizzare a pagine web con istruzioni e informazioni, può presentare nuovi prodotti, concordare appuntamenti e gestire le prenotazioni. Interagendo con i clienti attraverso la voce, può dare loro le risposte di cui hanno bisogno lasciando agli operatori la possibilità di concentrarsi su tematiche più complesse e di alto valore tecnico-commerciale. Il servizio è particolarmente utile alla luce dell'aumento della complessità nelle interazioni con i clienti e a seguito dell'aumento dei canali da dover presidiare (e-mail, voce, social network, messaggi). Implementare ELISA consente quindi di raggiungere tre obiettivi: ottimizzare i servizi di customer care, automatizzare i processi di comunicazione e liberare risorse, riducendo le attività ripetitive a basso valore. Il chatbot utilizza la tecnologia WATSON di IBM ed è a disposizione per supportare le strutture di Alperia Smart Service, Edyna, Smart Mobility (Neogy) Ecoplus e l'Help Desk IT rispondendo h24, 7 giorni su 7 e integrandosi perfettamente con i canali social, le app e il sito internet di Alperia.

LIFE4HeatRecovery

Il reparto Engineering & Consulting di Alperia ha lavorato con i partner EURAC Research, COGEME SpA e Linea Group Holding al progetto LIFE4HeatRecovery. Il progetto si concentra sullo sviluppo di una nuova generazione di reti intelligenti di teleriscaldamento e teleraffreddamento in cui le fonti di calore di scarto a bassa temperatura (10-40°) possono essere distribuite tra i consumatori. Le soluzioni LIFE4HeatRecovery integreranno efficacemente più fonti di calore di scarto provenienti dalle acque reflue urbane e dagli edifici di

¹¹ <https://www.terna.it/it/sistema-elettrico/ruolo-terna/insight>

servizio, consentendo di progettare una rete con energia termica affidabile, sicura e pulita per i consumatori. LIFE4HeatRecovery elaborerà anche meccanismi di finanziamento innovativi basati su partnership pubblico-privato e modelli di partecipazione attiva. Questa strategia incorpora, in un'azione unica, clienti, proprietari di reti e investitori europei e ha anche una dimensione sociale in quanto crea nuove opportunità di business e nuova partecipazione. In questo modo, gli utenti assumono una posizione centrale e diventano protagonisti nel mercato del riscaldamento e del raffreddamento. Il progetto, che sarà sviluppato da un consorzio composto da dieci attori pubblici e privati che comprendono consulenti energetici, utilities e ricercatori, sarà implementato in quattro reti di teleriscaldamento reali: a Ospitaletto (Brescia), a Wüstenrott in Germania, e a Rotterdam e Heerlen in Olanda.

Zero Emission LIFE IP

Alperia collabora con Autostrada del Brennero A22, Azienda Pubbliservizi Brunico, Eurac Research, Vinschgauer Energie Konsortium, IIT (Istituto per Innovazioni Tecnologiche Bolzano) e STA (Strutture Trasporto Alto Adige SpA) al progetto "Zero Emission Services for a Decarbonised Alpine Economy" coordinato dalla società di trasporto SASA. Il progetto si basa sul Piano Clima Energia Alto Adige 2050 il cui obiettivo è la riduzione delle emissioni di CO₂ in vari settori, contribuendo alla trasformazione green dell'Alto Adige. A tale scopo, i partner hanno unito le forze per ampliare la rete infrastrutturale per la mobilità a zero emissioni, per portare flotte pilota sulle strade e per sviluppare servizi a zero emissioni (e.g. taxi, servizio navetta, trasporto merce). Alperia, nello specifico, si sta occupando dell'installazione e della gestione di sei colonnine di ricarica fast sul territorio provinciale. La durata del progetto, partito il 1° gennaio 2019, è di otto anni.

Smart Land

Un terzo delle imprese altoatesine è attivo nel settore agricolo: il 50% delle mele vendute in Italia vengono coltivate in Alto Adige e la provincia è tra i leader italiani nella produzione di vini bianchi. Il contributo dell'agricoltura all'economia locale è quindi fondamentale. Per questo Alperia collabora con il Centro di Sperimentazione Laimburg e il Centro di Consulenza per la fruttivitticoltura allo sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche che renderanno l'agricoltura ancora più sostenibile ed efficiente. Tali azioni fanno parte del progetto Smart Land che mira a rendere l'irrigazione delle aree coltivate ancora più intelligente e rispettosa delle risorse. Nei campi di 60 frutticoltori e viticoltori sono stati installati oltre 120 sensori di umidità del suolo in grado di registrare e monitorare svariati dati rilevanti per il processo di irrigazione. Il sistema informa l'agricoltore sull'umidità del suolo e combina i dati meteo a quelli relativi alle temperature attuali. Le moderne tecnologie di trasmissione dei dati consentono di mettere a disposizione degli agricoltori, direttamente online, una raccolta in tempo reale di tutte le misurazioni effettuate nei campi. Alperia Smart Region, la Business Unit di Alperia che si sta occupando del progetto, ha messo a disposizione il proprio know-how per sviluppare le tecnologie che consentiranno all'agricoltore di gestire il processo di irrigazione senza sprechi. In futuro, gli agricoltori saranno in grado di richiamare in tempo reale i dati dei sensori sui loro cellulari in modo da reagire prontamente alla carenza d'acqua. Questo non solo aumenterà la qualità dei raccolti e ne assicurerà i volumi, ma consentirà anche di avere un'agricoltura sempre più sostenibile e naturale.

Sybil

Alperia Bartucci ha sviluppato Sybil, un sistema innovativo che regola la distribuzione del calore agendo sui generatori e sulle valvole di miscelazione, nel rispetto dei vincoli di comfort richiesti all'interno dell'edificio. La tecnologia lavora tramite algoritmi di intelligenza artificiale e consente di mantenere una temperatura media più bassa in caldaia e nel circuito di distribuzione. Il sistema produce alert intelligenti che correggono i comportamenti non virtuosi degli utenti e segnalano eventuali malfunzionamenti di componenti della centrale termica. Tutto ciò consente di generare risparmi anche del 30% sul riscaldamento e garantisce telecontrollo e telegestione degli impianti. La tecnologia è unica (patent pending internazionale) e innovativa rispetto ai sistemi di controllo e monitoraggio tradizionali.

FlexiGrid

Il settore elettrico è interessato già da qualche anno da una trasformazione radicale caratterizzata da un lato dalla crescita esponenziale di impianti a Fonti Rinnovabili Non Programmabili (FRNP) connessi alla rete a media e bassa tensione e dall'altro dalla dismissione di impianti convenzionali in grado di fornire i servizi di regolazione necessari ad assicurare l'esercizio in sicurezza del sistema. Con l'obiettivo di rendere sempre più sicura, affidabile, sostenibile e innovativa la rete elettrica, nasce FlexiGrid, progetto che coinvolge 16 partner di 5 nazioni europee (Spagna, Francia, Italia, Croazia, Grecia) e che porterà a sviluppare:

- cabine elettriche secondarie "del futuro" con l'utilizzo di misuratori smart di nuova generazione;
- sistemi di protezione che consentano e integrino un'alta penetrazione nella rete di energia prodotta da fonti rinnovabili;

- moduli software in grado di individuare anomalie o malfunzionamenti lungo la rete con una prima risoluzione automatica per poi eventualmente prevedere un intervento da parte del personale turnista del Centro di telecontrollo.

Inoltre, sarà sviluppata una piattaforma attraverso la quale saranno integrate le soluzioni hardware e software così da sfruttare i dati forniti dalle risorse energetiche locali e distribuite con le soluzioni FlexiGrid che dovranno essere interoperabili con i sistemi informatici utilizzati dagli stakeholder, aumentandone il potenziale di replica. In questo modo, saranno rese più flessibili, affidabili ed efficienti in termini di costi le operazioni di distribuzione lungo la rete elettrica del DSO (Distribution System Operator), favorendo la crescita e lo sviluppo del mercato.

Edyna, in quanto principale DSO dell'Alto Adige, partecipa al progetto con il sito della rete di Media Tensione (MT) e Bassa Tensione (BT) attestata alla CP Sarentino. Qui è presente una rete di MT e BT alimentata da un impianto primario, per il quale si vuole sperimentare la fattibilità tecnica della modulazione della produzione e dei carichi connessi alla rete di Media Tensione (così da ottimizzare i flussi di potenza sulla rete e ridurre le congestioni) e utilizzare la produzione disponibile per la gestione in isola della rete elettrica in condizioni di emergenza. Il progetto, iniziato il 30 ottobre 2019 presso la sede centrale di CIRCE a Saragozza, centro di ricerca che guida il consorzio di partner, avrà una durata di 48 mesi.

Alperia Startup Factory

Alperia ha lanciato Alperia Startup Factory, una gara di idee per promuovere innovazione nel campo delle energie rinnovabili e della Green Economy. Il progetto riunisce startup, pmi innovative, ricercatori universitari e giovani talenti. La call per le idee innovative è stata proposta a livello internazionale in cinque settori: smart mobility, smart home & building automation, public lighting, hydropower e call-center optimization. Dopo una procedura di selezione in più fasi, i candidati con i progetti più interessanti sono stati invitati in Alto Adige per partecipare a un workshop di due giorni: l'Innovation Camp. In una seconda fase, i finalisti hanno lavorato alla realizzazione fisica del prototipo e hanno eseguito i test di mercato in vista di una possibile commercializzazione. I vincitori hanno avviato una collaborazione con Alperia per l'attuazione di progetti a favore dei clienti e dell'azienda. A vincere sono state le startup FieldBox.ai e Beedata, affermandosi su 142 candidati provenienti da tutta Europa. FieldBox.ai, specializzata in soluzioni per l'impiego dell'intelligenza artificiale in ambito industriale, ha presentato il progetto "Hydrobox", una soluzione digitale per il monitoraggio delle deformazioni delle condotte forzate. Il sistema di sorveglianza automatizzata ha anche un'importante capacità previsionale. Beedata opera invece nel settore dei data analytics del mercato energetico in Europa e con il progetto "BeeTeam" crea bollette energetiche con informazioni aggiuntive e sofisticate analisi dei dati. A fare da capofila a questo team è stata Alperia Bartucci. Il progetto ha portato alla creazione di report personalizzati per alcuni clienti industriali con suggerimenti di efficienza energetica e comportamentali, benchmarking di settore e iniziative finalizzate alla riduzione del proprio carbon footprint.

Visto il successo del primo anno, Alperia ha lanciato la seconda edizione di Alperia Startup Factory che si concluderà a maggio 2020 e avrà cinque temi come oggetto: energy sharing, smart mobility, stakeholder and customer engagement, teleriscaldamento e intelligent & safe infrastructure. Alla call hanno risposto 230 team, il 60% in più rispetto all'anno precedente quando le domande di partecipazione erano state 142. Le candidature sono arrivate da 37 Paesi al mondo: dall'Europa al Nord e Sud America, dall'Asia all'Australia.

Open Innovation

Alperia collabora con partner locali e internazionali appartenenti al mondo scientifico e all'industria, tra i quali istituti di ricerca, imprese e startup. Nel 2019, ha rafforzato la propria collaborazione con la Libera Università di Bolzano. È d'esempio l'evento "Energy Day: Singergies between economic and technical aspects" organizzato da Alperia ed Edyna con la Facoltà di Scienze e Tecnologie nell'ambito dei corsi di *Econometrics* nel Corso di laurea in Economia e Management e dei corsi di *Hydropower Plants* e *Hydropower Systems* nel Corso di laurea magistrale in Ingegneria Energetica. L'obiettivo dell'evento, a cui hanno partecipato oltre 120 persone, è stato quello di mettere in contatto gli studenti con i problemi reali e le prospettive di lavoro nell'ambito dell'economia energetica.

Proseguono inoltre le collaborazioni con Eurac Research, IDM Alto Adige e NOI Techpark, il distretto dell'innovazione di Bolzano. Tali collaborazioni sono rafforzate dalla comune propensione all'innovazione e dal multilinguismo, importante driver per la condivisione di idee provenienti dal mondo tedesco e italiano. L'Alto Adige è infatti un luogo privilegiato per sperimentare progetti pilota, per testare e per scalare nuove soluzioni tecnologiche.

SmartNet

Edyna ha lavorato insieme a 21 partner provenienti da 9 Paesi europei al pilot "A" del progetto di ricerca e innovazione SmartNet. Il progetto, della durata di tre anni, si è concluso nel giugno del 2019. Il progetto verte sul tema cruciale di come ottimizzare lo stoccaggio in rete di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. In Europa la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è in costante crescita e così anche la sua immissione nella rete elettrica prevalentemente del DSO. Ciò comporta grandi cambiamenti non solo per il mercato europeo dell'energia, ma anche nello scambio tra i diversi gestori delle reti elettriche soprattutto per quanto concerne le reti in Media e Alta Tensione. Lo scopo del progetto di ricerca SmartNet è trovare e applicare strumenti e sistemi efficienti per migliorare il coordinamento tra i gestori di rete sia a livello nazionale che europeo. Centrale per il progetto è lo scambio di informazioni per il monitoraggio della rete e per lo sviluppo di servizi ancillari, quali ad esempio il bilanciamento della tensione, la regolazione della frequenza e la gestione delle congestioni della rete. Il progetto viene finanziato dall'Agenzia esecutiva per l'innovazione e le reti (INEA) della Commissione Europea nell'ambito del programma quadro di ricerca "Horizon 2020". Al progetto hanno partecipato sia partner industriali che scientifici. Oltre a Edyna sono coinvolti: Terna (il principale operatore di rete nazionale in Italia), l'Università Tecnica della Danimarca, Vodafone (Lussemburgo), Endesa (società energetica spagnola), Sintef Energi As (struttura di ricerca norvegese) e Visto (istituto di ricerca belga). A coordinare il progetto SmartNet è la società Ricerca sul Sistema Energetico RSE (gestita dalla capogruppo GSE). Le nuove e diverse apparecchiature progettate, realizzate e installate nell'ambito della sperimentazione proposte nel pilot "A" di SmartNet, con la relativa copertura economica, rimangono installate e funzionanti negli impianti di produzione della Valle Aurina che hanno partecipato al progetto. Nel corso dell'autunno 2020, in collaborazione con il coordinatore di RSE, ingegner Gianluigi Migliavacca, verrà programmato un incontro con i tecnici e i responsabili degli impianti che hanno collaborato alle attività del progetto, per poter illustrare i notevoli risultati ottenuti e le prospettive in ragione dello scambio dati in tempo reale fra generatore, DSO e Terna.

Storage4Grid

Il progetto europeo Storage4Grid è finalizzato all'individuazione di un modello decisionale per la stima di costi/benefici di ipotetiche installazioni di impianti di storage presso siti privati e pubblici dove vi è compresenza di consumo, produzione RES (tipicamente fotovoltaico) e stazioni di ricarica per veicoli elettrici. Per il sito residenziale individuato nella periferia di Bolzano è stata completata in tempi brevi l'installazione delle apparecchiature dello storage e della colonnina per la ricarica delle batterie delle auto elettriche. Per il secondo sito, denominato "Commerciale – Industriale" attivato presso la sede di Edyna in via Lungo Isarco 45/A a Bolzano, è stato attivato nel corso dell'autunno 2019 uno storage che alimenta contemporaneamente una decina di colonnine di ricarica per le auto elettriche aziendali di Edyna.

Smart Edyna

Nel 2018 Edyna ha avviato il progetto Smart Edyna con cui intende creare una cittadella intelligente nella sede Edyna di via Lungo Isarco 45/A a Bolzano. Utilizzando tecnologie innovative e attraverso un unico cruscotto sarà possibile monitorare diverse aree, quali:

- il riuso dell'acqua: Smart Water è il progetto dedicato alla raccolta dell'acqua piovana per l'irrigazione, alla misurazione del transito dell'acqua e al rilevamento dell'umidità del terreno oltre che all'irrigazione intelligente in base ai dati meteo previsti e/o ricevuti;
- la gestione dei parcheggi: Smart Vehicle è un sistema intelligente di parcheggio che indica i posti liberi per le auto, le bici e le moto, conteggia i veicoli presenti e mette a disposizione le colonnine elettriche di ricarica;
- i sensori per la luminosità: Smart Lighting è un sistema di illuminazione con lampade a led che si attiva al passaggio dei pedoni grazie a sensori di rilevamento;
- il controllo degli accessi: Smart Access è un sistema di riconoscimento automatico degli accessi.

A queste quattro aree, già attive, se ne aggiungerà un'altra legata alla gestione intelligente dei rifiuti. L'intero progetto, con cui Edyna ha partecipato alla Lunga Notte della Ricerca 2019, si concluderà nel 2020 e una volta terminata la fase di sviluppo potrà essere proposto sul mercato per favorire una migliore gestione delle risorse energetiche.

