

An aerial photograph showing a dense forest of evergreen trees on the left and a clear, turquoise lake on the right. The shoreline is rocky and sandy. The text is overlaid on the image.

alperia

**Resilienza. Una scelta per il domani.
Sintesi sulla Sostenibilità 2019**

***siamo
l'energia
dell'alto adige***



Indice

- Lettera agli stakeholder 4
- I nostri obiettivi strategici 8
- Visione sostenibile 10
- Alperia in cifre 13
- Strategia di sostenibilità e aree d'azione 14
- Territorio 16
- Green Mission 20
- Clienti 24
- Team 30
- Sviluppo e innovazione 34

Lettera agli stakeholder

Care lettrici e cari lettori,

in qualità di provider di servizi energetici sappiamo quanto le nostre azioni possano essere determinanti per contribuire allo sviluppo di un territorio più sostenibile e più smart. Un territorio in cui l'energia pulita e accessibile possa essere un impulso per il raggiungimento di un benessere diffuso e inclusivo.

Per riuscire nel nostro obiettivo dobbiamo innanzitutto 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.

“La sostenibilità e l'innovazione includono la responsabilità ambientale e sociale.”



Johann Wohlfarter
Direttore Generale

Visione sostenibile

Nel corso dell'elaborazione del primo Bilancio di sostenibilità per l'anno 2017, l'azienda ha definito di concerto con gli stakeholder i temi rilevanti, ponendosi obiettivi chiari e misurabili. Sono 15 i temi che Alperia considera essenziali; questi temi vengono approfonditi in modo dettagliato all'interno dei cinque ambiti di azione strategici "Territorio", "Green Mission", "Clienti", "Team" e "Sviluppo e innovazione". Attraverso le nostre attività vogliamo contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals) delle Nazioni Unite: sono obiettivi ambiziosi ai quali possiamo dare un contributo reale e positivo. Essi saranno quindi integrati nel prossimo Piano strategico del Gruppo.

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 grazie a 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.



Flora Kröss
Presidente del Consiglio di Gestione

“La diversità e le pari opportunità sono alla base di un team funzionante e di successo.”

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 sviluppato una modalità di gestione sostenibile dell'acqua: minimizziamo l'impatto delle nostre centrali idroelettriche sulla natura e sull'ambiente, proteggiamo attivamente la biodiversità dei corsi d'acqua, operiamo nel pieno rispetto delle disposizioni di legge relative al deflusso minimo vitale, costruiamo apposite risalite per i pesci. Inoltre, promuoviamo progetti di innovazione che mirano a ridurre gli sprechi e le perdite d'acqua, come ad esempio collaborando con il Centro di Sperimentazione Laimburg e il Centro di Consulenza per la fruttivicoltura dell'Alto Adige per lo sviluppo di sensori di umidità intelligenti per i frutticoltori, e con Alperia Bartucci per il funzionamento più efficiente della rete idrica di Trento.

Ricerca e sviluppo per creare nuovi modelli di sostenibilità

Alperia intende diventare sempre più smart e più green; 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 collaboriamo con alcune delle più importanti eccellenze accademiche e tecnologiche italiane investendo in ricerca, sviluppo e innovazione.

"La salute e la sicurezza sul lavoro sono, per noi, fondamentali."



Mauro Marchi
Presidente del Consiglio di Sorveglianza

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). Consideriamo parte del nostro impegno fornire maggiori informazioni sulle nostre azioni e sensibilizzare l'opinione pubblica sulle questioni energetiche e sul cambiamento climatico.

Il valore della nostra squadra

Con noi lavorano oltre 1.000 persone. Una squadra affiatata che ogni giorno accresce le proprie competenze grazie ai numerosi corsi di formazione attivati su tematiche come la sicurezza sul lavoro e il change management. Anche la diversità e la parità di genere sono importanti per noi. Nel 2019, ad esempio, è stato assunto il 62% in più di donne rispetto al 2018.

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 del territorio.



Mauro Marchi
Presidente del Consiglio di Sorveglianza
Alperia SpA



Flora Kröss
Presidente del Consiglio di Gestione
Alperia SpA



Johann Wohlfarter
Direttore Generale
Alperia SpA

I nostri obiettivi strategici

Governance

Vogliamo integrare la sostenibilità ecologica, sociale ed economica nella nostra governance e nei nostri processi di management.

Acqua e biodiversità

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. Vogliamo inoltre promuovere l'uso efficiente e responsabile delle risorse idriche.

