



**alperia**

# Il nostro impegno per il domani

## Bilancio di sostenibilità 2018

*siamo  
l'energia  
dell'alto adige*



## Alperia a colpo d'occhio

[GRI 102-7]

1,3 mld €

Ricavi  
(2017: 1,1)

4,5 TWh

Energia prodotta netta  
(2017: 3,9)

-388 mln €

Posizione finanziaria netta  
(2017: -422)

991 persone

Organico  
(2017: 940)

4 TWh

Energia elettrica venduta ai clienti finali  
(2017: 3,2)

367 Mm<sup>3</sup>

Gas naturale venduto ai clienti finali  
(2017: 328)

199 GWh

Calore distribuito  
(2017: 195)

1,9 TWh

Trading energia elettrica  
(2017: 2,3)

Dati riferiti al 31.12.2018

# Lettera agli stakeholder

[GRI 102-14]

Care lettrici e cari lettori,

Alperia sta affrontando un percorso che la porterà a diventare un **provider di servizi energetici moderno e innovativo**. In questo cammino, la sostenibilità è un pilastro fondamentale a livello valoriale, economico e di business.

Il nostro obiettivo è creare un'azienda solida, moderna e innovativa, capace di generare **valore aggiunto a lungo termine** per i suoi clienti, per la comunità e per il territorio in cui opera: l'Alto Adige. Tale impegno è determinato dai megatrend in atto: dal cambiamento climatico all'innovazione digitale. Rischi e al tempo stesso opportunità che avranno - e in buona parte già hanno - un impatto significativo sulle nostre vite e che spingono Alperia a contribuire concretamente, con il suo operato, al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (Sustainable Development Goals). Obiettivi ambiziosi ma determinanti per un'impresa come la nostra, il cui futuro è strettamente legato al benessere dell'ambiente e della società.

## Sostenibilità in cammino

Abbiamo pubblicato nel 2017 il nostro primo Bilancio di Sostenibilità. Quest'anno, presentando il secondo Bilancio, possiamo orgogliosamente dire di aver **raggiunto il 77% degli obiettivi previsti per il 2018**, facendo importanti passi in avanti per integrare la sostenibilità in modo strutturato nella nostra strategia aziendale, coniugando principi di efficienza economica e di responsabilità sociale ed ecologica.

"Stiamo lavorando per creare un'azienda solida, moderna e innovativa, capace di generare valore aggiunto a lungo termine per i suoi clienti, per la comunità e per il territorio in cui opera: l'Alto Adige"

**Mauro Marchi,**  
Presidente del Consiglio di Sorveglianza Alperia SpA



Fin dal primo momento abbiamo coinvolto gli stakeholder per capire con loro quali temi fossero più importanti in materia di sostenibilità. Abbiamo così definito la nostra strategia e ci siamo dati obiettivi chiari e misurabili. Nel corso del 2018 abbiamo rafforzato tale impegno creando strumenti ad hoc come il Comitato Direttivo sulla Corporate Social Responsibility e la struttura di governance per la CSR. In questo modo siamo certi di poter procedere con ancora maggiore efficacia nella realizzazione del programma di sostenibilità.

Nel presente rapporto Alperia indica i progressi fatti nel corso dell'ultimo anno e gli obiettivi che si è data per gli anni a venire. Così come ci eravamo prefissi, abbiamo iniziato ad aumentare la quota di fatturato derivato dalla vendita di prodotti e servizi sostenibili lanciando sul mercato **Alperia Green Gas, gas climaticamente neutrale** certificato dal rinomato ente indipendente TÜV NORD. Abbiamo potenziato la Smart Region in Alto Adige lavorando su tre aree: telecomunicazione, e-mobility ed efficientamento energetico. Abbiamo cominciato a predisporre le misure che ci consentiranno di ridurre i gas a effetto serra, abbiamo istituito un sistema di monitoraggio dei consumi nel Facility Management e introdotto una nuova piattaforma per prevenire eventuali irregolarità (Whistleblowing). Il tutto, mantenendo alta la soddisfazione dei clienti e migliorando, giorno dopo giorno, il benessere dei dipendenti.

## Responsabilità per l'Alto Adige

Nel 2018, **Alperia ha generato un valore aggiunto per l'Alto Adige di 222 milioni di euro**, con l'obiettivo di arrivare a creare, entro il 2021, un valore aggiunto di 1,2 miliardi di euro. Il territorio in cui operiamo è infatti centrale per la nostra attività e lo dimostriamo in ogni momento.

Laddove possibile e nel pieno rispetto delle regole dell'equa competizione, prestiamo attenzione alle professionalità e alle eccellenze presenti in Alto Adige. Anche nel 2018, infatti, il numero degli ordini d'acquisto emessi ha riguardato per il 60% fornitori locali.

Stiamo procedendo nell'interramento delle linee elettriche aeree per far sì che le nostre attività siano il meno impattanti possibile per l'ambiente e il paesaggio: **attualmente il 70% della nostra rete elettrica è posata nel sottosuolo**. A ciò si aggiunge il monitoraggio costante e puntuale delle



**"Abbiamo raggiunto il 77% degli obiettivi previsti per il 2018, facendo importanti passi in avanti per integrare la sostenibilità in modo strutturato nella nostra strategia aziendale, coniugando principi di efficienza economica e di responsabilità sociale ed ecologica"**

**Wolfram Sparber,**  
Presidente del Consiglio di Gestione Alperia SpA

infrastrutture con il loro mantenimento in sicurezza. Anche in caso di situazioni limite, come la violenta ondata di maltempo che ha colpito l'Alto Adige a fine ottobre 2018, con l'isolamento di 50 mila utenze, Alperia è infatti stata in grado di ripristinare il servizio in tempi brevi, non registrando danni permanenti agli impianti né infortuni tra il personale, sempre aggiornato e formato per gestire anche le situazioni più difficili.

A febbraio 2018 abbiamo fondato **Alperia Bartucci**, acquisendo il 60% delle quote di Bartucci S.p.A. Abbiamo così avviato attività di audit ed efficientamento energetico, proponendo ai clienti contratti EPC (Energy Performance Contract) dando la possibilità alle imprese di implementare un sistema più efficiente grazie alle migliori tecnologie presenti sul mercato. Gli investimenti iniziali vengono sostenuti da Alperia Bartucci che si remunerà solo con i risparmi effettivamente generati. Nel 2018, i progetti realizzati in modalità EPC sono stati 21, con un risparmio totale annuo di 4.661 tep (tonnellate di petrolio equivalente).

Queste sono solo alcune delle misure attuate da Alperia nel corso dell'anno con l'obiettivo di contribuire attivamente alla realizzazione del Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano, riducendo le emissioni generate dalla nostra attività e da quelle dei nostri clienti e offrendo energia, servizi e calore sostenibile, come dimostrano anche gli investimenti fatti per estendere il teleriscaldamento. Il tutto avendo sempre come asse portante della nostra identità la risorsa idroelettrica, tanto che nel 2018 **Alperia ha prodotto 4 TWh di energia idroelettrica, con un aumento del 18% rispetto al 2017**.

#### Innovare, insieme

Fornire energia all'Alto Adige per Alperia significa pensare al futuro identificando in esso un orizzonte che dovrà essere sempre più green, smart ed efficiente. Per questo, **riteniamo essenziale investire in Ricerca e Sviluppo**. Solo le imprese che credono nell'innovazione potranno restare al passo con i tempi e, anzi, anticiparli. Con il nostro Innovation Board, un gruppo di lavoro composto da collaboratori provenienti da diverse Business Unit e Servizi, promuoviamo un approccio multidisciplinare all'innovazione con un budget dedicato che nel 2018 è stato di oltre 346.000 euro, su un totale di 1.056.716 euro investiti in Ricerca e Sviluppo. Il gruppo ha lavorato allo sviluppo di nove

**"Abbiamo lanciato sul mercato Alperia Green Gas, gas climaticamente neutrale certificato dal rinomato ente indipendente TÜV NORD, e stiamo investendo in innovazione, ricerca e sviluppo per fare dell'Alto Adige una Smart Region all'avanguardia"**

**Johann Wohlfarter,**  
Direttore Generale Alperia SpA



idee innovative ponendosi come obiettivo il raggiungimento del massimo valore aggiunto per l'azienda, per il territorio e per il cliente. Inoltre, sempre nel 2018, abbiamo lanciato Alperia Startup Factory per promuovere nuove imprese nel campo energetico, **abbiamo portato avanti progetti innovativi come Smart Land e Smart Edyna**, abbiamo continuato a estendere la rete in fibra ottica e ci siamo posti l'obiettivo di promuovere attivamente la produzione elettrica distribuita puntando sulla nascita e la diffusione delle comunità energetiche e scommettendo sulle unità virtuali di aggregazione. È d'esempio, in tal senso, il progetto Regalgrid sviluppato al NOI Techpark di Bolzano. Inoltre, abbiamo coinvolto privati e aziende con un sondaggio sulle smart cities chiedendo loro di aiutarci a identificare le priorità sulle quali agire. Tra le aree più richieste: la mobilità elettrica, l'efficienza energetica e la digitalizzazione delle attività.

#### In dialogo con i nostri clienti

Alperia fornisce energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento a **297.716 clienti, tra cui famiglie, grandi e piccole imprese e istituzioni pubbliche, con un aumento del 15% rispetto al 2017**. Numeri che sono, anzitutto, persone con cui Alperia vuole condividere e comunicare con puntualità, trasparenza e vicinanza. Per questo, abbiamo aperto un nuovo Energy Point sul territorio e abbiamo continuato a mantenere alte le performance nel customer service rispondendo al 97% delle chiamate ricevute ogni mese e risolvendo i reclami entro massimo 10 giorni, contro i 40 previsti dalla normativa. Il risultato del nostro impegno è confermato dai clienti che per l'87% si sono detti molto soddisfatti del servizio ricevuto. Infine, per farci conoscere meglio anche da chi non è nostro cliente, abbiamo rinnovato le iniziative delle "Giornate delle porte aperte" portando adulti e bambini in visita nelle centrali. L'abbiamo fatto con un'attenzione in più alla sostenibilità, certificando tali eventi come **"going Green Event"**, 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.

#### Una squadra affiatata

Il Gruppo Alperia conta 991 dipendenti. Si tratta di persone che operano in tutte le aree del settore energetico e per le quali vogliamo essere un datore di lavoro allettante, aumentando l'indice di soddisfazione dei nostri collaboratori. Per questo abbiamo armonizzato alcuni accordi sindacali e coinvolto i dipendenti nelle Giornate della Comunicazione.

Sappiamo che una grande sfida è rappresentata dal gender gap: attualmente le dipendenti donne sono il 21%, ma lavoreremo per far sì che le cose cambino, **intensificando le misure che si rivolgono alle ragazze più giovani per entusiasmarle nei confronti della tecnologia, dell'informatica e dell'ingegneria**. Il 39% della forza lavoro all'interno del Gruppo ha, inoltre, più di 51 anni; ciò vuol dire che presta un gran numero di dipendenti esperti e qualificati andrà in pensione. Per questo, stiamo sviluppando un High Potential Program per la talent attraction e retention, valorizzando il personale e sviluppandone ulteriormente abilità e competenze.

Come leggerete nelle pagine di questo documento, dunque, molte cose sono state fatte e molte ancora sono da fare. Alperia è pronta a continuare il suo viaggio nel nome della sostenibilità, donando all'Alto Adige un futuro ricco di energia pulita, intelligente e rinnovabile.



Mauro Marchi,  
Presidente del Consiglio di  
Sorveglianza Alperia SpA



Wolfram Sparber,  
Presidente del Consiglio di  
Gestione Alperia SpA



Johann Wohlfarter,  
Direttore Generale  
Alperia SpA

# La sostenibilità di Alperia in cifre



ca. 222<sup>Mln €</sup>

di valore aggiunto locale



60%

dei contratti con i fornitori sono  
conclusi con fornitori locali



70%

delle nostre linee  
elettriche sono interrate



94%

dei nostri collaboratori sono  
assunti con contratto di lavoro  
a tempo indeterminato



33%

dei membri dei nostri organi di  
governance sono donne



88%

degli uomini che nel 2018 sono  
diventati padri hanno usufruito del  
congedo di paternità



4.203<sup>GWh</sup>

energia prodotta netta  
da fonti rinnovabili



97%

delle chiamate risposte  
al numero verde

# Highlights 2018

Governance	Strategia	Risk management	Sicurezza dell'approvvigionamento	Valore aggiunto economico	Prodotti e servizi sostenibili	Soddisfazione dei clienti	Ricerca e Sviluppo	E-mobility	Emissioni
<p>Abbiamo raggiunto il 77% degli obiettivi previsti per il 2018 dal Piano di Sostenibilità 2017-2021 e abbiamo creato strumenti ad hoc, come il Comitato Direttivo sulla Corporate Social Responsibility e la struttura di governance per la CSR. Inoltre, abbiamo incorporato un obiettivo di sostenibilità nella valutazione del premio del Gruppo e abbiamo iniziato a elaborare un KPI Dashboard per il Top Management.</p>	<p>Abbiamo implementato e aggiornato alcune delle misure previste dal Piano di Sostenibilità 2017-2021 e stiamo lavorando per integrare la sostenibilità in modo strutturato nella strategia aziendale 2019-2024, coniugando principi di efficienza economica e di responsabilità sociale ed ecologica.</p>	<p>Vogliamo identificare e gestire attivamente i nostri rischi di sostenibilità. Per questo, abbiamo cominciato a integrare nel processo di risk management gli aspetti inerenti alla gestione della Corporate Social Responsibility con particolare riferimento alle tematiche di ESG (Environmental, Social, Governance).</p>	<p>A fine ottobre 2018 si è abbattuta una violenta ondata di maltempo in tutto il nord Italia, dimostrando quanto possano essere devastanti gli effetti dei mutamenti climatici in corso, fenomeni che stanno impattando anche sull'attività di Alperia. In totale sono rimaste isolate 50 mila utenze in 33 comuni altoatesini. Alperia ha gestito prontamente l'emergenza ripristinando nel corso di pochi giorni tutte le utenze danneggiate dal maltempo.</p>	<p>Nel 2018 abbiamo creato un valore aggiunto per l'Alto Adige di 222 milioni di euro in termini di versamenti a enti pubblici, remunerazione del personale e benefits, incarichi ad aziende locali, sponsorizzazioni, donazioni e dividendi ai soci locali. Un cammino che ci porterà entro il 2021 ad aver creato per l'Alto Adige un valore aggiunto di 1,2 miliardi di euro.</p>	<p>Abbiamo lanciato Alperia Green Gas, impegnandoci a controbilanciare la quantità di CO<sub>2</sub> generata tramite investimenti in progetti a tutela dell'ambiente. La posizione climaticamente neutra del Green Gas di Alperia è confermata ufficialmente di anno in anno da TÜV NORD, rinomato ente di certificazione indipendente.</p>	<p>Abbiamo testato con un'indagine il gradimento dei nostri clienti per il servizio offerto e l'87% si è detto soddisfatto. Per essere sempre più vicini, trasparenti e affidabili, abbiamo inaugurato un nuovo Energy Point sul territorio e abbiamo mantenuto alte le performance nel customer service rispondendo al 97% delle chiamate ricevute ogni mese e risolvendo i reclami in una media di massimo 10 giorni, contro i 40 previsti dalla normativa.</p>	<p>Abbiamo lanciato l'Alperia Startup Factory per promuovere nuove imprese nel campo energetico, abbiamo sviluppato progetti innovativi come Smart Land e Smart Edyna e abbiamo lavorato a progetti di ricerca europei dedicati alle reti intelligenti. Abbiamo inoltre esteso la rete in fibra ottica e il nostro Innovation Board ha iniziato a implementare nove progetti di innovazione.</p>	<p>Abbiamo ampliato ulteriormente l'infrastruttura di ricarica in Alto Adige, siglato accordi di interoperabilità con partner di rilevo a livello nazionale e internazionale e inaugurato l'hyper-charger, la prima colonnina per la ricarica di macchine elettriche con una potenza fino a 300 kW in Italia. Stiamo, inoltre, continuando a elettrificare la nostra flotta aziendale e abbiamo siglato accordi con Car Server, Jaguar e Unicredit.</p>	<p>Sosteniamo il Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano con l'obiettivo di ridurre le nostre emissioni di gas a effetto serra entro il 2021. Grazie all'impiego di tecnologie ecosostenibili, dal 2017 siamo riusciti a evitare l'emissione in atmosfera di 8.600 tonnellate di CO<sub>2</sub>.</p>

# Indicatori chiave di Alperia

	2018	2017	2016	YtY Variation
<b>Territorio</b>				
Valore aggiunto per l'Alto Adige (EUR)	<b>222.373.892</b>	180.949.643	-	<b>23%</b>
Energia prodotta da fonti rinnovabili netta	<b>94%</b>	93%	94%	<b>1%</b>
Percentuale linee di distribuzione di energia elettrica interrate	<b>70%</b>	67%	-	<b>4%</b>
Numero interruzioni di fornitura per cliente	<b>1,73</b>	1,69	1,59	<b>2%</b>
Durata interruzione fornitura per cliente (in min)	<b>27,36</b>	20,74	23,66	<b>32%</b>
Indice di disponibilità impianti idroelettrici	<b>87,67%</b>	89,76%	-	<b>-2%</b>
Infortuni ambientali	<b>0</b>	3	0	<b>-100%</b>
Percentuale degli ordini con aziende locali (in base al numero di ordini)	<b>60%</b>	59%	-	<b>2%</b>
<b>Green Mission</b>				
Percentuale del consumo di energia all'interno dell'azienda di fonti rinnovabili	<b>71%</b>	72%	70%	<b>-1%</b>
GHG Intensità (Tonnellate di CO <sub>2</sub> e emesse per MW/h)	<b>0,02</b>	<b>0,03</b>	<b>0,03</b>	<b>-25%</b>

	2018	2017	2016	YtY Variation
<b>Clienti</b>				
Percentuale delle chiamate risposte al numero verde	<b>97%</b>	97%	85%	<b>0%</b>
Numero di reclami per 100 clienti	<b>0,18</b>	0,23	-	<b>-22%</b>
Indice di soddisfazione clientela	<b>87%</b>	-	-	

	2018	2017	2016	YtY Variation
<b>Dipendenti</b>				
Numero di dipendenti (persone)	<b>991</b>	940	946	<b>5%</b>
Tasso di nuove assunzioni	<b>6%</b>	4%	4%	<b>50%</b>
Tasso di turnover	<b>6%</b>	4%	5%	<b>50%</b>
Ore medie di formazione per dipendente	<b>18,7 h</b>	-	-	
Percentuale di donne in Alperia	<b>21%</b>	21%	20%	<b>0%</b>
Percentuale di donne nel medio management	<b>15%</b>	-	-	
Scarto retributivo medio tra uomini e donne nella categoria impiegati	<b>13%</b>	17%	-	<b>-24%</b>
Percentuale di padri che hanno usufruito del congedo parentale	<b>88%</b>	40%	100%	<b>120%</b>
Durata media del congedo parentale (uomini)	<b>2 settimane</b>	-	-	
Return to work Rate (donne)	<b>86%</b>	100%	100%	<b>-14%</b>
Retention Rate (un anno dopo; donne)	<b>75%</b>	100%	100%	<b>-25%</b>
Tasso di assenza dal lavoro (per 1.000h)	<b>5,5</b>	5,87	5,05	<b>-6%</b>
Indice di frequenza infortuni (per 1.000.000h)	<b>8,94</b>	9,31	16,01	<b>-4%</b>
Indice di gravità infortuni (per 1.000h)	<b>0,2</b>	0,14	0,15	<b>43%</b>
<b>Sviluppo e innovazione</b>				
Investimenti nella ricerca e innovazione (EUR)	<b>1.056.717</b>	1.554.248	707.952	<b>-32%</b>
Percentuale dei dipendenti coinvolto in progetti per la ricerca e l'innovazione	<b>5%</b>	-	-	
Quota di fatturato realizzata con prodotti e servizi sostenibili	<b>49%</b>	46%	29%	<b>7%</b>



# Alperia si presenta

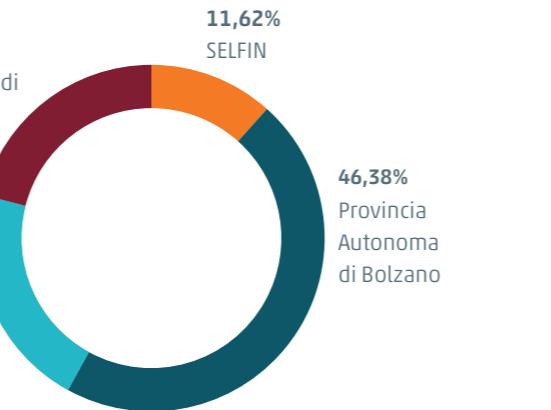
[GRI 102-1; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7]

Alperia è il principale provider di servizi energetici dell'Alto Adige e una delle realtà più importanti in Italia per la green energy. **Il nostro impegno è a 360 gradi:** produciamo energia da fonti rinnovabili, prevalentemente dalla risorsa idroelettrica, detenendo le quote di maggioranza di 34 centrali idroelettriche a cui si affiancano 7 impianti fotovoltaici e 3 parchi, 5 centrali di teleriscaldamento e 1 centrale a biomassa a Ottana, in Sardegna, ma gestiamo anche la rete di distribuzione elettrica che si estende per 8.628 km. Ci occupiamo inoltre della vendita di energia, realizziamo centrali a fonte rinnovabile, sviluppiamo soluzioni innovative per l'efficientamento energetico, **investiamo nello sviluppo della mobilità elettrica** e portiamo i vantaggi della banda ultra larga sul territorio. Rispettiamo il luogo in cui operiamo, creando valore aggiunto sotto forma di posti di lavoro, infrastrutture all'avanguardia, energia verde e rinnovabile e sostegno alla comunità. **Per l'Alto Adige sogniamo un futuro sostenibile, energeticamente avanzato e innovativo.**



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.

l'8,07% delle sue azioni, portando la propria quota dal 54,45% al 46,38%. Oggi, Selfin 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.



La Provincia Autonoma di Bolzano che fino al 2017 ne deteneva la maggioranza, a ottobre 2018 ha ceduto a Selfin, società partecipata da 100 comuni altoatesini,

# 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,** introdotta nel 2017, all'interno delle quali sono incorporate le oltre 26 società affiliate (14) e partecipate (12) di Alperia (dati riferiti al 31.12.2018).

Nel 2018 è stata costituita una nuova società all'interno della Business Unit "Vendita & Trading": Alperia Trading Srl che si occupa di trading di energia elettrica e gas. Inoltre, sempre nel 2018, a febbraio, abbiamo acquisito il 60% di Bartucci, uno dei principali operatori

nazionali del mercato dell'efficienza e dei servizi energetici integrati. Un'operazione che ha accelerato la **trasformazione del Gruppo da utility tradizionale a provider di servizi energetici a tutto tondo**, rafforzando la capacità e il raggio d'azione.

**Alperia Ecoplus Srl\***  
Teleriscaldamento  
  
**Teleriscaldamento Silandro Srl**  
Teleriscaldamento  
  
**Biopower Sardegna Srl\***  
Centrale a biomassa

**IIT Bolzano Scarl**  
Ricerca e sviluppo settore idrogeno  
  
**Bio.Te.Ma Srl**  
Ricerca e sviluppo biocombustibili

**Medgas Italia Srl**  
Rigassificazione  
  
**LNG MedGas Terminal Srl**  
Rigassificazione

**Alperia Smart Services Srl\***  
Vendita di prodotti e servizi

**Alperia Trading Srl\***  
Commercio energia elettrica e gas

# Vendita & Trading

# Calore & Servizi

Alperia SpA è articolata in 5 Business Unit: Generazione, Vendita & Trading, Reti, Calore & Servizi e Smart Region, introdotta nel 2017, all'interno delle quali sono incorporate le oltre 26 società affiliate (14) e partecipate (12) di Alperia (dati riferiti al 31.12.2018).

Nel 2018 è stata costituita una nuova società all'interno della Business Unit "Vendita & Trading": Alperia Trading Srl che si occupa di trading di energia elettrica e gas. Inoltre, sempre nel 2018, a febbraio, abbiamo acquisito il 60% di Bartucci, uno dei principali operatori

nazionali del mercato dell'efficienza e dei servizi energetici integrati. Un'operazione che ha accelerato la **trasformazione del Gruppo da utility tradizionale a provider di servizi energetici a tutto tondo**, rafforzando la capacità e il raggio d'azione.