Regalgrid

Nel 2019 è proseguito il progetto Regalgrid dedicato alle comunità energetiche e alle unità virtuali di aggregazione. Già nel 2018 Alperia aveva sottoscritto un accordo quadro di collaborazione con la società Regalgrid Europe Srl, uno dei leader nel settore della digital energy, con l'obiettivo di sviluppare e mettere a disposizione dei propri clienti una piattaforma proprietaria e brevettata in grado di offrire funzionalità avanzate ai fini del monitoraggio, dell'ottimizzazione e della gestione in real time dell'energia autoprodotta e consumata. Sempre di più, infatti, nel prossimo futuro, i consumatori diventeranno dei "prosumer", ovvero "consumatori co-produttori". La Digital Energy Regalgrid® consente al prosumer di evolversi ulteriormente, accedendo a una comunità di prosumers tra loro interconnessi, con lo scopo di ottimizzare i flussi energetici scambiabili, utili a soddisfare le esigenze di ciascuno di essi, abbattendo i costi di consumo e quelli d'investimento dedicati ai dispositivi di autoproduzione e di accumulo domestici. Si tratta di un meccanismo "win-win": l'utente è più cosciente dei propri fabbisogni e il provider di energia è più consapevole dei fabbisogni del cliente. Tutto ciò contribuisce a personalizzare le offerte, determinando maggiore risparmio in bolletta e più trasparenza.

Nel 2019, sono stati installati presso il NOI Techpark, il parco tecnologico di Bolzano, i primi dispositivi forniti da Regalgrid che hanno consentito di implementare la prima comunità energetica virtuale in Alto Adige e una tra le prime in Italia. Tali dispositivi, denominati SNOCU (Smart NODe Controll Unit) sono stati collegati all'impianto fotovoltaico esistente e a specifiche utenze interne al parco tecnologico che sono anche state dotate di impianti di accumulo e inverter forniti da Huawei e da SolarEdge; successivamente, alla stessa comunità saranno interconnesse ulteriori utenze interne unitamente a stazioni di ricarica per veicoli elettrici. Gli SNOCU funzionano trasmettendo in cloud i dati di produzione consumo e accumulo dell'energia dei diversi prosumer interconnessi; successivamente un algoritmo proprietario provvede a definire i diversi profili di consumo di ciascun utente, redistribuendo l'energia in modo intelligente e ottimizzandone i flussi all'interno della community. Nel corso del medesimo anno, è stato promosso un altro progetto pilota in collaborazione con Regalgrid sempre nell'ambito delle energy ma questa volta più specificamente dedicato alla comunità contadina altoatesina; questo secondo progetto ha infatti coinvolto 20 masi dell'Alto Adige in 7 dei quali sono stati installati, oltre agli SNOCU, inverter adeguati e sistemi di stoccaggio commisurati sia all'impianto fotovoltaico preesistente sia alle esigenze di consumo di ciascun utente, mentre per i restanti 13 si procederà alla sola installazione degli SNOCU. Entro marzo 2020 saranno concluse tutte le installazioni, verrà realizzata la cosiddetta "Bauernbund Energy Community" interconnettendo virtualmente i diversi volontari partecipanti al progetto e verrà avviata la fase di rilevazione e asseverazione dell'algoritmo che governa il funzionamento degli SNOCU. Il compito di asseverare l'efficacia dell'algoritmo sviluppato da Regalgrid è stato affidato sia per il primo che per il secondo progetto a Eurac Research, che sarà chiamata a dare riscontro in merito agli effettivi vantaggi ottenibili in termini di risparmio economico e ottimizzazione dei flussi energetici delle comunità energetiche a fronte dell'operato degli SNOCU. Questo dispositivo che è ben più di un semplice router, non si limita a una mera trasmissione di dati ma consente di far comunicare inverter, batterie e smart meters fungendo da vero e proprio attuatore, in grado di recepire gli ordini impartiti dall'algoritmo che governa il processo, attuare le operazioni di accensione e messa in stand-by dei diversi dispositivi e quindi governando i flussi dell'energia della comunità energetica, trasformando ciascun impianto in un nodo attivo della stessa. Quello proposto da Alperia è un sistema unico nel suo genere perché prevede l'esistenza di un terzo gestore della rete: sarà infatti la stessa Alperia a fungere da ente gestore e a occuparsi dei pagamenti.

Alperia, che è in fase finale di sviluppo del servizio di fornitura, installazione e gestione di impianti fotovoltaici domestici dotati di accumulo, intende direttamente dotare i propri clienti anche dello SNOCU, rendendoli "energy community ready", pronti cioè per l'accesso e la partecipazione attiva alla comunità energetica così da generare un vantaggio economico tanto per i clienti medesimi quanto per l'energy provider. Il progetto è partito in fase pilota nel 2019 con il coinvolgimento di 10 utenze già provviste di impianto fotovoltaico, su cui sono stati installati adeguati sistemi di accumulo e relativi inverter al fine di valutare sull'arco temporale di almeno un anno i risultati generati in termini di auto produzione ed effettivo autoconsumo e procedere all'ottimizzazione delle future offerte di Alperia nello specifico settore in termini di taglie di potenza (impianti fotovoltaici) ed energia (batterie) installabili, relativamente alle fasce di consumo tipiche degli utenti domestici.

Obiettivo strategico: Vogliamo contribuire attivamente al futuro energetico e sviluppare nuove soluzioni tecnologiche con progetti di ricerca innovativi.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (Nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Creazione di un management dell'innovazione centrale e multidisciplinare	<ul style="list-style-type: none"> - Avvio della predisposizione di una procedura sull'innovazione a livello di Gruppo a supporto delle attività dell'Innovation Board - Sviluppo di una reportistica sul controlling delle commesse - Sviluppo dei progetti "Mi muovo con la mia Energia", "ELISA" e "UVAM" 	Implementazione e monitoraggio dei progetti nati nell'ambito dell'Innovation Board	2017-2021 (ongoing)	<ul style="list-style-type: none"> - Investimenti in ricerca e innovazione (EUR mln) - Numero di dipendenti in progetti di ricerca e innovazione 	tbd	1,56 mln EUR 88 dipendenti
Collaborazione e ricerca di sinergie con le imprese, le startup e gli istituti di ricerca (OPEN INNOVATION)	<ul style="list-style-type: none"> - Avvio della collaborazione con cinque startup selezionate a fine 2018 attraverso l'esperienza di Alperia Startup Factory per la creazione di prototipi - Proseguimento del percorso con la realizzazione di un "proof of concept" e lancio della nuova edizione di Alperia Startup Factory 2 	Implementazione dei progetti con le startup vincenti	2017-2021 (ongoing)	Numero di progetti con startup	5	4 Fiedlbox Enterprise Bot IceGateway Beedata
Sviluppo di strumenti (p.es. sistema proposte di miglioramento myAlperia, workshop, etc.) per dare spazio e visibilità alle idee e promuovere un atteggiamento "intrapreneur" dei dipendenti	Lancio di "Innovate": una call sull'intranet aziendale con cui chiedere ai dipendenti di proporre idee innovative; attraverso questo strumento sono arrivate 12 idee che sono ora in fase di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione delle 12 idee arrivate tramite "Innovate" e selezione delle stesse per avanzamento - Lancio della nuova edizione di "Innovate" 	2017-2021 (ongoing)	Numero di proposte sul portale internet	-	59 My Ideas +12 INNOVATE

Prodotti e servizi sostenibili {GRI EU7; 302-5; ALP4; ALP5}

Gestione del rischio

Rischio	Modalità di gestione
Rischio di mancato/non adeguato sviluppo di nuovi concetti energetici (e.g. prodotti e servizi) con potenziali impatti sugli obiettivi strategici di rendere l'attività "verde al 100%".	Vogliamo sviluppare nuove attività di impresa in linea con il "DNA 100% Green", promuovere l'adesione e l'acquisto di prodotti green e aumentare la quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili. Per questo stiamo vagliando dei programmi di consumer behaviour volti a stimolare l'acquisto di prodotti green.
Rischio di mancata/non adeguata gestione e sviluppo dei servizi di elettromobilità e delle infrastrutture di supporto.	Vogliamo promuovere l'elettromobilità e le infrastrutture di ricarica in Alto Adige. Per questo, stiamo rendendo Alperia un'e-mobility service provider e stiamo installando diverse infrastrutture di ricarica sul territorio.

Nel 2019 i ricavi generati da Alperia attraverso prodotti e servizi sostenibili sono stati del 40%. Nel 2018 la quota era del 49%. La minore percentuale registrata nel 2019 è dovuta al forte incremento dei ricavi complessivi legati alle attività di trading. I soli ricavi da prodotti e servizi sostenibili, infatti, sono aumentati dell'1,6% su base annua. L'obiettivo, secondo quanto previsto anche dal prossimo Piano industriale, è quello di incrementare significativamente tale quota, investendo sempre di più su: Green Gas, Green Energy, teleriscaldamento, efficienza energetica e mobilità elettrica.

Green Energy e Green Gas {GRI 302.4}

Alperia è una delle principali società italiane operanti nel settore della Green Energy. La produce da fonti rinnovabili, attraverso le centrali idroelettriche gestite nel territorio provinciale. Nel 2019 questi impianti, insieme all'energia solare e la biomassa, hanno generato circa 4,3 TWh/anno (circa 4,2 TWh/anno nel 2018) di energia da fonti rinnovabili. La maggior parte delle centrali è certificata: ciò significa che produce il 100% di energie rinnovabili priva di CO₂, secondo la normativa vigente, garantendo in questo modo un approvvigionamento energetico sostenibile. Queste energie rinnovabili sono messe a disposizione dei clienti, sia privati che aziendali, in linea con il Piano Clima 2050 della Provincia di Bolzano (per saperne di più si consulti il sito www.ambiente.provincia.bz.it). In questo modo i clienti di Alperia possono rifornirsi di energia pulita, derivata dalla forza dell'acqua che sgorga dalle montagne altoatesine, contribuendo in maniera efficace alla protezione del clima. Le stesse aziende che adottano questo tipo di energia possono soddisfare gli standard richiesti per ottenere alcuni dei più importanti marchi ambientali nell'ambito dell'Unione Europea. Alperia, infatti, fornisce loro gratuitamente un ampio pacchetto per la comunicazione. Del pacchetto fanno parte anche una certificazione Green Energy, una targhetta metallica o un logo Green Energy, che possono essere pubblicati sul sito internet o stampati sui materiali aziendali e sulle confezioni dei prodotti. Lo stesso avviene per chi sceglie il Green Gas: un gas climaticamente neutrale, le cui emissioni vengono compensate con progetti a tutela del clima, certificati, di anno in anno, da TÜV NORD, rinomato ente di certificazione indipendente. Alperia sostiene progetti che promuovono l'efficienza energetica, la produzione energetica verde e sostenibile o il rimboschimento. I progetti sono conformi al "Gold Standard" e/o al "Verified Carbon Standard" e soddisfano i criteri e i requisiti previsti dal Protocollo di Kyoto. La compensazione delle emissioni di gas a effetto serra contribuisce a generare uno stile di vita climaticamente neutro e attento all'ambiente. Per questo, Alperia sta investendo nella promozione del Green Gas e sempre di più lo farà in futuro. Per evitare ulteriori emissioni causate dal servizio postale, inoltre, la bolletta del Green Gas viene inviata per via esclusivamente digitale. Nel 2019, il Green Gas è stato proposto anche fuori dai confini altoatesini agli utenti domestici e agli utenti business.

Attualmente, il 100% dell'energia venduta in Alto Adige per clienti residenziali è di tipo green, mentre per il gas la cifra andrà ad aumentare entro il 2020.

Ai clienti del servizio di maggior tutela TU.GG., che in Alto Adige sono gestiti da Alperia, l'azienda fornisce il mix energetico previsto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Efficienza energetica

Nel 2018, Alperia ha fondato Alperia Bartucci, acquistando il 60% delle quote di Bartucci SpA, società italiana leader nel settore, specializzata nella progettazione e nella realizzazione di misure per l'efficienza energetica industriale e servizi energetici integrati. Alperia Bartucci segue oltre 300 clienti dislocati in tutta Italia e si avvale di un team di lavoro composto da più di 50 professionisti capaci di individuare le migliori soluzioni per minimizzare i consumi energetici dei processi produttivi. Oltre ai normali servizi ESCo (consulenza e EPC con tecnologie efficienti di fornitori terzi) Alperia Bartucci offre ai propri clienti interventi di efficienza energetica basati su una tecnologia proprietaria brevettata: è infatti in grado di progettare, sviluppare e implementare Sistemi di Controllo Avanzato (APC) basati su algoritmi multivariabili e predittivi che regolano in maniera automatica il processo produttivo perseguendo una riduzione dei costi legati all'energia primaria consumata. Nel 2019, l'attività di Alperia Bartucci si è sviluppata in diverse direzioni:

- interventi di efficientamento energetico con investimenti propri tramite contratti EPC (Energy Performance Contract, un tipo di contratto che coniuga i vantaggi del finanziamento tramite terzi per l'acquisto della tecnologia con la remunerazione a performance del cliente);
- monitoraggio dell'efficientamento energetico nelle sedi Alperia;
- avvio degli efficientamenti energetici negli edifici (attraverso il succitato sistema Sybil e attraverso lo strumento della cessione del credito di imposta sia in interventi su grossi edifici sia per piccoli interventi di edilizia libera, dai serramenti alle caldaie centralizzate di condomini).

Le attività di monitoraggio e diagnosi dei consumi nelle sedi Alperia sono iniziate a fine 2018 e sono proseguite per tutto il 2019 coinvolgendo: la centrale di teleriscaldamento di Bolzano e di Sesto, la centrale di Cardano, di Bressanone, di Ponte Gardena, le sedi di Edyna, la sede di Alperia SpA in via Dodiciville a Bolzano e l'Alperia Energy di piazza Mazzini a Bolzano. Tramite lo strumento delle diagnosi energetiche, Alperia Bartucci ha individuato una serie di possibili interventi da realizzare presso gli impianti e le sedi valutate. Per ogni intervento è stato individuato: il risparmio di energia previsto, il costo dell'investimento, il tempo di ritorno dell'investimento e la presenza dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE), ovvero titoli che certificano il conseguimento di risparmi energetici negli usi finali di energia attraverso la realizzazione di interventi di incremento di efficienza energetica. Tra le attività in programma, a titolo di esempio, si possono citare:

- l'installazione di una nuova caldaia a gas presso la centrale di Silandro: stimando una producibilità di 3.600 MWh/anno, equivalenti a circa 600 h/anno di funzionamento a pieno carico e un rendimento della nuova caldaia del 93,5%, è ragionevole attendersi un risparmio di 5,4 tep/anno;
- l'installazione di un economizzatore su caldaia a biomassa: sulla base della producibilità del 2018 (circa 3737 h equivalenti nella configurazione ex post) e stimando un recupero termico di 400 kWt, il potenziale di risparmio risulta pari a 146 tep/anno per sette anni;
- il rifacimento del cogeneratore presso la centrale di Merano.

I progetti gestiti in EPC nel 2019 sono stati 46 (erano 21 nel 2018) con un risparmio totale annuo di 4.661 tep (tonnellate di petrolio equivalente) per un totale di emissioni evitate in atmosfera pari a 5.889 tCO₂e. Nello stesso anno sono stati rilasciati ad Alperia Bartucci SpA 112.544 Titoli di Efficienza Energetica (218.387 nel 2018) relativi a 44.793 tep (76.132 nel 2018) risparmiati dai clienti per i quali Alperia Bartucci SpA, in qualità di ESCo, ha seguito la pratica di ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

Infine, Alperia Bartucci segue progetti di ricerca e innovazione e offre ai clienti business la possibilità di effettuare online un Web Energy Check, confrontando le proprie performance con quelle di altre aziende del settore.

Smart Region

Nata nel 2018, la Business Unit Smart Region contribuisce a rendere l'Alto Adige una Smart Region all'avanguardia operando in tre ambiti:

- telecomunicazione, con Alperia Fiber
- e-mobility, con Alperia Smart Mobility (poi diventata Neogy)
- efficientamento energetico, con Alperia Bartucci

Essere una Smart Region, infatti, vuol dire digitalizzare il territorio, elettrificare la mobilità e ridurre i consumi energetici in maniera efficiente al fine di garantire uno sviluppo sostenibile.

Secondo quanto previsto dal Piano strategico 2017-2021 del Gruppo Alperia, sono programmati investimenti nella Business Unit Smart Region per oltre 87 milioni di euro e investimenti su ulteriori progetti innovativi e di digitalizzazione di asset e processi per 18 milioni di euro. Nel 2019 sono stati investiti 9,2 milioni di euro, di cui 3,5 milioni in Alperia Bartucci, 4,3 milioni in Alperia Fiber e 1,4 milioni di euro in Neogy (nel 2018: 2,1 milioni in Alperia Bartucci, 4,6 milioni in Alperia Fiber e circa un milione in Alperia Smart Mobility).

Vediamo in dettaglio i progetti.

Nell'ambito delle telecomunicazioni rientrano:

- Smart Land: Alperia ha sviluppato in collaborazione con il Centro di Sperimentazione Laimburg un progetto sperimentale che ha portato all'installazione di sensori intelligenti che leggono l'umidità del terreno, efficientando il processo di irrigazione. Il sistema ha un forte potenziale in termini di risparmi idrici e comporta un significativo risparmio di emissioni CO₂ visto che le pompe idriche sono alimentate con generatori a gasolio. Secondo le stime effettuate, tali risparmi possono superare il 50% sia per l'acqua che per la CO₂. Nel 2020 il progetto proseguirà con la commercializzazione dei sensori;
- il completamento della rete a banda ultra larga di Sesto, Chiusa e Tirolo con il collegamento di 3.500 unità abitative e l'attivazione di 500 utenze;
- l'avvio di nuovo progetto sperimentale con l'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti Sudtirolesi dedicato allo sviluppo di comunità energetiche in ambito fotovoltaico.