Marketing e comunicazione trasparenti

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

Sicurezza dell'approvvigionamento

Vogliamo garantire un approvvigionamento energetico sicuro ed efficiente.

Sviluppo economico

Vogliamo creare un valore aggiunto in diversi ambiti, tra l'altro in termini di posti di lavoro, imposte locali e impegno sociale.

Sicurezza sul lavoro

Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti e per quelli dei nostri collaboratori (imprese esterne).

Energia

Vogliamo rendere più efficiente il nostro consumo energetico.

Sviluppo del personale

Vogliamo sostenere e incoraggiare i nostri dipendenti nel loro sviluppo professionale.

Gestione dei fornitori

Vogliamo rendere i nostri acquisti il più possibile locali e sostenibili dal punto di vista ecologico e sociale. Il 100% dei nuovi fornitori viene valutato secondo specifici requisiti sociali e ambientali.

Soddisfazione dei clienti

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

Prodotti e servizi sostenibili

Vogliamo rendere "verde" il 100% della nostra attività di impresa.

Cyber security

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

Innovazione, ricerca e sviluppo

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

Diversità e pari opportunità

Vogliamo promuovere la diversità e le pari opportunità in tutte le attività lavorative. E vogliamo essere un'azienda a misura di famiglia sia per le donne che per gli uomini.

Strategia

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

Emissioni

Vogliamo sostenere il Piano Clima 2050 della Provincia di Bolzano e ridurre le nostre emissioni di gas serra.

Visione sostenibile

Da tre anni a questa parte Alperia ha intrapreso il proprio cammino strutturato nel mondo della sostenibilità. Un impegno concreto che si declina a livello valoriale, sociale, ambientale e di business con l'obiettivo di generare valore aggiunto a lungo termine - non solo per i nostri clienti, ma per l'intero territorio in cui operiamo. Fin dall'inizio abbiamo coinvolto i nostri stakeholder per capire con loro quali siano i temi più importanti nell'ambito della sostenibilità. Così abbiamo definito la nostra strategia e ci siamo posti obiettivi chiari e misurabili.

Ottobre 2016: inizio dell'implementazione di un **sistema di gestione della sostenibilità**

Dicembre 2017: approvazione del **Programma di sostenibilità 2017-2021** da parte del Consiglio di Gestione e del Consiglio di Sorveglianza

Giugno 2018: pubblicazione del primo **Bilancio di sostenibilità** del Gruppo Alperia

Settembre 2019: introduzione di una **politica di sostenibilità** a livello di Gruppo

Dicembre 2019: inizio della stesura del **Piano strategico 2020-2024**, in cui verranno integrati gli indicatori SDG dell'ONU

oltre **235** mln euro
di valore aggiunto locale
(2018: circa 222 mln euro)

62%
contratti stipulati con
fornitori locali (2018: 60%)

42%
presenze femminili nei
nostri organi di governance
(2018: 33%)

71%
linee elettriche interrante
(2018: 70%)

84%
uomini diventati padri nel 2019 che hanno
usufruito del congedo parentale (2018: 88%)

94%
energia netta prodotta da
fonti rinnovabili (2018: 94%)

97%
chiamate con risposta al
numero verde (2018: 97%)

94%
dipendenti assunti con
contratto di lavoro a tempo
indeterminato (2018: 94%)

Alperia in cifre



1.017 persone

team

(2018: 945 persone)



1.562.765.371 euro

ricavi

(+ 23% rispetto al 2018: 1,3 mrd)



€ -395.815.750 euro

posizione finanziaria netta

(2018: -388 mln)



5.423 GWh

energia elettrica venduta ai clienti finali

(2018: 4.000 GWh)



217 GWh

calore distribuito

(2018: 199 GWh)



464 mln m³

gas naturale venduto ai clienti finali

(2018: 367 mln m³)



4.788 GWh

trading energia elettrica

(2018: 1.907 GWh)