**Alperia Ecoplus Srl\***  
Teleriscaldamento  
  
**Teleriscaldamento Silandro Srl**  
Teleriscaldamento  
  
**Biopower Sardegna Srl\***  
Centrale a biomassa

**IIT Bolzano Scarl**  
Ricerca e sviluppo settore idrogeno  
  
**Bio.Te.Ma Srl**  
Ricerca e sviluppo biocombustibili

**Medgas Italia Srl**  
Rigassificazione  
  
**LNG MedGas Terminal Srl**  
Rigassificazione

**Alperia Smart Services Srl\***  
Vendita di prodotti e servizi

**Alperia Trading Srl\***  
Commercio energia elettrica e gas

# Calore & Servizi

# Smart Region

**Alperia Fiber Srl\***  
Telecomunicazioni

**Alperia Smart Mobility Srl\***  
Eletromobilità

**Alperia Bartucci SpA\***  
Efficienza energetica

# Reti

**Edyna Srl\***  
Distribuzione energia elettrica e gas

**Edyna Transmission Srl\***  
Trasmissione energia elettrica

Alperia  
Bilancio di sostenibilità 2018

**PVB Power Bulgaria SpA**  
Produzione energia elettrica  
  
**Ottana Solar Power SpA\***  
Produzione energia elettrica  
  
**VEZ Svoghe SpA**  
Produzione energia elettrica  
  
**VEZ Maritza Srl**  
Produzione energia elettrica

**Enerpass Scarl**  
Produzione energia elettrica  
  
**Azienda Elettrica Campo Tures Scarl**  
Produzione energia elettrica

**SEL SOLAR Rimini Srl\***  
Produzione energia elettrica  
  
**SEL SOLAR Monte San Giusto Srl\***  
Produzione energia elettrica

**Edyna Srl\***  
Distribuzione energia elettrica e gas  
  
**Edyna Transmission Srl\***  
Trasmissione energia elettrica

\*Società consolidate considerate nel presente report.  
Dati riferiti al 31.12.2018.

# Catena dei valori

[GRI 102-9]

Alperia fornisce energia all'Alto Adige. Le nostre attività spaziano dalla produzione alla distribuzione alla fornitura di servizi energetici. **Un processo che genera impatti non solo sull'azienda, ma anche sui nostri fornitori e sui clienti finali, dunque, lungo tutta la catena di produzione del valore.** Una catena che segue i principi di sostenibilità.

Le nostre fonti di approvvigionamento energetico sono prevalentemente naturali e locali. Su tutte: l'acqua, che preleviamo dal territorio altoatesino a cui restituiamo prodotti e servizi energetici sostenibili. Ci riforniamo inoltre di biomassa, anch'essa prevalentemente proveniente dalle aree a noi più vicine, e di olio di palma certificato che però non proviene da fornitori locali. Tramite la consociata Biopower Srl, infatti, Alperia gestisce a Ottana, in Sardegna, una centrale elettrica a biomassa che produce in media 270 GWh all'anno, pari al consumo di una cittadina di 50 mila abitanti.

La materia prima utilizzata è l'olio di palma (o "CPO = Crude Palm Oil"). L'approvvigionamento avviene solo da fornitori certificati ISCC EU. Tale certificazione garantisce la sostenibilità di tutta la filiera: dalla coltivazione al mulino, dallo stoccaggio al trasporto. La qualità dell'olio di palma viene analizzata chimicamente in quanto deve rispecchiare le caratteristiche chimiche redatte da Alperia. I controlli effettuati da società terze avvengono sia all'imbarco sulla nave che prima dello scarico del prodotto.

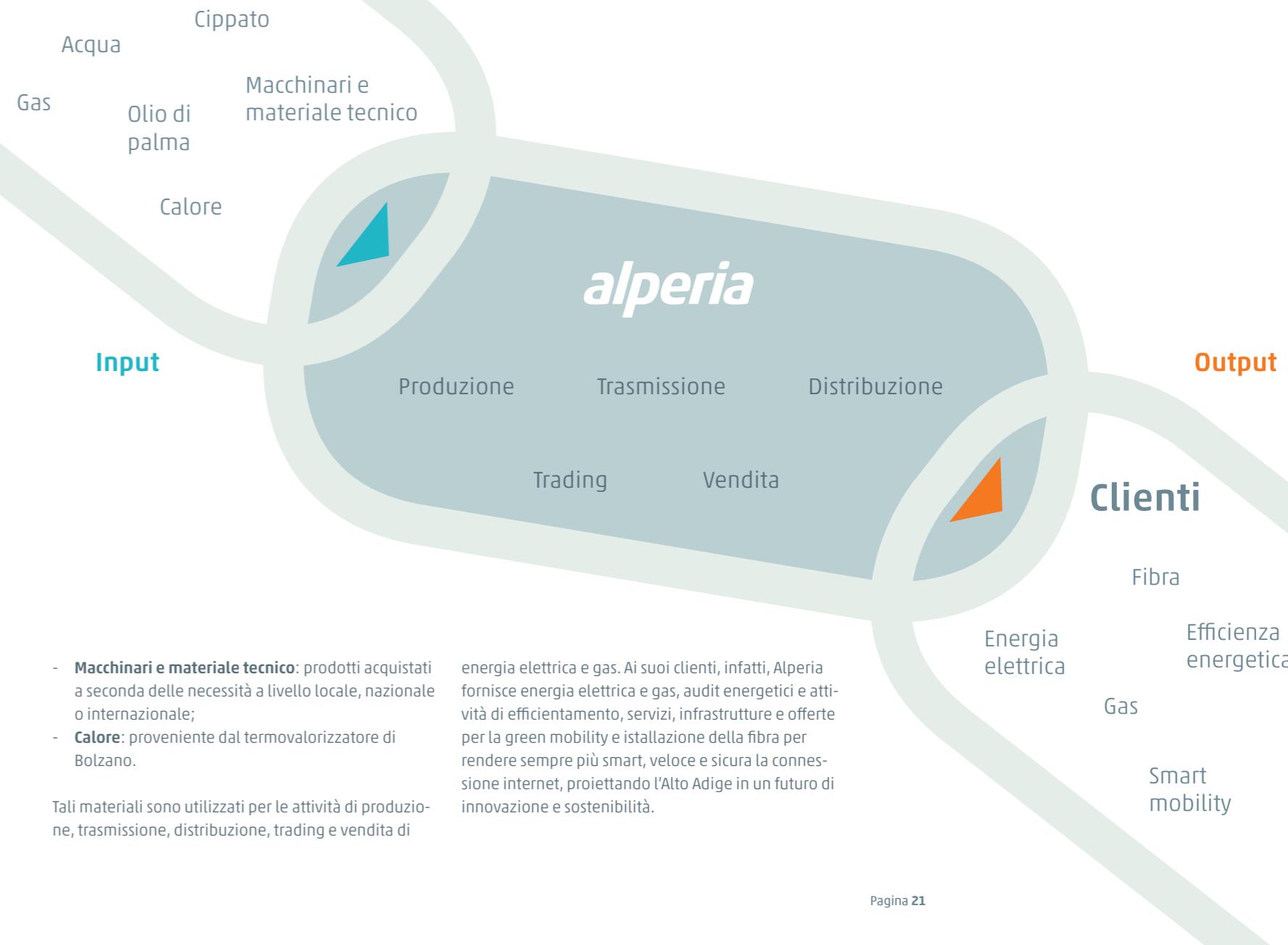
Alperia acquista anche gas naturale per i suoi clienti a seconda delle richieste. Lo compra in Italia e non lo importa direttamente dall'estero. Il gas in Italia proviene per il 92,1% da Paesi quali Russia, Algeria, Qatar, Libia, Olanda e Norvegia, mentre il 7,9% viene estratto direttamente in Italia. Il gas acquistato da Alperia è un mix di tutte queste fonti.

Nel corso della nostra prima indagine di materialità realizzata nel 2017, abbiamo definito una strategia di sostenibilità che ci siamo impegnati a portare avanti, rafforzandola di anno in anno affinché la nostra relazione con la comunità altoatesina potesse essere sempre più sentita e responsabile, creando valore condiviso nel medio e nel lungo periodo. **Un impegno che esigiamo anche dai nostri fornitori quando acquistiamo le materie prime e che garantiamo ai nostri clienti nei prodotti e nei servizi che mettiamo a loro disposizione.**

In breve, Alperia si rifornisce di:

- **Acqua:** direttamente dal territorio altoatesino;
- **Cippato:** prevalentemente proveniente dall'Alto Adige o dai territori di confine;
- **Gas naturale:** acquistato in Italia, frutto di un mix tra il gas che viene estratto in Italia e all'estero;
- **Olio di Palma:** prodotto acquistato solo da fornitori certificati, anche se non locali;

## Fornitori



# Corporate Governance

[GRI 405-1 – 102-18; GRI 102 – 16]

Alperia ha adottato 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 di gestione deve essere assicurato il rispetto della normativa vigente in materia di equilibrio tra i generi (33% di quota rosa). Al Consiglio di Gestione spetta in via esclusiva la più ampia amministrazione e gestione della Società, dunque la predisposizione e l'attuazione, una volta approvati dal Consiglio di Sorveglianza, degli indirizzi generali programmatici e strategici della Società e del Gruppo. Al Consiglio di Sorveglianza si richiede invece di vigilare sul rispetto della legge e dello Statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e gestione dell'impresa. Inoltre, il Consiglio di Sorveglianza 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 costituisce il vertice della struttura ed è anche membro del Consiglio di Gestione. 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 stato inoltre nominato membro della Giunta Esecutiva e del Consiglio Direttivo Energia di Utilitalia, la federazione italiana delle imprese energetiche, idriche e ambientali.

In questo contesto, vi è 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 perseguitamento dei propri obiettivi verificando l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento dei processi di gestione dei rischi e di

corporate governance. Valuta, quindi, tutte le funzioni e direzioni aziendali, nonché tutti i sistemi, i processi, le direttive, le procedure e le prassi da queste adottate, sia della capogruppo sia delle società appartenenti al Gruppo aziendale.

33 %

quota rosa nei nostri  
organi di gestione



**Consiglio di Gestione** (da sin.):  
Paolo Acuti, Membro e  
Vice Direttore Generale  
Renate König, Membro  
Johann Wohlfarter, Membro e  
Direttore Generale  
Giuseppina Martelli, Vicepresidente  
Wolfram Sparber, Presidente  
Siegfried Pohl, Membro



**Consiglio di Sorveglianza** (da sin.):  
Sabine Fischer, Membro  
Maurizio Peluso, Membro  
Mauro Marchi, Presidente  
Luitgard Spögl, Vicepresidente  
Manfred Mayr, Membro  
Helmut Moroder, Membro

## Governance tools

[GRI 102-18]

Per Alperia, la base di ogni crescita sostenibile è rappresentata da una gestione responsabile e orientata ai valori basati sulle **21 direttive etiche contenute nel codice etico nonché sui valori definiti nelle "Golden Rules"** che promuovono etica, onestà, trasparenza, legalità, correttezza, imparzialità, affidabilità, vicinanza, collaborazione e dinamismo. Per questo motivo, la Governance interna ed esterna del Gruppo risponde a regole e principi di correttezza identificati con appositi strumenti. Golden Rules, codice etico e codice disciplinario sono stati elaborati dalla Direzione Human Resources, in collaborazione con i settori tecnici preposti e dai servizi Internal Audit e HSE.

### 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. Alperia SpA, la capogruppo, ha approvato il 29 novembre 2018 la versione aggiornata integrale del proprio MOG 231. Nel corso del 2018, anche i modelli 231 della maggior parte delle società controllate da Alperia sono stati aggiornati. I modelli sono stati tradotti in italiano e in tedesco e pubblicati sia sul sito internet del Gruppo ([www.alperiagroup.eu](http://www.alperiagroup.eu))

che sulla rete intranet. Fondamentale è accrescere la consapevolezza dei dipendenti di Alperia circa il valore del modello 231. Per questo, è stato predisposto l'avvio di corsi di formazione e-learning dedicati. Ogni società del Gruppo che ha implementato un MOG 231 ha inoltre istituito un proprio Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del modello da parte di tutti i suoi destinatari. L'Organismo di Vigilanza si confronta con tutte le funzioni interne all'azienda. 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. Nel corso dell'anno 2018 in Alperia SpA non sono emerse violazioni del MOG 231 né eventi significativi ai fini del D.Lgs. 231/01.

### Whistleblowing

Nel 2018 è stata implementata una procedura di Whistleblowing. Lo strumento, di derivazione anglosassone, si basa sulla convinzione che **i dipendenti possano essere le prime persone a venire a conoscenza di eventuali situazioni di rischio** (frodi, reati, illeciti o condotte irregolari commesse da soggetti interni all'azienda) **e che possano segnalarle in modo tempestivo**, prima che sopraggiungano complicazioni. Tale procedura è diventata obbligatoria per tutte le società che sono dotate di Modello organizzativo 231. Alperia ha quindi approvato l'aggiornamento del suo modello 231 istituendo la procedura del Whistleblowing: attraverso la piattaforma in cloud e-Whistle dipendenti e membri dei vertici

[1 Alperia si presenta](#)

[2 Strategia di sostenibilità](#)

[3 Territorio](#)

[4 Green mission](#)

[5 Clienti](#)

[6 Dipendenti](#)

[7 Sviluppo e innovazione](#)

[8 Appendice](#)

[9 GRI content index](#)



Paolo Acuti, Vicedirettore Generale e  
Johann Wohlfarter, Direttore Generale.



## Il Codice Etico

Alperia si è dotata di un Codice Etico di Gruppo con cui raccoglie e porta a conoscenza di tutti coloro che operano con le società appartenenti ad Alperia, **i valori, i principi e le regole cui sono improntati i comportamenti e le attività del gruppo aziendale stesso**. Il Codice Etico è parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001. Le disposizioni del Codice Etico del Gruppo si rivolgono, senza alcuna eccezione, agli amministratori e ai dipendenti delle società del Gruppo nonché a tutti coloro che a vario titolo collaborano con le stesse e sono tenuti a una condotta in linea con i principi generali del presente Codice Etico, fermo restando il rispetto delle specificità religiose, culturali e sociali. 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 di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, e a prescindere dalla tipologia di rapporto contrattuale, contribuiscono al raggiungimento degli scopi e degli obiettivi aziendali. **Il Gruppo Alperia si impegna a richiedere che i principi di questo Codice siano osservati anche da tutti coloro con i quali esso entra in contatto** in relazione al conseguimento dei propri obiettivi. In nessuna circostanza il raggiungimento dell'interesse del Gruppo Alperia può motivare un comportamento contrastante al presente 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 del Modello di organizzazione, gestione e controllo per la prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/2001 e norme collegate, che si coordina opportunamente con gli Organismi di Vigilanza istituiti presso ciascuna società del Gruppo Alperia e 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.alperiagroup.eu](http://www.alperiagroup.eu)).

## Golden rules e Codice disciplinare

Chi lavora in Alperia ne condivide i valori e la visione aziendale, per questo, con una serie di workshop che hanno coinvolto tutto il management del Gruppo, sono state stilate le dieci "Golden Rules" che ogni collaboratore è tenuto a rispettare. Si tratta di dieci regole affisse in ogni sede della società che consentono di creare un ambiente di lavoro positivo e paritario, in cui ogni risorsa può dare un contributo secondo le proprie capacità e con senso di responsabilità. Tutto il personale è tenuto a rispettare anche il Codice disciplinare che fissa i doveri dei collaboratori nell'esercizio delle attività lavorative, le norme e le disposizioni aziendali interne. 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. Entrambi i documenti sono consultabili nelle lingue tedesca e italiana sulla pagina intranet del Gruppo.



Pagina sinistra: veduta notturna del serbatoio di accumulo termico della centrale di teleriscaldamento di Bolzano con l'installazione artistica di luci LED.

## Sustainability governance

Alperia si è dotata di un **Piano di Sostenibilità 2017-2021** in cui ha indicato gli obiettivi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica che intende raggiungere. Nel 2018 abbiamo presentato il nostro primo Bilancio di Sostenibilità riferito all'anno 2017, **approvato dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza**. È stato per noi un traguardo importante a cui abbiamo affiancato l'elaborazione di un manuale per la rendicontazione non finanziaria. Per meglio monitorare l'avanzamento dei progetti ed essere più efficaci nelle azioni, abbiamo quindi creato un Comitato Direttivo sulla Corporate Social Responsibility (CSR Steering Committee) coinvolgendo i responsabili di tutti i reparti e le persone di riferimento delle Business Unit.

Nell'ambito del servizio di Communication & Marketing, il CSR Management coordina a livello infrasocietario di Gruppo tutte le attività relative alla Corporate Social Responsibility, predispone il piano e il report di sostenibilità, fornisce assistenza ai servizi tecnici per l'attuazione dei progetti, riferisce agli organi di governance e dirama raccomandazioni circa le azioni da sviluppare, coordina la revisione annuale del reporting non finanziario e informa il CSR Steering Committee circa le attività in corso. Quest'ultimo svolge un ruolo di interfaccia tra i dipendenti del Gruppo e il CSR Management, informa sulle attività correnti, crea consapevolezza in azienda sui temi legati alla

sostenibilità, rileva e valuta le CSR-Performance presentando proposte di miglioramento, monitora gli obiettivi e le misure da raggiungere in accordo con i collaboratori dei servizi tecnici interessati. Sono previsti quattro incontri annuali a cadenza trimestrale durante i quali i partecipanti si confrontano sulle misure attuate e monitorano l'avanzamento del Piano di Sostenibilità 2017-2021. 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. Nel 2018 il CSR Steering Committee si è riunito due volte.

**La struttura di governance per la gestione della sostenibilità a livello di Gruppo, con definizione degli organi, dei ruoli e delle responsabilità, è stata approvata dalla Direzione.** Nel corso del 2018 è stato inoltre incorporato un obiettivo di sostenibilità nella valutazione del premio del Gruppo e si è iniziato a elaborare un KPI Dashboard per il Top Management. Nell'ottica di potenziare sempre di più l'impegno per la sostenibilità, nel 2019 definiremo con l'HSE una Sustainability Policy per il Gruppo e implementeremo la CSR Management Procedure per formalizzare la struttura di governance per la gestione della sostenibilità integrata.

### Linee guida in materia di qualità, sicurezza, salute e ambiente

Ci impegniamo a migliorare la sicurezza, la sostenibilità ambientale, la qualità e l'efficienza del nostro operato. Per questo, abbiamo affisso presso le singole sedi del Gruppo la Politica HSE di Alperia che prevede di:

- rispondere alle esigenze dei clienti con attenzione, disponibilità e cortesia;
- prevenire l'inquinamento ambientale e garantire la sicurezza e la salute di collaboratori e fornitori mediante l'adozione di idonee misure tecnico-organizzative;
- evitare, fin nella fase di pianificazione, eventuali impatti negativi sull'ambiente, stabilendo rigorose direttive tecniche in materia di sicurezza;
- considerare i vincoli legislativi e i requisiti minimi sui quali operare, lavorando in stretta collaborazione e in armonia con la comunità locale;
- promuovere l'uso di tecnologie innovative, riducendo le emissioni di sostanze nocive nella produzione energetica e incrementando la sicurezza degli impianti;
- favorire l'aggiornamento e la formazione continua dei dipendenti, sensibilizzandoli in materia di ambiente, sicurezza e qualità;
- assegnare incarichi esterni solo a imprese e soggetti qualificati, esigendo massimo impegno per il rispetto delle norme di tutela ambientale e in materia di sicurezza;

## cesq Certificazioni ottenute dal Gruppo aziendale

- **OHSAS 18001** per la gestione della sicurezza sul lavoro
- **ISO 9001** per la gestione della qualità
- **ISO 14001** per la gestione ambientale
- **ISO 27001** per la sicurezza e la protezione dei dati
- **UNI CEI 11352** per le Energy Services Companies (ESCOs), 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]

### Tavolo dell'energia Alto Adige

Alperia partecipa regolarmente al Tavolo tecnico sull'energia convocato dall'Assessore provinciale all'energia. Il Tavolo riunisce rappresentanti del mondo economico, politico e dei gruppi di interesse del settore energetico con l'obiettivo di definire congiuntamente e in modo ottimale gli indirizzi generali dell'attività di produzione e distribuzione dell'energia a livello provinciale.

### 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

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. Il Direttore Generale di Alperia, Johann Wohlfarter, siede nel consiglio direttivo.

### 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.

- operare in base al Codice Etico aziendale;
- garantire che il trattamento dei dati e delle informazioni, il governo dei processi informativi, la gestione degli strumenti fisici, logici e organizzativi atti al trattamento delle informazioni siano realizzati secondo i requisiti di sicurezza, disponibilità, integrità e nel pieno rispetto della privacy;
- adottare e migliorare il sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza, il Modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e gli strumenti di legge previsti per la prevenzione della corruzione e la promozione della trasparenza;
- limitare i rischi di errori e comportamenti non corretti nella gestione economico-finanziaria, nell'applicazione delle leggi, nella tutela ambientale, nella sicurezza sul lavoro, nella trasparenza e nella privacy.



## 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 inoltre membro della Commissione Comunicazione dell'Associazione e del gruppo di lavoro su

"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 quattro punti: la gestione della transizione energetica e ambientale verso la Green Economy, lo sviluppo di un sistema infrastrutturale efficiente, la sostenibilità economica, sociale ed ecologici. Oltre a progetti concreti in ambito idroelettrico ci si pone l'obiettivo di aumentare la



### 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 Digue (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 prive di 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.



### Assoesco

Associazione Italiana delle Energy Service Company a cui è associata Alperia Bartucci, società di Alperia specializzata in efficientamento energetico. Alperia Bartucci è inoltre associata

ad Assolombarda, ha realizzato progetti in collaborazione con Politecnico di Milano, Università degli Studi di Padova, Università Politecnica delle Marche e Università degli Studi di Verona.



### 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 promuove il riscaldamento e il raffreddamento sostenibili.

## Diritti umani

Il rispetto dei diritti umani è fondamentale per Alperia. Adottiamo un sistema di valori basato sulla **trasparenza, sul rispetto della dignità, dell'uguaglianza e della libertà di ogni individuo**. Un impegno che rivolgiamo sia all'interno che all'esterno, adottando comporta-

menti 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.



### Salute e sicurezza sul lavoro

Diritto a un ambiente lavorativo sicuro e salutare e diritto al benessere fisico e psichico

Effettuiamo attività di monitoraggio e di manutenzione delle sedi e degli impianti, in conformità con le normative, così da assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salutare. Per garantire il benessere fisico e psichico ai suoi dipendenti, la cui soddisfazione viene verificata con sondaggi periodici, Alperia adotta diverse misure come: la distribuzione di mele gratuite in tutte le sedi aziendali, la predisposizione di offerte legate all'ambito della salute nel Pacchetto Welfare, l'introduzione in azienda di macchine erogatrici di acqua potabile e la creazione di sale fitness e relax nella nuova sede di Merano, attualmente in fase di progettazione, nonché la stipula di un'assicurazione sanitaria integrativa a favore dei dipendenti.

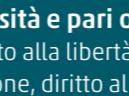


### Sviluppo dei dipendenti

Diritto allo svago e al tempo libero, diritto alla sfera privata, diritto alla libera espressione delle opinioni, diritto a riunirsi pacificamente, diritto alla sicurezza sociale

Alperia offre ai suoi dipendenti orari di lavoro flessibili, assicurando la conciliazione tra i tempi di vita privata e di lavoro. È data loro la possibilità di richiedere il part-time e in alcuni casi è possibile usufruire del telelavoro. Dal 2018, sono state introdotte forme ulteriori di flessibilità oraria per i genitori e dal 2019 saranno estesi a un numero maggiore di dipendenti i contributi per l'assistenza all'infanzia. Per garantire il diritto allo svago e al tempo libero, sosteniamo le attività organizzate dal CRAL, il Circolo ricreativo dei dipendenti, che contribuisce a creare un rapporto fiduciario tra le persone, basato sul rispetto reciproco. Assicurando il diritto alla sfera privata e alla sicurezza sociale, Alperia protegge la riservatezza dei dati e delle informazioni in suo possesso.

Abbiamo quindi 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

Il diritto alla libertà di informazione e opinione, diritto alla non discriminazione, diritto alla vita familiare, diritto a una retribuzione equa e soddisfacente

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). Attuiamo misure conciliative e di flessibilità che consentono ai dipendenti di vivere gli impegni professionali con responsabilità e serenità. Il tutto, garantendo una crescita professionale e retributiva basata sul merito e sulle competenze.



# Rischi e opportunità

[GRI 102-11, 102-15]

## Megatrend globali

Eventi metereologici estremi, tensioni geopolitiche, fragilità economica, attacchi informatici: **il mondo è chiamato a fronteggiare rischi straordinari i cui impatti sui singoli individui, sulle imprese e sulle comunità possono essere potenzialmente devastanti.** La nostra stessa attività, considerato il particolare settore in cui operiamo, è fortemente influenzata dai megatrend in atto. Si pensi, in particolare, ai rischi legati al cambiamento climatico visto che l'acqua è la nostra principale risorsa.

Secondo la 14° edizione del Global Risks Report 2019 stilata dal World Economic Forum, il maggiore rischio globale è rappresentato proprio dagli eventi metereologici estremi, seguito dal possibile fallimento dei piani di mitigazione e di adattamento ai cambiamenti climatici. Al terzo posto, le catastrofi naturali. E a parlare sono i numeri: gli eventi disastrati collegati a cambiamenti climatici sono aumentati di cinque volte in appena cinquant'anni. **Solo in Italia, il 2018 è stato l'anno più caldo dal 1800 con ben 148 eventi estremi**, tra cui 66 allagamenti da piogge intense e 41 trombe d'aria. Il costo globale dei cambiamenti climatici da qui al 2060 è stimato in 44 trilioni di USD e

il principale responsabile è identificato nel consumo di combustibili fossili. **Tutto ciò impone una decisa svolta verso le energie rinnovabili e l'economia circolare.** Se l'Europa adottasse simili sistemi potrebbe avere benefici pari a circa 1,8 trilioni di euro entro il 2030, ovvero 900 miliardi di euro in più rispetto al mantenimento del modello di sviluppo "lineare", senza dimenticare che il costo economico della congestione del traffico verrebbe ridotto del 16% e le emissioni di CO<sub>2</sub> potrebbero essere dimezzate rispetto ai livelli attuali.