Obiettivo strategico: Vogliamo rendere “verde” il 100% della nostra attività di impresa.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2019	Misure programmate nel 2019	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore 2019
Sviluppo di nuove attività di impresa in linea con il “DNA 100% Green”	Sviluppo di nuove partnership, prodotti a combinazione verde, p. es: estensione accordo Sparkasse anche per clienti retail power/gas	Sviluppo di nuovi prodotti a combinazione verde e aumento di nuovi clienti green	2017-2021 (ongoing)	-	-	-
Sviluppo di nuove attività di impresa in linea con il “DNA 100% Green”	Campagna in Co-marketing con Car-Server per promuovere mobilità elettrica e partecipazione all'evento eTestDays come partner	Implementazione del progetto Regalgrid dedicato alle comunità energetiche e alle unità virtuali di aggregazione con conclusione dell'installazione programmata nel 2020 e inizio delle rilevazioni	2017-2021 (ongoing)	-	-	-
Sviluppo di nuove attività di impresa in linea con il “DNA 100% Green”	Realizzazione di uno studio di fattibilità sul tema del biogas	Approfondire lo studio di fattibilità sul tema del biogas	2021 (ongoing)	-	-	-
Aumentare la quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili	Iniziativa di vendita di prodotti verdi (elettricità, gas, servizi termici) / formazione del personale di vendita	Iniziativa di vendita di prodotti verdi (elettricità, gas, servizi termici) / formazione del personale di vendita	2017-2021 (ongoing)	Quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili (in percentuale)	-	40%
Installazione di 5.000 stazioni di ricarica	- Ampliamento dell'infrastruttura di ricarica - Sviluppo di una nuova app per prenotare colonnine - Creazione della joint venture Neogy con Dolomiti Energia	Ampliamento dell'infrastruttura di ricarica e degli accordi di interoperabilità	2017-2021 (ongoing)	Numero di stazioni di ricarica	5.000	968 (progressivo)

APPENDICE

APPROCCI GESTIONALI {GRI 103}

TERRITORIO

Sicurezza dell'approvvigionamento

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale nell'analisi di materialità 2019, sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder. Gli impatti diretti sui clienti sono dati dall'attività di produzione e di distribuzione di energia elettrica effettuata da Alperia. Alperia si limita al proprio core business, ossia la produzione e la distribuzione elettrica.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

In qualità di maggiore fornitore di energia in Alto Adige, Alperia persegue l'obiettivo di garantire un approvvigionamento sicuro ed efficiente di energia elettrica da fonti rinnovabili. Ciò anche alla luce del Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige che prevede la promozione delle energie rinnovabili. In considerazione della crescente domanda di energia elettrica in Alto Adige, è indispensabile produrre e fornire anche in futuro energie rinnovabili in misura sufficiente. Il sistema di distribuzione dell'energia sta diventando sempre più complesso e decentrato e deve reagire in modo sempre più flessibile alla produzione e alla domanda di energia. Alperia ha l'esigenza di reagire a questa evoluzione, sviluppando una rete efficiente e intelligente. Le responsabilità sono definite all'interno del Gruppo. Per segnalazioni in caso di disservizi e guasti nel servizio di fornitura dell'energia elettrica risponde il centro di telecontrollo di Bolzano. Il servizio, svolto da operatori bilingui, è a disposizione 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno. Gli investimenti per il miglioramento della qualità del servizio e l'ammodernamento dell'infrastruttura di rete per aumentarne la stabilità, sono preventivati e riportati annualmente nel reporting di sostenibilità alla voce investimenti.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

I sistemi di gestione sono regolarmente esaminati e monitorati sulla base di indicatori predefiniti; la distribuzione di energia elettrica è soggetta alle prescrizioni dell'Autorità nazionale di vigilanza (ARERA). I sistemi vengono costantemente aggiornati.

Gestione dei fornitori

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder. In quanto fornitore completo di servizi per l'energia, Alperia acquista i propri prodotti, materiali e materie prime da vari fornitori italiani e stranieri. Ciò determina impatti sociali e ambientali diretti lungo tutta la filiera.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Nella selezione dei fornitori e dei partner commerciali, Alperia punta a garantire il rispetto degli standard ambientali e di sicurezza sul lavoro. Alperia collabora con fornitori e partner commerciali per rendere la catena dell'approvvigionamento sempre più trasparente ed ecosostenibile preferendo, laddove possibile, i fornitori locali. A tal fine, Alperia sta selezionando i fornitori in base a precisi criteri e standard di sostenibilità, aggiornando sia l'Albo dei fornitori che il Vendor Rating System. Inoltre, tutti i contratti di acquisto e le Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo prevedono una clausola vincolante di rispetto dei diritti umani. Le responsabilità per tale tema sono state definite internamente all'azienda. Il volume degli acquisti da fornitori locali viene regolarmente rilevato e riportato annualmente nel reporting di sostenibilità.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

L'efficacia dell'approccio gestionale viene regolarmente riesaminata e monitorata sulla base di indicatori predefiniti. Per garantire la qualità dei fornitori e ridurre al minimo il rischio di perdita e di dipendenza, i principali fornitori di Alperia sono sottoposti a valutazione secondo un "Vendor Rating Systems". I criteri di valutazione integrano anche criteri di sostenibilità. Per ciascun contratto stipulato con un nuovo fornitore, Alperia può effettuare un audit, verificando i dati del fornitore, in parte mediante la verifica delle informazioni ricevute, in parte sulla base di verifiche e colloqui in loco. Per la gestione delle gare, nel 2019 è stato implementato il sistema BravoSolution che ha consentito di efficientare la gestione dei documenti con i fornitori.

Il valore economico

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale in termini di impatti ma soprattutto da parte degli stakeholder. Alperia è una delle più grandi aziende dell'Alto Adige e ha come azionisti solo istituzioni pubbliche. La crescita economica del Gruppo ha quindi impatti diretti e indiretti sia internamente che esternamente.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia persegue l'obiettivo di generare ogni anno un significativo valore aggiunto per i diversi gruppi di stakeholder presenti sul territorio, al fine di dare impulso allo sviluppo economico in ambito locale (tra l'altro tramite dividendi, stipendi, imposte e fondi ambientali). A ciò si aggiungono gli effetti indiretti della crescita economica, come gli investimenti per lo sviluppo delle infrastrutture e della Smart Region altoatesina, con la quale Alperia intende creare un valore aggiunto ecologico per la provincia e dare il proprio contributo per un Alto Adige intelligente e digitale. Le responsabilità sono definite all'interno dell'azienda. Le risorse finanziarie utilizzate sono rilevate annualmente nell'ambito del reporting di sostenibilità e riportate esternamente.

Omissions: Procedure di reclamo

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

L'efficacia viene esaminata annualmente sulla base di indicatori precedentemente definiti e, se necessario, adeguata.

Asset Integrity

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder, in particolare dai Comuni rivieraschi e ospitanti, nonché dalle parti interessate. Per Alperia, il tema include l'impiego di soluzioni per la gestione e la messa in sicurezza degli impianti così da tutelare dipendenti e residenti. L'attività commerciale ha impatti diretti e indiretti su ambiente, economia e società.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

L'infrastruttura di distribuzione e gli impianti di produzione elettrica di Alperia, con i relativi bacini e dighe, sono considerati luoghi sensibili in termini di incidenti, calamità naturali o attacchi terroristici. Alperia persegue l'obiettivo di ridurre al minimo i rischi attraverso investimenti nella sicurezza e nei lavori di ammodernamento. Per essere preparati in caso di emergenza, vengono effettuate esercitazioni periodiche e piani di emergenza completi. Un incidente grave non produrrebbe solo impatti sui territori circostanti, ma avrebbe anche impatti diretti sull'azienda stessa. Le responsabilità sono state definite all'interno delle singole Business Unit.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

La valutazione viene effettuata regolarmente nelle singole Business Unit. Ulteriori controlli esterni vengono effettuati regolarmente e con obbligo di legge per la sicurezza degli impianti.

GREEN MISSION

Acqua

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale sia da parte degli stakeholder che in termini di impatti. Le attività di Alperia nel campo della produzione idroelettrica determinano impatti diretti sugli ecosistemi idrici.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia gestisce 34 impianti idroelettrici di grande e piccola derivazione, 15 grandi dighe e 17 opere minori dislocati sul territorio dell'Alto Adige. Le centrali idroelettriche sono impianti che producono energia rinnovabile e che non consumano risorse naturali. L'acqua utilizzata nel processo di produzione di energia, dopo essere stata derivata dalle opere di presa, viene restituita all'ambiente (fiume o lago) tramite l'opera di restituzione (canale o galleria). Le quantità di acqua prelevate e turbinate sono definite dai decreti di concessione (Atto amministrativo rilasciato dalla Provincia di Bolzano che disciplina l'uso dell'acqua per impianti di derivazione idroelettrica) che prevede altresì le quantità da rilasciare nei tratti derivati (deflussi minimi vitali) al fine di garantire la funzionalità dell'ecosistema acquatico.

La gestione dei sedimenti

La gestione dei sedimenti che si accumulano a monte delle opere di presa degli impianti idroelettrici (sbarramenti fluviali e bacini artificiali) risulta essere di particolare rilevanza idraulica e ambientale. In occasione di eventi di piena (o comunque anche nel periodo di morbida) i grandi corsi d'acqua recepiscono il trasporto solido dei diversi affluenti e lo trasportano verso valle. Il trasporto dei sedimenti è un fenomeno naturale necessario per il sistema fluviale stesso, ma anche per il sistema lagunare presso l'immissione in mare e per il mantenimento delle coste del mare.

In Alto Adige sono gestiti da Alperia alcuni impianti con opere di sbarramento sui grandi corsi d'acqua di fondovalle Adige, Isarco e Rienza.

Da circa due decenni è nato un confronto sul tema della gestione dei sedimenti che si fermano a monte delle opere di presa: i gestori della pesca vorrebbero che tali sedimenti non venissero rilasciati verso valle per l'impatto che tali operazioni causano sulla fauna ittica (richiedono un'asportazione meccanica). Le Autorità che si occupano della sicurezza e della gestione idraulica ritengono necessario garantire il trasporto dei sedimenti verso valle. Il Concessionario ha il compito di garantire la sicurezza idraulica delle opere di presa (efficacia degli organi di scarico) e di conservare la capacità utile degli invasi. Nell'ultimo decennio, Alperia ha presentato i "Progetti di gestione" per gli invasi, che tengono conto delle diverse esigenze ecologiche, idrauliche e di utilizzo della risorsa idrica anche per altri fini (ad esempio irriguo). I singoli piani di gestione sono stati redatti in un clima di costruttivo confronto con le Autorità competenti, ricercando soluzioni sostenibili. Il Concessionario si è adoperato per il rispetto delle prescrizioni contenute in tali piani di gestione.

Per i bacini artificiali di Rio Pusteria e Fortezza, il Progetto di gestione prevede, a intervalli generalmente triennali, una fluitazione (svaso) durante il periodo di morbida, che comporta il rilascio verso valle dei sedimenti accumulati. Gli studi, già condotti in passato e confermati anche dai rilievi dell'anno 2019, hanno evidenziato che tali operazioni di fluitazione determinano una perdita dei pesci più giovani (pesci nati nell'anno della fluitazione), mentre il popolamento adulto sopravvive ai prolungati periodi di torbidità. Il Concessionario ha cercato, per quanto possibile di allungare i tempi di ripetizione di tali svassi, eseguendoli in periodi con elevati deflussi, che garantiscono la maggiore diluizione dei sedimenti e una buona efficacia dell'operazione. L'esecuzione della fluitazione del bacino di Rio Pusteria eseguita nell'estate 2019 ha avuto risonanza mediatica. Alperia ha avviato uno studio di fattibilità per l'implementazione di metodologie alternative alla fluitazione.

Le misure di mitigazione e compensazione

La gestione di centrali idroelettriche in Alto Adige è affiancata dall'adozione di misure a carattere ambientale. Per la prima volta, e caso unico in Italia, l'ottenimento nel 2011 delle concessioni per le grandi centrali idroelettriche si lega a importanti interventi ambientali e allo stanziamento delle necessarie risorse finanziarie. Anche per le concessioni scadute e attualmente in regime di proroga, viene prevista l'adozione di misure di carattere ambientale. Alperia ha provveduto infatti a mettere a disposizione annualmente fondi ambientali per 16 grandi impianti idroelettrici: Santa Valburga-Pracomune, San Pancrazio, Lana, Sarentino, Cardano, Ponte Gardena, Bressanone, Lappago, Molini di Tures, Lasa, Brunico, Glorenza-Castelbello, Tel, Marlengo, Vize, Barbiano.

Per l'intera durata trentennale della concessione, Alperia destinerà circa 400 milioni di euro a progetti ambientali a beneficio dei Comuni rivieraschi interessati dalla presenza delle centrali. Nell'anno 2019 Alperia ha messo a disposizione 18,8 milioni di euro per la realizzazione di tali progetti, dei quali 17 milioni di euro destinati agli impianti di Alperia Greenpower e Alperia Vipower. Così facendo si dà attuazione a numerosi interventi di conservazione e miglioramento dell'ambiente e del paesaggio precedentemente individuati dalle consultazioni dei singoli impianti idroelettrici. Gli interventi di miglioramento ambientale vengono realizzati dai Comuni rivieraschi stessi, dalla Provincia Autonoma di Bolzano o dal Concessionario. Una parte di essi riguarda i corsi d'acqua (miglioramenti morfologici, rimozioni di ostacoli per la migrazione dei pesci, rinaturalizzazioni, provvedimenti a favore delle specie autoctone di fauna ittica, etc.). Per alcuni impianti, al fine di riequilibrare la distribuzione della specie ittica e per consentire l'attività di pesca, si provvede ogni anno tramite i competenti Uffici della Provincia e le Associazioni di Pesca, alle semine di avannotti come previsto dai Disciplinari di Concessione. Per favorire il miglioramento della vita delle specie ittiche, per alcuni impianti, è prevista la realizzazione di passaggi artificiali (scala di risalita) alle opere di presa. Attualmente non esiste un meccanismo di reclamo centralizzato; i reclami sono gestiti a livello locale presso le singole centrali. Abbiamo fissato un obiettivo per implementare un meccanismo di reclamo centralizzato entro il 2021.

Omissions: Procedure di reclamo

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Per le grandi derivazioni, la cui concessione è stata rinnovata nell'anno 2011 (un totale di 11 grandi impianti), Alperia è obbligata a gestire un sistema di monitoraggio che rileva la qualità del corso d'acqua interessato. Il monitoraggio della qualità dell'acqua è effettuato in accordo con la Provincia di Bolzano. Eventuali adattamenti vengono effettuati all'occorrenza nel corso dell'anno.

Emissioni

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale nell'analisi di materialità 2017 in termini di impatti ma soprattutto dagli stakeholder. Gli impatti diretti di Alperia sono dati dall'esercizio delle centrali idroelettriche e di teleriscaldamento e delle infrastrutture di distribuzione dell'energia elettrica.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

L'obiettivo perseguito da Alperia è la riduzione al minimo dell'inquinamento acustico, dei campi elettromagnetici e delle emissioni di CO₂ derivanti dalla propria attività. A tal fine è in fase di sviluppo un sistema di reporting strutturato a livello di Gruppo al quale seguirà lo sviluppo di un approccio gestionale globale che sarà pubblicato nel prossimo Bilancio di sostenibilità. Le società Alperia EcoPlus (gestisce i teleriscaldamenti), Alperia Greenpower e Alperia Vipower (gestiscono le centrali idroelettriche) hanno la totalità di siti certificati secondo la norma ISO 14001:2015 e sono in possesso della registrazione EMAS. Il tema viene coordinato centralmente dal reparto HSE per poi essere attuato nelle singole Business Unit. I relativi budget vengono definiti internamente.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Per questo tema è attualmente in fase di sviluppo un sistema di reporting strutturato. La valutazione e l'efficacia dell'approccio gestionale saranno descritte in modo dettagliato dal prossimo esercizio di riferimento.

Consumo di energia

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale nell'analisi di materialità 2017 in termini di impatti ma soprattutto dagli stakeholder. Gli impatti diretti di Alperia sono dati dall'esercizio delle centrali idroelettriche e di teleriscaldamento e delle infrastrutture di distribuzione dell'energia elettrica.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia persegue l'obiettivo di promuovere l'efficienza energetica, l'efficienza del sistema (e.g. riduzione delle perdite di rete) e un utilizzo dell'energia rispettoso del clima all'interno dell'azienda stessa. A tal fine è attualmente in fase di sviluppo un sistema di reporting strutturato a livello di Gruppo al quale seguirà lo sviluppo di un approccio gestionale globale che sarà pubblicato nel prossimo Bilancio di sostenibilità. Le società Alperia EcoPlus (gestisce i teleriscaldamenti), Alperia Greenpower e Alperia Vipower (gestiscono le centrali idroelettriche) hanno la totalità di siti certificati secondo la norma ISO 14001:2015 e sono in

possessione della registrazione EMAS. Il tema viene coordinato centralmente dal reparto HSE per poi essere attuato nelle singole Business Unit. I relativi budget vengono definiti internamente.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Per questo tema è attualmente in fase di sviluppo un sistema di reporting strutturato. La valutazione e l'efficacia dell'approccio gestionale saranno descritte in modo dettagliato dal prossimo esercizio di riferimento.