4,6 TWh

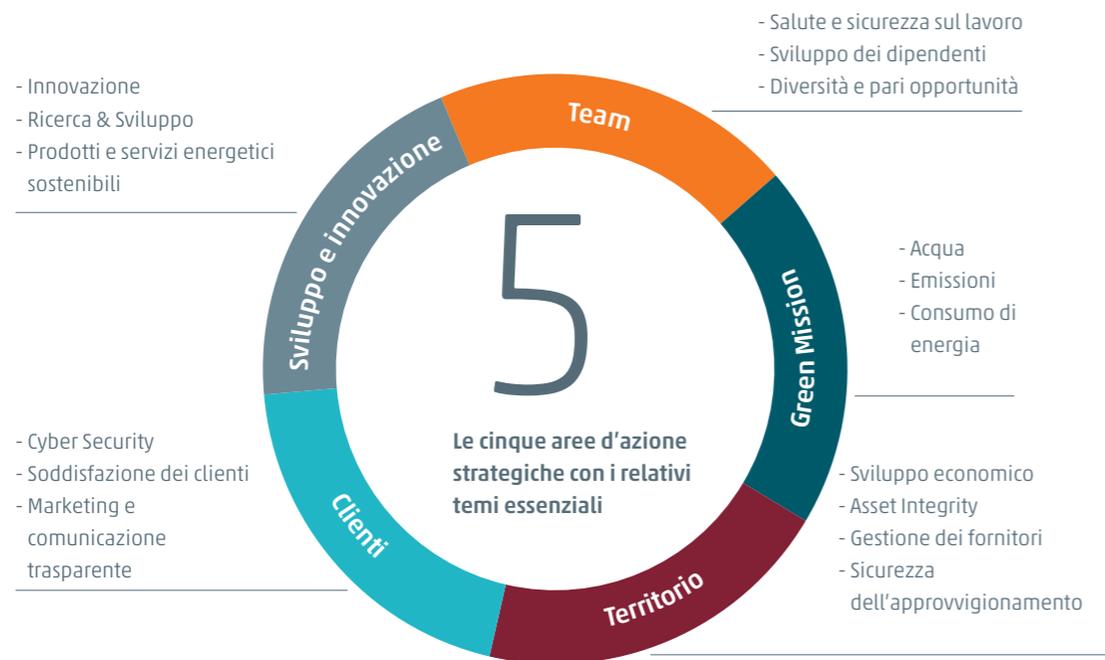
energia prodotta netta

(2018: 4,5 TWh)

Dati riferiti al 31/12/2019

Strategia di sostenibilità e aree d'azione

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



Con il nostro programma di sostenibilità 2017-2020 è stato realizzato il 78% degli obiettivi operativi che avevano scadenza nel 2019. Dei 32 obiettivi che ci eravamo prefissati per il 2019, 25 sono stati realizzati. I sette che non abbiamo raggiunto sono:

- **Riduzione della durata delle interruzioni:**
La durata delle interruzioni di fornitura per il cliente registrate nel 2019 è stata pari a 28,07 minuti, che equivalgono a un aumento del 3% rispetto al 2018.
- **Nessun infortunio occorso a dipendenti e a collaboratori di imprese esterne:**
Nel 2019 abbiamo registrato 14 incidenti che hanno coinvolto i nostri dipendenti e 2 che hanno coinvolto imprese esterne.
- **Il 100% delle gare d'appalto significative contiene requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto:**
Nel 2019 siamo arrivati all'80%.
- **Aumento fino al 90% del numero di clienti che ricevono la fattura in formato elettronico:**
Nel 2019 abbiamo raggiunto il 27%.
- **Organizzazione di 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 dal 5,5% (2018) al 6,01%.
- **Miglioramento della qualità dei dati del personale:**
È in corso l'elaborazione di un dashboard IT.



Territorio

Creiamo valore aggiunto a livello locale in termini di posti di lavoro, imposte e tasse, contratti di fornitura e impegno sociale. La massima priorità è data alla sicurezza tecnica e all'efficienza 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.

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**.
- ✓ Investiamo nella **modernizzazione ed efficienza** dei nostri impianti e delle nostre reti.
- ✓ Puntiamo a generare energia prevalentemente da **fonti rinnovabili**.



SDG 9 – Imprese, innovazione e infrastrutture

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

- ✓ 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.
- ✓ Promuoviamo progetti per la Smart City e l'e-mobility, sosteniamo progetti di ricerca innovativi con il nostro **Innovation Board** e iniziative dedicate come Alperia Startup Factory.
- ✓ 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 11 – Città e comunità sostenibili

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

✓ Abbiamo lanciato progetti che favoriscono lo sviluppo di città energeticamente più efficienti e più sostenibili. Sono d'esempio:

- gli investimenti nella green mobility
- l'ampliamento della rete del teleriscaldamento a Merano e Bolzano

SDG 12 – Consumo e produzione responsabili

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

- ✓ Seguiamo un Piano di sostenibilità e una nuova Sustainability policy.
- ✓ Abbiamo integrato almeno un **obiettivo di sostenibilità** negli obiettivi di performance annuali dei dirigenti del Gruppo.
- ✓ Nel processo di **selezione dei fornitori** ci assicuriamo che i prodotti rispettino standard di sostenibilità.