Il Global Risks Report indica inoltre per la prima volta nella top five dei grandi rischi anche gli attacchi informatici a cui, nelle previsioni per il 2019, affianca il rischio legato al furto e alla frode dei dati. **Nel 2018, infatti, gli attacchi cyber sono raddoppiati rispetto al 2017 ed è stato colpito l'81% delle grandi aziende**, anche se il cyber crime riguarda anche le piccole e medie imprese. La vulnerabilità delle infrastrutture tecnologiche critiche è una crescente preoccupazione per tutti: dagli Stati centrali alle singole utenze. Diventa pertanto fondamentale proteggere i sistemi informatici e di dati adottando nuove strategie e tecnologie all'avanguardia. Un'esigenza sentita anche da Alperia, come dimostrato dagli investimenti fatti nella cyber security.

## La sfida energetica in Alto Adige

IPCC, il Gruppo intergovernativo di esperti sui cambiamenti climatici, ha rinnovato l'allarme sul Global Warming. Approvato da 195 governi, il report dimostra come l'aumento della temperatura globale a 2 °C al

di sopra dei livelli preindustriali potrebbe portare a conseguenze devastanti, fra cui l'innalzamento del livello del mare, la desertificazione di molti territori, la perdita di habitat e specie naturali e la diminuzione delle calotte glaciali. Tale problematica riguarda anche l'Alto Adige.

**Dagli anni '60 a oggi, secondo il report sul clima realizzato dall'Istituto di ricerca Eurac, la temperatura media annuale in provincia 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 anche 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.

Ma cosa espone maggiormente l'Alto Adige a questi rischi? La provincia in cui ha sede Alperia è più green di molti altri territori: **qui si producono 5,3 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente all'anno pro capite** (contro una media italiana di quasi 7 tonnellate), ci sono poche industrie che usano combustibili fossili, sono molto diffuse le fonti rinnovabili (biomassa e idroelettrico in testa, come dimostra la stessa Alperia) e le emissioni legate al consumo di energia elettrica si possono considerare pari a zero. Nonostante questo, **il traffico - specie quello sull'asse del Brennero - è responsabile del 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. A ciò andrebbero poi aggiunte le emissioni grigie, cioè tutte le emissioni connesse ai beni che si consumano in Alto Adige ma che sono stati prodotti altrove. Stante questa situazione, **la Provincia si è dotata del "Piano clima - Energia Alto Adige 2050"**, strumento strategico sottoscritto già nel 2011 a cui si affiancano

## 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). Documento oggi ampiato con nuove misure che puntano, tra le altre cose, a raggiungere entro il 2030 il taglio almeno del 32% dei consumi energetici e un aumento delle energie rinnovabili nei trasporti. Secondo quanto emerso dal Rapporto 2018 stilato dall'Asvis - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile, però, in Italia non si è ancora

determinata la necessaria discontinuità culturale ed economica per raggiungere i 17 SDGs previsti. Alperia, consapevole di quanto l'energia possa svolgere un ruolo essenziale rispetto a tutte queste sfide globali, si è quindi **impegnata a dare il proprio contributo alla realizzazione di alcuni dei 17 SDGs**:



**SDG 5 – Parità di Genere:** Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze;



**SDG 7 – Energia pulita e accessibile:** assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni, aumentando la quota di energie rinnovabili, migliorando tecnologie e infrastrutture che possano facilitare l'accesso all'energia pulita;



**SDG 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica:** incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti;



**SDG 9 – Imprese, innovazione e infrastrutture:** potenziare la ricerca e lo sviluppo per costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere un'innovazione e un'industrializzazione più equa e responsabili;



**SDG 11 – Città e comunità sostenibili:** ridurre l'impatto ambientale negativo pro-capite delle città, rendendole più inclusive, sicure e sostenibili;



**SDG 12 – Consumo e produzione responsabili:** adottare modelli sostenibili di produzione e di consumo riducendo i costi economici, ambientali e sociali. Ciò vuol dire, tra le altre cose, gestire in maniera efficiente le risorse naturali, incoraggiare le imprese ad adottare pratiche sostenibili e gestire in maniera eco-compatibile le sostanze chimiche e i rifiuti;



**SDG 13 – Lotta contro il cambiamento climatico:** implementare, così come previsto dall'Accordo di Parigi, le misure di contrasto al cambiamento climatico.



## La gestione dei rischi e delle opportunità

Fin da suo primo anno di attività, nel 2016, Alperia ha creato un sistema di gestione dei rischi di impresa con l'obiettivo di farne **una componente essenziale e sistematica dei processi decisionali**.

Sono due le accoppiate rischio/opportunità più imparanti 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 di mercato legati agli investimenti pianificati e finanziati con i Green Bond emessi da Alperia, e i rischi normativi**, visto che il settore dell'energia in Italia è fortemente regolamentato. Tutti rischi che richiedono un monitoraggio costante da parte dell'Enterprise Risk Management e da altre funzioni.

L'aggiornamento di valutazioni del rischio ambientale, in particolare, è coordinato dal reparto HSE. Il livello di rischio ambientale è stabilito mediante l'incrocio di due variabili: la significatività ambientale e la probabilità di accadimento. **Ogni aspetto ambientale individuato viene poi valutato in riferimento al singolo sito prendendo in considerazione diversi fattori:**

nel caso di centrali idroelettriche si intendono afferenti al sito anche gli impianti di pertinenza, come opere di presa o invasi. Per le reti di distribuzione, invece, si fa riferimento al complesso della rete con gli impianti secondari (ad es. le sottostazioni o le cabine secondarie). Gli impianti primari vengono infine considerati come

alle valutazioni dei rischi ambientali. I rischi non finanziari e la loro gestione vengono descritti nei relativi capitoli del bilancio, nonché negli approcci gestionali nell'appendice.

Nel 2018 abbiamo iniziato a redigere una valutazione dei maggiori rischi non finanziari. A questo proposito, a fine 2018 abbiamo iniziato a condurre interviste con tutti i portatori di rischio per identificare e valutare gli attuali rischi non finanziari in base ai temi materiali. Il mapping dei maggiori rischi ESG (Environmental, Social and Governance) in ambito Corporate Social Responsibility e la loro gestione proseguiranno nel 2019.

Inoltre, abbiamo iniziato a **definire il relativo sistema di reporting verso l'Alta Direzione così da favorire il monitoraggio dei rischi aziendali anche attraverso l'individuazione di appositi indicatori**. L'impegno proseguirà per tutto il 2019 poiché, oltre a rilevare a livello di gruppo i rischi CSR, intendiamo anche valutare in dettaglio i rischi HSE per Alperia Greenpower e istituire un processo di monitoraggio e reporting periodico. Questa analisi di dettaglio verrà estesa negli anni a seguire anche alle altre principali società del Gruppo. Vogliamo infatti far sì che il management possa assumere decisioni consapevoli per il medio e il lungo periodo considerando i potenziali rischi con una visione organica e integrata.

# 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 tranne 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 di un portafoglio di:

- impianti idroelettrici nel Nord Italia: 249 MW che generano circa 0,9 TWh/anno di energia. Un'analoga quantità di energia generata da fonti convenzionali avrebbe comportato emissioni annue pari a **0,76 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>** nel caso delle centrali a carbone e di 0,33 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno per gli impianti a gas naturale (ciclo combinato).

Il Green Bond potrà essere utilizzato nel 2019 per il rifinanziamento della centrale elettrica a biomassa (olio vegetale) in Sardegna: 36,5 MW che generano circa 258 GWh/anno di energia. 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 CO<sub>2</sub>**; un'analogia quantità di energia generata da fonti convenzionali avrebbe comportato emissioni annue pari a 0,22 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> nel caso delle centrali a carbone e a 0,1 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno per gli impianti a gas naturale.

- 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'analoga quantità di energia generata da fonti convenzionali avrebbe comportato un'emissione annua di **3,74 migliaia di tonnellate di CO<sub>2</sub>** nel caso delle centrali a carbone e di 1,62 migliaia di tonnellate di CO<sub>2</sub> all'anno per gli impianti a gas naturale (ciclo combinato).

- centrale elettrica a biomassa (cipriato 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 riscaldamento domestico di pari potenza complessiva alimentate 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 CO<sub>2</sub>** rispetto al precedente sistema di riscaldamento a gasolio.

## 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 CO<sub>2</sub> nell'ambiente.

## 3. Finanziamento per la modernizzazione delle centrali idroelettriche e della rete di distribuzione elettrica che proseguirà 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"

ti" 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 S.r.l. 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.

Il magazine finanziario CFI.co (Capital Finance International) ha inserito il **Green Bond di Alperia nella shortlist dei "Best clean energy green bond issue Europe 2018"**. Un riconoscimento prestigioso con cui CFI.co premia le realtà che più hanno contribuito a realizzare le migliori pratiche in campo economico ed etico.

## Panoramica delle emissioni di Green Bond

Tranche	Data di emissione	Data di scadenza	Importo (EUR)	Importo collocato (EUR)	% dell'importo collocato (fine 2018)	% impiegata per rifinanziamento	% 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	83.140.526	83%	54%	29% v. sotto	
di cui:								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
28.866.640								Finanziamento della modernizzazione delle centrali idroelettriche e della rete di distribuzione elettrica

# Strategia di sostenibilità

## Aggiornamento del Piano strategico 2017–2021

Il 7 maggio 2018 il Consiglio di Gestione e il Consiglio di Sorveglianza di Alperia SpA hanno approvato l'aggiornamento del Piano strategico 2017–2021 di Alperia valutando positivamente le attività svolte, come: il completamento della riorganizzazione del Gruppo, la costituzione della nuova Business Unit Smart Region e l'istituzione della nuova società Alperia Smart Mobility che si occupa di soluzioni per la mobilità elettrica, l'avvio dei progetti di Smart City e la razionalizzazione del portafoglio delle partecipate (con la prima dismissione di partecipazione minoritaria in ambito eolico), **l'ottenimento di un rating BBB da parte di Fitch**, ulteriori operazioni finanziarie di allungamento delle scadenze ed abbassamento del costo del debito con l'emissione della quarta tranches decennale del Green Bond Alperia, l'acquisizione del 60% di Bartucci S.p.A., terza ESCo (Energy Service Company) nazionale per numero di TEE (Titoli di Efficienza Energetica) generati. Inoltre, a ottobre 2018, Alperia ha sottoscritto l'accordo per la cessione del 70% delle azioni di SUM – Servizi Unindustria Multiutilities S.p.A. ad Alperia SpA.

Sono quindi state **confermate le linee guida strategiche del Piano 2017–2021** in un'ottica di medio-lungo termine con alcuni aggiornamenti che prevedono:

1. Investimenti sull'attuale perimetro del Gruppo per oltre 454 milioni di euro nel periodo 2017–2021.
2. Importanti investimenti sulla nuova BU 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.
3. Ulteriore spinta verso l'efficientamento dei processi, per la cattura di sinergie post fusione, con risparmi cumulati superiori a 100 milioni di Euro pari, a regime, a 28 milioni di euro annui.
4. Crescita per linee esterne per cogliere le opportunità che possono nascere nel consolidamento del settore utilities locali nel Nord Italia, assicurando il ribilanciamento del mix di attività del Gruppo,
5. Mantenimento di una solida disciplina finanziaria con un rapporto PFN/EBITDA sensibilmente inferiore a 3x per tutto l'orizzonte di piano.
6. Crescita dell'EBITDA e dei dividendi.

Tutti obiettivi che saranno perseguiti tenendo in considerazione la sostenibilità ambientale e sociale e i benefici territoriali riversati sulle comunità servite. Il Piano strategico 2019–2024 sarà infatti completamente integrato con gli ambiti d'azione, gli obiettivi e le misure della strategia di sostenibilità.

## Analisi di materialità [GRI 102-46]

Per migliorare le performance di sostenibilità all'interno dell'azienda, Alperia adopera un sistema di reportistica basato su un processo integrato di gestione e di rendicontazione. Tale report utilizza i "Sustainability Reporting Standards" definiti dal Global Reporting Initiative (GRI). L'elemento centrale degli standard è rappresentato dall'Analisi di materialità volta ad assicurare che le problematiche e gli indicatori di sostenibilità essenziali per Alperia siano identificati, gestiti e segnalati. I temi più rilevanti, classificati nella matrice di materialità in base all'importanza, sono 15: sicurezza dell'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]



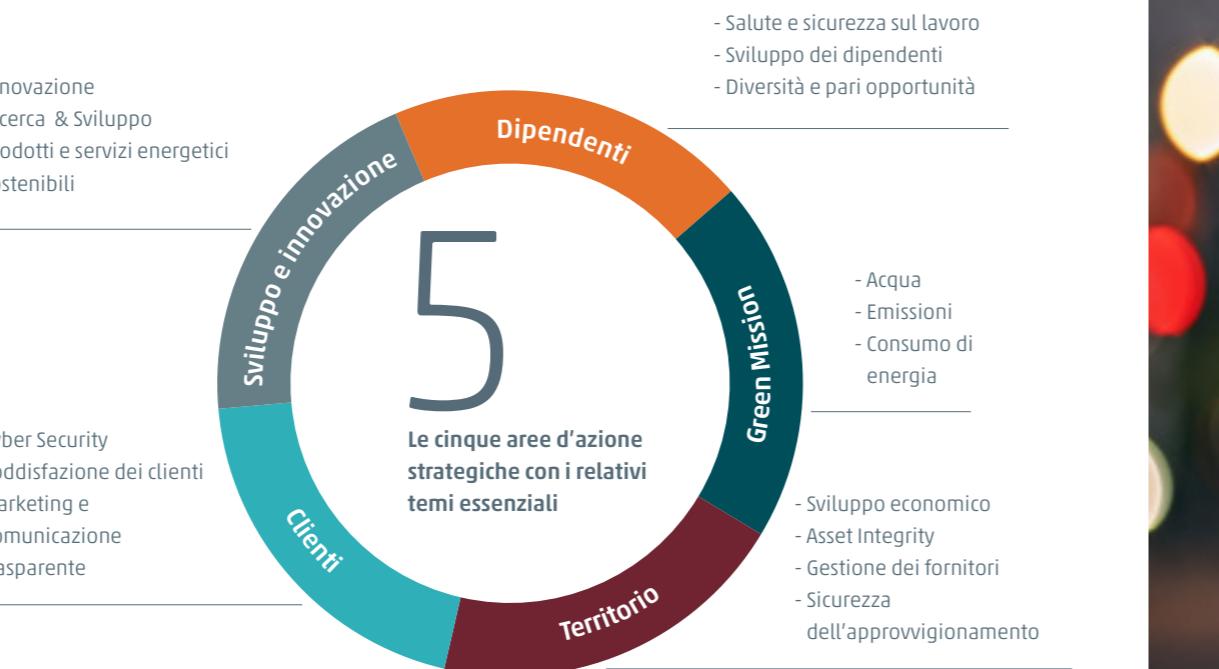
## Strategia di sostenibilità e aree d'azione

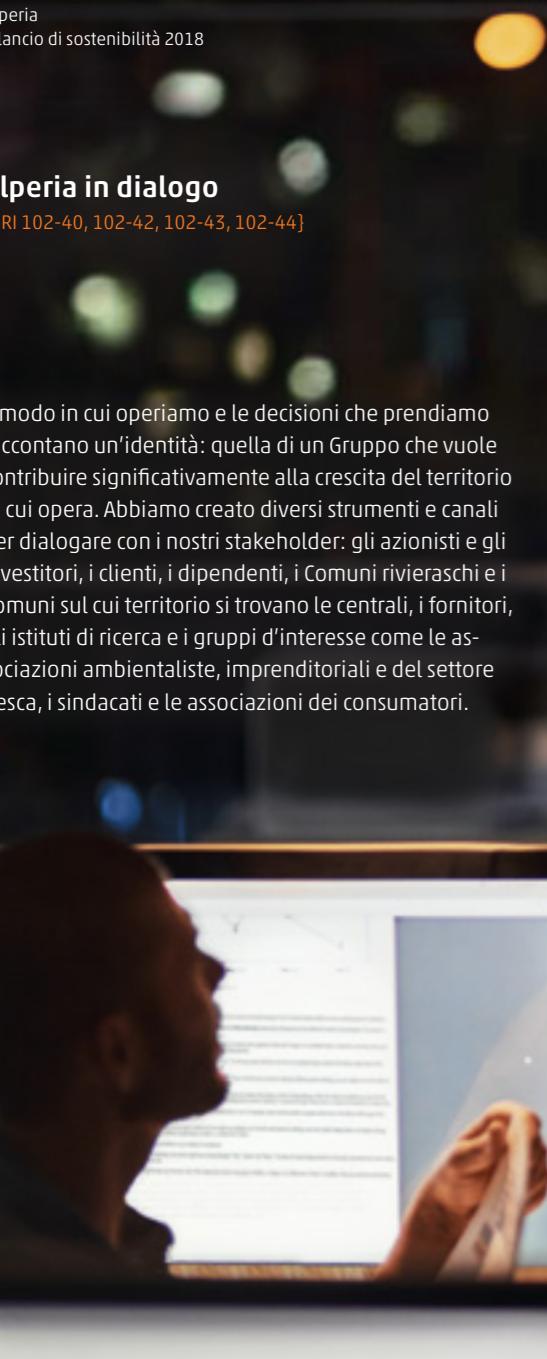
Per trasformare Alperia da classica multiutility integrata ad azienda moderna che punta su reti intelligenti, servizi avanzati a valore aggiunto e sul ruolo centrale del cliente, conciliando gli obiettivi economici, ecologici e sociali, abbiamo definito un **ambizioso programma di sostenibilità che intendiamo attuare entro il 2021**. Tra gli obiettivi principali figurano l'aumento della soddisfazione dei dipendenti e dei clienti, l'aumento della quota di fatturato derivato dalla vendita di prodotti e servizi sostenibili, il potenziamento della Smart Region in Alto Adige, la riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra nonché la creazione di un valore aggiunto di 1,2 miliardi di euro per l'Alto Adige in cinque anni.

I temi rilevanti per la sostenibilità, identificati con la matrice di materialità, definiscono le aree di azione con le rispettive tematiche chiave che ci permettono di misurare i progressi fatti nella realizzazione della nostra strategia, fissando obiettivi e misure in accordo con la Direzione. **Le aree identificate sono 5: Territorio, Green Mission, Dipendenti, Clienti, Sviluppo e innovazione** e dimostrano come per Alperia essere sostenibile significhi prendersi cura del territorio, ma anche pensare al benessere e alla soddisfazione dei suoi collaboratori e dei suoi clienti e favorire lo sviluppo di una comunità altoatesina sempre più smart e green, anche attraverso investimenti in ricerca e sviluppo per ideare modelli energetici all'avanguardia capaci di ridurre consumi, sprechi ed emissioni.

Nel 2018 Alperia ha fatto importanti passi avanti in questa direzione, ancorando sempre di più la sostenibilità ecologica, sociale ed economica alla governance e ai processi di management per arrivare ad avere, nel Piano strategico 2019-2024, un'integrazione completa della strategia di sostenibilità. Il Piano di Sostenibilità 2017-2021, approvato nel 2018 dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza, è

infatti stato sottoposto a un controllo annuale per verificare quali misure fossero state attuate ed è emerso che il 77% degli obiettivi operativi con scadenza nel 2018 sono stati realizzati. Il grado di raggiungimento degli obiettivi influenza anche sul premio aziendale.





## Alperia in dialogo

[GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

Il modo in cui operiamo e le decisioni che prendiamo raccontano un'identità: quella di un Gruppo che vuole contribuire significativamente alla crescita del territorio in cui opera. Abbiamo creato diversi strumenti e canali per dialogare con i nostri stakeholder: gli azionisti e gli investitori, i clienti, i dipendenti, i Comuni rivieraschi e i Comuni sul cui territorio si trovano le centrali, i fornitori, gli istituti di ricerca e i gruppi d'interesse come le associazioni ambientaliste, imprenditoriali e del settore pesca, i sindacati e le associazioni dei consumatori.

Ci confrontiamo con loro su numerose tematiche, dai piani ambientali all'innovazione. Perché solo lavorando fianco a fianco potremo creare un futuro intelligente e realmente sostenibile.



## Clienti

Alperia ha realizzato un sondaggio volto a valutare la soddisfazione dei clienti e gli eventuali margini di miglioramento. Le domande sono state rivolte, con una rilevazione telefonica, a 257 persone e il risultato è stato molto positivo: l'87% degli intervistati si è detto molto soddisfatto del servizio offerto da Alperia, il 90% molto soddisfatto della cordialità del personale, il 76% consiglierebbe Alperia ad amici e parenti. Non solo: circa il 65% dei clienti ha contattato Alperia tramite il servizio dedicato e l'84% è rimasto soddisfatto dalle risposte che ha ricevuto che per il 53% degli intervistati sono state date in tempo adeguato. I clienti possono inoltre accedere al portale online per visualizzare le loro fatture: modalità che è stata utilizzata dal 39% dei rispondenti al sondaggio e di cui il 56% si è detto soddisfatto. Oltre il 41% ha visitato il sito web e letto le brochure con una percentuale di soddisfazione elevata. Quasi il 50% degli intervistati ritiene le fatture di Alperia comprensibili e per il 55% le offerte proposte dall'azienda soddisfano le sue esigenze personali. A tale proposito per il momento non sono stati implementati dei passi concreti ma siamo in fase di elaborazione di progetti di miglioramento in tal senso.

E non è tutto, perché 903 cittadini privati e 148 aziende hanno partecipato a un sondaggio sulle smart cities, sondaggio che Alperia ha condotto per comprendere come meglio orientare le offerte in questo campo. È emerso che il 36% dei privati vorrebbe dotarsi di un'auto elettrica nei prossimi cinque anni. I cittadini sono inoltre soddisfatti della rete di connessione internet, sono interessati alla domotica e vorrebbero un futuro energeticamente più efficiente. Anche tra le aziende spicca l'interesse per la diffusione della mobilità elettrica a cui si aggiunge quello per la fibra ottica e in generale per la digitalizzazione delle attività, indicatore quest'ultimo rilevante ai fini della sostenibilità in quanto legato alla riduzione dell'utilizzo di carta. Inoltre, per le aziende sarebbe importante avere un'illuminazione adattiva e migliorare l'efficienza energetica delle proprie attività.



## Collaboratori

Nel 2018 Alperia ha realizzato la seconda Giornata della comunicazione a cui hanno partecipato oltre 850 collaboratori. Durante l'evento informativo ogni direttore delle Business Unit ha espresso la propria vision rispetto al tema dell'innovazione digitale e ha raccontato quali sono gli obiettivi che intendono raggiungere nel campo della sostenibilità, così come previsto dal Piano di Sostenibilità 2017-2021.



## 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 l'Istituto Eurac Research con cui condivide il progetto LIFE4HeatRecovery. Il progetto, in cui è coinvolto il reparto Engineering & Consulting di Alperia, è volto a 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) disponibili all'interno della cerchia urbana.



## Proprietari e investitori

La strategia di sostenibilità di Alperia è approvata 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 del Consiglio di Sorveglianza, incontri periodici con i proprietari.



## Rappresentanti dei Comuni rivieraschi

I Comuni rivieraschi sono interlocutori fondamentali per Alperia che da sempre si impegna per rispettare e tutelare il territorio in cui opera. Per questo, nel 2018 ha organizzato quattro "Giornate delle porte aperte" dando la possibilità a tutti di conoscere da vicino le centrali scoprendo di più sul loro funzionamento. Si è trattato di "Going Green Event", eventi che hanno ottenuto la certificazione di sostenibilità e che hanno coinvolto diversi target, per favorire, anche nei più giovani, lo sviluppo di una corretta educazione ambientale. Le Giornate sono state organizzate presso l'impianto idroelettrico di Lasa, la centrale di teleriscaldamento di Bolzano sud, la centrale di Barbiano e la centrale idroelettrica di Lana.

Inoltre, nei Comuni di Sesto, Tirolo e Chiusa in cui Alperia sta ampliando la rete di fibra ottica sono state organizzate delle serate informative per spiegare ai cittadini quali siano i vantaggi portati dalla nuova infrastruttura. Alperia, infatti, ha avviato la posa delle condutture che consentirà, a chi ne farà richiesta, di navigare a una velocità di più di 100 Megabit al secondo. Come spiegato nel corso delle serate, per i lavori di ampliamento Alperia utilizza le tubature già disponibili della rete elettrica e di teleriscaldamento, riducendo al minimo le attività di scavo e i conseguenti disagi.