CLIENTI

Soddisfazione dei clienti

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale soprattutto in termini di impatti. Chiaramente la questione è molto importante anche per gli stakeholder, ma non rientra tra i primi dieci temi chiave. Gli impatti diretti di Alperia derivano dall'attività di vendita di energia elettrica, gas e teleriscaldamento. Gli impatti riguardano sia i clienti domestici del mercato tutelato e libero e i clienti del teleriscaldamento, sia i clienti business (piccoli e medi) e i grandi clienti.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia persegue l'obiettivo di migliorare e ampliare il servizio al cliente e la qualità dei servizi, riducendo al minimo i reclami. Il meccanismo di reclamo messo a disposizione dei clienti è un numero verde gratuito al quale rispondono operatori bilingui locali. I clienti possono anche contattare gli operatori del numero verde via e-mail. I tempi di risposta ai reclami sono rigorosamente regolamentati dall'Autorità nazionale di vigilanza (ARERA), con l'obbligo per gli esercenti di conformarsi a tali requisiti e semmai di migliorarli. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda. Per garantire l'elaborazione tempestiva dei reclami è stato costituito un centro di controllo apposito. È inoltre disponibile anche un servizio di conciliazione.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Il raggiungimento degli obiettivi e la conformità ai requisiti fissati dall'Autorità nazionale di vigilanza (ARERA) sono regolarmente esaminati e monitorati dalla stessa Autorità. Nel 2018, è stata realizzata un'indagine tra i clienti che ha evidenziato un indice di soddisfazione dell'87%. L'indagine è a cadenza biennale, sarà quindi rinnovata nel 2020. Eventuali adeguamenti o miglioramenti vengono apportati anche nel corso dell'anno, ogni qual volta se ne ravvisi la necessità.

Marketing e comunicazione trasparente

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale nell'analisi di materialità sia da parte degli stakeholder che in termini di impatti. Impatti diretti sono dati dall'attività di vendita dell'energia di Alperia ai 323.772 clienti serviti.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

L'obiettivo di Alperia è quello di attuare un marketing responsabile, autentico e adeguato. Ciò implica una struttura tariffaria e una comunicazione con i clienti trasparente e comprensibile, la garanzia di offerte adeguate ed eque e un'attività di sponsorizzazione trasparente e verificabile. Per la concessione delle sponsorizzazioni sono presi in considerazione solo quei progetti che rispettano le linee guida pubblicate online. Nell'ambito della comunicazione con i clienti, Alperia si impegna a formulare le informazioni e le bollette dell'energia in modo chiaro e comprensibile. A causa delle numerose prescrizioni imposte dall'Autorità nazionale di settore (AEEGSI), il margine di manovra è molto limitato. Ad esempio, le informazioni che devono essere incluse nella bolletta dell'energia elettrica sono prescritte in modo dettagliato e lasciano poco spazio alla creatività. I reclami sono raccolti dai consulenti del servizio clienti che rispondono al numero verde gratuito, via e-mail o direttamente agli sportelli degli uffici clienti. Nel corso del 2019 è stato messo a disposizione dei clienti anche un preventivatore che consente loro di monitorare in maniera più chiara il consumo di energia. Sono inoltre state sviluppate delle azioni che, rispettando quando previsto per legge, incentivano i clienti all'adozione della bolletta elettronica.

Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda. Il budget per le attività di marketing e di sponsoring viene definito annualmente.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

La valutazione viene effettuata regolarmente. L'efficacia viene monitorata più volte all'anno sulla base di indicatori predefiniti e, all'occorrenza, vengono apportati i necessari adeguamenti.

Omissions: Procedure di reclamo

Cyber Security

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema della sicurezza informatica è stato identificato come rilevante dalla Direzione nell'ambito dell'analisi di materialità. Sui mercati, Alperia contribuisce direttamente alla gestione in sicurezza dei dati raccolti attraverso la propria attività commerciale. Per ciò che attiene alla sicurezza e alla protezione dei dati, il Gruppo ha costituito un'unità specifica che riferisce sulle proprie attività e misure. La sicurezza informatica tutela il know-how di Alperia e l'integrità dei sistemi di gestione, salvaguardando la tranquillità dei cittadini, garantendo l'approvvigionamento di energia elettrica, gas e calore, sul proprio territorio. Il Gruppo aziendale definisce il confine della sicurezza informatica come l'insieme di tutti i confini che derivano dalle diverse aree che coinvolgono IT e business. Trattasi nello specifico dei seguenti confini e ambienti operativi: data center, cloud computing, WiFi, rete mobile e rete locale, internet degli oggetti, impianti di produzione, impianti di distribuzione, telecomunicazioni, reti intelligenti, sistemi di trasmissione, dispositivi fissi e mobili. Limitazioni specifiche derivano dalla struttura organizzativa di business delle diverse BU e aree aventi ciascuna le proprie peculiari esigenze.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Gli approcci gestionali includono, tra l'altro, attestazioni quali la certificazione ISO 27001, i piani di continuità operativa (INS-212.01 Business Continuity e Disaster Recovery IT), i piani di prevenzione delle minacce alla sicurezza (INS-105.02 Gestione del rischio per le informazioni, INS-220.11 Gestione delle vulnerabilità IT), etc. L'approccio gestionale mira a stabilire uno standard di protezione dei dati all'avanguardia e continuamente aggiornato e uno standard di sicurezza allo stato dell'arte tale da prevenire e mitigare in modo ottimale gli impatti negativi all'interno e all'esterno dell'azienda. Tra gli strumenti atti a servire questo scopo rientrano la norma ISO 27001 e il team in grado di fornire una risposta professionale in caso di attacco informatico (INS-220.10 Incident Handling IT). Alperia ha definito le responsabilità all'interno dell'azienda (ad esempio responsabile della sicurezza) che coordina i progetti relativi alla sicurezza, e il DPO (data Protection Officer) che cura l'attuazione del GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e ne controlla il rispetto. Il Gruppo partecipa inoltre a conferenze nazionali sulla sicurezza (ad esempio Clusit) e promuove la formazione e l'aggiornamento permanente dei propri dipendenti in materia di sicurezza e protezione dei dati.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Valutazione dell'approccio gestionale. I sistemi di gestione sono valutati a cadenze regolari (annuali fino a intervalli giornalieri). Dal 2015, ad esempio, la valutazione della certificazione ISO 27000 avviene annualmente a cura di un auditor esterno. L'efficacia dei sistemi di gestione è inoltre oggetto di regolare riesame e monitoraggio sulla base di indicatori e procedure indicative predefinite. Nel corso dell'anno, se e laddove richiesto, sono costantemente implementati i necessari adattamenti.

DIPENDENTI

Sviluppo dei dipendenti

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder. Con un organico indicativamente di oltre 1.000 dipendenti, il Gruppo Alperia è uno dei maggiori datori di lavoro dell'Alto Adige, attivo in tutti gli ambiti del settore energetico, dalla produzione e distribuzione alla vendita di energia e servizi innovativi. Tale attività ha impatti diretti e indiretti sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Il settore energetico è in continua evoluzione, le esigenze diventano sempre maggiori e, in questo contesto, la specializzazione e la qualificazione dei collaboratori è fondamentale. Al fine di prevenire la mancanza di manodopera qualificata determinata dai numerosi pensionamenti in programma, Alperia sta intensificando le partnership con università e scuole superiori e persegue l'obiettivo di garantire regolari misure formative e di perfezionamento professionale al proprio personale. Al fine di aumentare la soddisfazione e le prestazioni, di ridurre le fluttuazioni e di garantire un'elevata qualità del lavoro, Alperia si impegna a sostenere i propri collaboratori in vari modi. Oltre alla promozione della salute sul luogo di lavoro, l'azienda offre anche misure per migliorare la compatibilità tra lavoro e vita familiare, come orari di lavoro flessibili e vari modelli di orario di lavoro a part-time. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda. È stato inoltre mantenuto per l'anno 2019 l'audit "Famiglia e Lavoro", con l'obiettivo di rinnovarlo anche nel 2020.

Sulla pagina intranet aziendale è attivo uno strumento di reclamo: attraverso myIdeas, tutti i dipendenti hanno la possibilità di inviare suggerimenti per migliorare un servizio, un processo di lavoro, la sicurezza sul lavoro o misure che contribuiscano a una maggiore motivazione o a una più forte identificazione con l'azienda.

È stato introdotto, seguendo la normativa, un ulteriore strumento con caratteristiche diverse denominato Whistleblowing. Nel 2018 sono stati creati nuovi piani di sviluppo individuale per la carriera dei dipendenti e nel 2019 sono stati implementati nuovi programmi formativi dedicati ai "Talent" e ai "Pilastr" del Gruppo. Il progetto di Talent Management ha evidenziato 30 talenti (tra i 63 che si erano proposti nel 2019), dando loro possibilità di sviluppo individuale e di gruppo, oltre che prospettive di crescita di carriera, contribuendo quindi ad aumentarne la motivazione. Inoltre, evidenziare le competenze e il potenziale dei "Talent" e dei "Pilastr" è utile anche ai fini del piano di successione che attualmente viene elaborato dalla Direzione HR per poter meglio affrontare le uscite di posizioni chiave per motivi di pensionamento. Infine, nel 2019, per la prima volta, si è deciso di legare l'MBO dei dirigenti riferiti al 2020 alla realizzazione di un obiettivo di sostenibilità.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

L'approccio gestionale viene valutato regolarmente, anche attraverso l'audit "Famiglia e Lavoro". Al fine di valutare e verificare l'efficacia dell'approccio gestionale, viene condotto a intervalli regolari un sondaggio sulla soddisfazione dei dipendenti in collaborazione con la società di ricerca e consulenza Great Place to Work. Tale indagine è stata condotta nel 2017 e ripetuta nel 2019, evidenziando un Trust Index a livello di Gruppo del 50%, con un incremento di 9 punti percentuali rispetto all'esito precedente. Nel 2019 sono inoltre proseguiti i colloqui feedback, estesi a tutti i dipendenti del Gruppo. Eventuali rettifiche sono apportate continuamente durante l'anno. Le misure inviate tramite intranet sono esaminate e valutate su base trimestrale e, se necessario, approvate e attuate. Nel 2018 è stato inoltre implementato il sistema di Whistleblowing hotline che mira, attraverso il coinvolgimento dei dipendenti, a prevenire eventuali situazioni di rischio (frodi, reati, illeciti o condotte irregolari commesse da soggetti interni all'azienda). Nel corso del 2019 non è stata registrata alcuna segnalazione.

Diversità & Pari opportunità

103-1 Spiegazione e definizione

Nell'analisi di materialità 2019 il tema è stato identificato come essenziale in particolare da parte degli stakeholder. Impatti diretti per Alperia – uno dei maggiori datori di lavoro dell'Alto Adige, con 1.017 dipendenti – si producono soprattutto in considerazione dell'età media moderatamente elevata e della percentuale relativamente bassa di quote rosa riconducibili alla specificità del settore tecnico in cui Alperia opera.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Promuovere la diversità e le pari opportunità è importante per il successo di un'impresa. Ciò migliora l'adattabilità alle mutevoli condizioni di mercato e accresce l'attrattiva dei datori di lavoro. Alperia si impegna a offrire a tutti i dipendenti del Gruppo un ambiente di lavoro non discriminatorio e di pari opportunità, indipendentemente da età, sesso, provenienza linguistica o eventuali disabilità. Per Alperia ciò implica anche la garanzia di parità retributiva e di pari opportunità di carriera per uomini e donne. In Alperia la quota rosa è relativamente bassa a causa della specificità del settore tecnico in cui essa opera e per questo motivo l'azienda sta cercando di far accedere alle professioni tecniche un numero sempre maggiore di donne. Per la prima volta, nel 2019, la presidente del Consiglio di Gestione è una donna e il numero di membri che compongono l'organo è paritario tra uomini e donne. Nell'ambito della gestione delle risorse umane, particolare attenzione è rivolta all'assunzione di personale disabile e al rispetto delle relative quote previste per legge.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

La valutazione dell'efficacia dell'approccio gestionale ha luogo con cadenza periodica. È stato pianificato di costituire un Comitato Welfare e Pari Opportunità composto da quattro membri designati dalle organizzazioni sindacali e quattro membri nominati dall'azienda. Eventuali rettifiche sono apportate continuativamente durante l'anno.

Salute & Sicurezza sul lavoro

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder. Impatti diretti si determinano senz'altro per Alperia, uno dei maggiori datori di lavoro dell'Alto Adige, che conta 1.017 dipendenti.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia persegue l'obiettivo di non avere infortuni. Questo avviene attraverso una formazione regolare dei dipendenti in materia di salute e sicurezza. Alperia si impegna a garantire una sempre maggiore tutela in ambito salute, sicurezza e ambiente non solo nei confronti dei dipendenti, ma anche delle imprese terze. Alperia ha promosso e completato l'implementazione di sistemi di gestione integrati certificati (ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001) per tutte le principali società del Gruppo.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

La conformità del sistema Salute e Sicurezza sul Lavoro viene verificata regolarmente tramite gli audit di prima parte (interni) e di terza parte (esterni, ossia da parte di un ente terzo accreditato). L'efficacia è monitorata più volte nel corso dell'anno sulla base di indicatori predefiniti, apportando, all'occorrenza, i necessari adeguamenti. Per ogni società certificata vengono svolte annualmente le previste riunioni periodiche (Riesami della Direzione e riunioni ex. art. 35 D.Lgs. 81/2008) per la condivisione dei risultati e dei programmi di miglioramento, l'esito degli audit interni ed esterni, l'esito della sorveglianza sanitaria e l'avanzamento dei programmi di formazione.

SVILUPPO E INNOVAZIONE

Innovazione, ricerca e Sviluppo

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder, soprattutto dai proprietari e dagli investitori nonché dagli istituti di ricerca. Alperia promuove l'innovazione nel settore energetico attraverso numerosi progetti di ricerca. Il fatto di gestire parecchie centrali idroelettriche e di teleriscaldamento oltre alla rete elettrica, consente ad Alperia di testare e applicare le tecnologie più innovative. Ciò ha impatti diretti e indiretti sulla società, sull'ambiente e sull'economia.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Per rispondere in modo efficiente ed efficace alle sfide del mercato dell'energia e garantire in futuro un approvvigionamento energetico moderno e servizi per l'energia all'avanguardia, grande importanza è data da Alperia all'innovazione e alla ricerca. Il Gruppo partecipa, insieme a partner locali e internazionali, a diversi progetti volti a promuovere la ricerca e lo sviluppo di sistemi intelligenti per una distribuzione e produzione efficiente dell'energia (e.g. reti intelligenti, città intelligenti, contatori intelligenti). Le responsabilità sono definite all'interno dell'azienda con il coinvolgimento di tutte le Business Unit. Le spese sono riportate annualmente nel contesto del reporting di sostenibilità.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

La valutazione viene effettuata tramite un regolare controlling di progetto. L'efficacia in futuro sarà monitorata annualmente sulla base di dati chiave.

Prodotti e Servizi sostenibili

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale soprattutto da parte degli stakeholder, in particolare dai clienti. Impatti diretti si producono principalmente sui clienti privati e business di Alperia, impatti indiretti invece sull'ambiente in relazione allo sviluppo di prodotti e servizi sostenibili.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia si è posta l'obiettivo di sviluppare il proprio attuale portfolio di prodotti in direzione di una maggiore sostenibilità e offrire ai clienti prodotti e servizi sostenibili e innovativi al fine di ottenere un risparmio energetico e un utilizzo più efficiente dell'energia. L'obiettivo dovrebbe essere quello di utilizzare risorse sostenibili, risparmiare energia e impiegarla in modo più efficiente. In questo modo Alperia e i suoi clienti potranno contribuire in maniera significativa alla riduzione delle emissioni di CO₂, come previsto dal Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige. La responsabilità appartiene alle rispettive Business Unit. Nell'ambito del rendiconto annuale, la quota di entrate generata da prodotti e servizi sostenibili e investimenti per ampliare l'offerta di prodotti sostenibili viene censita e pubblicata.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Ci siamo prefissati l'obiettivo di aumentare la quota di entrate con prodotti e servizi sostenibili. Il raggiungimento degli obiettivi e l'implementazione di misure definite vengono regolarmente monitorati e valutati come parte della gestione della sostenibilità.