più di
104 mln euro

investimenti nelle
infrastrutture

94%

energia netta
prodotta da fonti
rinnovabili

-12%

interruzioni di
fornitura per cliente
(mediamente 1,51
interruzioni)

71%

linee di
distribuzione di
energia elettrica
interrate

62%

ordini ad
aziende locali

235.822.778 euro

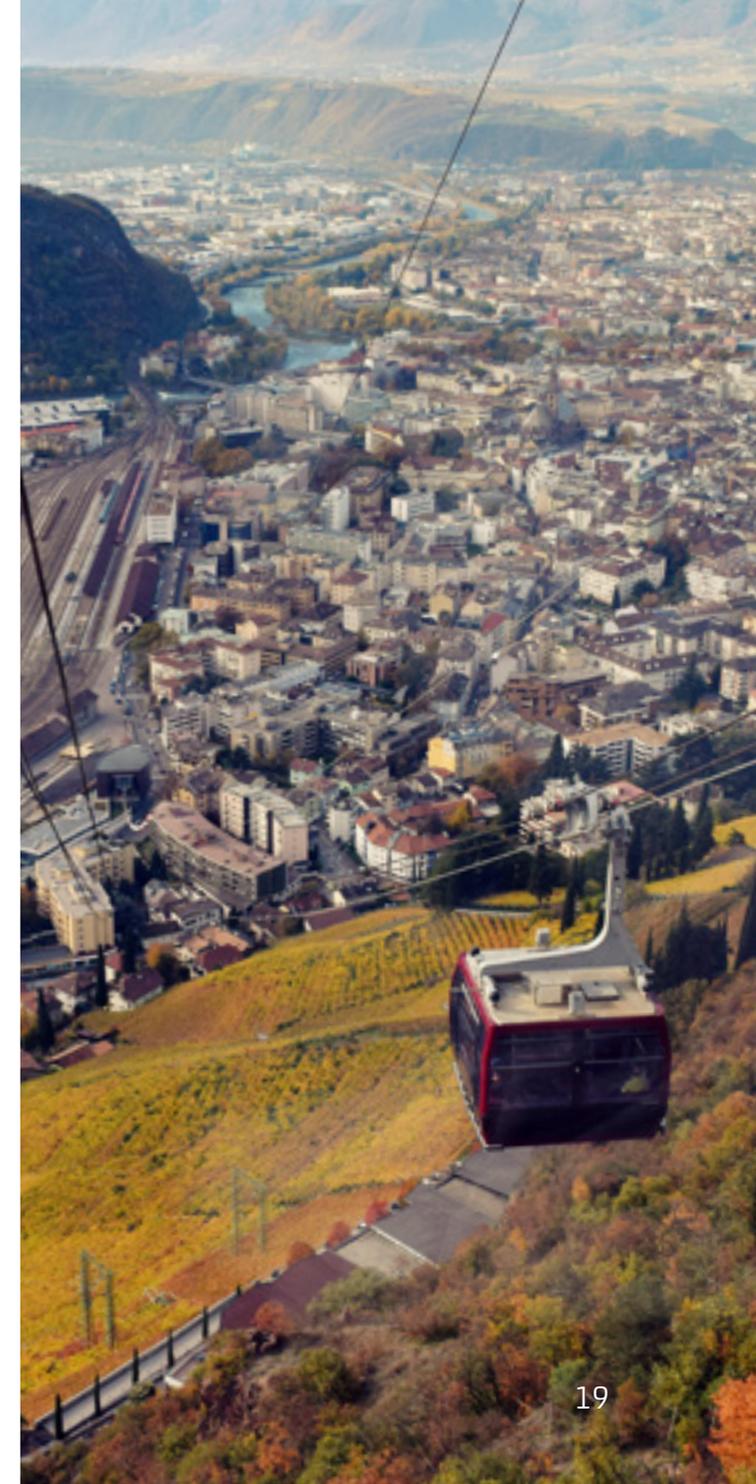
valore aggiunto per l'Alto Adige

Impegno per l'economia locale

Creiamo valore aggiunto in Alto Adige non solo attraverso il pagamento di tasse, salari, dividendi e risorse destinate a provvedimenti ambientali, ma anche con lo stanziamento di investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni. Nel 2019 sono stati investiti più di 104 milioni di euro: 40% nelle reti di distribuzione, 28% nella produzione, 13% nel teleriscaldamento, 9% nella Smart Region, 10% nelle infrastrutture IT, facility, supply e trading e altri settori.