Anche i Comuni hanno partecipato al sondaggio sull'innovazione digitale: hanno risposto 35 Comuni (su un totale di 116 Comuni altoatesini) di circa 1.000-1.400 abitanti. Dalle risposte è emerso che per i Comuni è molto importante potenziare la presenza di colonnine di ricarica per auto elettriche entro i prossimi cinque anni, adottare una tecnologia di illuminazione pubblica adattiva, sistemi di videosorveglianza per la gestione della criminalità e rendere più efficienti energeticamente gli edifici pubblici (cosa che il 60% dei Comuni altoatesini sta già facendo). Minore interesse suscitano i semafori intelligenti o i sistemi integrati per l'agricoltura.



## Gruppi di interesse

Alperia dialoga con numerosi gruppi di interesse. Nel 2018 ha siglato diversi accordi sindacali per migliorare ulteriormente le condizioni di lavoro dei collaboratori e per garantire a tutti piena equità di trattamento (tra gli accordi siglati si ricordano ad esempio quelli per le armonizzazioni delle indennità di trasferta e di reperibilità). Alperia è inoltre impegnata in organismi e associazioni che si occupano di tematiche energetiche e di innovazione.



## Fornitori

Per Alperia l'impegno nel campo della sostenibilità è a 360 gradi. Per questo, abbiamo coinvolto i nostri fornitori nella ricerca delle soluzioni più sostenibili in diversi ambiti. È d'esempio l'introduzione di bicchieri biodegradabili in azienda, in sostituzione dei bicchieri di plastica usati in passato.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
Integrazione della strategia di sostenibilità nel Piano strategico 2017-2021	Update delle misure attuate e programmate nel Piano di sostenibilità 2017-2021	- Prima integrazione della strategia di sostenibilità nel Piano strategico 2017-2021 nell'ambito degli update 2018/2019 - Integrazione completa della strategia di sostenibilità (ambiti d'azione con obiettivi e misure) nel nuovo Piano strategico 2019-2024	2020	-	-	In corso	-

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
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.	Progetto iniziato con i seguenti obiettivi: - Integrare, all'interno del processo di risk management aziendale, gli aspetti inerenti alla gestione della Corporate Social Responsibility con particolare riferimento alle Top ESG (Environmental, Social Governance) rischi per il Gruppo Alperia tematiche di Environment, Health & Safety ("EHS"); - Definire il relativo sistema di reporting verso il Top Management in grado di favorire il costante monitoraggio dei principali rischi aziendali anche attraverso l'individuazione di appositi indicatori	Continuazione del progetto: - Valutazione dei rischi di sostenibilità - Analisi dei rischi di sostenibilità nella catena dei fornitori - Istituzione di un processo di monitoraggio e reporting periodico per la gestione dei rischi a livello di Gruppo	2019	-	-	In corso	-

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
Introduzione di un sistema uniforme di gestione dei reclami in tutto il Gruppo	Introduzione di una piattaforma whistleblowing	Introduzione di un sistema uniforme di gestione dei reclami in tutto il Gruppo	2018-2021	-	-	In corso	-



## Territorio

Il futuro dell'Alto Adige è anche il nostro. Alperia, in quanto azienda altoatesina, si sente responsabile dello sviluppo sostenibile dell'ambiente e delle comunità in cui opera e si impegna per creare valore aggiunto per il territorio sotto forma di energia pulita, ma anche in termini di posti di lavoro, supporto all'economia locale e sicurezza delle infrastrutture.



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



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



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



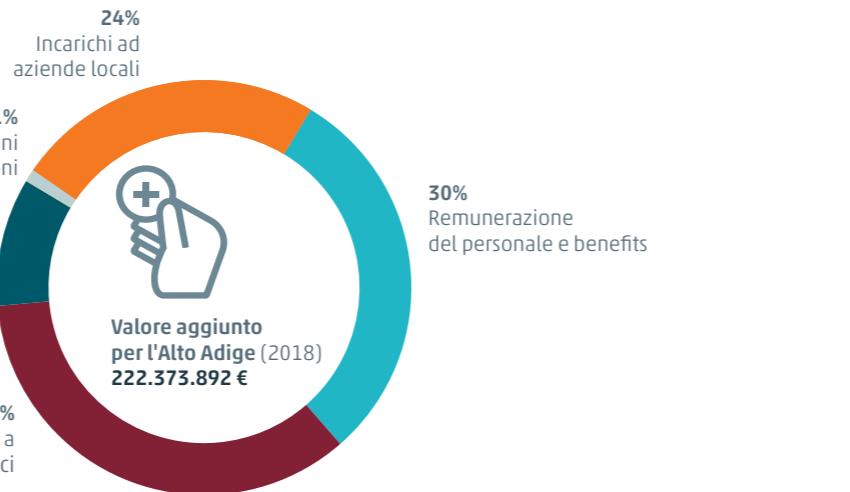
Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

# Sviluppo economico

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 consente investimenti importanti e la distribuzione annuale di dividendi ai soci**. Stiamo diversificando le attività, sia a livello economico che geografico, così da rendere i risultati finanziari sempre meno esposti al rischio delle oscillazioni di prezzo e di produzione che caratterizzano il mercato dell'energia idroelettrica. Orientando le attività in questo modo, Alperia mira a conseguire risultati più stabili e meno volatili, con la creazione di un significativo valore finanziario sul medio e sul lungo periodo per 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**. 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.alperiagroup.eu](http://www.alperiagroup.eu) nell'area News.

## Il valore economico [GRI 201-1]

Il ricavo generato da Alperia nel 2018 è stato di circa 1,3 miliardi di euro, in notevole aumento rispetto



all'anno scorso (+148,7 milioni) a seguito dell'aumento del costo dell'energia. Per la maggior parte, ovvero oltre 1 miliardo di euro, destinato a costi di gestione (ca. 90% acquisto di energia per il trading). L'andamento è in linea con quanto avvenuto nel 2017. Come nell'anno precedente, **una quota importante, pari a oltre 222 milioni di euro, è stata destinata all'Alto Adige in termini di valore aggiunto diretto**. In particolare: quasi 77 milioni di euro sono stati versati agli enti pubblici sotto forma di imposte, fondi ambientali, tasse di concessione e di energia elettrica fornita gratuitamente alla Provincia, 66 milioni di euro sono stati destinati alle retribuzioni e ai contributi previdenziali versati per i dipendenti, 1,7 milioni di euro sono stati

erogati sotto forma di sponsorizzazioni con ricaduta sulla comunità locale (ulteriori informazioni sulle sponsorizzazioni nel capitolo "Marketing trasparente e comunicazione") e donazioni. Ai proprietari sono stati corrisposti 24 milioni di euro come dividendi, quasi 3 milioni in più rispetto all'anno precedente. Infine, alle aziende altoatesine sono stati affidati incarichi per un totale di 53 milioni di euro, un valore che va indirettamente a beneficio di tutto il territorio, senza dimenticare che con le tasse e le imposte versate, oltre che con i dividendi distribuiti, le istituzioni politiche possono finanziare numerose prestazioni pubbliche a vantaggio della popolazione.

## Responsabilità sociale

Alperia destina ogni anno un budget di 100.000 euro a donazioni benefiche. Il Consiglio di Gestione sceglie due volte all'anno i destinatari delle donazioni. A queste si aggiungono le donazioni che gli stessi dipendenti di Alperia fanno nel periodo di Natale rinunciando ai regali aziendali e donando un valore complessivo di 25.000 euro ad associazioni e organizzazioni altoatesine, iniziativa che è stata realizzata anche nel 2018 dando ai dipendenti la possibilità di proporre le associazioni a favore delle quali effettuare le donazioni. Tra le numerose proposte pervenute, la Direzione ha selezionato le seguenti associazioni:

**Cuore di bimbo:** associazione che aiuta le famiglie di bambini affetti da malattie cardiache dando loro aiuto, risposte, informazioni e sostegno, ma soprattutto coraggio e speranza;

**Il Sorriso – Das Lächeln:** associazione che aiuta e sostiene genitori e amici di persone con la sindrome di Down;

**Parkinson – Associazione Altoatesina per Parkinson e Malattie Affini:** associazione che sostiene la ricerca nel campo delle malattie di Parkinson e affini;

**Wünschewagen – Sogni e vai:** realtà che aiuta le strutture sanitarie e le famiglie a realizzare gli ultimi desideri delle persone gravemente malate.

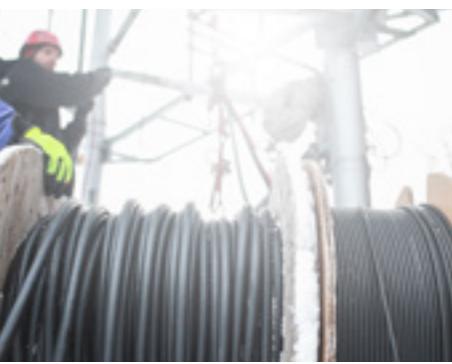
Inoltre, dal 2018 Alperia mette a disposizione della Provincia Autonoma di Bolzano gli appartamenti di servizio non utilizzati, che vengono così destinati a ospitare famiglie di immigrati. La gestione degli appartamenti avviene attraverso la Croce Rossa. Attualmente sono quattro le famiglie che usufruiscono di tali appartamenti.

## Investimenti nelle infrastrutture [GRI 203-1]

Vogliamo garantire un approvvigionamento energetico sicuro e affidabile. Per questo, abbiamo in programma **investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni nel core business** al fine di migliorare le prestazioni degli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza. Nel 2018 abbiamo investito oltre 84 milioni di euro, cifra che si aggiunge ai 132 milioni di euro investiti nei primi due anni di attività. In particolare, il 43% nelle reti di distribuzione, il 31% nella produzione, l'9% nella Smart Region, l'8% nel teleriscaldamento, e il restante 9% in infrastrutture IT, facility, supply e trading e altre aree. Sono investimenti che Alperia sostiene per modernizzare l'infrastruttura e renderla più stabile, migliorandone la resilienza affinché, anche in presenza di disservizi di vario genere o in caso di emergenza, le reti possano restare operative. Tra gli investimenti nelle infrastrutture rientrano anche quelli necessari a rendere l'Alto Adige una Smart Region all'avanguardia. Si pensi, in particolare, all'ampliamento della rete a banda ultra larga e alla creazione di una rete che consenta l'accesso all'internet of things.

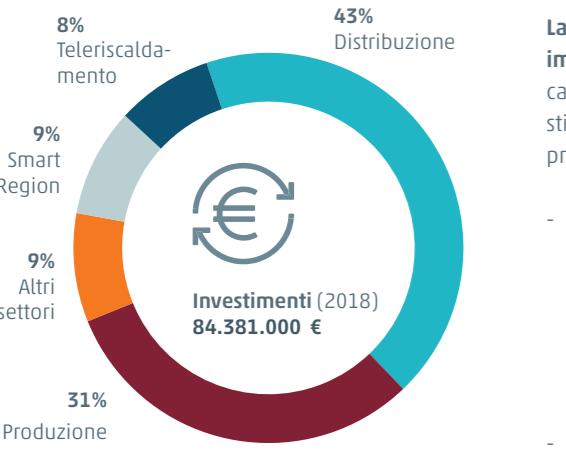
## Investimenti nella Smart Region

Alperia è in prima linea per contribuire a rendere l'Alto Adige una Smart Region all'avanguardia. Per questo, ha costituito la Business Unit Smart Region che si occupa specificatamente di realizzare tutte le proposte di energy transition. **Essere una Smart Region vuol dire digitalizzare il territorio, elettrificare la mobilità e ridurre i consumi energetici in maniera efficiente** al fine di garantire uno sviluppo sempre più sostenibile del nostro territorio. Un obiettivo che si realizza attraverso un'infrastruttura digitale integrata tra illuminazione pubblica, fibra ottica, stazioni di ricarica elettriche, videosorveglianza e sensoristica IoT. Tutte infrastrutture che contribuiscono a potenziare gli standard di sicurezza e che assicurano una maggiore efficienza nei consumi energetici.



Secondo quanto indicato dall'aggiornamento del Piano strategico 2017-2021 del Gruppo Alperia, sono previsti **investimenti nella nuova 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.

Sono tre gli ambiti su cui la BU Smart Region sta lavorando: telecomunicazione, e-mobility ed efficientamento energetico. Nel 2018 abbiamo investito quasi 8 milioni di euro in questo ambito: 2,1 milioni in Alperia



Bartucci, 4,6 milioni in Alperia Fiber e circa un milione in Alperia Smart Mobility. In particolare, abbiamo collegato i nostri impianti in fibra ottica (46 impianti di Greenpower e 140 impianti di Edyna) aumentando così la resilienza del Gruppo e dando maggiore sicurezza al sistema. Una delle dimostrazioni più evidenti si è avuta tra fine ottobre e inizio novembre 2018 quando a seguito delle piogge e dei forti venti che hanno colpito la provincia non si è mai perso il contatto con gli impianti collegati in fibra ottica. Abbiamo inoltre iniziato a espandere tali collegamenti nei Comuni di Sesto, Chiusa e Tirolo con l'obiettivo di collegare ca. 3.500 unità immobiliari.

#### Investimenti nella rete elettrica

Alperia gestisce una rete elettrica a bassa, media e alta tensione attraverso la controllata Edyna.

**La rete si estende per circa 8.628 km con i relativi impianti e infrastrutture.** Per garantire una copertura capillare ed efficiente, ogni anno vengono fatti investimenti di ammodernamento e potenziamento. Tra i principali progetti del 2018 si ricordano:

- l'installazione di bobine di Petersen per favorire il passaggio dell'esercizio della rete da neutro isolato a neutro compensato. Le bobine di Petersen sono dei componenti elettrici che migliorano la qualità del servizio elettrico limitando le interruzioni in caso di contatti tra corpi estranei (es: alberi) e le linee aeree;
  - l'acquisto di trasformatori a olio vegetale che garantiranno un minor impatto ambientale;
  - ispezione, taglio piante, **sostituzione delle linee aree con cavi interrati** e realizzazione di nuovi collegamenti alta tensione e media tensione: Eydra ispeziona ogni due anni le linee elettriche aeree di media e alta tensione. L'ispezione più recente è stata effettuata a novembre 2018, sorvolando il territorio con un elicottero per tre settimane al fine di individuare eventuali criticità. L'analisi ha coinvolto 1.421 km di reti elettriche aeree.
- Tra gli interventi più importanti effettuati nel 2018 si ricordano:

#### Investimenti nel teleriscaldamento

Nel 2018 **gli investimenti nel settore del teleriscaldamento sono stati pari a 6,9 milioni di euro** e hanno riguardato l'ampliamento della rete di teleriscaldamento a Merano e l'ampliamento della rete di teleriscaldamento di Bolzano, con la conclusione dell'allacciamento provvisorio per l'ospedale.

A Merano sarà inoltre realizzata una nuova centrale di teleriscaldamento a biomassa: nel 2018 è stata effettuata la progettazione dei lavori che inizieranno nel 2019, interessando un'area di 13 mila metri quadrati. In totale gli scambiatori che servono diverse migliaia di famiglie in Alto Adige sono circa 2.158.

#### Investimenti nell'idroelettrico

Nel settore della produzione dalla fonte idroelettrica altoatesina, **gli investimenti del 2018 ammontano a ben 26 milioni di euro**, 9 milioni in più rispetto al 2017. L'idroelettrico è una delle maggiori fonti di energia rinnovabile e risulta ottimale ai fini della produzione elettrica, se si considera la conformazione montuosa del paesaggio altoatesino. Per sfruttare in modo ancora più efficiente questa importante risorsa e aumentare la percentuale di energia rinnovabile, Alperia investe nell'adeguamento e nell'ammodernamento degli impianti esistenti. Tali interventi contribuiscono a migliorare la sicurezza sul lavoro e l'esercizio delle centrali.

- il rinnovamento dell'impianto idroelettrico di Santa Valburga, in Val d'Ultimo: i lavori, iniziati a ottobre 2018, si concluderanno ad aprile 2019 con la sostituzione dei due gruppi di produzione di energia idroelettrica (turbina e alternatore) degli apparati elettromeccanici di centrale e dei trasformatori di macchina;
- il completamento della **scala pesci sul Talvera presso l'impianto idroelettrico di Sarentino**;
- la progettazione in via preliminare della scala pesci sull'Adige a Lasa;
- l'abbandono delle prese non più utilizzate con ripristino dell'ambiente naturale: i lavori sono pertinenti agli impianti idroelettrici di Santa Valburga (Presa Rio Fonderia), Molini (Prese Rio Lupoletto e Rio Casere), Sarentino (Presa Rio Grotta), Ponte Gardena (Presa Rio Bremè), Bressanone (Presa Rio Valles) e Lasa (Stazioni di pompaggio Foltin su Rio Lasa e San Giovanni Rio Plima).
- la **rimozione dei sedimenti** nel bacino di Vizze, area che comprende il biotopo Riedenau, ambiente di elevata valenza naturalistica;
- la costruzione di una minicentrale idroelettrica per l'utilizzo del deflusso minimo vitale a Lasa sul Rio Rosim per potenziare la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili: la minicentrale è entrata in esercizio a luglio 2018;
- la modifica degli impianti di raffreddamento da "open cycle" a "closed cycle" nell'impianto idroelettrico di Glorenza per ridurre il pericolo di contaminazione da acqua ricicljata derivata da raffreddamento a ciclo aperto. La modifica è stata ritenuta necessaria perché nei circuiti aperti il rischio di contaminazione dell'acqua restituita ai corpi idrici è più



La scala pesci sul Talvera presso l'impianto idroelettrico di Sarentino.

alto in quanto l'acqua di refrigerazione è prelevata in modo continuo e potrebbe verificarsi una perdita d'olio. Nei sistemi a circuito chiuso, invece, l'acqua di refrigerazione, dopo aver compiuto la sua azione di drenaggio del calore, non viene riversata direttamente nel corpo idrico ma rimane confinata all'interno di un circuito refrigerante.

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

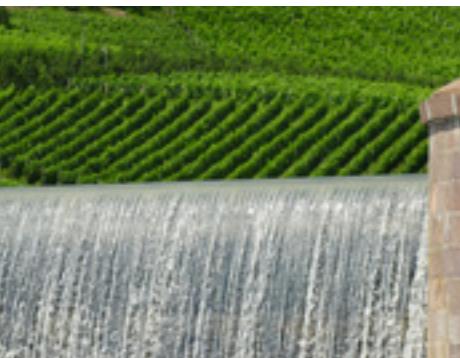
Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
	1,2 miliardi di valore aggiunto per l'Alto Adige in cinque anni	Creazione del valore aggiunto locale (versamenti a enti pubblici p.es. fondi ambientali, remunazione del personale e benefits, incarichi ad aziende locali, sponsorizzazioni e donazioni, dividendi ai soci locali)	2017-2021	Valore aggiunto economico locale (EUR)	1,2 mld	In corso	<b>222 mln</b>
	Valutazione delle opportunità di cooperazione per l'integrazione dei migranti in Alto Adige	Incontri con le associazioni sociali per esplorare le opportunità di collaborazione (ad es. Corporate Volunteering, tirocini)	2019	-	-	In corso	-

**Obiettivo strategico:** Vogliamo indirizzare il futuro dell'Alto Adige verso una Smart Region.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
	Ampliamento della rete a banda ultra larga e creazione di una rete che consenta l'accesso a internet of things in Alto Adige	Lavori di realizzazione delle reti di accesso in FTTH a Sesto, Chiusa e Tirolo avviate. Attivati primi 200 BEP tra Tirolo e Chiusa.	2017-2021	Numero di famiglie raggiunte dalla rete ultra larga	3.500	In corso	<b>200</b>
	Promozione della cooperazione per lo sviluppo di un'infrastruttura innovativa e intelligente	- Avvio progetto Smart Edyna: completato laboratorium - Smart Land: terminata la fase pilota per l'ingegnerizzazione e il test di sensori e rete. Go Live previsto per marzo 2019  - Implementazione progetto Smart Edyna - Progetto pilota Smart Land	2017-2021	-	-	In corso	-
	Collaborazione attiva a progetti di ricerca per lo sviluppo di nuove soluzioni per le reti intelligenti	- Smartnet: esecuzione dei test reali su modulazione di potenza attiva e reattiva dei principali produttori abilitati. - Storage4Grid: allestito scenario reale per valutare la futura domanda di mobilità elettrica per uso domestico e commerciale/industriale - Smart City Vizze: in fase di chiusura	2017-2021	Numero di progetti conclusi	3	In corso	<b>0</b>

## Sicurezza dell'approvvigionamento

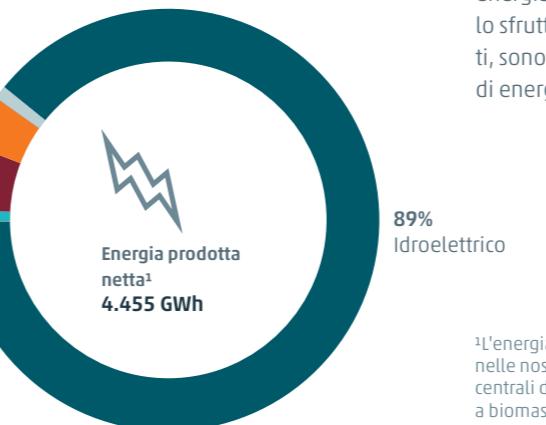
Per Alperia garantire un approvvigionamento energetico sicuro e moderno è una responsabilità primaria. Per questo monitoriamo gli impianti e interveniamo con attività di manutenzione e ammodernamento. Una buona gestione aiuta infatti a ridurre i guasti rendendo più resistenti gli impianti.



### Fornitura di energia verde [GRI EU10; EU2]

In Alto Adige, oltre il 90% dell'energia elettrica prodotta sul territorio è di origine idroelettrica. Alperia gestisce 34 centrali, garantendo una fornitura ener-

getica sostenibile all'intera provincia. I quantitativi di energia elettrica prodotti attualmente da Alperia con lo sfruttamento della risorsa idroelettrica locale, infatti, sono finanche superiori rispetto ai consumi annui di energia del territorio provinciale. Il consumo medio



<sup>1</sup>L'energia prodotta netta include il 100% dell'energia prodotta nelle nostre centrali consolidate (34 centrali idroelettriche, 5 centrali di riscaldamento, 9 impianti fotovoltaici e una centrale a biomassa).

**94 %**

quota dell'energia prodotta proveniente da fonti rinnovabili

### Una rete sicura per una costante fornitura di energia

[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 km in quattro Comuni, tra cui Merano e in parte Lagundo, Marlengo e Tirolo.



Comuni approvvigionati su un totale di 116 Comuni altoatesini

232.207

Clienti finali allacciati alla rete elettrica

2,6 TWh

Energia elettrica distribuita in Alto Adige

Bassa tensione Edyna	5.100 km	di cui 77,3% interrati
Media tensione Edyna	3.304 km	di cui 62,6% interrati
Alta tensione Edyna	155 km	di cui 8,5% interrati
Alta tensione Edyna Transmission	70 km	di cui 5,8% interrati
Cabine primarie AT/MT	36	
Cabine secondarie MT/BT	4.112	
Cabine di smistamento MT	48	

8.628 km

Totale linee di distribuzione di energia elettrica, di cui

70% interrate

Sempre più spesso i clienti sono essi stessi produttori di energia elettrica. Un'evoluzione che impone al distributore, in questo caso Edyna, di creare reti più potenti ed efficienti. Obiettivo che si raggiunge investendo non solo in infrastrutture ma anche in ricerca e sviluppo di reti intelligenti o "smart grids". Con le "smart grids", infatti, produzione, accumulo, gestione della rete e del consumo sono parte di un unico sistema, così la fornitura elettrica raggiunge livelli di efficienza maggiori. Alperia lavora a questa nuova tecnologia contribuendo a disegnare il futuro dell'energia attraverso lo sviluppo di alcuni progetti di ricerca, un estratto dei quali è disponibile nel capitolo "Innovazione".

### Monitoraggio e responsabilità

Mediante un Centro di telecontrollo a Bolzano, Edyna monitora h 24, tutti i giorni dell'anno, le reti elettriche e la rete 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 h 24 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 2018 sono state 1,72, con un aumento SAIFI (Frequency of interruptions per customer) del 2% rispetto al 2017, di durata pari a 27,36 minuti con un aumento SAIDI (Power outage duration per customer) del 32%. Il valore SAIDI, di circa 8 minuti superiore rispetto a quanto rilevato nel 2017, è stato causato da un guasto a un trasformatore che ha coinvolto due cabine primarie. Lo stesso guasto ha provocato un leggero aumento anche nelle percentuali SAIFI. 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.

Per limitare le inefficienze, nel 2018 si quindi è provveduto a:

- migliorare la qualità del servizio di distribuzione e modernizzare le infrastrutture di rete al fine di renderle più stabili e resistenti;
- avviare il telecontrollo su 53 cabine secondarie già in servizio e di nuova costruzione;
- ispezionare in elicottero 50 linee aeree ed effettuare 32 tagli di piante sotto linee onde evitare danneggiamenti alla rete.

Inoltre, **Edyna sta lavorando per interrare il maggior numero possibile di linee elettriche. Attualmente il 70% della nostra rete complessiva è Interrata**. L'interramento riduce l'impatto ambientale e paesaggistico

dei tralicci e delle linee aeree visibili, migliora la resilienza della rete anche durante eventi meteorologici estremi e aumenta la qualità dell'approvvigionamento ai cittadini.