MAPPING DECRETO 254/16 E GESTIONE DEI RISCHI {GRI 102-15}

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
Aspetti sociali	Sicurezza dell'approvvigionamento	Strategic/Operational/Financial	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di non adeguata/mancata gestione dei cambiamenti climatici nel lungo termine con potenziale variabilità della domanda dei diversi stakeholder determinata da diversi scenari meteorologici (e.g. ampliamento della rete di riscaldamento vs. riscaldamento globale).</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di potenziali malfunzionamenti/interruzioni nella distribuzione di energia, gas e teleriscaldamento a causa di: inadeguatezza delle attività di prevenzione dei danni derivanti da eventi atmosferici, inadeguatezza nelle ispezioni, nella manutenzione e nelle attività di progettazione di nuovi collegamenti.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di potenziali malfunzionamenti/interruzioni nella distribuzione di energia elettrica a causa di: inadeguatezza infrastrutturale della rete elettrica (e.g. disponibilità, affidabilità, efficienza); inadeguatezza del livello di automazione (e.g. rilevamento guasti e malfunzionamenti); inadeguatezza delle attività di progettazione di nuovi collegamenti.</p> <p>RISK 4 OPERATIONAL – Rischio di non adeguate misure di ampliamento degli allacciamenti alla rete di teleriscaldamento di Bolzano con potenziali impatti sulla soddisfazione dei clienti.</p> <p>RISK 5 FINANCIAL – Rischio di inadeguati investimenti in misure a miglioramento delle prestazioni degli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo essere pronti alle previsioni di cambiamenti climatici, per questo stiamo diversificando il nostro portfolio.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Onde evitare il rischio di potenziali malfunzionamenti nella distribuzione di energia elettrica e con l'obiettivo di ridurre sia la frequenza delle interruzioni di corrente sia la durata delle interruzioni stesse, abbiamo creato un portale per le imprese che consente, previa registrazione, di visionare i tracciati delle linee interrato, mentre, per i rischi atmosferici, abbiamo stipulato delle polizze assicurative.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Per migliorare la qualità del servizio e la modernizzazione dell'infrastruttura di rete, garantendo una maggiore stabilità della stessa, abbiamo previsto il progressivo interrimento delle linee al fine di garantire una maggiore stabilità dell'infrastruttura di distribuzione.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 4 – Stiamo ampliando la rete di teleriscaldamento sia a Merano che a Bolzano e abbiamo collegato al teleriscaldamento anche la nostra prima società: Edyna.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 5 – Per migliorare gli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza abbiamo previsto investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni nel core business (Piano strategico 2017-2021) e stiamo ampliando la rete di teleriscaldamento a Bolzano e a Merano.</p>
	Sviluppo economico	Strategic/Financial	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di non includere nei Piani strategici obiettivi allineati alle previsioni di cambiamenti climatici per aumentare la resilienza del Gruppo Alperia nei possibili scenari futuri.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancato raggiungimento degli obiettivi strategici di evoluzione infrastrutturale e sviluppo della Smart Region a causa di una non adeguata gestione delle collaborazioni per l'innovazione e lo sviluppo tecnologico.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di non creare valore aggiunto per tutti gli stakeholder e di comunicare in modo non</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo essere pronti a fronteggiare i cambiamenti climatici, aumentando la resilienza del Gruppo. Per questo, includiamo nei nostri Piani strategici degli obiettivi direttamente collegati a questo tema e stiamo diversificando il business orientandoci sempre di più verso prodotti e servizi sostenibili.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Per concorrere alla realizzazione di una Smart Region altoatesina, promuoviamo la collaborazione con importanti enti di ricerca al fine di sviluppare nuove soluzioni per le reti intelligenti.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Vogliamo comunicare con gli stakeholder e con i clienti in modo efficace così da evitare ogni tipo di percezione sfavorevole legata alle tematiche della sostenibilità.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 4 – Vogliamo assicurare il benessere dei Comuni rivieraschi. Per questo, costruiamo opere a uso pubblico a favore</p>

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
			<p>efficace le performance ambientali e sociali con conseguente percezione sfavorevole dei consumatori, degli investitori e degli altri stakeholder sulle tematiche legate alla sostenibilità.</p> <p>RISK 4 OPERATIONAL – Rischio di mancata attuazione sia degli obblighi ambientali derivanti dal contratto di concessione sia degli impegni di spesa con potenziali impatti sul mancato miglioramento dell'ambiente circostante e sul grado di soddisfazione delle comunità dei Comuni rivieraschi.</p> <p>RISK 5 FINANCIAL – Rischio di mancata creazione di valore aggiunto per l'Alto Adige negli ambiti previsti dalla strategia aziendale, quali: posti di lavoro, imposte locali e impegno sociale.</p>	<p>dell'ambiente, attiviamo progetti dedicati, coinvolgiamo direttamente le comunità dei Comuni rivieraschi e rispettiamo tutti gli obblighi previsti dalla normativa provinciale.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 5 – Nell'arco di cinque anni, vogliamo creare valore aggiunto cumulato per l'Alto Adige di 1,2 miliardi di euro. Per questo, agiamo strategicamente per favorire l'economia locale con imposte, creazione di posti di lavoro e impegno sociale.</p>
	Marketing e comunicazione e trasparente	Strategic/ Operational	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancanza/non adeguata trasparenza delle informazioni e di una comunicazione non orientata agli stakeholder (e.g. comunicazione performance ambientali e sociali del Gruppo, ampliamento contenuti sul web, round table, survey tra gli stakeholder) con possibili impatti sulla riduzione della customer satisfaction/aumento claim, perdita di clientela, non conformità con disposizioni e codici di condotta.</p> <p>RISK 2 STRATEGIC – Rischio di approvvigionamenti del materiale pubblicitario non legati alla sostenibilità.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di mancata/carente definizione di misure motivazionali rivolte alla clientela finalizzate a incrementare il numero di clienti destinatari della fattura in formato elettronico.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Ci impegniamo per mettere in campo una comunicazione di marketing e una comunicazione interna trasparenti, aggiornate e orientate agli stakeholder. Forniamo informazioni coerenti attraverso i diversi canali mediatici (e.g. energy point, call center) e nel 2019 abbiamo iniziato a introdurre il CRM – Customer Relationship Management, concentrandoci sulla gestione dei lead.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo rendere le nostre iniziative di marketing e di comunicazione socialmente ed economicamente sostenibili. Per questo, tutti i nostri eventi sono certificati "Green Event".</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Vogliamo che sempre più clienti ricevano la fattura in formato digitale. Una scelta che stiamo favorendo attraverso attività di consumer behaviour volte a stimolare l'acquisto di prodotti green.</p>
	Soddisfazione dei clienti	Operational	<p>RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di non adeguata gestione, in termini di rapidità ed efficienza, del servizio clienti/utenti e dei reclami con possibili impatti sulla soddisfazione e perdita dei clienti.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Per limitare il rischio di una gestione poco efficiente e offrire ai nostri clienti un servizio rapido e orientato alla soluzione, utilizziamo numerosi strumenti di comunicazione come un numero verde bilingue che per far fronte ai picchi di richieste è potenziato da un call center esterno. In questo modo rispettiamo tutti gli SLA del servizio.</p>
	Cyber Security	Compliance/ Operational	<p>RISK 1 COMPLIANCE – Rischio di mancata Compliance con le disposizioni di legge sulla privacy con riferimento alla protezione dei dati sensibili.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di incidenti di sicurezza e mancata gestione delle informazioni nonché protezione dei dati sensibili e proprietà intellettuale a causa della non adeguatezza dell'infrastruttura con possibile perdita o divulgazione dei dati. Rischio di possibili malfunzionamenti delle infrastrutture OTT con possibile</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo garantire il rispetto delle normative della privacy, per questo monitoriamo continuamente i sistemi di sicurezza aggiornandoli allo stato dell'arte e abbiamo implementato tutte le misure previste dalla GDPR.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo garantire la protezione di tutti i dati da incidenti di sicurezza e garantire la Business Continuity in caso di incidenti informatici (e.g. guasti del server, interruzioni di corrente), per questo, ci avvaliamo di efficienti sistemi della protezione da attacchi e incursioni interne ed esterne e abbiamo rinnovato la certificazione ISO 27001 e sviluppato piani di continuità operativa (INS-212.01 Business Continuity – Disaster Recovery IT).</p>

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
			impatto sulla continuità di erogazione dei servizi a causa di mancato/non adeguato potenziamento dell'infrastruttura informatica e predisposizione di piani di emergenza.	
	Innovazione, ricerca e sviluppo	Strategic/Operational	RISK 1 STRATEGIC & OPERATIONAL – Rischio di mancata identificazione/pianificazione di progetti di innovazione e attività R&D nonché inadeguata canalizzazione delle risorse nell'ambito dei suddetti progetti/attività con potenziali impatti sullo sviluppo di nuove opportunità di business.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo sviluppare nuove soluzioni tecnologiche e contribuire attivamente al futuro energetico dell'Alto Adige con progetti di ricerca innovativi. Stiamo predisponendo una guideline sull'innovazione a livello di Gruppo a supporto delle attività dell'Innovation Board e stiamo portando avanti i progetti selezionati nel 2018. Dopo il successo dello scorso anno, abbiamo lanciato la seconda edizione di Alperia Startup Factory.
	Prodotti e servizi energetici sostenibili	Strategic/Operational	RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancato/non adeguato sviluppo di nuovi concetti energetici (e.g. prodotti e servizi) con potenziali impatti sugli obiettivi strategici di rendere l'attività "verde al 100%". RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancata/non adeguata gestione e sviluppo dei servizi di elettromobilità e delle infrastrutture di supporto.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo sviluppare nuove attività di impresa in linea con il "DNA 100% Green", promuovere l'adesione e l'acquisto di prodotti green e aumentare la quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili. Per questo stiamo vagliando dei programmi di consumer behaviour volti a stimolare l'acquisto di prodotti green. MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo promuovere l'elettromobilità e le infrastrutture di ricarica in Alto Adige. Per questo, stiamo rendendo Alperia un'e-mobility service provider e stiamo installando diverse infrastrutture di ricarica sul territorio.
Aspetti ambientali	Acqua	Strategic/Compliance/Operational	RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancata gestione dei cambiamenti climatici e di crescita dei fenomeni atmosferici (e.g. alluvioni, siccità) con impatti sul ciclo dell'acqua e sugli invasi con connessi risvolti relativi alla produttività degli impianti. RISK 2 COMPLIANCE – Rischio di mancata Compliance con le disposizioni normative. RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di una possibile contaminazione da acqua derivata da impianti di raffreddamento a ciclo aperto. RISK 4 OPERATIONAL – Rischio di mancata implementazione delle misure di compensazione (e.g. scale risalita per i pesci, rinaturalizzare/ripristino del paesaggio originario laddove fossero presenti degli impianti che sono stati dismessi) e di perdita di biodiversità.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Investiamo nella sicurezza e nella resilienza dei nostri impianti per essere preparati ai possibili impatti causati dal cambiamento climatico. Inoltre, promuoviamo attività di ricerca e sviluppo (p. es. con il progetto Alperia Startup Factory e collaborando con università e aziende innovative di tutto il mondo) al fine di migliorare la sicurezza delle nostre infrastrutture. MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo garantire il massimo livello di conformità alla normativa in materia ambientale. Per questo, ci atteniamo al rispetto delle disposizioni e contattiamo gli enti preposti per ottenere tutte le autorizzazioni necessarie. Rispettiamo le disposizioni normative sul deflusso minimo vitale così da non danneggiare la flora e la fauna locali. Disponiamo, inoltre, delle certificazioni ISO 45001, 14001, 9001 e della registrazione EMAS. MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Vogliamo ridurre al minimo l'impatto ambientale dell'acqua restituita dai nostri impianti ai fiumi. Per questo, abbiamo provveduto alla progressiva sostituzione degli impianti a ciclo aperto con quelli a ciclo chiuso. MITIGATION / CONTROL ACTION 4 – Proteggiamo attivamente l'ambiente nonché la diversità biologica dei corsi d'acqua. Lo facciamo impiegando i finanziamenti previsti dal fondo ambientale per la realizzazione di diverse misure di miglioramento morfologico dei corsi d'acqua interessati dalle derivazioni idroelettriche. Inoltre, per definire le misure di compensazione più adatte, organizziamo dei tavoli di lavoro che prevedono il coinvolgimento di diversi stakeholder.
	Emissioni	Operational	RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di mancata ottimizzazione delle tecnologie ecosostenibili e definizione di strumenti di monitoraggio sulle emissioni di gas a effetto serra (e.g. istituzione di un report a livello di Gruppo).	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Sosteniamo il Piano Clima 2050 della Provincia di Bolzano-Alto Adige riducendo le nostre emissioni di gas a effetto serra. Abbiamo avviato un'attività di rendicontazione dei KPI in ambito ambientale ai fini del Bilancio di sostenibilità monitorando le emissioni e la carbon intensity del Gruppo.

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
			<p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancato rispetto dei piani di mobilità sviluppati per il parco veicoli aziendale con riferimento alla riduzione delle emissioni.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di mancato rispetto delle attività volte a ridurre l'inquinamento generato dagli impianti del Gruppo (e.g. emissioni in aria, scarichi in acqua, rifiuti, etc.).</p>	<p>MITIGATION /CONTROL ACTION 2 – Vogliamo ridurre le emissioni legate alla mobilità, rendendo green in tre anni il 50% del parco veicoli elettrificabile. Già oggi disponiamo di 100 veicoli elettrici o ibridi.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Vogliamo ridurre al minimo l'inquinamento provocato dai nostri impianti, per questo abbiamo impiegato parte dei proventi del Green Bond per finanziare la modernizzazione delle centrali idroelettriche e la relativa rete di distribuzione.</p>
	Consumo di energia	Operational	<p>RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di non adeguato monitoraggio dei consumi energetici e dei livelli di efficienza energetica di edifici e impianti con potenziali impatti sulla progettazione di interventi di efficientamento energetico.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo ridurre i consumi di energia degli edifici e degli impianti tramite iniziative di efficienza energetica mirate. Lo facciamo anche attraverso Alperia Bartucci SpA, la ESCo che si occupa della realizzazione di progetti di efficienza energetica e di servizi energetici innovativi in linea con gli obiettivi di efficientamento del Piano strategico del Gruppo. Il nostro obiettivo è, infatti, utilizzare, ove possibile, fonti energetiche rinnovabili per il funzionamento dei nostri impianti e dei nostri edifici.</p>
	Gestione dei fornitori	Strategic/Operational	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancata identificazione di specifici criteri/requisiti volti a garantire acquisti aziendali il più possibile locali e sostenibili e rischio di non adeguata attività di scelta e selezione dei fornitori.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di potenziali comportamenti eticamente non corretti da parte di fornitori.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Per contribuire a creare valore sul territorio e selezionare fornitori di materie prime adeguati al nostro business, ci poniamo strategicamente l'obiettivo di rendere i nostri acquisti il più possibile locali e sostenibili dal punto di vista ecologico e sociale. Il 100% dei nostri nuovi fornitori viene sottoposto a screening secondo criteri ambientali e sociali. Per raggiungere gli obiettivi target che ci siamo dati rispetto alla selezione di nuovi fornitori sulla base di requisiti sociali e ambientali, abbiamo adottato il sistema Bravosolution, valutando l'inserimento di criteri di sostenibilità per categoria di merce (criticità alta, media, bassa).</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Per evitare il rischio di mancata trasparenza nel processo di selezione dei fornitori, in particolare in riferimento a tematiche di corruzione attiva/passiva, ci impegniamo per garantire una gestione responsabile della catena di fornitura con verifica dei requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali dei fornitori. Inoltre, per scongiurare il rischio di comportamenti eticamente non corretti da parte di fornitori, dipendenti, clienti e altri stakeholder, è contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo una clausola di rispetto dei diritti umani.</p>
	Asset Integrity	Operational	<p>RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di mancata gestione delle attività ispettive e manutentive delle dighe e delle altre opere idrauliche (e.g. condotte, gallerie, etc.) volte a garantire integrità strutturale delle stesse al fine di evitare potenziali collassi totali o parziali con potenziali impatti sull'ambiente circostante e applicazione di sanzioni da parte dell'autorità.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di cagionare danni alle comunità locali a causa di incidenti occorsi a impianti ubicati in luoghi potenzialmente sensibili a catastrofi naturali o ad attacchi terroristici.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo garantire la massima sicurezza nelle nostre infrastrutture, nelle dighe e nelle opere idrauliche, a tutela del personale, della popolazione e dei territori circostanti. Per questo, abbiamo introdotto un accurato sistema di controllo interno, abbiamo sviluppato attività di monitoraggio e manutenzione costanti e rispettose degli obblighi di legge e gestiamo le condotte forzate nel rispetto degli obblighi normativi. Vogliamo inoltre assicurare la resilienza delle nostre opere e impianti anche nel caso di eventi di piena. Per questo, abbiamo sviluppato dei piani di intervento immediato e sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Agenzia per la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano per la gestione delle emergenze tra le quali gli eventi di piena.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo assicurare la Business Continuity di tutti i sistemi informatici e degli impianti e ridurre al minimo i rischi connessi a obiettivi sensibili per il terrorismo (e.g. Cyber Security e luoghi sensibili). Per questo</p>