Sicurezza dell'approvvigionamento

A novembre 2019 una forte nevicata si è abbattuta sull'Alto Adige, provocando guasti su 57 linee elettriche di media tensione e l'isolamento di 25.000 utenti. La fornitura è stata prontamente ripristinata. 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 operare stabilmente anche in caso di emergenza.



Green Mission

Manteniamo l'impatto ambientale al livello più basso possibile, promuoviamo una produzione energetica a basse emissioni, attuiamo programmi per la tutela 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 delle precipitazioni. Tutta l'energia viene sfruttata in modo responsabile, sostenendo misure volte al risparmio e all'uso efficiente.

Sustainability Development Goals promossi da Alperia



SDG 12 – Consumo e produzione responsabili

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

- ✓ Abbiamo avviato un **audit energetico** nelle nostre sedi, sulla base del quale abbiamo definito un piano con misure per aumentare l'efficienza.
- ✓ Abbiamo avviato diversi progetti per la **gestione sostenibile della risorsa idrica**.
- ✓ Stiamo implementando un **piano ambientale** di interventi di miglioramento e conservazione del paesaggio da centinaia di milioni di euro con durata trentennale concordato con la Provincia Autonoma di Bolzano.
- ✓ Ci impegniamo per **tutelare la biodiversità** del territorio occupandoci di attività come:
 - la gestione dei sedimenti nei bacini
 - la costruzione di scale di risalita per i pesci
 - 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.
- ✔ Valutiamo i rischi e le opportunità derivanti dai cambiamenti climatici (scarsità d'acqua, tempeste, normative, ecc.).
- ✔ Investiamo nella produzione e nell'utilizzo di prodotti con minori emissioni di gas a effetto serra.
- ✔ Favoriamo lo sviluppo di soluzioni di e-mobility interne ed esterne, ad esempio stiamo lavorando su misure per promuovere forme di spostamento casa-lavoro più sostenibili e stiamo convertendo il 50% della nostra flotta in veicoli elettrici.
- ✔ Ci adoperiamo affinché nei cittadini e nei nostri stakeholder possa crescere una maggiore consapevolezza in merito alle tematiche ambientali, ad esempio attraverso le giornate delle porte aperte (Green Event) e i consigli per il risparmio energetico sui social network.

oltre
100

vetture aziendali
elettriche, ibride
e a idrogeno

0,03

intensità GHG
(tonnellate di CO₂e
emesse per MWh)

66%

consumi energetici
all'interno dell'azienda
derivati da fonti
rinnovabili

Acqua, bene primario

L'energia idroelettrica è una delle più significative fonti energetiche rinnovabili: Alperia produce energia attraverso 34 centrali idroelettriche, 14 grandi dighe e 17 impianti minori, tutti ubicati in Alto Adige. Trattiamo questa risorsa pulita con rispetto, garantendo il miglior equilibrio possibile tra attività economiche e tutela dell'ambiente e impegnandoci nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni innovative per promuovere lo sviluppo sostenibile. Ci stiamo adoperando, ad esempio, per testare nuove soluzioni nella gestione dei sedimenti: in questo contesto, per il 2020 è previsto un esperimento presso il lago artificiale di Fortezza, per chiarire se il dragaggio sia adatto a sostituire completamente o parzialmente la fluitazione dei sedimenti.

Emissioni

Le attività del Gruppo Alperia generano sia emissioni dirette di gas serra (ad esempio durante la produzione) che indirette (ad esempio durante la vendita dei prodotti). Il collegamento della nostra società Edyna alla rete di teleriscaldamento, il risanamento energetico dei nostri edifici e dei nostri impianti e la pianificazione all'insegna della tutela climatica della nostra nuova sede di Merano sono esempi concreti di come stiamo riducendo in modo proattivo le emissioni di CO₂ che causiamo.

Clienti

Lavoriamo per costruire un rapporto di piena fiducia con i nostri clienti. Siamo a loro disposizione con un servizio attivo ventiquattr'ore su ventiquattro, rapido e orientato alle soluzioni, offrendo loro prodotti energetici personalizzati e competitivi sul mercato e prediligendo prodotti e servizi sostenibili. A tutto ciò affianchiamo una comunicazione e un'attività di marketing trasparenti, sempre aggiornate e orientate agli stakeholder, tenendo conto degli aspetti sociali ed ecologici. La tutela dei dati dei clienti e l'osservanza delle vigenti norme in materia di privacy e sicurezza sono garantite in ogni momento.