### Numero interruzioni di fornitura per cliente



### Durata interruzione fornitura per cliente (in min.)



## L'alluvione e i tralici

A fine ottobre 2018 si è abbattuta una violenta ondata di maltempo in tutto il nord Italia e l'Alto Adige è stato particolarmente colpito. **Nonostante le raffiche di vento e i temporali siano stati molto forti, Alperia non ha registrato infortuni tra il suo personale né gravi danni agli impianti.** Le criticità riscontrate hanno riguardato:



A sinistra il lago di Rio Pusteria dopo le alluvioni di ottobre 2018. Nella foto in basso, danni alle linee elettriche Edyna dopo la stessa ondata di maltempo.

- il danneggiamento di vari tralicci della linea elettrica;
- problemi di comunicazione telefonica e per i ponti radio degli impianti in Val d'Ultimo ;
- criticità di varia natura in Valle Isarco, Val Pusteria, Val Gardena, Val Sarentino e valli laterali sia per le portate transitate sia per l'enorme quantità di materiale trasportato dall'acqua. Molti impianti ad acqua fluente sono stati provvisoriamente fuori

esercizio e/o limitati per intasamento griglie e rigurgito dagli scarichi a causa dell'alto livello nei fiumi.

In totale sono rimaste isolate 50 mila utenze in 33 Comuni. **Alperia ha gestito prontamente l'emergenza con 200 dipendenti e aziende terze che hanno fornito gruppi elettronici sostitutivi.** In 24 ore sono state ripristinate 16 mila utenze e nei giorni seguenti sono tornate operative anche le altre utenze, delle quali 4 mila danneggiate in maniera più seria. Invasi e dighe sono stati sempre tenuti sotto controllo sia da Alperia Greenpower che dalla Protezione Civile.



## Teleriscaldamento: il calore sostenibile

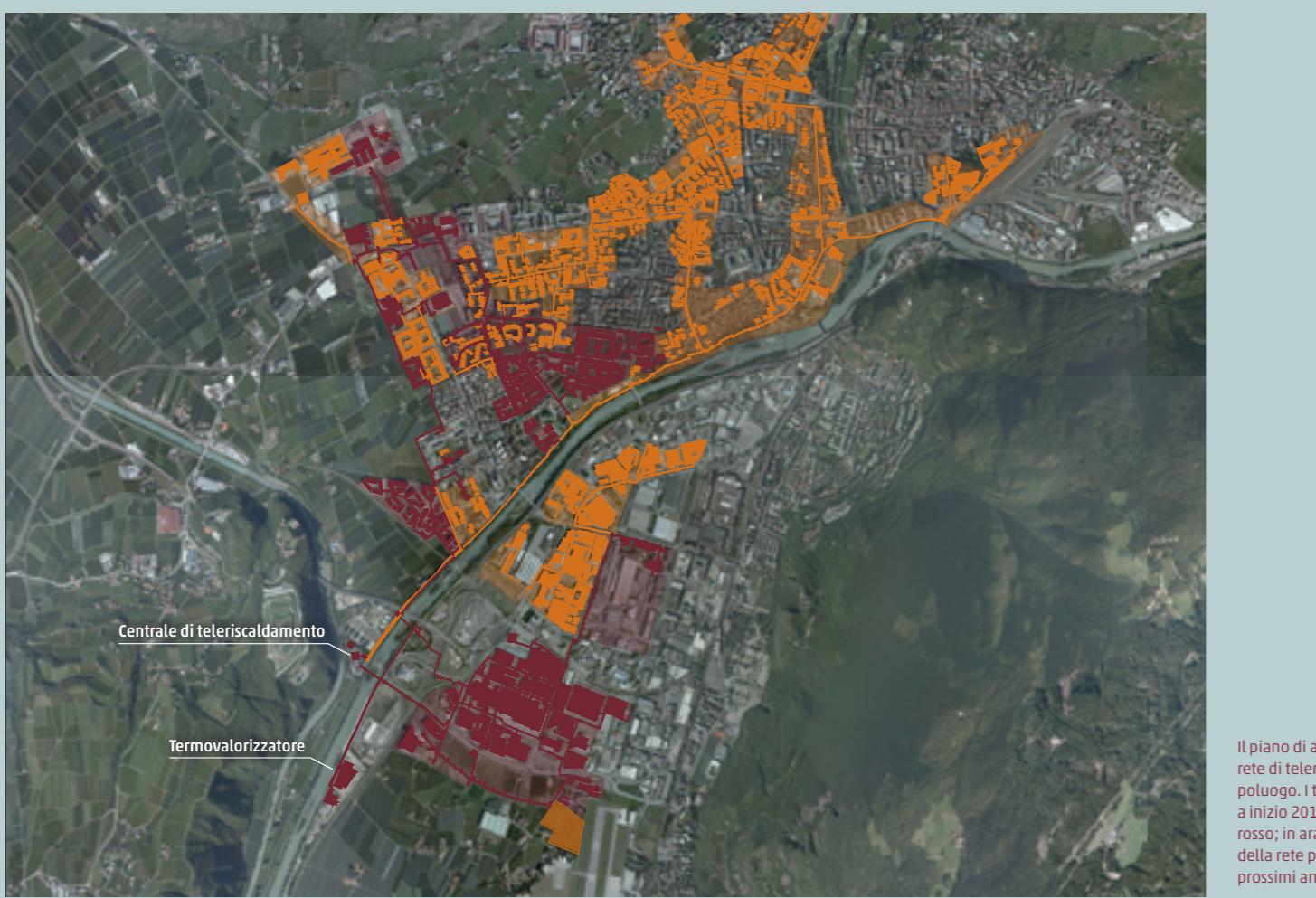
Tramite la sua affiliata Alperia Ecoplus, **Alperia gestisce cinque impianti di teleriscaldamento:** a Bolzano, Merano (dove ha progettato la realizzazione di un nuovo impianto a biomassa che sarà realizzato nel 2019), Sesto, Chiusa e Lazfons. L'energia prodotta tramite teleriscaldamento è la più ecologica che ci sia al momento e consente di sostituire tante caldaie alimentate a gas e a gasolio, poco sicure e inquinanti, con un unico sistema controllato, efficiente e sostenibile. Dalla centrale di produzione, il calore arriva direttamente nelle case dei clienti attraverso una rete sotterranea che genera ogni anno un risparmio sulle emissioni di CO<sub>2</sub> di diverse migliaia di tonnellate.

**Le centrali operano con biomassa, con calore residuo proveniente dai processi industriali, con il calore proveniente dal termovalORIZZATORE di Bolzano** utilizzato nella centrale di teleriscaldamento cittadina, o anche solo con gas metano come combustibile. Per i picchi di richiesta o in caso di guasti alla caldaia a biomassa, le centrali di teleriscaldamento dispongono anche di caldaie o cogeneratori (impianti che producono contemporaneamente energia elettrica e calore e che quindi garantiscono altissimi livelli di efficienza energetica) che funzionano a gas naturale. In tal modo la fornitura di calore è sempre sicura e garantita. Al momento, gli scambiatori che servono diverse migliaia di famiglie in tutto l'Alto Adige sono 2.158. L'obiettivo è ampliare ulteriormente la rete. Per questo, nel 2018, sono proseguiti gli **investimenti per ampliare il teleriscaldamento:**

- a **Bolzano:** con un investimento di 3 milioni di euro, nel 2018 sono stati eseguiti nuovi allacciamenti con
- a Merano e a Lagundo a 450 sottostazioni (più di 5.500 famiglie e a circa 500 ulteriori utenze tra aziende, scuole e uffici). Un sistema che permette di evitare ogni anno l'emissione di 8.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari indicativamente all'assorbimento di CO<sub>2</sub> di un bosco di 5 chilometri quadrati, corrispondente a 1/5 della superficie del Comune di Merano. Nel 2018 la rete è stata ulteriormente ampliata e i lavori proseguiranno anche nel 2019. Il calore è prodotto in modo ecologico in diversi impianti, prevalentemente in cogenerazione. Si tratta quindi di impianti che producono contemporaneamente calore ed energia elettrica, garantendo così un'elevata efficienza energetica. Viene inoltre **sfruttato il calore di scarto dell'industria**, cioè il calore che si accumula come sottoprodotto nei processi industriali e che sarebbe altrimenti rilasciato nell'ambiente senza essere utilizzato. Nel 2018 abbiamo lavorato anche alla progettazione di un nuovo impianto a biomassa a Merano che sarà costruito nel 2019 per garantire una fornitura di calore ancora più sostenibile e affidabile.



## Piano di espansione della rete di teleriscaldamento di Bolzano



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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
<b>Investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni nel core business</b>	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	<b>Investimenti (EUR)</b>	400 Mln	In corso	<b>84 mln</b>
<b>Costruzione di una minicentrale idroelettrica per l'utilizzo del deflusso minimo vitale Lasa (Rio Rosim) per potenziare la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Entrata in esercizio luglio 2018</b>	Costruzione di una minicentrale idroelettrica per l'utilizzo del deflusso minimo vitale Lasa (Rio Rosim) per potenziare la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. Entrata in esercizio luglio 2018	Costruzione di una minicentrale idroelettrica per l'utilizzo del deflusso minimo vitale a Tel e per potenziare la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili	2018-2020	-	-	In corso	
<b>Ampliamento della rete di teleriscaldamento a Bolzano</b>	- Espansione degli allacciamenti e della rete (60 nuovi scambiatori) - Riduzione prezzo del calore a Bolzano (riduzione delle tasse)	Espansione degli allacciamenti e della rete	2017-2021	<b>Numero di scambiatori</b>	-	In corso	<b>229 (Bolzano)</b>
<b>Riduzione delle interruzioni di corrente e della durata delle interruzioni stesse</b>	Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione dell'infrastruttura di rete per il miglioramento della stabilità della rete	Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione dell'infrastruttura di rete per il miglioramento della stabilità della rete	2019	<b>Alta Concentrazione SAIDI (minuti)</b>	28	In corso	<b>15,09</b>
	Telecontrollo di 53 cabine secondarie già in servizio e di nuova costruzione	Telegestione di cabine secondarie già in servizio	2019	<b>Media Concentrazione SAIDI</b>	45	In corso	<b>20,85</b>
	Passaggio graduale dell'esercizio della rete da "neutro isolato" a "neutro compensato" tramite bobina di Petersen: CP Cardano e CP Colle nel 2018	Passaggio graduale dell'esercizio della rete da "neutro isolato" a "neutro compensato" tramite bobina di Petersen	2019	<b>Bassa Concentrazione SAIDI</b>	68	In corso	<b>42,79</b>
	"Programma ispezione" (44 nel 2018) e taglio piante (28 nel 2018) linee aeree	"Programma ispezione" e taglio piante linee aeree	2019	<b>Alta Concentrazione SAIFI</b>	1,2	In corso	<b>0,66</b>
	Sostituzione di tratti di linee aeree con cavi interrati e realizzazione nuovi collegamenti AT e MT	Sostituzione di tratti di linee aeree con cavi interrati e realizzazione nuovi collegamenti AT e MT	2019	<b>Media Concentrazione SAIFI</b>	2,25	In corso	<b>1,25</b>
	Realizzazione di nuove automazioni sulla rete per una migliore selettività dei guasti	Realizzazione di nuove automazioni sulla rete per una migliore selettività dei guasti	2019	<b>Bassa Concentrazione SAIFI</b>	4,3	In corso	<b>2,98</b>

# Asset Integrity

## La sicurezza tecnica degli impianti

[GRI EU21]

Alperia gestisce in Alto Adige **34 impianti idroelettrici di grande e piccola derivazione, 14 dighe e 17 opere minori**. Le centrali idroelettriche sono impianti che producono energia rinnovabile. Si tratta di impianti molto complessi, ubicati in luoghi potenzialmente sensibili in termini di incidenti, catastrofi naturali e attacchi terroristici.

Alperia garantisce elevati standard di sicurezza e di efficienza operativa, impegnandosi a ridurre al minimo i rischi di gestione. Si tratta di un aspetto gestito sia dalle singole Business Unit che a livello di Gruppo. Nel 2018 la disponibilità degli impianti idroelettrici è stata pari all'**87,67 % a fronte di un obiettivo dell'85,89%**. Un buon Asset Integrity management mira a potenziare la disponibilità degli impianti grazie a più accurate pianificazioni degli interventi di manutenzione e pertanto meno guasti. Infatti, l'indice di disponibilità è influenzato per la quasi totalità dalle indisponibilità programmate (quindi dalla corretta pianificazione degli interventi sugli impianti) e in minima parte dai disservizi.



Un guasto significativo si è verificato nella centrale di Alperia Biopower a Ottana, in Sardegna, e sono stati necessari circa 4,5 mesi per la riparazione durante i quali un gruppo di generazione non ha lavorato. La produzione si è quindi ridotta di 50 mila megawattora. Il guasto è stato causato da una gettata d'acqua su un pistone ma non ha causato alcun ferito. Il gruppo è nuovamente in funzione da metà ottobre 2018. Lo stesso impianto ha ottenuto nel 2018 il rinnovo della certificazione ISO 14.000, mantenendo l'AIA, l'Autorizzazione Integrata Ambientale. Si tratta di un sistema virtuoso che impiega energie bio-rinnovabili all'avanguardia. È un impianto primario di pronta riaccensione in caso di blackout, ovvero consente alle altre centrali di ripartire. Un simile sistema richiede livelli molto alti di manutenzione. Sono infatti costantemente in programma progetti migliorativi: nel 2019 sarà installato un sistema di controllo e di ottimizzazione, sarà migliorata l'informatizzazione del sistema di gestione, aumenteranno le ore di formazione su tematiche ambientali, sarà potenziato l'espulsore dell'aria dei generatori per mettere in circolo aria fresca, sarà implementato un sistema di dosaggio per la riduzione dei NOx (ossidi di azoto che si producono come sottoprodotto durante una combustione che avviene utilizzando aria). Inoltre, saranno organizzate meglio le aree rifiuti e si ridurrà del 30% i rifiuti mandati in smaltimento, sarà completato l'impianto di estinzione automatica degli incendi e sarà ulteriormente manutenuta l'erba che cresce nell'area di circa 30.000 metri quadrati che circonda l'impianto. Infine, si creerà un doppio canale per la trasmissione dati e un sistema di ridondanza del disaster recovery per la gestione delle informazioni sulle emissioni.

### Incidenti ambientali

Gli impianti di Alperia, in caso di non funzionamento, potrebbero causare degli incidenti ambientali. Si pensi, ad esempio, al guasto di un trasformatore che potrebbe provocare una contaminazione di olio nel terreno. Per questo, **Alperia valuta il rischio che possano verificarsi eventi di questo tipo e possibili interventi correttivi**. Nel 2018 non si è verificato nessun incidente ambientale, in passato invece sì. In particolare, nel 2016, presso il canale di scarico della centrale idroelettrica di Tel, si è verificata la rottura di una tubazione per l'azionamento oleodinamico di una paratoia. Tale guasto ha provocato lo sversamento nel terreno e in acqua di olio. L'olio utilizzato è del tipo biodegradabile (Panolin). Fin da subito, sono state approntate le prime misure per contenere e arginare lo sversamento. Il guasto è stato quindi riparato ed è stata bonificata la zona interessata dal versamento di olio.

### Olio vegetale

Le società energetiche di tutto il mondo sono alla ricerca di modi più sicuri ed efficienti per fornire elettricità alle comunità, riducendo l'impatto ambientale. L'interesse principale è sostituire l'olio minerale, normalmente utilizzato come isolante per i trasformatori, con materiali diversi e più sostenibili. Alperia già da diversi anni sta studiando soluzioni alternative e sta valutando l'acquisto di trasformatori a olio vegetale. I vantaggi sono numerosi: il fluido ha 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, 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. In caso di scoppio e/o guasti, i trasformatori a olio minerale saranno sostituiti con trasformatori a olio vegetale che saranno acquistati in Italia e dovranno rispondere a determinate caratteristiche tecniche. Sarà data priorità alle zone sotto tutela come parchi naturali o aree attraversate da corsi d'acqua nell'arco di 15 metri.



### La sicurezza delle dighe

Oltre 200 dipendenti lavorano nelle centrali idroelettriche occupandosi 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 Bolzano che li monitora in tempo reale.** I dati di monitoraggio nel loro complesso sono gestiti in telelettura dai tecnici del servizio idrocivile di Bolzano. Due volte all'anno i rappresentanti dell'Ufficio Tecnico per le Digue di Venezia del Ministero per le Infrastrutture visitano l'impianto svolgendo accurate ispezioni assieme all'ingegnere responsabile nominato da Alperia Greenpower o suo sostituto. Per i controlli degli sbarramenti più piccoli è competente l'Ufficio Digue della Provincia Autonoma di Bolzano i cui funzionari, accompagnati dal tecnico incaricato di nomina di Alperia Greenpower, svolgono visite ispettive annuali o semestrali.

**Ogni grande diga 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 meteorici significativi (gestione eventi di piena). Il personale di vigilanza presente in diga è qualificato e abilitato a effettuare manovre degli organi di scarico deflusso, anche in assenza di comunicazioni telefoniche. **Alperia, infatti, addestra periodicamente il personale preposto alla gestione delle piene e in caso di eventi meteorici importanti attua un presidio rinforzato delle dighe con personale tecnico specializzato.** La prima fase di un evento di piena non è considerata un'emergenza perché proprio la presenza delle dighe riesce a ritardare o a ridurre le portate scaricate rispetto alle portate in arrivo. Tramite questa gestione, Alperia ha la possibilità di trattenere il volume dell'acqua che fluisce a valle durante le pie-

ne (laminazione), riducendone la forza dirompente. Ciò permette di garantire una maggior sicurezza alla popolazione e di limitare gli effetti distruttivi sull'ecosistema.

Gli investimenti e la cooperazione con la Protezione civile

Oltre alle dighe, sono sottoposte a regolari controlli da parte di personale specializzato anche le opere di presa e di derivazione, le valvole di intercettazione, i macchinari elettromeccanici e ogni altro componente del mondo Alperia. Solo così è possibile rilevare tempestivamente i punti deboli e attivare interventi



finalizzati al miglioramento della sicurezza impiantistica. Per questo, gli investimenti nelle infrastrutture sono molto significativi e nel 2018 sono stati pari a 84 milioni di euro, ovvero oltre 22 milioni di euro in più rispetto all'anno precedente.

Ma migliorare la sicurezza significa anche saper gestire eventuali situazioni di emergenza. Per questo, per Alperia, è fondamentale formare i suoi dipendenti e rafforzare il rapporto di collaborazione con i Vigili del Fuoco e con la Protezione Civile. Nel 2018 è stato infatti sottoscritto un **protocollo d'intesa con l'Agenzia per la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano** per lo sviluppo d'iniziative comuni volte alla tutela della popolazione e del territorio. Durante gli eventi di piena i dati relativi alla quota di invaso e alla portata scaricata e derivata dalle grandi dighe vengono condivisi dal Centro di Teleconduzione di Alperia Greenpower alla sala operativa della Protezione Civile della Provincia.

Alperia Ecoplus, la società che gestisce gli impianti di teleriscaldamento, ha inoltre organizzato delle simulazioni d'incendio all'interno della centrale di teleriscaldamento con il recupero dei feriti, facendo intervenire le squadre di soccorso dei Vigili del Fuoco e della Croce Bianca. La simulazione ha consentito ai soccorritori di acquisire dimestichezza con l'impianto e di addestrarsi nel coordinamento dell'intervento insieme al personale di Alperia.

Anche Edyna, la società di distribuzione dell'energia elettrica, ha rafforzato il rapporto di collaborazione con i Vigili del Fuoco locali e con la Protezione Civile.

Nel 2018 ha presentato all'Unione dei Corpi dei Vigili del fuoco volontari dell'Alto Adige il centro di telecontrollo di Bolzano e ha informato i responsabili del Direttivo provinciale e dei distretti circa i processi lavorativi che vengono svolti nel centro, facendo chiarezza sui dettagli tecnici degli impianti di distribuzione. Obiettivo degli incontri è elevare ulteriormente il livello di sicurezza in caso di intervento. A tal fine, è stato pianificato di poter utilizzare le potenzialità della **rete di comunicazione radio dedicata della Protezione Civile provinciale** così da poter gestire le emergenze più gravi in maniera tempestiva e sicura.



Presso le centrali di teleriscaldamento Alperia vengono regolarmente organizzate esercitazioni di emergenza. Nella foto in alto, l'esercitazione presso una delle centrali di Merano. A destra le condotte forzate della centrale idroelettrica di Cardano.

## Condotte forzate

Una centrale idroelettrica utilizza l'energia idraulica contenuta nell'acqua per ottenere energia elettrica. Questo passaggio non avviene direttamente, ma richiede una serie di trasformazioni e alcune componenti fondamentali. Tra queste vi sono le condotte forzate: delle tubazioni realizzate principalmente in materiale metallico che si presentano all'interno o all'esterno di una montagna. All'imbocco sono munite di organi di chiusura e di sicurezza che servono a intercettare la portata dell'acqua. All'ingresso in centrale idroelettrica, su ogni condotta forzata è installato anche un organo di regolazione connesso direttamente con le turbine con lo scopo di regolare la portata dell'acqua o di bloccarne il deflusso. La particolarità di una condotta forzata sta nell'elevata pressione di esercizio. Causa la tortuosità del terreno montano, le condotte forzate presentano di solito numerosi cambi di direzione per seguire le variazioni di pendenza; si tratta di punti critici in cui si concentrano forze dovute





Grazie all'uso dei droni è possibile ispezionare in modo più efficiente parti degli impianti normalmente poco accessibili, tra cui condotte forzate o dighe, come quella di Fontana Bianca ritratta nella foto qui sopra.

alle alte pressioni e per questa ragione sono presenti dei blocchi di ancoraggio atti ad assorbire e scaricare al suolo le azioni delle condotte in pressione.

#### Ispezioni aeree

Nel corso del 2018 la società Edyna, responsabile della gestione delle reti di distribuzione, ha effettuato alcune verifiche sulle linee aeree. Uno degli elicotteri impegnati nei controlli sulle linee ha avuto un incidente, precipitando al suolo. L'incidente si è verificato a Verrano, poco sotto la stazione a monte della funivia che collega il paese montano al fondovalle presso Postal. A bordo del velivolo si trovavano il pilota e un tecnico addetto alle verifiche dell'elettrodotto non appartenenti alla società Edyna, ma alla ditta incaricata del rilievo. Nessuno è rimasto ferito. L'elicottero apparteneva a un'azienda trentina che opera da 25 anni nel settore del trasporto aereo. La Procura della Repubblica e l'Enac hanno condotto tutte le indagini necessarie. Allo stesso modo, Edyna ha effettuato le verifiche interne relative al rispetto del contratto, si è accertata delle condizioni del pilota e del tecnico e ha effettuato un sopralluogo sul posto, con l'analisi orografica e della rete. Tali verifiche conseguenti all'accaduto non hanno fatto riscontrare alcuna anomalia o inadempienza circa l'operato di Edyna.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
Definizione di un indicatore strategico a livello di Gruppo per l'Asset Integrity	- Valutare quali indicatori siano già oggetto di rilevazione nelle diverse Business Units - Analisi dei rischi operativi (ad es. rischio di eventuali danni tecnici, come ad esempio rottura di dighe o tubazioni che hanno conseguenze anche sull'ambiente) - Valutazione di indicatore idoneo - Incorporazione di KPI per Asset Integrity nella rendicontazione della sostenibilità		2018	Incidenti ambientali	-	Attuato	0
Sviluppo di una rete di comunicazione sicura e stabile per le emergenze gravi con la Protezione Civile provinciale.	Accordo sottoscritto e avvio delle attività di collaborazione		2018		-	Attuato	-

# Gestione dei fornitori

[GRI 102-9, GRI 102-10; GRI 204-1; GRI 308-1; GRI 414-1 e 414-3]

Dalla produzione alla distribuzione fino alla vendita, Alperia acquista i propri materiali, materie prime e servizi da **più di 2.000 fornitori italiani e stranieri** con impatti sociali e ambientali diretti. Il Servizio Approvvigionamenti di Alperia effettua a livello centralizzato tutti gli acquisti per il Gruppo con l'obiettivo di renderli il più possibile "locali", laddove possibile, e sostenibili dal punto di vista ecologico e sociale.

Nel 2018 abbiamo elaborato le nuove Condizioni Generali di Contratto dei contratti di acquisto prevedendo il rispetto di una clausola dei diritti umani. Per le gare d'appalto significative abbiamo cominciato ad analizzare dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto. Sono d'esempio le gare lanciate per il servizio traslochi e per la nuova sede di Alperia a Merano a basso impatto ambientale che dovrà essere costruita in conformità dei criteri ambientali minimi previsti dai relativi decreti ministeriali. In particolare:

Per il **servizio traslochi** tutti gli elementi di valutazione presi in esame sono legati alle misure adottate dal concorrente per favorire la sostenibilità ambientale, specie rispetto alla tipologia di imballaggi utilizzati e alle soluzioni innovative adottate per ridurre quantità, peso e volume degli stessi. Sono inoltre state tenute in considerazione le misure di gestione e sostenibilità ambientale relative ai mezzi di trasporto impiegati

nelle operazioni e ulteriori misure di gestione e sostenibilità ambientale migliorative utilizzate nell'erogazione dei servizi. Tutto ciò fa sì che vengano assegnati punteggi maggiori alle offerte che prevedevano l'uso di mezzi di trasporto ad alimentazione elettrica, Euro 5 o Euro 4, mentre vengono valutate in modo meno favorevole quelle con mezzi Euro 3 e ad alimentazione con motore a scoppio.