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
				abbiamo sviluppato un apposito Piano di Business Continuity e Disaster Recovery.
Gestione del personale	Salute e sicurezza sul lavoro	Compliance	RISK 1 COMPLIANCE – Rischio di mancato raggiungimento di adeguati/massimi livelli di sicurezza sul lavoro dei dipendenti e dei fornitori (imprese esterne), con riferimento a infortuni, incidenti e malattie professionali con potenziali non conformità della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti e per i nostri fornitori (imprese esterne). Per questo, dal 2020 installeremo nelle nostre sedi 30 defibrillatori semiautomatici. Disponiamo di numerosi altri strumenti come: un report mensile HSE in ambito salute e sicurezza (integrato di una sezione dedicata alla gestione dei rifiuti), pillole informative online sul tema della sicurezza, formazione dedicata per ogni società del gruppo, partnership con la Protezione Civile e certificazioni ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001 e ISO 27001, revisionate e rinnovate di anno in anno. Abbiamo inoltre introdotto un sistema di raccolta e segnalazione degli infortuni. Anche le imprese esterne vengono valutate in base a criteri legati alla sicurezza.
	Sviluppo dei dipendenti	Operational	<p>RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di non adeguata implementazione dei piani di formazione del personale volti a garantire lo sviluppo di specifiche competenze (e.g. piani di sviluppo per il management, high potential program, competenze digitali, corsi e-learning).</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di non adeguate politiche e procedure a livello di Gruppo in ambito risorse umane con potenziali impatti sulla selezione, gestione e sviluppo delle stesse.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di mancata Compliance rispetto alle attività formative del personale volte a garantire la conformità a specifici requisiti normativi (e.g. SSL, D.Lgs. 231/01).</p> <p>RISK 4 OPERATIONAL – Rischio di insoddisfazione dei collaboratori con potenziali inefficienze nella gestione delle attività aziendali.</p> <p>RISK 5 OPERATIONAL – Rischio di non adeguata definizione delle misure di retention e pianificazione delle nuove assunzioni a fronte dei piani di pensionamento di risorse chiave con potenziali impatti di perdita di know-how, expertise e di profili tecnici altamente specializzati.</p> <p>RISK 6 OPERATIONAL – Rischio di instaurare rapporti conflittuali tra le parti con conseguente impossibilità di sviluppo di politiche per il personale efficaci.</p> <p>RISK 7 OPERATIONAL – Rischio di assenza di meccanismi motivazionali (e.g. team-building) a favore dei collaboratori, con potenziali inefficienze nella gestione delle attività aziendali a causa della mancata diffusione di una cultura della comunicazione volta a garantire feedback sulle performance e sensibilizzazione interna mediante workshop mirati.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Abbiamo creato per i nostri dipendenti dei piani di sviluppo di carriera individuali e organizziamo attività di formazione interna/corsi e-learning specifiche a seconda delle esigenze (p. es. sicurezza sul lavoro, change management, Cyber Security, etc.).</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo assicurare la presenza e il rispetto di politiche e procedure a livello di Gruppo per la selezione, gestione e sviluppo delle risorse umane. Appliciamo per questo le misure richieste dal Modello ex D.Lgs. 231/01 (segregazione dei compiti, procure e deleghe, tracciabilità, definizione e selezione obiettivi, misurazione delle performance, etc.).</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Vogliamo garantire il rispetto degli obblighi normativi relativi alla formazione del personale, aggiornando i piani formativi secondo quanto previsto dal sistema qualità e monitorandone l'effettivo svolgimento in ambito compliance (e.g. SSL, D.Lgs. 231/01).</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 4 – Vogliamo aumentare la soddisfazione tra i nostri dipendenti, per questo realizziamo indagini periodiche anche attraverso la consulenza di enti esterni (e.g. Great Place to Work®-Institute Italia). L'indagine eseguita nel 2019 ha evidenziato un tasso di gradimento del 50% e quindi un aumento di 9 punti rispetto all'indagine effettuata nel 2016.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 5 – Vogliamo creare un'azienda stabile ed efficiente che abbia un successo economico a lungo termine e che sia capace di affrontare con coerenza i piani di pensionamento delle sue risorse chiave. Per questo adottiamo le seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - svolgiamo attività di promozione presso le principali scuole e università del territorio per attirare giovani talenti in particolare nelle professioni tecniche; - abbiamo attivato il progetto "Talent" che evidenzia tra il personale interno i dipendenti con potenziale di crescita; - continuiamo a elaborare piani di sviluppo di carriera per i dipendenti "Pilastr" che hanno voglia di mettersi in gioco e che hanno le competenze di cui Alperia ha bisogno. <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 6 – Instauriamo con i dipendenti e con i rispettivi sindacati rapporti improntati sul dialogo, limitando le conflittualità e generando opportunità di sviluppo nel mutuo interesse delle parti.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 7 – Vogliamo stabilire una cultura della comunicazione trasparente al fine di evitare potenziali inefficienze</p>

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
				nella gestione delle attività aziendali. Lo facciamo con attività motivazionali e di team building per le quali abbiamo stanziato un budget di 50 euro/anno per persona, e con attività di formazione e di sviluppo delle carriere.
	Diversità e pari opportunità	Strategic / Operational	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancata definizione/ampliamento di misure (e.g. tavole rotonde, workshop) volte a coinvolgere stakeholder (e.g. istituzioni scolastiche) al fine di sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema delle "donne nelle professioni tecniche".</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancato equilibrio tra lavoro e vita privata.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo attirare più donne nelle professioni tecniche. Stiamo promuovendo per questo la nostra realtà presso le principali scuole e università del territorio, favorendo l'incontro con alcune professioniste donne che già lavorano in Alperia. Abbiamo inoltre realizzato con il reparto comunicazione un video sull'uguaglianza di genere.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo essere un'azienda a misura di famiglia sia per gli uomini che per le donne. Per questo motivo, promuoviamo orari ridotti e flessibili per i nostri dipendenti. Grazie alle misure che abbiamo adottato, abbiamo ottenuto la certificazione Audit Famiglia e Lavoro dall'Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma e dalla Camera di Commercio.</p>
Lotta contro la corruzione	Anticorruzione	Operational	RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di mancato monitoraggio dei processi e delle attività soggette al rischio di corruzione tra privati e nei rapporti con la pubblica amministrazione nonché dei rapporti con le parti correlate.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo ridurre al minimo il fenomeno della corruzione attiva e passiva sia tra privati e del conflitto di interessi sia nei rapporti con la pubblica amministrazione. Per questo, adottiamo il Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01 (corruzione attiva), abbiamo implementato la procedura di whistleblowing e seguiamo un rigoroso Codice Etico.
Rispetto dei diritti umani	Gestione dei fornitori/ Diversità e pari opportunità/ Salute e sicurezza sul lavoro /Sviluppo dei dipendenti	Operational	RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di violazione dei diritti umani.	<p>Il rispetto dei diritti umani è fondamentale per Alperia. Adottiamo un sistema di valori basato sul rispetto della dignità, dell'uguaglianza e della libertà di ogni individuo. Un impegno che rivolgiamo sia all'interno che all'esterno, adottando comportamenti coerenti nella scelta dei fornitori tanto che i contratti di acquisto e le Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo prevedono una clausola vincolante di rispetto dei diritti umani (a partire dal rispetto e dalla tutela dei diritti umani, della salute e della sicurezza sul lavoro, nonché il rispetto per l'ambiente e la sostenibilità).</p> <p>Ci impegniamo inoltre per offrire a tutti i dipendenti del Gruppo un ambiente di lavoro non discriminatorio e pari opportunità indipendentemente da età, sesso, provenienza linguistica o eventuali disabilità. Per Alperia ciò implica anche la garanzia di parità retributiva e di pari opportunità di carriera per uomini e donne. Ogni dipendente Alperia ha il diritto di informarsi e di esprimere liberamente le proprie opinioni, senza per questo essere discriminato per alcuna ragione (razziale, politica, religiosa).</p>

GRI CONTENT INDEX {GRI 102-55}

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 101: Foundation 2016					
General Disclosures					
Organizational profile					
GRI 102: General Disclosures 2016	102-1 Name of the organization	See chapter 'Alperia Presents Itself', page '12-13'	none		
	102-2 Activities, brands, products, and services	See chapter 'Alperia Presents Itself', page '12-13'	none		
	102-3 Location of headquarters	See chapter 'Alperia Presents Itself', page '12-13'	none		
	102-4 Location of operations	See chapter 'Alperia Presents Itself', page '12-13'	none		
	102-5 Ownership and legal form	See chapter 'Alperia Presents Itself', page '12-13'	none		
	102-6 Markets served	See chapter 'Alperia Presents Itself', page '12-13'	none		
	102-7 Scale of the organization	See chapter 'Alperia Presents Itself', page '12-13'	none		
	102-8 Information on employees and other workers	See chapter 'Employees', page '97ff' and Annex 'Figure 26'	102-8-b	Not applicable	Split by region: Alperia is a regional company.
	102-8-d: No significant portion of the organization's activities are performed by workers who are not employees.				
	102-8-e: No significant variations in the numbers reported in Disclosures 102-8-a, 102-8-b, and 102-8-c (such as seasonal variations in the tourism or agricultural industries).				
102-8-f: Data based on actual employee numbers registered in the HR software.					
102-9 Supply chain	See chapter Alperia Presents Itself', page 13 and chapter 'Supply Chain Management', p.61ff	none			
102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	There has not been any significant change in the supply chain.	none			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
	102-11 Precautionary Principle or approach	See chapter 'Opportunities and Risks', page 22ff	none		
	102-12 External initiatives	See chapter 'Sustainability Governance', page 17	none		
	102-13 Membership of associations	See chapter 'Sustainability Governance', page 17	none		
	EU1 Installed capacity	See Annex 'Figure 5'	none		
	EU2 Net energy output	See chapter 'Security of Supply', p.49ff and Annex 'Figure 6'	none		
	EU3 Number of residential and commercial customer accounts	See chapter 'Customers', p. 80ff and Annex 'Figure 18'	none		
	EU4 Length of above and underground transmission and distribution lines by regulatory regime	See chapter 'Security of Supply', p. 49ff and Annex 'Figure 8'	none		
	Strategy				
	102-14 Statement from senior decision-maker	See chapter 'Letter to our Stakeholders', page 4ff	none		
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	See chapter 'Opportunities and Risks', page 22ff	none		
	Ethics and integrity				
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behaviour	See chapter 'Alperia Presents Itself', page 12-13, page 14ff	none		
	Governance				
	102-18 Governance structure	See chapter 'Alperia Presents Itself', page 12-13, page 14ff	none		
	Stakeholder engagement				
	102-40 List of stakeholder groups	See chapter 'Alperia in Dialogo', p. 35ff	none		
	102-41 Collective bargaining agreements	100% of total employees are covered by collective bargaining agreements.	none		
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	See chapter 'Alperia in Dialogo', p. 35ff	none		
	102-43 Approach to stakeholder engagement	See chapter 'Alperia in Dialogo', p. 35ff	none		
	102-44 Key topics and concerns raised	See chapter 'Alperia in Dialogo', p. 35ff	none		
	Reporting practice				
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-47 List of material topics	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-48 Restatements of information	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-49 Changes in reporting	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-50 Reporting period	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-51 Date of most recent report	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-52 Reporting cycle	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-53 Contact point for questions regarding the report	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	See Annex 'Reporting Boundaries', p.171	none		
	102-55 GRI content index	See Annex 'GRI Content Index', p.141	none		
	102-56 External assurance	See Annex 'Assurance Statement', p.166	none		
Material Topics					
GRI 200 Economic Standard Series					
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Economic Value'; chapter 'Economic Value' p. 41	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	See chapter 'Economic Value' p. 41ff and Annex 'Figure 2,3'	none		
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Economic Value'; chapter 'Economic Value' p. 41ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	See chapter 'Economic Value' p.41ff and Annex 'Figure 4'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
Procurement Practices					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Supply Chain Management'; chapter 'Supply Chain Management' p. 61ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	See chapter 'Supply Chain Management' p. 61ff and Annex 'Figure 12'	none		The organization's geographical definition of 'significant location of operations' is defined as the Province of South Tyrol.
GRI 300 Environmental Standards Series					
Energy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Energy Consumption'; chapter 'Energy Consumption' p. 72ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	See chapter 'Energy Consumption' p. 72ff and Annex 'Figure 16'	none		
Water					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Water'; Chapter 'Water' p. 65ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
Alperia Own 2017	ALP6 Water released for minimum flow	See chapter 'Water' p. 66ff and Annex 'Figure 15'	none		
	ALP7 Incidents of noncompliance with MVF requirements	See chapter 'Water' p. 65ff and Annex 'Figure 15'	none		
Emissions					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Emissions'; chapter 'Emissions' p. 75ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	See chapter 'Emissions', p.75ff and Annex 'Figure 17'	none		
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	See chapter 'Emissions', p.75ff and Annex 'Figure 17'	none		
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	See chapter 'Emissions', p.75ff and Annex 'Figure 17'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
	305-4 GHG emissions intensity	See chapter 'Emissions', p.75ff and Annex 'Figure 17'	none		
	305-5 Reduction of GHG emissions	See chapter 'Emissions', p.75ff	none		
	305-7 Nitrogen oxides (NOX), sulphur oxides (SOX), and other significant air emissions	See chapter 'Emissions', p.75ff	none		
Supplier Environmental Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Supply Chain Management'; chapter 'Supply Chain Management' p. 61ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	See chapter 'Supply Chain Management' p. 61ff and Annex 'Figure 13'	none		
GRI 400 Social Standards Series					
Employment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: People Development'; chapter 'People Development' p. 97ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	See chapter 'People Development', p. 97ff and Annex 'Figure 27'	401-1-a /401-1-b	Not applicable	Split by region: Alperia is a regional company.
	401-3 Parental leave	See Chapter 'Diversity and Equal Opportunity', p. 104 and Annex 'Figure 32'	none		
Occupational Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Workplace Health & Safety'; chapter 'Workplace Health & Safety' p. 109ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
	403-2 Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	See chapter 'Workplace Health & Safety', p. 109ff and Annex 'Figure 33, 34'			
Training and Education					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: People Development'; chapter 'People Development' p. 98ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	See chapter 'People Development', p. 98ff and Annex Figure 28			
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	See chapter 'People Development', p.98ff and Annex Figure 29	none		
Diversity and Equal Opportunity					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Diversity and Equal Opportunity'; chapter 'Diversity and Equal Opportunity' p. 104ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	See chapter 'Diversity and Equal Opportunity' p. 104ff and Annex 'Figure 30'	none		
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	See chapter 'Diversity and Equal Opportunity' p. 104ff and Annex 'Figure 31'	none		Significant locations of operations: All our consolidated companies are included.
Human Rights Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Supply Chain Management'; chapter 'Supply Chain Management', 61ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
	412-3 Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening	See chapter 'Supply Chain Management' p.61ff and Annex 'Figure 14'	none		Clause was included in the general terms and conditions as of May 2019. The indicator will be reported as of 2020. Significant contracts are defined as 'contracts', which are managed centrally at group level by procurement and which exceed a value of €100.000.
Supplier Social Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Annex 'Management Approach: Supply Chain Management'; chapter 'Supply Chain Management' p.61ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	14-1 New suppliers that were screened using social criteria	See chapter 'Supply Chain Management' p. 61ff and Annex 'Figure 13'	none		
Marketing and Labelling					

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Marketing and Transparent Communication'; chapter 'Marketing and Transparent Communication' p. 84ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 417: Marketing and Labelling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labelling	See chapter 'Marketing and Transparent Communication' p. 84ff	none		Requirements are mainly related to information contained on our invoices.
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labelling	See chapter 'Marketing and Transparent Communication' p. 84ff and Annex 'Figure 22'	none		
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	See chapter 'Marketing and Transparent Communication' p. 84ff and Annex 'Figure 23'	none		There were no known incidents in 2019 of non-compliance with voluntary sponsoring and donation codes.
	ALP8 Complaints concerning communication and marketing that is not transparent	See chapter 'Clients' p. 80ff	ALP8	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
Customer Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Cyber Security'; chapter 'Cyber Security' p. 92ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	See chapter 'Cyber Security' p. 92ff and Annex 'Figure 24, 25'	none		
Availability and Reliability					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Security of Supply' and chapter 'Security of Supply', p. 49ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
G4 Electric Utilities Sector Disclosures 2013	EU10 Planned capacity against projected electricity demand over the long term, broken down by energy source and regulatory regime	See chapter 'Security of Supply', p.49ff and Annex 'Figure 5'	Split by regulatory regime	Not applicable	Split by regulatory regime is not applicable.
	EU29 Average power outage duration	See chapter 'Security of Supply', p.49ff and Annex 'Figure 9'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
	EU28 Power outage frequency	See chapter 'Security of Supply', p.49ff and Annex 'Figure 9'	none		
	EU30 Average plant availability factor by energy source and by regulatory regime	See chapter 'Security of Supply', p.49ff and Annex 'Figure 10'	Split by regulatory regime	Not applicable	Split by regulatory regime is not applicable.
Customer Satisfaction					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Customer Satisfaction' and chapter 'Customer Satisfaction', p. 81ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
Alperia Own 2017	ALP1 Monthly average of calls answered - Green Number	See chapter 'Customer Satisfaction', p. 81ff and Annex 'Figure 19'	none		
	ALP2 Customer complaints	See chapter 'Customer Satisfaction', p. 81ff and Annex 'Figure 20'	none		
	ALP3 Customer satisfaction index	See chapter 'Customer Satisfaction', p.81ff Annex 'Figure 21'	ALP3		
Research & Development					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Innovation, Research & Development' and chapter 'Innovation, Research & Development', p. 114ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
G4 Electric Utilities Sector Disclosures 2013	EU8 Research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development	See chapter 'Innovation, Research & Development', p. 114ff and Annex 'Figure 35'	none		
Sustainable Products and Services					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Sustainable Products and Services' and chapter 'Sustainable Products and Services', p. 122ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
G4 Electric Utilities Sector Disclosures 2013 /	EU7/ ALP4 Share of revenues from sustainable products and services	See chapter 'Sustainable Products and Services', p. 122ff and Annex 'Figure 36'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
Alperia Own 2017	ALP5 Description of new business initiatives with sustainable products and services	See chapter 'Sustainable Products and Services', p. 122ff	none		
Disaster/Emergency Planning and Response					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Asset Integrity' and chapter 'Asset integrity', p. 58ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
G4 Electric Utilities Sector Disclosures 2013	EU21 Disaster/Emergency Planning and Response	See chapter 'Asset Integrity', p. 58ff	none		

LISTA INDICATORI COMPLETA

Please note: for numeric data the comma is used as decimal separator.