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

- ✔ Sviluppiamo e promuoviamo nuovi prodotti, come il **Green Gas**, nuovi servizi e nuove linee di business che aiutino i nostri clienti a essere più rispettosi dell'ambiente ed energeticamente più efficienti.
- ✔ Abbiamo inoltre fornito ai nostri clienti un preventivatore automatico.



SDG 9 – Imprese, innovazione e infrastrutture

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

- ✔ Sviluppiamo **reti di distribuzione moderne e resilienti**.
- ✔ Abbiamo avviato progetti per le **smart city** e la e-mobility, e sosteniamo progetti di ricerca innovativi tra i quali il **chatbot ELISA**, un assistente virtuale che risponde alle domande dei clienti.
- ✔ Sostituiremo i contatori tradizionali con gli **Smart Meter**, che consentono una gestione più efficiente dei consumi.

SDG 11 Città e comunità sostenibili

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

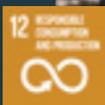
- ✓ Abbiamo lanciato progetti che favoriscono lo sviluppo di città energeticamente più efficienti e più sostenibili. Esempi in tale ambito sono l'**ampliamento della rete del teleriscaldamento** a Merano e a Bolzano e quello dell'**infrastruttura di ricarica** per la mobilità elettrica.



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 ampliare costantemente il nostro portafoglio di prodotti e servizi verdi.



Vicinanza al cliente

Tra i nostri clienti ci sono famiglie, grandi e piccole imprese ed enti pubblici. Nel 2019 l'80% dei clienti aveva contratti per l'energia elettrica, il 19% per il gas e l'1% per il teleriscaldamento.

Per un servizio rapido e orientato alle soluzioni, offriamo ai nostri clienti numerosi canali di comunicazione:

- il sito internet www.alperia.eu (disponibile anche tramite app)
- il numero verde con personale bilingue (call center)
- collaborazione con un call center esterno per far fronte ai picchi di richieste
- 9 Energy Point dislocati sul territorio (3 a Bolzano, 2 a Merano, 1 a Ora, Ortisei, Brunico e Bressanone)

Protezione dei dati

Vogliamo garantire il rispetto delle normative della privacy; per questo monitoriamo continuamente i nostri sistemi di sicurezza, aggiornandoli allo stato dell'arte, e abbiamo implementato tutte le misure previste dal GDPR.

Per il bene dell'ambiente

Nel 2019 abbiamo aumentato la quota di fatture elettroniche di tre punti percentuali. Attualmente è al 27%, anche se il nostro obiettivo ambizioso è di raggiungere il 90%, un numero che equivale a 100.000 pagine A4 stampate in meno all'anno.

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, le cui emissioni di CO₂ sono compensate. Ogni anno i materiali pubblicitari sono sottoposti a uno screening per valutare le alternative più sostenibili. Nel 2019 abbiamo ridotto le copie delle brochure stampate da 35.000 a 17.250 e abbiamo certificato anche un nuovo sistema di consulenza completamente digitale che riduce ulteriormente l'impatto della carta.

Inoltre tutte le emissioni del sito internet www.alperia.eu e dei siti del Gruppo sono state compensate.

Impegno sociale

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 nel 2019 il marchio Alperia, per la prima volta, è stato il più riconosciuto dell'Alto Adige in ambito sportivo. Nel 2019 abbiamo destinato a donazioni e sponsorizzazioni oltre 1,7 milioni di euro.



Con l'obiettivo di far conoscere sempre più ciò che facciamo e di sensibilizzare la comunità riguardo alle tematiche energetiche, anche nel 2019 abbiamo organizzato numerose giornate delle porte aperte nelle centrali, tutte certificate come **Green Event**, ovvero eventi sostenibili. Un esempio di tali manifestazioni è costituito dalla giornata delle porte aperte alla centrale di teleriscaldamento di Bolzano, organizzata nell'estate del 2019 in concomitanza con l'iniziativa Bolzanoinbici (vedi foto).

Team

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 appaltatrici.

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
 - aumentare la percentuale di manager femminili
 - 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.