Per la **costruzione della nuova sede di Alperia a Merano** si richiede un approccio olistico nella progettazione

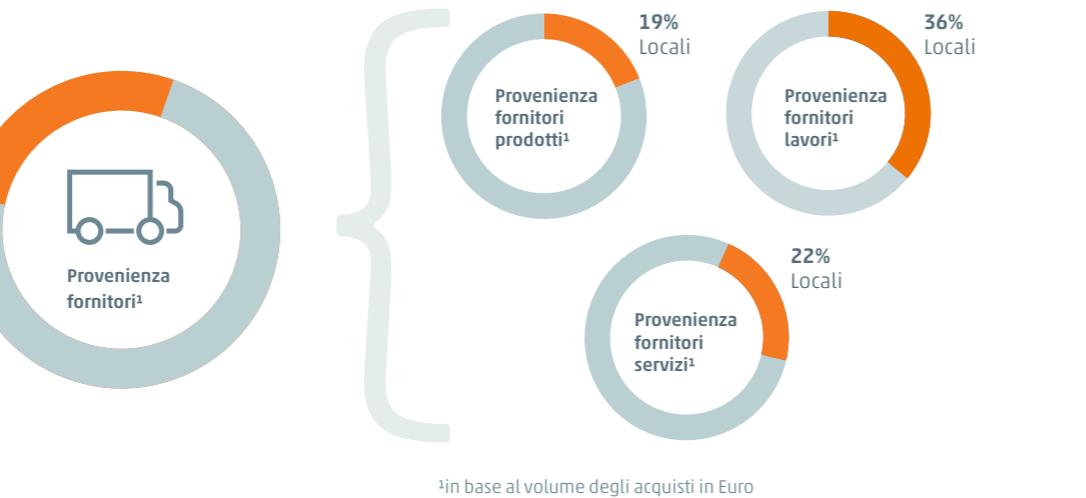
con un uso parsimonioso delle risorse ambientali, una gestione energetica sostenibile ed efficiente, l'utilizzo di materiali ecocompatibili e non tossici, l'attenzione al confort e la riduzione dei costi operativi. L'edificio dovrà essere progettato in modo da poter monitorare le caratteristiche dell'ambiente che influiscono sulla salute e sul benessere dell'uomo, come temperatura, umidità, luce e acustica secondo il modello "Leed e Well" basato su parametri quali: la riduzione del fabbisogno energetico dell'edificio, la sostenibilità del ciclo di vita dei materiali, lo sviluppo di un'architettura

sostenibile ed efficiente, la creazione di isole di calore, l'attenzione agli effetti benefici dell'illuminazione naturale e artificiale, il confort dell'utente e l'eliminazione delle barriere architettoniche. I fornitori saranno quindi valutati secondo tali caratteristiche.

Come si diceva, inoltre, anche nel 2018 **il numero degli ordini d'acquisto emessi ha riguardato per il 60% fornitori locali, residenti in Alto Adige**. Per Alperia è infatti importante promuovere l'economia provinciale, anche se non è sempre possibile farlo vista la peculiarità dell'attività svolta, a causa delle prescrizioni previste dalla legge e della necessità di rispettare la normativa in materia di appalti pubblici. In particolare, la percentuale dei prodotti e servizi acquistati localmente è del 27% sul totale delle spese effettuate. Tra questi:

- Provenienza fornitori prodotti: 19% locali (2018), 41% locali (2017);
- Provenienza fornitori lavori: 36% (2018), 51% locali (2017);
- Provenienza fornitori servizi: 22% (2018), 15% locali (2017).

In generale il numero degli ordini è rimasto invariato rispetto al 2017, ma il volume totale degli acquisti è cambiato, passando da circa 78 milioni di euro (di cui 26,5 milioni di euro per fornitori altoatesini) a circa 197 milioni di euro del 2018 (di cui oltre 53 milioni di euro per fornitori locali). **Il valore creato per i fornitori locali è quindi aumentato** in termini di volume assoluto, anche se è diminuito in termini percentuali perché alcuni grandi acquisti sono stati fatti fuori



provincia in quanto si trattava di materiali che non potevano essere acquistati in Alto Adige.

A seconda della rilevanza finanziaria, i prodotti acquistati sono suddivisi in categorie merceologiche. La

parte preponderante degli acquisti è afferente al core business del Gruppo. Rientrano in questa voce componenti di impianto e attrezzature tecniche come cavi, trasformatori e turbine, nonché materie prime come il gas naturale, il legno, l'olio, i lubrificanti e i 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.

Per Alperia una gestione economica sostenibile e responsabile riguarda non solo i processi interni all'azienda, ma anche quelli esterni. **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, della salute e della sicurezza sul lavoro, nonché il rispetto per l'ambiente e la sostenibilità. Per verificare che i nostri fornitori rispettino precisi standard ambientali e sociali, utilizziamo diversi strumenti:

- **Albo dei fornitori:** nel 2017 Alperia ha creato un albo dei fornitori strutturato. Per entrare a far parte dell'Albo, i fornitori devono fornire informazioni e autovalutazioni, compilando un questionario e documentando gli interventi attuati in determinate aree quali la sicurezza sul lavoro. L'albo viene aggiornato continuamente. I fornitori che si occupano di determinate categorie merceologiche soggetto

all'ottenimento di una qualifica di durata triennale dovranno dimostrare di possedere una specifica certificazione sociale/ambientale (ad esempio SO 14001, OSHAS 18001, EMAS) o di aver adottato misure equivalenti;

- **Gara d'appalto:** per le gare di fornitura per il Gruppo, Alperia ha cominciato a stabilire un processo di valutazione dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto. Questo meccanismo fa sì che l'attenzione su determinate forniture sia comprovata da un percorso di selezione interamente orientato a criteri di sostenibilità;

- **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. Lo strumento sarà integrato da criteri di sostenibilità ed entrerà a pieno regime a partire dal 2019.

Il sistema prevede che la collaborazione dei fornitori di importanza strategica sia valutata internamente sulla base di un questionario standard in cui sono considerati i servizi prestati, gli standard di sicurezza, l'impegno per la sostenibilità ambientale, ecc. La valutazione è stata avviata nel 2018 su una selezione a campione e non sono state riscontrate criticità. La valutazione comprende la qualità del servizio e della prestazione eseguita, il livello di sicurezza e il livello di sostenibilità ambientale;

- **Audit dei fornitori:** per ciascun fornitore, Alperia può effettuare un audit, verificando le informazioni ricevute ed effettuando visite e colloqui in loco. Fino alla fine dell'esercizio abbiamo effettuato due audit.

**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 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Il 100% dei contratti di acquisto e le Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo prevedono una clausola di rispetto dei diritti umani.	- Bozza delle nuove Condizioni Generali di Contratto e contratti di acquisto con una clausola di rispetto dei diritti umani	Implementazione delle nuove Condizioni Generali di Contratto	2019	<b>Quota di contratti di acquisto che contengono una clausola a tutela dei diritti umani</b>	100%	In corso	-
 Il 100% delle gare d'appalto significative contiene requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto	- Definizione di un processo di valutazione dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto da introdurre nelle gare significative - Introduzione dei requisiti minimi di sostenibilità nelle gare d'appalto (per es. Servizio di trasporto), definiti dall'Unità richiedente	- Analisi delle principali categorie merceologiche secondo gli aspetti 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 bottiglie in vetro - Introduzione dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto per i materiali per l'ufficio e per la pulizia	2019	<b>Quota di gare d'appalto significative contenenti requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto</b>	100%	In corso	-
 Il 100% dei nuovi fornitori viene valutato secondo specifici requisiti sociali e ambientali (p. es. indicazione degli infurtini sul lavoro)	-	- Tutti i nuovi fornitori devono essere inclusi nell'elenco dei fornitori ed essere in possesso di determinate certificazioni (ad esempio SO 14001, OSHAS 18001, EMAS) a seconda della categoria merceologica.	2019	<b>Quota di nuovi fornitori valutati sulla base di specifici requisiti sociali ed ecologici</b>	100%	In corso	<b>100%</b>
 Il Vendor Rating System contiene criteri di sostenibilità	Criteri per la sostenibilità ecologica fissati	Criteri per la sicurezza sul lavoro e sostenibilità ambientale sono inclusi.	2018	<b>Valutazione dei criteri di sostenibilità sociale.</b>	-	Attuato	-





## Green Mission

Alperia pianifica le proprie attività garantendo il miglior equilibrio possibile tra iniziative economiche e tutela dell'ambiente, della salute, della sicurezza, del clima e della biodiversità, impegnandosi nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni innovative che prevedano lo sfruttamento di fonti energetiche alternative di minor impatto ambientale e il risparmio dei consumi.



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



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

# Acqua

[ALP6; ALP7]

Alperia produce energia elettrica da fonte rinnovabile attraverso 34 centrali idroelettriche ubicate nelle valli dell'Alto Adige. Inoltre, gestisce 14 grandi dighe e 17 opere minori dislocate sul territorio.

Dopo essere stata derivata dalle opere di presa, l'acqua viene restituita all'ambiente. **Un impianto idroelettrico, però, può interferire con la normale attività modellatrice di un corso d'acqua, per questo sono previsti diversi interventi.**

Le opere di sbarramento e i serbatoi trattengono parte dei materiali solidi trasportati. Come concordato con le Autorità competenti, Alperia si occupa del recupero di tale materiale e del suo smaltimento come rifiuti nel caso non sia organicamente biodegradabile.

Tramite la gestione delle dighe, Alperia regola anche il volume d'acqua che fluisce a valle durante le piene (laminazione), riducendo la portata massima e la forza dirompente dell'acqua. Ciò permette di garantire una maggior sicurezza alla popolazione e di limitare eventuali effetti distruttivi sull'ecosistema.



La gestione di centrali idroelettriche in Alto Adige, la cui concessione è stata rinnovata, è affiancata anche dall'adozione di misure a carattere ambientale. Tramite i fondi di compensazione, in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano, con i Comuni rivieraschi e con le Associazioni di Pesca, vengono attuati diversi **provvedimenti di miglioramento dei corsi d'acqua, interventi di consolidamento dei popolamenti ittici, scale di risalita alle opere di presa e interventi di conservazione e miglioramento dell'ambiente e del paesaggio.**

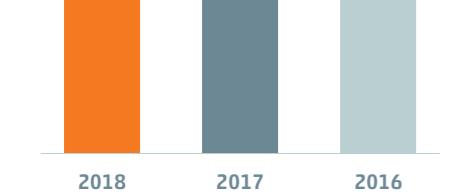
## Deflusso minimo vitale

Un impianto idroelettrico riduce la portata del fiume nel tratto tra l'opera di sbarramento e l'opera di restituzione. Affinché il fiume abbia anche in quel tratto una portata minima adeguata, viene **rilasciata una quantità di acqua denominata "deflusso minimo vitale" (DMV) o "deflusso ecologico".** Nel periodo estivo o nei mesi in cui lo scioglimento nevoso è elevato, la portata dei corsi d'acqua alpini è solitamente maggiore, mentre quando la temperatura scende, i fiumi registrano portate minime ("portate di magra"). 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. **Il DMV previsto garantisce all'ecosistema fluviale il mantenimento dei naturali processi biologici e fisici.** 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). Il rilascio di DMV (l/sec) nel 2018 è stato di 38.883, in linea rispetto ai valori del 2017 (38.178 l/sec). Nel 2018 non si è avuta nessuna contestazione o sanzione per mancati rilasci di DMV.

Con il rinnovo delle concessioni, alcune prese non sono state più autorizzate contribuendo al rilascio del DMV. Nel 2018 la Provincia ha predisposto la progetta-



Inoltre, l'Autorità ha prescritto ad Alperia di **predisporre degli studi sulle oscillazioni di portata**. Le derivazioni che utilizzano grandi serbatoi di accumulo, infatti, concentrano la produzione nelle fasce orarie in cui il fabbisogno di energia tocca livelli di punta, mentre nel resto della giornata la produzione viene fortemente ridotta o addirittura sospesa. La restituzione nel corso d'acqua a valle della centrale avviene quindi in modo intermittente. Le oscillazioni di portata hanno luogo

#### Rilascio di DMV (l/sec)

zione degli interventi di demolizione e ripristino delle prese non più utilizzate pertinenti agli impianti idroelettrici di Santa Valburga (Presa Rio Fonderia), Molini (Prese Rio Lupoletto e Rio Casere), Sarentino (Presa Rio Grotta), Ponte Gardena (Presa Rio Bremè), Bressanone (Presa Rio Valles) e Lasa (Stazioni di pompaggio Foltin su Rio Lasa e San Giovanni Rio Plima). Nel 2019 è in programma l'avvio dei lavori di demolizione e di ripristino. Inoltre, a luglio 2018 è entrata in esercizio una minicentrale idroelettrica per l'utilizzo del DMV a Lasa (Rio Rosim) per potenziare la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili.

una o due volte nel corso di una giornata. Tali pulsazioni creano delle problematiche all'ambiente acquatico in quanto compromettono la riproduzione naturale di alcune comunità ittiche, specie dei salmonoidi. Gli studi prescritti dall'Autorità intendono analizzare lo stato di fatto in merito all'entità delle oscillazioni di portata e all'impatto sul corso d'acqua interessato, valutando provvedimenti migliorativi. Sono stati realizzati per l'impianto di Lana, che ha ripercussioni sul torrente Valsura, per quello di Molini di Tures che ha ripercussioni sul Rio Selva dei Molini, per gli impianti idroelettrici di Bressanone che hanno ripercussioni sul Fiume Isarco e per l'impianto di Gloreza, che ha ripercussioni sul Rio Puni e sul Fiume Adige. **A seguito dell'apposito sistema di monitoraggio, su quattro grandi impianti è stato definito il quantitativo d'acqua da rilasciare per il periodo della concessione** e le attività proseguiranno per i rimanenti sette impianti.

#### Gestione dei sedimenti

I corsi d'acqua montani esercitano una lenta ma continua erosione sul terreno e sulle rocce. Il materiale solido in sospensione (ghiaie e limi) che si deposita negli invasi disturba la funzionalità delle opere idrauliche e gli organi di scarico profondi. I serbatoi, in particolare, sono soggetti a un progressivo interramento che ne diminuisce la capacità di invaso. Per gestire il sedimento accumatosi, **nei piccoli invasi si interviene principalmente con rimozioni meccaniche, mentre nei grandi invasi si adotta la fluitazione controllata attraverso l'apertura degli organi di scarico profondi presenti nelle dighe**. Lo svaso



Asportazione dei sedimenti presso il bacino artificiale di Vizze.

periodico dei bacini consente di far fluitare a valle il materiale trattenuto, di eseguire interventi sulle opere di intercettazione, di mantenere nel tempo la capacità utile di invaso del bacino e di rigenerare le caratteristiche ottimali del letto del corso d'acqua.

Conformemente a quanto previsto dalla legislazione vigente, Alperia ha presentato alle Autorità competenti i progetti di gestione degli invasi. L'obiettivo posto dalla legge è quello di assicurare il mantenimento della capacità di invaso e la salvaguardia sia della qualità dell'acqua invasata sia del corpo recettore. Nella redazione dei suddetti piani Alperia ha sviluppato rapporti di collaborazione con associazioni locali presenti sul territorio oltre al costante controllo da

parte degli Uffici provinciali di Tutela Acque e ci Caccia e Pesca.

Tra aprile e maggio 2018, Alperia Greenpower, affiliata di Alperia, ha effettuato un intervento di manutenzione straordinaria con **rimozione dei sedimenti depositati nella vasca di Melago, nell'impianto di Curon Venosta**. Nella vasca erano presenti circa 8.000 metri cubi di sedimenti che sono stati fatti defluire gradualmente, nell'arco di due settimane, verso il Rio Carlino con il relativo intorbidamento delle acque. Si è trattato di un'operazione di manutenzione straordinaria che, in base al progetto di gestione di tale bacino approvato ai sensi della Legge Provinciale 8/2002, deve avere luogo a intervalli pluriennali.

Nel 2018 si è anche conclusa la **rimozione dei sedimenti nel bacino di Vizze**, area che comprende il biotopo Riedenau, ambiente di elevata valenza naturalistica. L'intervento si è svolto tramite dragaggio con l'ausilio di una pompa mobile aspirante nell'area immediatamente a monte dello sbarramento e dell'opera di presa e trasferimento del sedimento in vasca di decantazione su prati adiacenti il bacino. La tecnica adottata ha consentito di svolgere l'intervento con minimo impatto ambientale, controllando la quantità di sedimento che è defluita a valle e quindi il grado di torbidità. Le misure di controllo effettuate hanno indicato valori molto bassi, sotto la soglia consentita. I terreni interessati dalla vasca di decantazione per il deposito del sedimento estratto sono stati rimodellati e ripristinati con la copertura vegetale preesistente.

Per il 2019 è in programma la rimozione dei sedimenti nel bacino di Monguelfo. La rimozione avverrà tramite dragaggio, con tecniche analoghe a quelle utilizzate per il bacino di Vizze. Il sedimento estratto verrà depositato sulla riva tramite l'utilizzo di geo-tubi.

#### L'alluvione e lo smaltimento dei materiali solidi nei corsi d'acqua

**Ogni anno vengono smaltite circa 500 tonnellate di rifiuti raccolti dai corsi d'acqua**. Un evento eccezionale si è verificato a fine ottobre 2018. L'alluvione non ha causato infortuni al personale di Alperia Greenpower né ha provocato gravi danni agli impianti. Gli invasi delle grandi dighe, infatti, sono stati tenuti sotto controllo e gestiti tramite le procedure interne di gestione delle piene. Quanto al materiale solido trasportato, si sono registrate alcune criticità soprattutto in Valle Isarco, Val Pusteria, Val Gardena, Val Sarentino e valli laterali dove è stata ritrovata un'ingente quantità di tronchi, rami e plastica pari a circa a 400 tonnellate. Il materiale è stato recuperato, posizionato sulla sponda del fiume e trasportato dopo la relativa separazione a un centro di recupero/riciclo.

Alcuni impianti ad acqua fluente sono stati provvisoriamente fuori esercizio e/o limitati per intasamento griglie e rigurgito dagli scarichi a causa dell'alto livello nei fiumi, ma non si sono avuti danni permanenti. Questo anche grazie all'efficienza del personale di Alperia Greenpower e al personale del Centro di Teleconduzione di Cardano che ha lavorato ininterrottamente, anche di notte, per gestire l'evento eccezionale e riportare la situazione alla normalità.

0 (zero)

le volte in cui nel 2018 non sono state rispettate le predisposizioni legali in fatto di DMV

#### Ostacoli alle migrazioni della fauna ittica

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**. Ad agosto 2018 è entrata in esercizio la scala di risalita dei pesci in Val Sarentino a Rabenstein (Corvara). L'Ufficio Caccia e Pesca e l'Ufficio Tutela Acque hanno effettuato i relativi collaudi approvando il nuovo passaggio che consente di dividere uniformemente in sedici piccole vasche il salto causato dallo sbarramento, permettendo ai pesci e alle altre specie acquisite di superare facilmente il dislivello. Nel 2019 sarà effettuato un monitoraggio della funzionalità del passaggio mediante telecamera aumentando il numero di pesci che transitano nella

risalita. La scala è stata realizzata nell'ambito dei piani ambientali associati alla gestione di centrali idroelettriche. E sempre mediante il fondo ambientale, sarà finanziata la scala dei pesci a Lasa (Castelbello) che Alperia ha progettato nel 2018 e che entrerà in esercizio nel 2020.

Per riequilibrare la distribuzione della specie ittica in collaborazione con le Associazioni di pesca, infine, ogni anno si provvede alle **semine di avannotti**. Le specie di pesci immesse sono stabilite dalle Autorità competenti.

#### Piani Ambientali

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: **per l'intera durata trentennale della concessione, Alperia destinerà 400 milioni di euro a progetti ambientali a beneficio dei Comuni rivieraschi o dei Comuni che ospitano le centrali**.

Le tipologie di misure per cui possono essere utilizzati i fondi di compensazione, definite nella Deliberazione della Giunta Provinciale nr. 199/2017, sono:

- misure a favore dell'ecosistema acuatico;
- 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.

Le risorse destinate a provvedimenti ambientali sono uniformemente distribuite per tutta la durata della concessione e il loro uso è definito sulla base di piani triennali. Una parte di questi 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, nonché alla conservazione del paesaggio alpino.

Una parte dei fondi ambientali viene messa a disposizione della Provincia Autonoma di Bolzano e utilizzata per interventi di miglioramento dell'habitat acuatico. Si ricordano, ad esempio, la riqualificazione del torrente Talvera e la ristrutturazione delle rive del fiume Isarco a Bolzano. A queste misure 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.



Per far sì che i fondi ambientali vengano impiegati in maniera mirata, per ogni impianto idroelettrico è prevista una Consulta che elabora le proposte. La Consulta è composta da quattro rappresentanti della Provincia (Agenzia per l'Ambiente, ripartizione Natura, paesaggio e sviluppo del territorio, Agenzia per la Protezione Civile e Ufficio Caccia e Pesca), un rappresentante per ognuno dei Comuni rivieraschi interessati e un rappresentante del concessionario. **Il piano dei provvedimenti elaborato dalla Consulta deve essere deliberato dai Comuni, dal concessionario e dalla Giunta provinciale.**

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 verranno messi a disposizione dei fondi ambientali anche per l'impianto di Barbiano con interventi mirati.

**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 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
Rispetto delle disposizioni di legge relative al deflusso minimo vitale	Monitoraggio e manutenzione degli impianti di presa: per quattro impianti idroelettrici attività di monitoraggio concluse e stabilito DMV definitivo per l'intero periodo di concessione	Monitoraggio e manutenzione degli impianti di presa: le attività di monitoraggio proseguono per gli altri sette impianti idroelettrici per cui è prevista tale procedura	2019	<b>Compliance con 100% le disposizioni sul deflusso minimo vitale</b>		In corso	<b>100%</b>
Costruzione di risalite per i pesci e misure di compensazione	- Costruzione di risalite per i pesci a Corvara (centrale di Sarentino) - Finanziamento (mediante fondo ambientale) di diverse misure di miglioramento morfologico dei corsi d'acqua interessati dalle derivazioni idroelettriche	- Costruzione di una risalita per i pesci presso la presa di Lasa (centrale di Castelbello) - Finanziamento (mediante fondo ambientale) di diverse misure di miglioramento morfologico dei corsi d'acqua interessati dalle derivazioni idroelettriche	2017-2020	-	-	In corso	-
Rinaturalizzazione e ripristino del paesaggio originario in impianti dismessi	Abbandonare otto prese minori e ripristinare l'ambiente naturale	Lavori di demolizione e ripristino alveo naturale	2017-2019	-	-	In corso	-
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" nell'impianto idroelettrico di Glorenza		2018	-	-	Attuato	-

# Consumo energetico

[GRI 302-1]

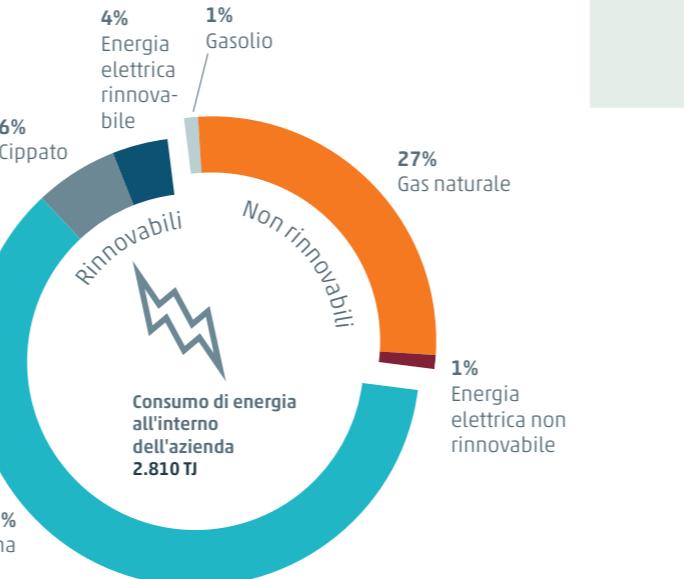
I consumi energetici diretti del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (cogenerativi, centrali termiche, caldaie) nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento, carburanti per il trasporto, ecc.) impiegati nello svolgimento delle attività. I consumi energetici indiretti, quindi l'energia che il Gruppo acquista e consuma, si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione del Gruppo. **L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione di energia è in parte autoprodotta** e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile. Laddove tali impieghi eccedano l'autoproduzione, l'energia elettrica viene acquistata da terzi ed è contabilizzata nei consumi energetici indiretti del Gruppo.

Nel 2018 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 circa 2,8 milioni di TJ. **I consumi energetici diretti derivano per il 29% da fonti non rinnovabili** (energia elettrica, gasolio e gas naturale) e **per il restante 71% da fonti rinnovabili** (energia elettrica, energia termica, olio di palma e cippato) sulla base dei valori energetici in TJ.