Territory

Economic Development

Figure 1: Financial Indicators (GRI 102-7)

	Unit	2019	2018	2017	2016	YtY variation (%)
Revenue (EUR)	EUR	1.562.756.371	1.272.182.146,00	1.123.490.760,00	1.198.192.638,00	23%
Net Financial Position	EUR	-395.815.750	-387.653.511,00	-421.765.304,00	-525.067.000,00	2%

Figure 2: Direct economic value generated and distributed (GRI 201-1)

Direct economic value generated and distributed	2019		2018		2017		2016		YtY variation (%)
	EUR	%	EUR	%	EUR	%	EUR	%	
Direct economic value generated:	1.562.756.371		1.272.182.146		1.123.490.760		1.198.192.638		23%
Revenue	1.562.756.371		1.272.182.146		1.123.490.760		1.198.192.638		23%
Economic value distributed:	1.506.123.515		1.228.491.345		1.121.559.780		1.171.198.449		23%
Operating costs ¹	1.343.472.741	86,0%	1.067.875.802	84%	962.787.064	85%	1.016.056.476	85%	26%
Employee wages and benefits	73.093.184	4,7%	68.525.722	5%	67.720.277	6%	66.766.390	6%	7%
Payments to providers of capital	9.250.687	0,6%	13.443.507	1%	19.524.556	2%	18.606.436	2%	-31%
Payments to government ²	78.524.074	5,0%	76.939.902	6%	69.869.747	6%	67.718.880	6%	2%
Community investments ³	1.782.828	0,1%	1.706.412	0,1%	1.658.137	0,1%	2.050.267	0,2%	4%
Economic value retained:	56.632.857	3,6%	43.690.801	3%	1.930.980	0,2%	26.994.189	2,3%	30%

¹The purchase of energy for trading purposes account for about 90% of the operating costs.

²This item includes taxes (IRES, IRAP, IMU, etc.) and other payments such as *canoni idrici, demianali, rivieraschi, energia gratuita, fondi ambientali*

³This item includes sponsoring costs and donations.

Figure 3: Value for South Tyrol (GRI 201-1)

Value created for South Tyrol:	Unit	2019	%	2018	%	2017	%	YtY variation
Employee wages and benefits	EUR	69.682.656	30%	66.384.082	30%	67.720.277	37%	5%
Payments to government	EUR	78.524.074	33%	76.939.902	35%	69.869.747	39%	2%
Dividends to local governments	EUR	26.000.000	11%	24.000.000	10%	15.200.000	8%	8%
Community investments	EUR	1.782.828	1%	1.706.412	1%	1.658.137	1%	4%
Local procurement	EUR	59.833.219	25%	53.343.496	24%	26.501.483	15%	12%
Total	EUR	235.822.778	100%	222.373.892	100%	180.949.643	100%	6%

Figure 4: Infrastructure investments and services supported (GRI 203-1)

Type of significant infrastructure investment projects	Unit	2019	%	2018	2017	2016	YtY variation
Energy distribution	EUR	41.571.000	40%	36.520.000	29.663.000	32.500.000	14%
Teleheating & services	EUR	13.059.000	13%	6.866.000	8.596.000	18.400.000	90%
Energy production – mandatory	EUR	19.078.000	18%	17.147.000	13.663.000	8.083.000	11%
Energy production – stay in business	EUR	10.777.000	10%	9.009.000	3.420.000	3.733.000	20%
Smart Region	EUR	9.235.000	9%	7.718.000			20%
IT infrastructure	EUR	7.836.000	7%	4.294.000	1.135.317	2.235.000	82%
Supply & trading	EUR	1.430.000	1%	412.000	825.000	1.059.000	247%
Facility investments	EUR	588.000	1%	1.587.000	1.646.225	1.823.000	-63%
Other investments	EUR	1.126.000	1%	828.000	2.751.106	2.756.000	36%
Total	EUR	104.700.000	100%	84.381.000	61.699.648	70.589.000	24%

Security of Supply

Figure 5: Energy capacity (GRI EU 1; EU10)

	Unit	
Projected energy demand in South Tyrol in 2050 (GWh) ¹	GWh	4.144
Produced electricity from renewable sources by Alperia in 2019 (GWh)	GWh	4.326
Hydroelectric capacity in 2019 (GW) ²	GW	ca.1,4

¹Data calculated based on data taken from the South Tyrol Climate Energy Plan 2050 and 'dati statistici TERNA 2018'

²Number only covers the total hydroelectric installed capacity of the plants managed by Alperia

Figure 6: Net energy output broken down by primary energy source¹ (GRI EU2)

		Unit	2019	% of total energy output	2018	2017	2016	YtY variation
Total net produced electric energy		Gwh	4.373		4256	3712	4043	3%
Thereof	Hydro	Gwh	4.044	88%	3.961	3.344	3.681	2%
	Photovoltaic	Gwh	22	0%	21	24	22	5%
	Cogeneration (gas/gasoline)	Gwh	47	1%	53	66	66	-11%
	Biofuel	Gwh	260	6%	221	278	274	18%
Total net produced energy for heating ²		Gwh	217	5%	199	195	182	9%
Total net energy output		Gwh	4590		4455	3907	4225	3%

¹Net energy output includes energy produced in our consolidated plants (34 hydroelectric plants, 5 heating plants, 3 photovoltaic parks and 7 photovoltaic plants, 1 biofuel plant) at 100%

²Includes thermal energy produced by biomass, gas, gasoline and energy acquired from waste plant. Heat acquired from waste plant accounts for approximately ¼ of produced thermal energy.

Net produced energy from renewable sources	Unit	2019	2018	2017
	Gwh	4326	4203	3977
	%	94%	94%	94%

Figure 7: Quantity of products provided (GRI 102-7)

	Unit	2019	2018	2017	2016	YtY-Variation
Electricity sold to end-customers	Gwh	5423	3994	3212	3460	36%
Trading	Gwh	4788	1907	2310	5226	151%
Thermal energy sold to end-customers	Gwh	217	199	195	182	9%
Natural gas sold to end-customers	MSmc	464	367	328	371	19%

Figure 8: Distribution Network¹ (GRI EU4)

	Unit	2019				2018				2017			
		Above ground	Under-ground	Total	Percentage of under-ground lines	Above ground	Under-ground	Total	Percentage of under-ground lines	Above ground	Under-ground	Total	Percentage of under-ground lines
Length of transmission and distribution lines													
High tensions	km	233	19	252	8%	211	13	224	6%	198	12	210	6%
Medium tension	km	1171	2144	3315	65%	1237	2067	3304	63%	1433	2018	3451	58%
Low tension	km	1126	4043	5169	78%	1155	3945	5100	77%	1301	3816	5117	75%
Total	km	2530	6206	8736	71%	2603	6025	8628	70%	2932	5846	8778	67%

¹Distribution network includes the Edyna Srl, Edyna Transmission Srl, Municipality of Parcines and Municipality of Laces networks

Gas distribution network	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
	km	113	113	112	0%

	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
Municipalities supplied with electricity and gas out of a total of 116 South Tyrolean municipalities	np. municipalities	96	98	98	-2%

End-customers connected to the electricity grid	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
	no. POD Low tension	233335	232207	229000	0%

Electricity distributed in South Tyrol	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
	TWh	2,6	2,6	2,5	0%

Substations ¹	Unit	2019	2018	2017	YtY variation
Primary HV/MV substations	no.	37	36	33	3%
Secondary MV/LV substations	no.	4121	4112	4025	0%
MV switching substation	no.	46	48	47	-4%

¹ Includes substations of Edyna Srl, Edyna Transmission Srl, Municipality of Parcines and Municipality of Laces

Figure 9: System Average Interruption / Duration Index Frequency Index (SAIFI/SAIDI)
(GRI EU28/29)

	Unit	2019	2018	2017	2016	YtY variation
SAIFI (Frequency of interruptions per customer)	no	1,51	1,73	1,69	1,59	-12%
SAIDI (Power outage duration per customer)	minutes	28,07	27,36	20,74	23,66	3%

Asset Integrity

Figure 10: Energy availability (GRI EU30)

Availability factor ¹		Unit	2019	2018	2017
Energy source	Hydro	%	86,43	87,67	89,76
	Photovoltaic	%	not available	not available	not available

¹This indicator refers exclusively to AGP (100%) and Vipower (100%) plants. It is not available for photovoltaic plants. The availability factor of a power plant is the amount of time that it is able to produce electricity over a certain period.

Figure 11: Environmental incidents

	2019	2018	2017	2016	YtY variation
Number of environmental incidents	0	0	3	0	0%
Number of significant environmental incidents	0	0	1	0	0%
Financial impact of environmental incidents ¹	0	0	not available	0	0%

¹This includes fines paid and costs for clean-up.

Supplier Management

Figure 12: Proportion of spending on local suppliers¹ (GRI 204-1)

	Unit	2019	2018	2017 ²
Percentage of products and services purchased locally (based on expenditure in EUR)	%	35%	27%	34%
Percentage of works purchased locally (based on total works expenditure)	%	42%	36%	41%
Percentage of services purchased locally (based on total service expenditure)	%	39%	22%	51%
Percentage of products purchased locally (based on total products expenditure)	%	18%	19%	15%
Percentage of contracts awarded locally (based on number of contracts)	%	62%	60%	59%

¹The organisation's geographical definition of 'local' is defined as the Province of South Tyrol. Data does not include procurement data for Alperia Bartuccio and Alperia SUM as these are located outside of the province of South Tyrol.

²164 orders for Edyna were not yet included in the calculation due to different reporting systems and the ongoing process of centralisation.

Figure 13: New suppliers that were screened using environmental and social criteria

(GRI 308-1, GRI 414-1)

	Unit	2019	2018	2017
Percentage of new suppliers that were screened using environmental and or social criteria.	%	100	100	100

Figure 14: Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human-rights screening¹ (GRI 412-3)

	Unit	2019	2018	2017
Number of significant investment agreements and contracts that include human-rights clauses	No	information unavailable	0	0
Percentage of significant investment agreements and contracts that include human-rights clauses	%	information unavailable	0	0

¹Clause was included in the general contract terms and conditions as of May 2019. The indicator will be reported as of 2020. 'Contracts' are defined as agreements that are significant, managed centrally at the group level by procurement and exceed a value of €100.000.

Green Mission

Water

Figure 15: Water (ALP6, ALP7)

	Unit	2019	2018	2017	2016	YtY variation
Water released for minimum flow	litres per second	38.926	38.883	38.178	37.739	0,1%
Incidents of non-compliance with MVF requirements	No	0	0	0	0	0%

Figure 16: Energy consumption within the organization² (GRI 302-1)

	Unit ¹	2019	Proportion (%)	2018	Proportion (%)	YtY Variation
Total energy consumption within the organization from non-renewable sources	TJ	1.204	34%	1.117	36%	8%
Gasoline	TJ	78	2%	36	1%	117%
Natural gas	TJ	751	21%	741	24%	1%
Electricity for self-consumption (produced and acquired)	TJ	375	11%	340	11%	10%
Total energy consumption within the organization from renewable sources	TJ	2.340	66%	1.981	64%	18%
Palm oil	TJ	1.997	56%	1.708	55%	17%
Wood chips	TJ	173	5%	167	5%	3%
Electricity for self-consumption (produced)	TJ	170	5%	106	4%	61%
Total energy consumption within the organization	TJ	3.544	100%	3.099	100%	14%

¹Conversion factors based on the 2006 IPCC Guidebook

²Data for 2018 restated due to an update in calculation method

Figure 17: GHG Emissions¹ (GRI 305)

	Unit	2019	2018	YtY Variation
Gross direct (Scope 1) GHG emissions	tCO ₂ e	52.709	45.019	17%
biogenic CO ₂ emissions	tCO ₂ e	3.551	3.368	5%
Gross location-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions ²	tCO ₂ e	34.622	34.559	0%
Gross market-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions ²		39.393	44.538	-12%
Gross other indirect (Scope 3) GHG emissions ³	tCO ₂ e	32.096	27.931	15%
Total GHG emission location based	tCO ₂ e	122.978	110.877	11%
Total GHG emission marked based	tCO ₂ e	127.749	120.857	6%
GHG emissions intensity(location) ratio for the organization ⁴	tCO ₂ e /Mwh of produced energy (gross)	0,03	0,02	
GHG emissions intensity(marked) ratio for the organization ⁴	tCO ₂ e /Mwh of produced energy (gross)	0,03	0,03	

¹The main gases included are CO₂ and SF₆; emission factors used according to DEFRA (car fleet, biogenic emission) and ISPRA (gas, gasoline); data consolidated according to financial control; data aggregated based on the GHG Protocol
Biogenic emissions out of wood-chip biomass are calculated with the IPPC Guidebook (2006); palm oil with DEFRA.
Data for 2018 restated due to an update in calculation method.

²Location-based emission factor used for purchased electricity: TERNA (2017) based on the Italian energy mix; emission factor used for purchased heat: EURAC. Market-based emissions have been calculated considering all renewable-certified electricity by an emission factor equal to 0. The remaining, non-renewable certified electrical energy has instead been multiplied by the residual mix as per the European Residual Mix provided by AIB.

³Includes rental car fleet and well-to-tank associated emissions (emissions associated for the extraction, refining and transport of raw fuel material sources)

⁴Scope 1,2 and 3 emissions are included in the intensity ratios. Biogenic emissions are included in ratio.

Proportion of emissions	
Scope 1	46%
Scope 2	28%
Scope 3	26%

Customers

Customer Satisfaction

Figure 18: Number of customer accounts¹ (GRI EU3)

Type	Unit	2019	2018	2017	YoY-Variation
Electricity customer accounts	no.	261.000	236.000	193.000	11%
Heating customer accounts	no.	1.722	1.716	1.674	3%
Gas customer accounts	no.	61.000	60.000	59.000	2%
Total customer accounts	no.	323.772	297.716	253.674	9%

¹customer accounts= connections to the grid (POD) as per 31.12.

Figure 19: Monthly average of calls answered at toll-free number (ALP1)

	Unit	2019	2018	2017	2016
Monthly average of calls answered at toll-free number	%	97%	97%	97%	85%

Figure 20: Customer complaints (ALP2)

	Unit	2019	2018	2017	2016	YoY-variation
Number of complaints within the reporting period	No	403	533	587	385	-24%
i. thereof number of complaints addressed within the reporting period	No	402	533	587	385	-25%
ii. thereof number of complaints solved within the reporting period	No	401	533	587	385	-25%
Number of unsolved complaints including prior periods ¹	No	2	0	0	0	
Resolution rate customer complaints within the reporting period	%	99,5%	100%	100%	100%	
Number of customer complaints within the reporting period, addressed within 40 days	%	100%	100%	100%	100%	
Complaint rate (no. of complaints per 100 clients)		0,13	0,18	0,23	-	-28%

¹These complaints were resolved in 2020.

Figure 21: Customer Satisfaction Index (ALP3)

	Unit	2019	2018 ²	2017	2016
Customer Satisfaction Index ¹	%	not available	87%	not available	not available
Customer Satisfaction Index – Business Clients	%	not available	85%	not available	not available
Customer Satisfaction Index – Private Clients	%	not available	89%	not available	not available

¹Percentage of clients (business and retail) who are overall satisfied with Alperia's services

²Survey was performed for the first time in 2018 and will be performed bi-annually

Transparent Marketing and Communication

Figure 22: Incidents of non-compliance concerning product and service information and labelling (GRI 417-2)

Number of incidents of non-compliance concerning product and service information and labelling	Unit	2019	2018	2017	2016	YtY variation
with regulations resulting in a fine or penalty	nr	0	0	0	0	0%
with regulations resulting in a warning	nr	0	0	0	0	0%
with voluntary codes	nr	0	0	0	0	0%

Figure 23: Incidents of non-compliance concerning marketing communications (GRI 417-3)

Number of incidents of non-compliance concerning marketing communications	2019	2018	2017	2016	YtY variation
with regulations resulting in a fine or penalty	0	0	0	0	0%
with regulations resulting in a warning	0	0	0	0	0%
with voluntary codes ¹	0	0	0	0	0%

¹Sponsorship and Donation Guideline of Alperia

Cyber Security

Figure 24: Customer Privacy (GRI 418-1)

	2019	2018	2017	2016	YtY variation
Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy	0	0	0	0	0%
i. complaints received from outside parties and substantiated by the organization	0	0	0	0	0%
ii. complaints from regulatory bodies	0	0	0	0	0%
Total number of identified leaks, thefts, or losses of customer data.	0	0	0	0	0%

Figure 25: Other indicators related to cyber security

	2019	2018	2017	YtY variation
During the year Alperia's protection systems blocked (daily average):				
spam e-mails	4.000	3.000	5.000	33%
malicious connection attempts	6.000	22.000	20.000	-73%

Each month, Alperia identifies and blocks an average of:				
viruses	2.930	70	17	4.086%
pieces of spyware (software that collects information about a user's online activity)	31	40	22	-23%
malicious, suspicious or prohibited internet activities	2.000.000	1.000.000	600.000	100%
malicious or unauthorised applications	200	120	80	67%
malicious or prohibited items of content	250.000	250.000	300.000	0%

Employees

Employee Development

Figure 26: Information on employees and other workers ^{1 2 3 4} (GRI 102-8)

		Total number of employees				Employment contract								Employment type							
						Permanent				Temporary				Full-time				Part-time			
		2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016
Women	Head-count	230	195	193	188	211	182	189	188	19	13	4	0	147	121	119	117	83	74	74	71
Percentage of total employees	%	23%	21%	21%	20%	21%	19%	20%	20%	2%	2%	0%	0%	14%	13%	13%	12%	8%	8%	8%	8%
Men	Head-count	787	750	747	758	750	708	730	756	37	42	17	2	769	729	726	734	18	21	21	24
Percentage of total employees	%	77%	79%	79%	80%	73%	75%	78%	80%	4%	4%	2%	0%	76%	77%	77%	78%	2%	2%	2%	2%
Total ¹	Head-count	1017	945	940	946	961	890	919	944	56	55	21	2	916	860	845	851	101	95	95	95
Percentage of total employees	%	100%	100%	100%	100%	94%	94%	98%	100%	6%	6%	2%	0%	90%	90%	90%	90%	10%	10%	10%	10%

¹Alperia Bartucci was not included in 2018 data. Gruppo Green Power, Bluepower Connection Srl, Green Energy Group, and Unix Group Srl are not included in 2019 data. The total number of 2019 Alperia Group employees (with the exception of Bartucci) – equal to 970 – cannot be compared to the total number of employees indicated for 2018 – equal to 945 – net of employees leaving plus new hires in 2019, excluding Alperia Bartucci. The appropriate 2018 figure in order to make this comparison is 961, not 945. This misalignment is due to a different scope of reporting for 2019 compared to 2018 (entry of Alperia Sum and Alperia Trading) and a switch from the TPC to Zucchetti application (incorrect counting of terminated employees

²Employees who left the organisation on 31.12. are not included in total number of employees per 31.12.