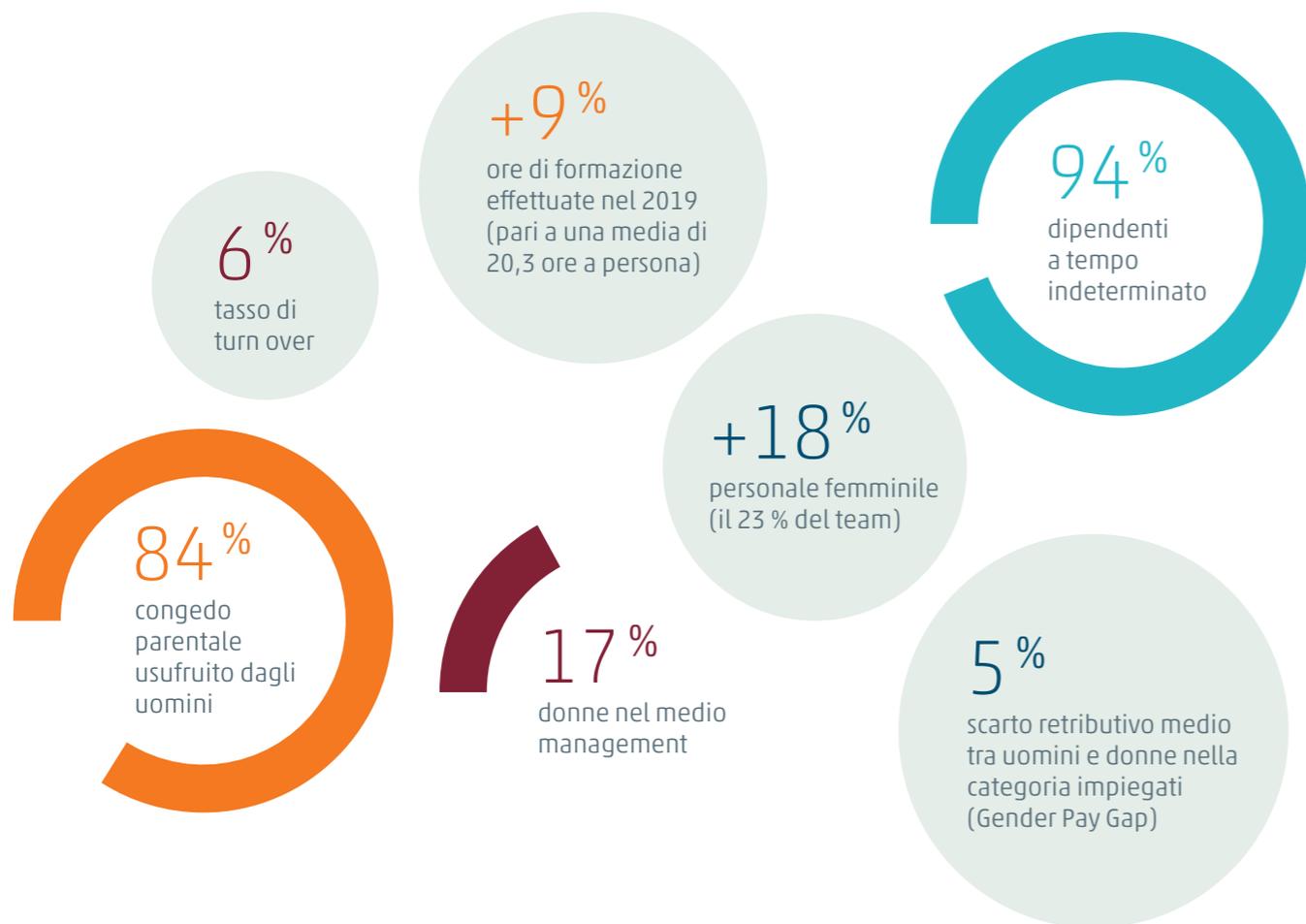
SDG 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica

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 "Talent" e "Pilastr".
- ✓ Stiamo affrontando il passaggio generazionale con lo sviluppo di politiche ad hoc per attirare e formare nuove risorse.
- ✓ Svolgiamo attività di promozione presso le principali scuole e università del territorio per attirare giovani talenti, in particolare nelle professioni tecniche.
- ✓ Promuoviamo un lavoro sano e sicuro effettuando manutenzioni delle nostre sedi e degli impianti e promuovendo iniziative volte al benessere in ambito lavorativo.

Dipendenti soddisfatti

Vogliamo aumentare la soddisfazione tra i nostri dipendenti, per questo realizziamo indagini periodiche anche attraverso la consulenza di enti esterni (p.es. l'istituto Great Place to Work® Italia). L'indagine eseguita nel 2019 ha evidenziato un tasso di gradimento del 50%, in aumento di 9 punti rispetto all'indagine effettuata nel 2016.



Salute e sicurezza sul lavoro

Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per il nostro team e per quelli delle imprese esterne. Per questo, ad esempio, nel 2019 abbiamo fatto installare nelle nostre sedi 30 defibrillatori semiautomatici che sono operativi dal 2020. Oltre a ciò vengono rilasciati report mensili HSE, pillole informative online, formazioni, partnership con la Protezione Civile e certificazioni revisionate e rinnovate di anno in anno.