Come affermato dagli impegni della politica aziendale, Alperia presta particolare attenzione alla promozione di processi e attività il più possibile sicuri e rispettosi dell'ambiente mediante l'impiego di criteri e tecnologie avanzate in materia di salvaguardia ambientale, di efficienza energetica e di uso sostenibile delle risorse. In particolare, utilizza preferibilmente energia proveniente da fonti rinnovabili, sia nei comparti produttivi, sia nelle sedi. Due impianti di teleriscaldamento su cinque hanno infatti installato dei pannelli fotovoltaici. Inoltre, **Alperia promuove l'efficienza energetica degli edifici, degli impianti e dell'intero sistema**. È infatti stato sviluppato un sistema di reporting strutturato a livello di Gruppo con un approccio gestionale globale.

Alperia ha inoltre ottenuto la certificazione UNI 11352 che attesta i risultati in termini di risparmi energetici conseguiti dalle Società che forniscono Servizi Energetici in ambito industriale e ha avviato un progetto di audit energetico nelle sue sedi di Bolzano e nelle centrali di Sesto, Cardano, Bressanone e Ponte Gardena. Sono emerse diverse raccomandazioni, tra le quali: dotarsi di un sistema di monitoraggio tramite l'installazione di contatori di energia elettrica, implementare un sistema di gestione dell'energia ISO 50001, ridurre le perdite tramite trasformatori

elevatori ed eventuale recupero termico, valutare la sostituzione di caldaie a gasolio ed elettriche. Identificati i potenziali di risparmio energetico, si procederà all'adempimento previsto dall'obbligo del D.Lgs. 102/2014 Obbligo di Diagnosi Energetica e all'invio a ENEA dei dati di diagnosi.



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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
<b>Istituzione di una gestione dell'energia a livello di Gruppo</b>	Creata il sistema di raccolta dati, la sintesi degli stessi è stata pubblicata nel Bilancio di sostenibilità 2017	Implementazione di un monitoraggio energetico e di una gestione dell'energia regolari	2018-2019	-	-	In corso	-
<b>Riduzione dei consumi di energia di edifici e impianti tramite iniziative di efficienza energetica mirate</b>	Effettuazione di un audit energetico e identificazione di possibilità di risparmio negli impianti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effettuazione di un audit energetico e identificazione di possibilità di risparmio negli impianti</li> <li>- Istituzione di un sistema di monitoraggio dei consumi nel Facility Management</li> <li>- Installazione di strumenti di misura in tutti i punti di raccolta dei dati di consumo</li> <li>- Avvio progetti di efficientamento energetico delle sedi Dodicivile e Resia e della centrale di Cardano</li> </ul>	2018-2021	<b>Consumo di energia (TJ)</b>	tbd	In corso	<b>2.810</b>

# Emissioni

[GRI 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-7]

La Giunta provinciale di Bolzano ha varato la **Strategia per il clima 2050 con cui intende fare dell'Alto Adige un "Klimaland" riconosciuto**. Per riuscirci, è fondamentale ridurre il consumo di energia elettrica, diminuire le emissioni di CO<sub>2</sub> e coprire il fabbisogno energetico residuo con energia proveniente da fonti pulite, sicure e prevalentemente altoatesine. Come noto, le emissioni di CO<sub>2</sub>, imputabili in buona parte al settore energetico, contribuiscono in misura sensibile all'aumento del gas serra, responsabile del cambiamento climatico e oggetto del Protocollo di Kyoto e della Convenzione quadro sui cambiamenti climatici delle Nazioni Unite (ONU) a livello internazionale. I gas serra o gas climalteranti considerati sono anidride carbonica (CO<sub>2</sub>) e esafluoro di zolfo (SF<sub>6</sub>). In Europa, le emissioni su base annua ammontano a 9 tonnellate di CO<sub>2</sub> pro capite, 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 CO<sub>2</sub> all'anno pro capite.



## Alperia sostiene il Piano climatico 2050

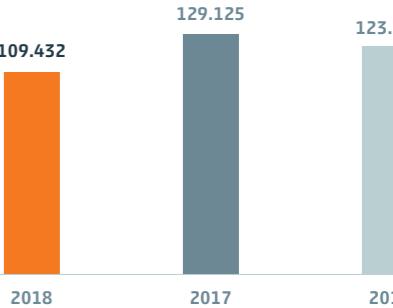
Alperia contribuisce al raggiungimento degli obiettivi prefissi dal Piano climatico provinciale riducendo sia le proprie emissioni sia quelle dei suoi clienti grazie all'acquisto di energia, calore e servizi green. I poli produttivi, le sedi e i punti di vendita sono periodicamente monitorati con un apposito report al fine di verificarne la conformità normativa e di promuovere al loro interno un continuo miglioramento delle prestazioni ambientali, prevenendo forme di inquinamento e riducendo ogni possibile spreco di risorse e di materiali. **Le attività del nostro Gruppo generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, attraverso approvvigionamento da terzi di energia elettrica.** In questo contesto vengono considerate:

- Scope 1: tutte le emissioni dirette di gas serra prodotte da fonti di proprietà del Gruppo, vale a dire le emissioni di CO<sub>2</sub>e generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione energetica e di quelle originate dalla flotta aziendale/automezzi di proprietà;
- Scope 2: le emissioni di CO<sub>2</sub>e derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti sia nelle sedi;
- Scope 3: tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo. Al momento è considerato solo il parco macchine a noleggio e le emissioni dal pozzo al serbatoio. Queste ultime sono associate all'estrazione, raffinazione e traspor-

to di fonti di carburante grezzo (quali olio di palma e gas naturale).

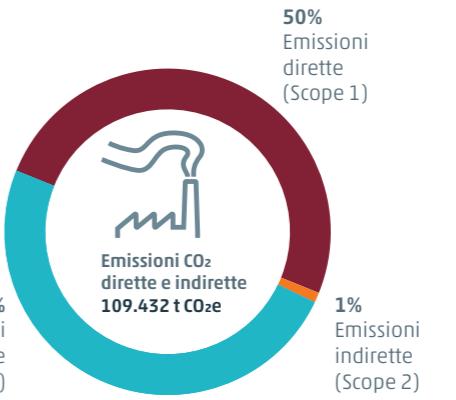
Dopo aver implementato un regolare monitoraggio sui gas a effetto serra, individuando possibili misure riduttive, puntiamo a definire un obiettivo di riduzione delle emissioni a livello di Gruppo. La sintesi dei dati raccolti è stata pubblicata nel Bilancio di sostenibilità 2017 e abbiamo creato un team di progetto interno per valutare le possibilità di favorire la mobilità ecologica dei dipendenti. Stiamo inoltre valutando l'utilizzo del biogas. È importante ricordare che inquinanti come NOx e SOx hanno effetti negativi su clima, ecosistemi, habitat, agricoltura, salute umana e animale, portando al deterioramento della qualità aria e all'acidificazione. Sono emissioni che provengono da processi di combustione (che occupano la quota minore del business di Alperia). Nel 2017, per il Gruppo si è stimata la generazione di 129.125 t di CO<sub>2</sub>e dirette e indirette.

## Andamento volume emissioni tonnellate di CO<sub>2</sub>e nell'ultimo triennio



Nel 2018 si è avuto complessivamente un totale di emissioni di CO<sub>2</sub>e dirette e indirette di 109.432 t, di cui 8 t SOx e di 44 t NOx. La variazione rispetto all'anno precedente è la conseguenza dell'incidente verificatosi nella centrale di Alperia Biopower in Sardegna che ha comportato un minore consumo di gasolio.

Da un'analisi approfondita delle attività del Gruppo è emerso che non vi sono attività che comportino l'emissione di altri gas climalteranti. Considerata la vasta quota di energia rinnovabile impiegata da Alperia, si ottiene una GHG Intensità complessiva dello 0,02 CO<sub>2</sub> te/MWh.



# 0,02

le tonnellate di CO<sub>2</sub>e emesse per MWh  
(Greenhouse Gas Intensity) nel 2018



anno di riferimento il 2015, si è ottenuto un risparmio di 6.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> (erano 2.600 nel 2017), utilizzando energia da materia prima secondaria (i rifiuti) e Alperia ha evitato il consumo di una risorsa fossile che sarebbe stata impiegata per soddisfare la richiesta.



## Provvedimenti per riduzione delle emissioni: i serbatoi di accumulo

**Riteniamo molto importante ridurre le emissioni tramite l'applicazione di tecnologie ecosostenibili.**  
Per questo, già negli anni scorsi abbiamo messo in esercizio sia a Sesto che a Bolzano dei **serbatoi di accumulo**. Quello di Bolzano, in particolare, ha una capacità di 5.800 m<sup>3</sup>. Tale infrastruttura sfrutta l'energia termica proveniente dall'inceneritore di rifiuti solidi urbani di Bolzano, abbattendo, come previsto dal Piano CO<sub>2</sub> del Comune, il consumo di fonti fossili e le emissioni di CO<sub>2</sub> nella città. Grazie al serbatoio, considerato come

Il serbatoio è stato collaudato nel 2018. Nello stesso anno, si è proceduto a estendere la rete di teleriscaldamento di Merano e Bolzano operando ulteriori allacciamenti così da poter offrire a un numero sempre maggiore di utenti i vantaggi di questo sistema sostenibile. Inoltre, a Merano sarà costruito un impianto a biomassa la cui progettazione è stata curata nel 2018.

## Green mobility per i dipendenti

Alperia si impegna per diffondere comportamenti più attenti alla sostenibilità e alla tutela ambientale anche

tra i suoi dipendenti. Per questo, abbiamo accelerato il piano di mobilità elettrica dedicato alla nostra flotta aziendale: entro la fine del 2020 avremo 120 veicoli elettrici/ibridi che diventeranno 170 entro il 2021. Un percorso che abbiamo già iniziato nel 2018, **dotando il parco macchine aziendale di 51 mezzi elettrici e di 8 mezzi ibridi**.

Ma non è tutto, perché all'investimento nell'infrastruttura abbiamo affiancato un programma che favorirà, anche culturalmente, lo sviluppo della green mobility casa-ufficio tra i nostri dipendenti. Abbiamo deciso, infatti, di dare la possibilità ai collaboratori che già hanno un veicolo elettrico o ibrido di poterlo parcheggiare gratuitamente nella sede Alperia di Bolzano in via Dodiciville e di poter usufruire - a pagamento - della ricarica. Infine, un team dedicato si occuperà di sondare la sensibilità alla mobilità green sostenibile dei dipendenti di Alperia così da comprendere, attraverso un'apposita indagine, come incentivare spostamenti più ecologici.

## Inquinamento acustico

Alperia si impegna non solo a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla propria attività, ma anche a limitare il rumore ambientale prodotto dai suoi impianti. Informazioni dettagliate su tali temi sono reperibili nelle dichiarazioni EMAS 2017 di Alperia Greenpower, di Alperia Vipower (EMAS 2018) e le dichiarazioni EMAS 2016 di Alperia Ecoplus, disponibili sul sito web [www.alperiagroup.eu](http://www.alperiagroup.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 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 <b>Istituzione di un reporting sulle emissioni di gas a effetto serra a livello di Gruppo</b>	- Creato il sistema di raccolta dati, la sintesi degli stessi è stata pubblicata nel Bilancio di sostenibilità 2017. - Creazione di un team di progetto interno per valutare le possibilità di favorire la mobilità ecologica dei dipendenti.	- Implementazione di un monitoraggio regolare sui gas a effetto serra e individuazione di possibili misure riduttive (ad es. valutazione di un sistema di incentivi per promuovere l'utilizzo di mezzi di trasporto pubblico da parte dei dipendenti, e-mobility, progetti di efficienza energetica) - Definizione di un obiettivo di riduzione delle emissioni a livello di Gruppo - Valutazione della possibilità dell'uso di Biogas	2017-2021	CO <sub>2</sub> - Intensità t/MWh di energia prodotta (linda)	tbd	In corso	0,02
 <b>Riduzione delle emissioni nel settore "calore e servizi" tramite l'applicazione di tecnologie ecosostenibili e ottimizzazioni</b>	Progettazione di un impianto a biomassa a Merano	Costruzione di un impianto a biomassa a Merano e riduzioni delle emissioni tramite il passaggio dal gas alla biomassa	2017-2021	Tonnellate CO <sub>2</sub> eq	-	In corso	109.432
 <b>In tre anni il 50% del parco veicoli elettrificabile circolerà a zero emissioni.</b>	La flotta aziendale ha 51 mezzi elettrici e 8 mezzi ibridi	Accelerazione del Piano di mobilità elettrica: il turnover della flotta è accelerato per avere 120 veicoli elettrici/ibridi entro la fine del 2020 e 170 entro il 2021.	2017-2021	Numero di veicoli elettrici nel parco macchine	120 veicoli elettrici/ibridi entro il 2020 e 170 entro il 2021	In corso	59



## Clienti

Il settore in cui operiamo è altamente regolamentato e molto complesso, ma il nostro obiettivo è renderlo più semplice, trasparente ed efficiente fornendo ai nostri clienti un servizio di alta qualità per assicurare loro un futuro energetico smart e digitale.



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



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



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



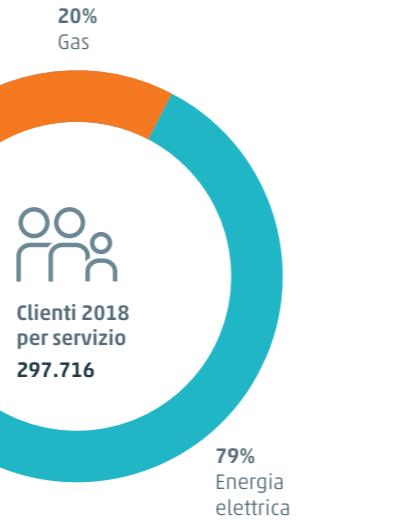
Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

# Soddisfazione dei clienti

[GRI EU3; GRI 417-1; 417-2; 417-3; ALP8]



Alperia fornisce energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento complessivamente a 297.716 clienti (punti di prelievo dell'elettricità), tra cui famiglie, grandi e piccole imprese e istituzioni pubbliche, con un aumento del 17% rispetto al 2017 (253.674 clienti). Il 79% dei clienti ha sottoscritto contratti per l'energia elettrica (236.000), il 20% per il gas (60.000), l'1% per il calore (1.716). Un andamento in linea con quello degli anni precedenti.



## Vicinanza al cliente e un'offerta di servizi moderna [ALP1, ALP2]

Puntualità, trasparenza e vicinanza: sono tre aspetti fondamentali nella relazione con il cliente. Per questo, **abbiamo creato una rete di comunicazione multi-canaile**. Oltre al call center con personale locale bilingue, al portale online riservato ai clienti per gestire la fornitura energetica da casa e al sito internet [www.alperia.eu](http://www.alperia.eu) a cui accedere anche tramite app, abbiamo nove Energy Point dislocati su tutto il territorio provinciale. Si tratta di uffici in cui i clienti possono avere una consulenza personalizzata immediata, di alta qualità e facilmente fruibile. Oltre ai tre Energy Point di Bolzano e ai due di Merano, ne abbiamo uno a Ora, uno a Ortisei, **uno a Brunico aperto proprio nel 2018 in collaborazione con l'Azienda Pubbliservizi Brunico e uno a Bressanone, quest'ultimo in collaborazione con l'ASM Bressanone**. E 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.

Contando più di 100.000 clienti finali, la società di vendita e affiliata Alperia Energy, a seguito di obbligo

97 %  
percentuale delle chiamate  
risposte al numero verde

di legge, dispone anche di un numero verde gratuito, attivo almeno 35 ore settimanali, a cui i clienti possono rivolgersi per eventuali esigenze relative alla fornitura. Il numero verde è soggetto a criteri di qualità del servizio imposti dall'Autorità (ARERA). **Nel call center lavorano addetti locali e bilingui** che rispondono alle richieste dei clienti dal lunedì al giovedì, dalle 8 alle 16, e il venerdì dalle 8 alle 12. Dal 2017 è stato raggiunto un miglior livello di servizio grazie all'avvio di una proficua collaborazione con un call center esterno che copre i picchi di chiamate quando tutte le linee Alperia sono occupate, in modo da evitare che una prolungata attesa telefonica comporti l'abbandono della chiamata da parte del cliente. Questo modello è stato mantenuto in vigore anche nel 2018. **L'autorità richiede un tasso di risposta mensile dell'85% alle chiamate ricevute al numero verde inbound. Una performance che Alperia ha ampiamente superato, rispondendo fattivamente al 97% delle chiamate ricevute ogni mese** (l'azienda punta ad arrivare al 99%). E la stessa efficienza si riscontra nella gestione dei reclami che Alperia prende in carico con un ufficio dedicato e risolve entro 10 giorni (secondo la normativa, la società dovrebbe rispondere massimo entro 40 giorni e dal 1° gennaio 2019 entro 30 giorni; una novità che Alperia utilizzerà per migliorare ulteriormente le sue performance, rispondendo ai reclami entro appena 7 giorni di tempo). Così come richiesto dalla normativa, inoltre, Alperia suddivide le segnalazioni ricevute per categorie, distinguendo tra informazioni e reclami veri e propri. I reclami registrati nel 2018 sono stati 533, dunque in calo rispetto ai 587 dell'anno precedente. I reclami registrati vengono suddivisi in base alle seguenti categorie di riferimento: contratti, morosità e

0,18

numero di reclami  
per 100 clienti  
(media settore: 1,29)

sospensione, mercato, fatturazione, misurazione, connessioni, lavori e qualità tecnica, bonus sociale, qualità commerciale e altro. Nel 2018, il 59% dei reclami è stato registrato per la categoria "fatturazione", con particolare riferimento alla sottocategoria "pagamenti e rimborsi" che rispetto alle altre sottocategorie (autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, altro) ha avuto un'incidenza del 34%.

Dal 2017, inoltre, è stato istituito il servizio di conciliazione per l'energia a cui il cliente può accedere dopo



aver fatto un reclamo al gestore. Alperia, sia nel 2017 che nel 2018, ha partecipato a una sola seduta presso il servizio di conciliazione. Trend che intende mantenere anche nel 2019.

Ma c'è di più, perché nel 2018 Alperia ha realizzato un'indagine di soddisfazione tra i clienti rispetto alla qualità e al servizio offerto. L'indagine è stata effettuata telefonicamente a campione tra i clienti che avevano autorizzato l'azienda al trattamento dei dati. I risultati sono andati ben oltre le aspettative: **l'87,2% dei clienti si è dimostrato molto soddisfatto sia per i prodotti che per il servizio di vendita e soprattutto per la territorialità dell'azienda.** Appena il 9,3% degli intervistati si è detto poco soddisfatto. L'ottimo risultato raggiunto deriva anche dalla capacità dimostrata dagli operatori del front office di Alperia nel gestire le richieste e nel rispondere a eventuali dubbi dei clienti.

Per far sì che siano sempre perfettamente preparati, l'azienda organizza due giornate di formazione all'anno (l'ultima è stata dedicata al nuovo prodotto Green Gas) e mette a loro disposizione il servizio myRetail disponibile nello spazio myAlperia. Inoltre, si sta valgendo la possibilità di innovare il servizio attraverso l'utilizzo di chatbot. Le esigenze del front office, infatti, sono state oggetto sia dell'Alperia Startup Factory, il contest per startup lanciato da Alperia, che dell'Innovation Board.



87 %

percentuale dei clienti soddisfatti dei servizi Alperia

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
Il 99% delle chiamate al numero verde riceve risposta.	Hotline esterna aggiuntiva	Hotline esterna aggiuntiva	2019	Quota di chiamate telefoniche risposte	99%	In corso	<b>97%</b>
Il 100% dei reclami dei clienti viene evaso nel termine di 30 giorni	Reclami gestiti da apposito ufficio	- Garantire un trattamento tempestivo dei reclami entro 10 giorni (laddove possibile) - Proseguimento del servizio reclami	2019	Quota di reclami evasi tempestivamente	100%	In corso	<b>100%</b>
Il 100% dei reclami dei clienti viene risolto	Reclami gestiti da apposito ufficio	- Garantire un trattamento tempestivo dei reclami entro 10 giorni (laddove possibile) - Proseguimento del servizio reclami	2019	Quota di soluzioni tempestive	100%	In corso	<b>100%</b>
Per una migliore comprensione delle cause, dal 2018 il 100% dei reclami sarà suddiviso in sottogruppi e analizzato	Adempimento evaso		2018	Quota di reclami analizzati	100%	Attuato	<b>100%</b>
Miglioramento della soddisfazione dei clienti	Condurre un'indagine sulla soddisfazione dei clienti per la prima volta nel 2018	La realizzazione di un'indagine periodica sulla soddisfazione dei clienti	2018-2021	Indice di soddisfazione dei clienti	tbd	In corso	<b>87,2%</b>

# Marketing e comunicazione trasparente

[GRI 102-43; GRI 417-1; 417-2; 417-3; ALP8]

Siamo convinti che una comunicazione chiara e puntuale sia il primo passo per instaurare un rapporto duraturo e fiduciario con i nostri clienti e con tutti gli stakeholders. Per questo, **dedichiamo grande attenzione alla comunicazione interna ed esterna, costruendo relazioni improntate a una collaborazione di lungo periodo**. Nel corso del 2018, in particolare, abbiamo comunicato attraverso:

- **Stampa e online:** annunci, articoli PR, pagina web per i clienti ([www.alperia.eu](http://www.alperia.eu)) e sito internet istituzionale ([www.alperiagroup.eu](http://www.alperiagroup.eu)), social media, portale online e app riservati ai clienti. In totale, nel corso dell'anno sono apparsi circa 1.800 articoli sulla stampa locale e 30 articoli sulla stampa nazionale con oltre 2.400 presenze sul web. Si è trattato di articoli dal sentimento neutro legati per lo più alle attività presentate da Alperia di cui sul sito del Gruppo è disponibile una panoramica. Lo stesso sito è stato oggetto di alcuni cambiamenti: con l'obiettivo di rafforzare la cultura della sostenibilità, nel 2018 abbiamo dedicato una sezione specifica a questo tema sul sito [www.alperiagroup.eu](http://www.alperiagroup.eu) e



abbiamo compensato tutte le emissioni del portale online e di siti internet del Gruppo (online è visibile il certificato CO<sub>2</sub> Neutral);

- **Energy Point:** nel 2018 abbiamo inaugurato un nuovo Energy Point a Brunico. Anche qui, così come negli altri otto Energy Point dislocati sul territorio, sono presenti consulenti qualificati, addetti al call center, opuscoli e volantini informativi e canali TV nelle sale d'attesa;

- **Eventi e sponsorizzazioni:** organizziamo fiere, giornate delle porte aperte nelle centrali idroelettriche, eventi sponsorizzati nel settore dello sport, della cultura, dell'ambiente e della sicurezza;

- **Sondaggi:** effettuiamo ogni anno un'indagine sulla percezione del marchio. Il risultato dell'indagine effettuata nel 2018 ha dimostrato una perfetta coerenza tra la comunicazione desiderata e quella effettivamente recepita dai clienti. Inoltre, Alperia effettua sondaggi riguardo alla trasparenza della comunicazione e del marketing e ha commissionato un sondaggio rivolto ad aziende, privati e Comuni per testare le loro attese rispetto ai servizi smart.

- **Serate informative:** abbiamo organizzato delle serate informative sull'installazione della fibra ottica nei Comuni coinvolti.

Le comunicazioni cartacee con i clienti e per uso interno avvengono su carta certificata al 100% FSC ovvero Forest Stewardship Council e le emissioni di CO<sub>2</sub> sono compensate. Ogni anno, i materiali pubblicitari sono sottoposti a uno screening per valutare le alternative più sostenibili. Si valuta inoltre l'eventuale implementazione di un meccanismo di monitoraggio dei reclami relativi alla trasparenza della comunicazio-



Una visita guidata all'interno della centrale idroelettrica di Barbiano in occasione di una giornata delle porte aperte nel 2018.