³Directors are included in employee numbers

⁴ The percentages communicated in 2019 are calculated on total employees whereas in the 2018 Sustainability Report they were calculated on employment contract/type

Figure 27: New employee hires and employee turnover¹ (GRI 401-1)

New employee hires		Total				under 30	31-40	41-50	51+	YtY variation
		2019	2018	2017	2016					
Women	Headcount	21	13	9	8	6	12	2	1	62%
Percentage of new employee hires	%	28%	22%	26%	24%					
Men	Headcount	54	46	25	26	22	21	8	3	17%
Percentage of new employee hires	%	72%	78%	74%	76%					
Total new employee hires	Headcount	75	59	34	34	28	33	10	4	27%
Total headcount per 31.12.	Headcount	1017	945	940	946					8%
New employee hire rate	%	7%	6%	4%	4%					

¹ Gruppo Green Power, Bluepower Connection Srl, Green Energy Group, and Unix Group Srl are not included in 2019 data. The total number of 2019 Alperia Group employees (with the exception of Bartucci) – equal to 970 – cannot be compared to the total number of employees indicated for 2018 – equal to 945 – net of employees leaving plus new hires in 2019, excluding Alperia Bartucci. The appropriate 2018 figure in order to make this comparison is 961, not 945. This misalignment is due to a different scope of reporting for 2019 compared to 2018 (entry of Alperia Sum and Alperia Trading) and a switch from the TPC to Zucchetti application (incorrect counting of terminated employees)

Employee turnover ²		Total				under 30	31-40	41-50	51+	YtY variation
		2019	2018	2017	2016					
Women	Headcount	7	10	4	13	1	2	2	2	-30%
	%	12%	19%	10%	28%					
Men	Headcount	52	44	36	33	4	10	5	33	18%
	%	88%	81%	90%	72%					
Total employee turnover	Headcount	59	54	40	46	5	12	7	35	9%
Total headcount per 31.12	Headcount	1017	945	940	946					8%
Employee turnover rate	%	6%	6%	4%	5%					

²Employee turnover: employees who leave the organization voluntarily or due to dismissal, retirement, or death in service; turnover per 31/12; employees who leave the organization on 31.12 are included in employee turnover.

Figure 28: Average training hours (GRI 401-1)

Average training hours per employee – Gender		Total				YtY variation
		2019	2018	2017	2016	
Women	hours	15,9	14,9	not available	not available	7%
Men	hours	21,6	19,7	not available	not available	10%
Total	hours	20,3	18,7	not available	not available	9%

Average training hours per employee – Employee category		Total				YtY variation
		2019	2018	2017	2016	
Top management (directors and direct reports)	hours	28,2	31,5	not available	not available	-10%
Middle management (2° and 3° level)	hours	25,3	28,4	not available	not available	-11%
Employees	hours	19,2	16,5	not available	not available	16%

Figure 29: Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews¹ (GRI 404-3)

Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews – Gender		Total			
		2019	2018	2017	2016
Women	%	3%	4%	0%	0%
Men	%	3%	3%	0%	0%
Total	%	3%	4%	0%	0%

Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews – Employee category	Total				
		2019	2018	2017	2016
Top management (directors and direct reports)	%	19%	36%	100%	100%
Middle management (2° and 3° level)	%	15%	9%	0%	0%
Employees	%	0%	1%	0%	0%

¹Currently only MbO Reviews and Career Development Reviews are included. As of 2018, regular employee feedback reviews are being rolled out. Due to the fact that automated data on the % of feedbacks concluded is not yet available, these are currently not included in the indicator.

Diversity and Equal Opportunity

Figure 30: Diversity of governance bodies and employees¹ (GRI 405-1)

Diversity Governance Bodies		Total				under 30	31-40	41-50	51+	YtY Variation
		2019	2018	2017	2016	2019				
Women	Headcount	5	4	4	4	0	0	1	4	25%
Percentage of total members	%	42%	33%	33%	33%	0%	0%	8%	33%	
Men	Headcount	7	8	8	8	0	0	1	6	-3%
Percentage of total members	%	58%	67%	67%	67%	0%	0%	8%	50%	
Total	Headcount	12	12	12	12	0	0	2	10	0%
	%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	17%	83%	

Diversity Employees		Total				under 30	31-40	41-50	51+	YtY Variation
		2019	2018	2017	2016	2019	2019	2019	2019	
Women	Headcount	230	195	193	188	26	81	64	59	18%
Percentage of total employees	%	23%	21%	21%	20%	3%	8%	6%	6%	
Men	Headcount	787	750	747	758	84	200	191	312	5%
Percentage of total employees	%	77%	79%	79%	80%	8%	20%	19%	31%	
Employees with disabilities	Headcount	23	24	29	30	1	5	6	11	-4%
Percentage of total employees	%	2%	3%	3%	3%	0%	0%	1%	1%	
Total	Headcount	1017	945	940	946	110	281	255	371	8%
	%	100%	100%	100%	100%	11%	28%	25%	36%	

¹Alperia Bartucci was not included in 2018 data.

Figure 31: Ratio of basic salary and remuneration of women to men (GRI 405-1; GRI 405-2)

Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Unit	2019 ⁶	2018 ⁵	2017 ⁴
Top management ¹	Ratio	0,69	0,77	0,78
Middle management ²	Ratio	1,03	0,93	1,06
White-collar employees	Ratio	0,95	0,87	0,83
Blue-collar employees ³	Ratio	0,78	0,62	0,75

¹Includes directors and direct reports

²Includes 2nd and 3rd level reports

³Data not representative, as there is only one women in this category who is not a specialized worker.

⁴Data was restated due to a change in calculation methodology.

⁵Alperia Bartucci was not included in 2018 data.

⁶Calculation methodology was updated for better comparison (i.e. standby duty was removed from calculation)

Percentage of female employees per category	2019	2018
Top management ¹	19%	12%
Middle management ²	17%	15%
White-collar employees	33%	32%
Blue-collar employees ³	0,4%	0,4%

Percentage of employees per category based on total number of employees	2019	2018
Top management ¹	8%	6%
Middle management ²	10%	10%
White-collar employees	57%	57%
Blue-collar employees ³	25%	26%

Figure 32: Parental leave² (GRI 401-3)

		Men				Women			
		2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016
Total number of employees that were entitled to parental leave ¹	Headcount	25	16	42	9	12	7	13	26
Total number of employees that took parental leave ²	Headcount	21	14	17	9	12	7	13	26
Percentage of employees that took parental leave³	%	84%	88%	40%	100%	100%	100%	100%	100%
Total number of employees planned to return to work in the reporting period (2019) after parental leave ended		21	14	17	9	6	7	8	4
Total number of employees that returned to work in the reporting period (2019) after parental leave ended ⁶	Headcount	21	14	17	9	2	6	8	4
Return to work rate⁴	%	100%	100%	100%	100%	33%	86%	100%	100%
Total number of employees that returned to work in 2018 after parental leave ended that were still employed 12 months (ending in the reporting period 2019) after their return to work	Headcount	14	15	9	0	6	6	4	0
Retention rate⁵	%	100%	88%	100%	100%	100%	75%	100%	100%

¹Based on total entitlements known to the employer with starting date after 1.1.2019

²Based on the entitlements with starting date after 1.1.2019

³Includes compulsory leave (only for mother) and optional leave (usable also by the father). In 2019 out of six women who planned to return to work: two did return, three extended their parental leave using voluntary leave and one left the company.

⁴Total number of employees that did return to work after parental leave/

⁵Retention rate = Total number of employees retained 12 months after returning to work following a period of parental leave/ Total number of employees

⁶Number corrected and restated for 2017

	2019	2018
Average hours per female employees who took parental leave	1422	1184
Average hours per male employees who took parental leave	104	63
Average weeks per female employees who took parental leave	37,4	31,2
Average weeks per male employees who took parental leave	2,7	1,7
Average months per female employees who took parental leave	9,4	7,8
Average months per male employees who took parental leave	0,7	0,4

Health and safety at work

Figure 33: Types of occupational diseases, occupational disease rate, and absenteeism (GRI 403-2)

Employees	2019	2018	2017	2016
Incidents of occupational diseases	0,00	0,00	0	0
Lost workdays due to occupational diseases	0,00	0,00	0	0
Lost workdays due to absentees of all kind ¹	11.728,85	10.033,00	10.717	7.633
Hours worked	1.613.515,90	1.454.474,01	1.396.937	1.194.147
Hours scheduled to be worked	1.950.014,96	1.822.583,74	1.824.863	1.511.618
Occupational disease rate (per 1.000.000 h)	0,00	0,00	0,00	0,00
Absentee rate (per 1000 hours)	6,01	5,50	5,87	5,05

¹Absentee excludes permitted leave absences such as holidays, study, maternity or paternity leave and compassionate leave. 'lost days' count begins the day after the absence

Figure 34: Types of injuries and rates of injury, lost days, and number of work-related fatalities (GRI 403-2)

Employees	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities	0	0	0	0%
Lost workday incidents	14	13	13	8%
Lost days ¹	427	293	192	46%
Hours worked	1.613.516	1.454.474	1.396.937	11%
Incident rate (per 1.000.000 h)²	8,68	8,94	9,31	-3%
Lost day rate (per 1000h)	0,26	0,20	0,14	31%

¹When calculating lost days, 'days' means calendar days; the lost-days count begins the day after the accident

²Minor (first-aid level) injuries are not included in the injury rate (IR); fatalities are included in the injury rate (IR)

Contractors	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities	0	0	not available	0%
Lost workday incidents	2	1	not available	100%
Lost days ¹	86	13	not available	562%
Hours worked	656.616	584.353	not available	12%
Incident rate (per 1.000.000 h)²	3,05	1,71	not available	78%
Lost day rate (per 1000h)	0,13	0,02	not available	489%

¹When calculating lost days, 'days' means calendar days; the lost-days count begins the day after the accident

²Minor (first-aid level) injuries are not included in the injury rate (IR); fatalities are included in the injury rate (IR)

Development and Innovation

Innovation, Research and Development

Figure 35: Innovation, Research & Development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development (GRI EU8)

	Unit	2019	2018	2017	YtY variation (%)
Number of employees working on R&D Projects	number of employees	88	46	not available	91%
Total R&D expenditure	EUR	1.560.934,00	1.056.716,73	1.554.247,59	48%
thereof					
EU projects	EUR	167.293,00	393.168,80		
Other research projects	EUR	455.799,00	317.195,54		
Innovation Board Projects	EUR	937.842,00	346.352,39		

Sustainable Products and Services

Figure 36: Sustainable products and services¹ (GRI EU7/ALP4)

	2019	2018	2017
ALP4: Share of revenues with sustainable products and services (%)	40%	49%	46%

¹Revenues include production and sale of hydro & solar energy, biomass and district heating, green gas and services related to energy efficiency and green electricity
Revenues relate to pro quota energy quantities; Revenues of the sale of green labelled electricity sold to end customers are based on the estimation of average

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE {GRI 102-56}



ALPERIA SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE
INDIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA
DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3,
C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO
CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL
GENNAIO 2018**

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2019



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Agli amministratori di Alperia SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Alperia SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Gestione in data 16 aprile 2020 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Consiglio di Sorveglianza per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito "GRI Standards") e dai "G4 Sector Disclosure – Electric Utilities" definiti nel 2013 (di seguito "G4 Sector Disclosure"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Consiglio di Sorveglianza ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzini 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

www.pwc.com/it



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 della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto, dai GRI Standards e dai G4 Sector Disclosure. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF 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 sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;



3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Alperia;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Alperia SpA e con il personale di Alperia Greenpower Srl ed Edyna Srl 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 della DNF. Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:
 - a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, 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. Uno specifico approfondimento è stato effettuato con riferimento alla verifica delle fonti energetiche sottese agli indicatori sulle emissioni di gas ad effetto serra;
 - per le seguenti società, Alperia Greenpower Srl ed Edyna Srl, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle 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 la DNF del Gruppo Alperia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI Standards e dai "G4 Sector Disclosure – Electric Utilities".

Trento, 24 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alberto Michelotti', written over a light blue grid background.

Alberto Michelotti
(Revisore legale)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Paolo Bersani', written over a light blue grid background.

Paolo Bersani
(Procuratore)

BERSANI PAOL
2020.04.24 11:57:10
CN=BERSANI PAOLO
C=IT
2.5.4.4=BERSANI
2.5.4.42=PAOLO
RSA/2048 bits

NOTA METODOLOGICA {GRI 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54}

Il presente Bilancio di sostenibilità assume la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016 ed esamina le attività e i dati indicativi del Gruppo Alperia secondo i limiti di rendicontazione e il periodo di rendicontazione del bilancio consolidato 2019. Gli scostamenti sono indicati accanto ai dati in questione con note in calce. La società è stata costituita di recente e in conseguenza del consolidamento dei diversi sistemi di raccolta dati preesistenti, non sono, in alcuni casi, disponibili dati comparabili per l'anno 2016.

Elenco delle società consolidate secondo il bilancio consolidato 2019 (si segnala che all'interno dei dati riportati è inclusa la quota parte relativa alla Società Neogy, nonostante non sia più consolidata integralmente a seguito della partecipazione di Dolomiti Energia Holding SpA):

Business Unit	Società	Quota di partecipazione (%)	Impianti (no)
Controllante	Alperia SpA		
Generazione	Alperia Greenpower Srl	100	32 centrali idroelettriche; 7 impianti fotovoltaici (Bolzano)
	Ottana Solar Power SpA	100	1 parco fotovoltaico
	Selsolar Rimini Srl	80	1 parco fotovoltaico
	Alperia Vipower SpA	77	2 centrali idroelettriche
	Selsolar Monte San Giusto Srl	60	1 parco fotovoltaico
Vendita & Trading	Alperia Trading Srl	100	
	Alperia Smart Services Srl (NEW)	100	
	Alperia Sum SpA (NEW)	70	
Reti	Edyna Srl	100	
	Edyna Transmission Srl	100	
Calore & Servizi	Alperia Ecoplus Srl	100	5 centrali di teleriscaldamento
	Biopower Sardegna Srl	100	1 centrale a biomassa
Smart Region	Alperia Fiber Srl	100	
	Alperia Bartucci SpA	60	
	Gruppo Green Power SpA (NEW)	86,53	
	Unix Group Srl (NEW)	100	
	Bluepower Connection Srl (NEW)	100	
	Green Energy Group Srl (NEW)	50,1	

L'azienda Alperia Bartucci SpA è stata integrata nel Gruppo Alperia nel 2018. L'integrazione dei dati a livello di Gruppo non è stata ancora totalmente implementata. Nei seguenti ambiti i dati di Alperia Bartucci SpA non sono stati ancora consolidati:

- Gestione dei fornitori
- Soddisfazione dei clienti

L'azienda Alperia Sum SpA è stata integrata nel Gruppo Alperia nel 2019. L'integrazione dei dati a livello di gruppo non è stata ancora totalmente implementata. Nei seguenti ambiti i dati di Alperia Sum SpA non sono stati ancora consolidati:

- Energy Consumption
- GHG Emissions
- Procurement
- Health, Safety & Environment

Le aziende Gruppo Green Power SpA, Bluepower Connection Srl e Green Energy Group Srl sono state integrate nel Gruppo Alperia nel 2019. L'integrazione dei dati a livello di gruppo non è stata ancora implementata. Con l'eccezione dei seguenti ambiti:

- Sviluppo economico

- Prodotti e servizi sostenibili

In seguito al miglioramento dei sistemi di rilevamento dati, per una migliore confrontabilità sono stati adattati i seguenti indicatori per l'anno 2018:

- GRI 302-1: Energy Consumption
- GRI 305: GHG Emissions

Il Bilancio di sostenibilità Alperia viene pubblicato annualmente. La relazione è stata redatta conformemente agli standard GRI: "Core option". Ai fini di una migliore leggibilità del Bilancio di sostenibilità, abbiamo evitato la doppia indicazione di genere dei termini, utilizzando solo la forma al maschile.

CONTATTI {GRI 102-53}

Brand & Communication Alperia

CSR Management: Kathrin Madl (sustainability@alperia.eu)

Progetto grafico e impaginazione: Mauro Babic

Responsabile della dichiarazione consolidata non finanziaria: Stefan Stabler