Attenzione alla salute del nostro team

Non solo poniamo particolare attenzione alla salute dei nostri dipendenti e a un'atmosfera lavorativa positiva, ma diamo anche la possibilità di proporre suggerimenti attraverso il tool "myIdeas". Grazie alle idee raccolte abbiamo introdotto:

- bottiglie d'acqua di vetro
- dispenser di acqua potabile
- mele gratuite
- igienizzatori all'ingresso delle sedi

Continuiamo a sostenere le attività del CRAL che organizza momenti di condivisione per il dopolavoro dei nostri dipendenti e abbiamo rinnovato le convenzioni con alcuni centri sportivi di Bolzano e con altre realtà del territorio.



Sviluppo e innovazione

Lavoriamo allo sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche con l'obiettivo di offrire prodotti e servizi energetici competitivi e all'avanguardia 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 sempre più smart e sempre più rispettose dell'ambiente.

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 nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni energetiche sostenibili. Alperia ha lanciato, ad esempio, **Alperia Startup Factory**, un concorso di idee per promuovere l'innovazione nel campo delle energie rinnovabili e della Green Economy.



SDG 9 – Imprese, innovazione e infrastrutture

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

- ✓ Sosteniamo progetti di ricerca innovativi che rendono i nostri impianti e le reti di distribuzione più moderni, efficienti e sostenibili:
 - **UVAM** (Unità Virtuali Abilitate Miste) che contribuiscono a stabilizzare la rete di distribuzione
 - **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
 - **Flexi-Grid**, progetto che porterà a sviluppare cabine elettriche secondarie "del futuro" con l'utilizzo di misuratori smart di nuova generazione
 - il progetto triennale di ricerca e innovazione **SmartNet** che mira a ottimizzare lo stoccaggio in rete di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili

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 energeticamente più efficienti e più sostenibili. Tra questi:

- il progetto **Regalgrid dedicato alle comunità energetiche** e alle unità virtuali di aggregazione con cui i consumatori diventano prosumer, ovvero "consumatori co-produttori"
- il progetto **Smart Edyna** che comprende una cittadella intelligente nella sede Edyna per la gestione smart dell'acqua, del parcheggio, dell'illuminazione e degli accessi

SDG 12 – Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

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

✓ Vogliamo ampliare costantemente il nostro portafoglio di prodotti e servizi verdi, investendo in ricerca e sviluppo e promuovendo l'innovazione:

- oltre alla **Green Energy**, offriamo anche **Green Gas**, per il quale le emissioni di CO₂ sono compensate da investimenti in progetti ambientali certificati
- siamo riusciti a risparmiare 5.889 t di CO₂ per i nostri clienti grazie alla **consulenza sull'efficienza energetica**
- il progetto **Smart Land**, con il quale abbiamo installato sensori di umidità intelligenti nei campi di 60 agricoltori altoatesini per registrare e monitorare i dati per rendere più efficiente il processo di irrigazione



1.560.934 euro

investimenti in
ricerca e sviluppo

+1,6%

ricavi generati
con prodotti e
servizi sostenibili



Alperia Startup Factory

Alperia intende diventare sempre più smart e più green. Oltre ai numerosi progetti sopra elencati, 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.

Visto il successo del primo anno, abbiamo già lanciato la seconda edizione a cui hanno risposto 230 team provenienti da 37 Paesi del mondo.

Innovation Board

Per incentivare l'implementazione di attività interne di ricerca e sviluppo, Alperia ha creato nel 2018 l'Innovation Board, un gruppo di lavoro composto da collaboratori provenienti dalle nostre Business Unit (Generazione, Vendita e Trading, Reti, Calore e Servizi e Smart Region) e da vari reparti. L'Innovation Board è nato per promuovere un approccio multidisciplinare all'innovazione e ha proseguito le proprie attività anche nel 2019.

**Estratto del Bilancio
di sostenibilità 2019**

Dichiarazione consolidata di
carattere non finanziario 2019
ai sensi del Decreto
Legislativo n. 254/2016

Alperia SpA

Via Dodiciville 8
39100 Bolzano, Italia
T +39 0471 986 111
sostenibilita.alperia.eu
sustainability@alperia.eu



Tutte le emissioni di CO₂ risultanti dalla
realizzazione di questo opuscolo sono
state compensate dal sostegno al
progetto di protezione del clima
"Forest Mix: Brasile, Uganda, Perù".