## Il prezzo dell'energia

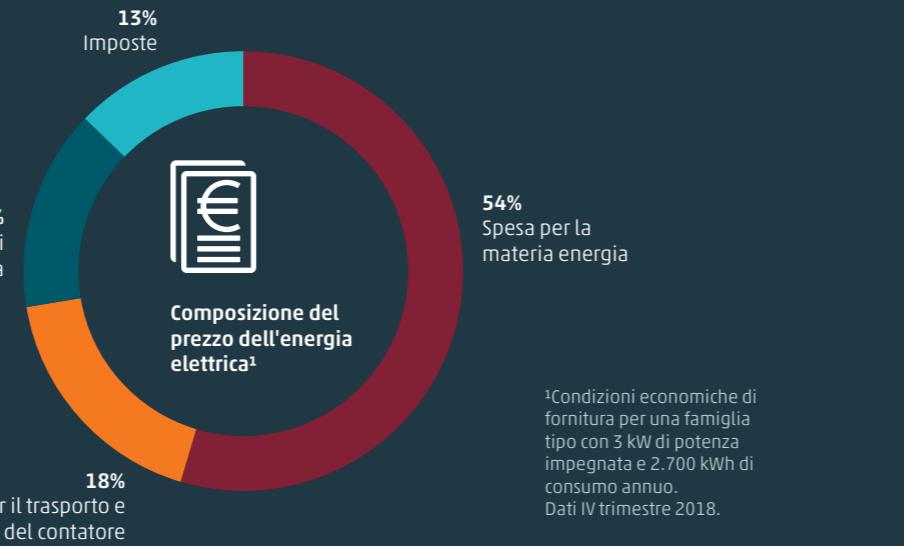
Il 2018 è stato segnato da un deciso aumento dei prezzi sia dell'energia elettrica che del gas. Le ripercussioni sui prezzi sottoposti ai clienti finali del mercato libero, ma anche di quello tutelato, sono dovute all'aumento delle tensioni internazionali che hanno provocato l'aumento del costo del petrolio. In particolare, secondo quanto comunicato dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) che ha un ruolo fondamentale nella determinazione del prezzo nel mercato italiano, l'aumento dei prezzi dell'energia elettrica per la famiglia tipo è determinato principalmente dalla forte crescita dei costi di acquisto della materia prima (+7,3% sulla spesa del cliente tipo), oltre che da un leggero adeguamento dei costi di dispacciamento (+0,3% sulla spesa del cliente tipo). L'aumento dei prezzi del gas è determinato principalmente dalla forte crescita della componente CMEM relativa ai costi di approvvigionamento, +4,5% sulla spesa per il cliente tipo.

A concorrere all'aumento del prezzo finale sono anche i lavori di manutenzione delle condotte e gli investimenti effettuati sulle infrastrutture. A ciò si aggiunge il riscaldamento globale che sta portando gli Stati a puntare sempre più su fonti energetiche rinnovabili. Come ricordato dalla stessa ARERA, infatti, in Europa all'incremento dei prezzi del gas naturale si affianca l'aumento dei prezzi del gas trasportato via mare (GNL) sui mercati asiatici. Il tutto, senza dimenticare le limitazioni e l'incertezza legate allo stop totale o parziale dei 22 reattori nucleari su 58 totali in Francia. Tra le novità di mercato, inoltre, va citato il progetto delle UVAC – Unità Virtuale Abilitata di Consumo

introdotto da Terna per la partecipazione aggregata al mercato del dispacciamento, anche in riferimento alle fonti rinnovabili. Il sistema con cui Terna ha sempre garantito il perfetto equilibrio tra domanda e offerta di energia facendo affidamento su alcuni impianti convenzionali alimentati a fonti fossili, infatti, si apre ora anche agli impianti rinnovabili attraverso un progetto pilota che potrebbe avere sempre più impatto in futuro.

Ogni tre mesi l'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 della rete 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 determinati 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%.



## Giornata della comunicazione

A dicembre 2018 abbiamo organizzato per tutti i nostri dipendenti una "Giornata della Comunicazione". L'abbiamo fatto per condividere la visione dell'azienda, presentare i progetti più importanti e gli obiettivi da raggiungere, con il motto di "Think Smart". Sostenibilità, efficienza, spirito di innovazione segneranno, infatti, il futuro del nostro Gruppo. Comprendere appieno le ragioni delle scelte che operiamo a livello di singole società e di Gruppo e credere in ciò che facciamo è per noi una leva fondamentale per agire in maniera consapevole e sostenibile. Quella di dicembre è la seconda giornata dedicata alla comunicazione organizzata nel corso di due anni (la prima si è tenuta ad aprile 2017). Sono occasioni che ritengiamo importanti per tenere aggiornati i dipendenti sull'avanzamento delle strategie del mondo Alperia e per rafforzare ulteriormente il legame con l'azienda. E dopo la parte informativa, spazio alla convivialità con la cena di Natale.

## Sponsorizzazioni

Per contribuire allo sviluppo della comunità in cui opera, Alperia sostiene progetti e organizzazioni con sede in Alto Adige. Si tratta di iniziative in cui l'azienda si riconosce e di cui condivide i valori. Le sponsorizzazioni sono declinate in **quattro aree: settore sportivo (sport giovanili, di massa e delle associazioni sportive di alto livello), culturale (musica, teatro, danza), tutela dell'ambiente e della sicurezza**. Ogni sponsorizzazione avviene nel pieno rispetto di quanto



indicato dalle linee guida pubblicate sul sito internet aziendale ([www.alperiagroup.eu](http://www.alperiagroup.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

2°  
posto conquistato da Alperia nella graduatoria delle aziende altoatesine più attive nelle sponsorizzazioni sportive

al rigetto della richiesta e alla misura del contributo. Nel 2017, la procedura di sponsorizzazione è stata sottoposta alla valutazione dell'Internal Audit, con follow up nel 2018 il cui riscontro è stato positivo: le indicazioni date dall'Internal Audit sono state completamente recepite per rendere la procedura ancora più trasparente.

#### Premio Ambiente EUREGIO

Alperia ha partecipato in qualità di principale sostenitore al Premio Ambiente EUREGIO, concorso che è stato bandito nel 2018 per la decima volta a livello di Euroregione per sensibilizzare e motivare i cittadini



Nella foto sopra, la consegna dei premi ambiente EUREGIO; nella foto a destra, Alperia con gli altri finalisti del "Best established brand" sul palco dei Charge Awards 2018 a Reykjavik.

verso una tutela dell'ambiente attiva, incentivando l'innovazione nel settore ambientale. Il premio, che è stato consegnato a Innsbruck il 21 dicembre 2018, ha visto le imprese presentare progetti innovativi e ha dato la possibilità ai privati di proporre idee per concretizzare misure di tutela ambientale. L'Alto Adige collabora così con Tirolo e Trentino per rafforzare la propria posizione di "Klimaland" guardando a un futuro libero da emissioni dannose, guidato da un'energia pulita e sostenibile. Inoltre, all'interno del Premio Ambiente, Alperia ha consegnato il Premio Energia.

#### Charge Energy Branding Award

Alperia si è classificata tra i migliori marchi energetici a livello mondiale, arrivando **tra i primi cinque finalisti nella categoria "Best established brand"** del Charge Energy Branding Award 2018, premio che viene conferito annualmente ai provider che più si sono



distinti a livello mondiale nella gestione e nella comunicazione del proprio brand. Al premio hanno concorso 80 aziende provenienti di tutto il mondo e Alperia è stata l'unica italiana ad aver riportato un risultato tanto eccellente. Le altre finaliste erano aziende della Germania, Finlandia e del Canada. La selezione è stata operata da un gruppo di esperti indipendenti attivi a livello mondiale, tra cui agenzie di branding, consulenti aziendali, università ed esperti di marketing. Il premio è stato conferito in occasione della conferenza Charge Energy Branding tenutasi alla fine di settembre a Reykjavik, in Islanda. La nomination conferma la gestione coerente del brand e delle strategie di comunicazione a lungo termine.

#### Going GreenEvent

Nella convinzione che anche attraverso eventi e manifestazioni si possa contribuire a tutelare l'ambiente e a promuovere buone pratiche nella comunità, Alperia ha certificato i suoi eventi come "going GreenEvent". Il riconoscimento, assegnato dall'Ufficio Gestione rifiuti della Provincia Autonoma di Bolzano, si ottiene solo se la programmazione, l'organizzazione e l'attuazione delle manifestazioni avvengono secondo criteri sostenibili. Sono valutati l'uso di prodotti ecologici, l'efficienza energetica, la gestione dei rifiuti, la valorizzazione dei prodotti locali e la responsabilità sociale. Queste finalità sono in linea con la strategia climatica a lungo termine presentata dalla Giunta provinciale altoatesina che si è prefissata di ridurre le emissioni annue di CO<sub>2</sub> pro capite entro il 2020 al di sotto di 4 tonnellate e entro il 2050 al di sotto di 1,5

tonnellate. Fondamentale è dunque l'impegno dei fornitori coinvolti negli eventi che devono applicare criteri di sostenibilità in materia di risorse, rifiuti, mobilità, ristorazione, energia, comunicazione, acustica e bonus (alcol e abbattimento delle barriere).

A essersi fregiati del marchio "going GreenEvent" sono stati quattro eventi: le giornate delle porte aperte in centrale. In particolare:



#### "In bici a Lasa"

In concomitanza con la festa "Marmor&Marillen", che celebra la raccolta delle albicocche e il famoso marmo locale, Alperia ha organizzato una giornata delle porte aperte alla centrale di Lasa, posta sulla pista ciclabile della Val Venosta. Per i ciclisti era stato organizzato un pit stop in centrale, mentre a chi è arrivato in treno è stata data la possibilità di noleggiare una bicicletta.



#### "Porte aperte a Barbiano"

Anche questa giornata si è svolta secondo il modello del "going GreenEvent" con attenzione alla sostenibilità e alla valorizzazione dei prodotti locali. Sono infatti stati serviti prodotti a km 0 come le castagne e i bambini hanno potuto osservare da vicino la "fauna" dei fiumi muniti di vere e proprie lenti d'ingrandimento.



#### "Il teleriscaldamento a tutto sport"

In occasione di BolzanInBici, evento durante il quale la città di Bolzano è chiusa al traffico, Alperia ha offerto alla popolazione (più di 300 partecipanti) la possibilità di visitare la centrale di teleriscaldamento di Bolzano, raggiungendola direttamente sulle due ruote. E fuori dalla centrale, le associazioni sportive di Bolzano, Baseball Club Pool77 e Sportcity Bolzano, hanno fatto provare ai visitatori diverse attività sportive come il tiro con l'arco o il baseball, cosa che ha avuto un valore aggiunto anche per le associazioni.

Due degli eventi "going Green Event" organizzati da Alperia nel 2018 per aprire le centrali al pubblico: a sinistra, l'evento "Lana meets Jazz" presso la centrale idroelettrica di Lana; a destra, la giornata delle porte aperte alla centrale di teleriscaldamento di Bolzano.

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

**Obiettivo strategico:** Vogliamo rendere le nostre iniziative di marketing e di comunicazione socialmente ed economicamente sostenibili.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018	Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 <b>Ampliamento dei contenuti dedicati alla sostenibilità sul web</b>	- Aggiornamento della pagina web sulla sostenibilità - Certificato CO <sub>2</sub> neutral delle pagine internet corporate e vendita (incl. Web portale clienti)		2018	-	-	Attuato		 <b>Considerare gli aspetti legati alla sostenibilità nell'approvvigionamento del materiale pubblicitario</b>	- Il 100% degli stampati è già certificato FSC e le emissioni di CO <sub>2</sub> sono compensate - Introduzione dello screening annuale dei materiali pubblicitari in vista di alternative più sostenibili	- Il 100% degli stampati è già certificato FSC e le emissioni di CO <sub>2</sub> sono compensate - Screening annuale dei materiali pubblicitari in vista di alternative più sostenibili	2019	-	-	-	In corso
 <b>Confronto regolare tra le parti interessate sulle questioni legate alla sostenibilità</b>	Diversi dialoghi con diversi gruppi stakeholder: - Indagine sulla soddisfazione dei clienti - Indagine tra i Comuni sui servizi smart - Giornate informative sulla fibra ottica per i Comuni e la popolazione locale - Giornata delle porte aperte nelle centrali idroelettriche per la popolazione locale - Convention per il personale	- Svolgimento di un round table e di indagini tra gli stakeholder - Rinforzare la comunicazione interna sulla sostenibilità (es. sul portale intranet)	2017-2021	-	-	In corso		 <b>Considerare gli aspetti legati alla sostenibilità nei documenti cliente e nel materiale pubblicitario</b>	- Le decorazioni natalizie negli uffici clienti sono state realizzate da una cooperativa sociale	Tutta la carta utilizzata deve essere certificata FSC (fatturazione e contratti) - Screening annuale dei materiali pubblicitari in vista di alternative più sostenibili	2019				In corso
 <b>Riduzione dei reclami relativi alla trasparenza della comunicazione di marketing e interna</b>	Indagine sulla soddisfazione dei clienti con domande riguardo la trasparenza della comunicazione e del marketing	- Valutare l'eventuale implementazione di un meccanismo di reclamo per il monitoraggio dei reclami relativi alla trasparenza della comunicazione di marketing e interna - Stabilire procedure per il coinvolgimento proattivo degli stakeholder, al fine di prevenire i reclami (p. es. eventi informativi in caso di grandi progetti)	2018-2021	<b>Numero di reclami relativi alla trasparenza della comunicazione di marketing e interna</b>	tbd	In corso		 <b>Certificazione delle giornate delle porte aperte quale "going GreenEvent"</b>	- Valutazione dei requisiti e definizione delle modalità di attuazione - Certificazione delle giornate delle porte aperte quale going GreenEvent		2018				Attuato
 <b>Rispetto al 100% delle disposizioni e dei codici di condotta volontari sulla trasparenza della comunicazione di marketing</b>	- Implementazione delle raccomandazioni dell'Audit interno per il rispetto delle linee guida sulle sponsorizzazioni - Verifica indipendente delle nostre offerte commerciali così come presentate sul nostro sito <a href="http://www.alperia.eu">www.alperia.eu</a> , in conformità con il "Codice del Consumo"	Follow-up dell'Audit interno per il rispetto delle linee guida sulle sponsorizzazioni	2019	<b>Compliance con disposizioni e codici di condotta volontari sulla trasparenza della comunicazione di marketing</b>	100%	100%		 <b>Aumento del numero di clienti che ricevono la fattura in formato elettronico</b>	Già introdotta per i nuovi contratti 2017, dal 2018 per tutti i clienti del mercato libero	Introduzione di incentivi per motivare i clienti al passaggio alla bolletta elettronica	2019	<b>% di clienti che ricevono la bolletta in formato elettronico</b>	90%	In corso	<b>24%</b>

# Cyber Security

[GRI 418-1]

Alperia 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. Il sistema informatico di Alperia è articolato e complesso e gestisce una ingente mole di dati. Consapevole di quanto sia importante assicurare la protezione di tale patrimonio informativo, specie nell'era digitale, **Alperia pone la massima attenzione per garantire la sicurezza di queste informazioni in termini di riservatezza, privacy, consistenza e disponibilità di controllo degli accessi.**

A occuparsi della sicurezza informatica è una struttura dedicata guidata da un Security Manager che opera nell'ambito della Direzione IT. Tale unità 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 informatici. Garantire la gestione della Cyber Security, infatti, significa evitare l'accesso non autorizzato ai sistemi e la conseguente possibile



## Alcune cifre relative alla sicurezza in Alperia

Nel 2018 i sistemi di protezione di Alperia hanno bloccato in media ogni giorno 3.000 mail di tipo spam e più di 22.000 tentativi di connessioni malevoli, in calo rispetto al 2017. Ogni mese sono stati identificati e bloccati in media:

- 70 virus (+ 312% rispetto al 2017 quando erano stati 17);
- 40 Spyware (software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di un utente): quasi il doppio rispetto al 2017 quando erano 22;
- 1 milione di attività internet malevoli, sospette o non consentite (+ 67% rispetto al 2017 quando erano state 600.000);
- 120 applicazioni malevoli o non consentite (erano 80 nel 2017);
- 250.000 contenuti malevoli o non consentiti (invece di 300.000 nel 2017).

Come si evince dalle cifre, 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.

sottrazione di dati sensibili o personali o di informazioni riservate. Per questo, **Alperia aggiorna costantemente i suoi sistemi di sicurezza, lavorando sia sulla protezione esterna che sulla protezione interna.**

Sempre più spesso, infatti, gli attacchi informatici avvengono attraverso tecnologie molto avanzate di intelligenza artificiale e machine learning. Sistemi che Alperia contrasta adottando, a sua volta, tecnologie evolute che, a partire dalla valutazione dei comportamenti quotidiani dei collaboratori, ne evidenzia eventuali anomalie. Anche la posta elettronica del Gruppo è protetta da eventuali spam e malware. Il Gruppo intende inoltre avvalersi di analisi relative alla sicurezza dei sistemi attraverso organizzazioni esterne specializzate nella gestione dei software per la sicurezza ad altissimi livelli, al fine di identificare eventuali carenze, rafforzando le difese laddove necessario. Nel 2018, intanto, **è stato implementato il sistema per la gestione del GDPR, il regolamento europeo per la tutela della privacy**, con formazione distribuita di tutto il personale aziendale e attività di internal audit aziendale. Un gruppo dedicato si è occupato dell'implementazione del regolamento e del potenziamento dell'infrastruttura informatica di sicurezza.

È stata inoltre predisposta e potenziata un'infrastruttura informatica di sicurezza, è stata creata un'infrastruttura di business continuity per i sistemi open e nel 2019 sarà stilata la lista delle raccomandazioni che Alperia dovrà tenere presente per rafforzare la propria infrastruttura, con un piano di lavoro per implementarla. Anche le possibili minacce interne sono state monitorate attraverso specifici sistemi di analisi. Le attività di aggiornamento continuano con i test del

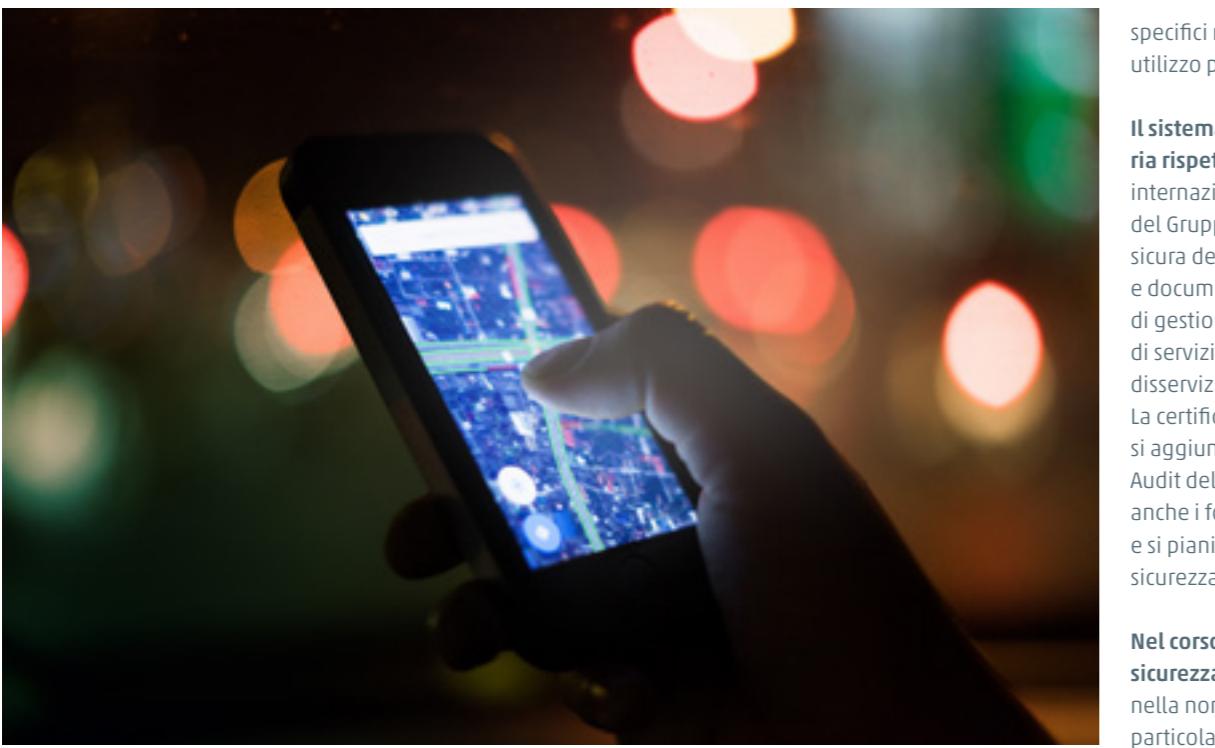


piano di disaster recovery e con l'adozione di sistemi di protezione contro le minacce di tipo ransomware. Il tutto, con l'obiettivo di rendere l'intero impianto di sicurezza sempre più aggiornato ed efficace.

Il Digital Officer si è occupato di analizzare tutto il parco applicativo esistente, identificando i gap e definendo la road map per tutte le aree aziendali in particolare Contabilità, Gestione Asset, Marketing &

0 (zero)

casi di furti, diffusione o perdite di dati relativi ai clienti identificati nel corso del 2018



Sales, e le strutture atte a raccogliere i big data in ottica IoT. Sono quindi stati identificati nuovi target, è stata implementata una nuova piattaforma informatica per il procurement ed è stato impostato un processo che dà la possibilità ai clienti di interagire con Alperia anche attraverso strumenti digitali per perfezionare i contratti. Il "Try & Test" non è stato messo in atto solo a livello tecnologico ma anche culturale, attraverso l'introduzione di gruppi di lavoro cross funzionali.

In questo contesto, è determinante essere sempre formati e aggiornati. Per questo, i collaboratori che hanno accesso a dati sensibili hanno preso parte a giornate di formazione e a esercitazioni dedicate. Attività a cui sono stati affiancati corsi su MS Office e corsi D3 e che sarà potenziata nel 2019 con l'avvio di un corso online sul tema della Cyber security e l'utilizzo sicuro dei media digitali destinato a tutto il personale del Gruppo. A tale scopo si effettueranno interventi

specifici nell'area workplace per i dipendenti con un utilizzo più consistente di strumenti di e-learning.

**Il sistema di Cyber Security adottato da Alperia rispetta la certificazione ISO 27001**, standard internazionale che riconosce l'adozione da parte del Gruppo di un sistema per la gestione affidabile e sicura dei sistemi informativi aziendali (informatici e documentali), al fine di monitorare e ridurre i costi di gestione, assicurare e dimostrare adeguati livelli di servizio, monitorare e ridurre i rischi di possibili disservizi e limitare i rischi di interruzione del servizio. La certificazione è sottoposta a un audit annuale a cui si aggiungono ulteriori controlli effettuati dall'Internal Audit del Gruppo. Nel 2019 si intende valutare che anche i fornitori siano certificati secondo la ISO 27001 e si pianifica la partecipazione a eventi specialistici di sicurezza (ITASEC, Clusit, ecc).

**Nel corso del 2018 non si sono verificati incidenti di sicurezza informatica** (classificati come "incidents" nella normativa) relativi al "topic" Cyber Security. Una particolare attenzione, infine, è stata posta nella gestione del sistema di sicurezza durante le attività svolte con le startup.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
<b>Compliance al 100% con le disposizioni di legge sulla privacy</b>	- Supportato il gruppo nell'implementazione del sistema per la gestione GDPR relativa alle tematiche privacy - Internal audit sulla privacy	Ricerca di una applicazione software per la gestione delle problematiche GDPR e per il controllo della compliance	2019	<b>Percen-tuale di Compliance</b>	100%	In corso	<b>100%</b>
<b>Nessun incidente di sicurezza per quanto riguarda la gestione delle informazioni e la protezione dei dati</b>	- Conferma della certificazione ISO 27001 (Information Security Management) - Valutare se i nostri fornitori sono certificati secondo la ISO 27001	- Certificazione ISO 27001 (Information Security Management) per il 2019 - Valutare se i nostri fornitori sono certificati secondo la ISO 27001	2019	<b>Incidenti relativi alla sicurezza</b>	0	In corso	<b>0</b>
<b>Garantire la Business continuity in caso di incidenti informatici (es. guasti del server, interruzioni di corrente)</b>	- Predisposizione e potenziamento dell'infrastruttura informatica di sicurezza - Realizzazione della infrastruttura di Business continuity per la parte open dei sistemi. - Implementazione di un sistema di analisi delle minacce interne (Darktrace)	- Test ed esecuzione del piano di disaster Recovery - Adozione di sistemi per la riduzione delle minacce ransomware - Mantenere aggiornato allo stato dell'arte l'intero impianto di sicurezza	2017-2021	-	-	In corso	-
<b>Creare una cultura della sicurezza informatica fra i nostri dipendenti al fine di ridurre i rischi</b>	Formazione GDPR distribuita del personale aziendale	Sviluppo di un corso online sul tema Cyber security sull'utilizzo sicuro dei media digitali dedicato a tutto il personale del Gruppo	2017-2021	-	-	In corso	-



## Dipendenti

Alperia crede nel valore delle persone. I risultati raggiunti in appena due anni di attività come Gruppo unico, sia in termini di servizi erogati che di capacità innovativa che di crescita sostenibile, sarebbero stati impossibili senza una squadra affiatata, competente, motivata. Una squadra che contribuisce, giorno dopo giorno, con senso di responsabilità non solo allo sviluppo del Gruppo ma anche a quello di tutto il territorio altoatesino.



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



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

Il Gruppo Alperia conta 991 dipendenti. 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 ultralarga e all'ambito gestionale. Il 94% dei dipendenti del Gruppo è assunto con un contratto a tempo indeterminato (era il 98% nel 2017), di cui il 90% svolge il lavoro in full time (come nel 2017). In aumento rispetto agli anni precedenti è il numero delle nuove assunzioni: 59, di cui 13 donne.

**94 %**  
dipendenti del Gruppo  
con contratto a tempo  
indeterminato



[GRI 102-8; GRI 401-1; 404-3]

# Lo sviluppo dei dipendenti

**6 %**

tasso di nuove  
assunzioni nel 2018  
(pari a 59 persone)



Il tasso di nuove assunzioni sale quindi al 6%, rispetto al 4% del 2017 quando erano stati effettuati 34 nuovi inserimenti.

**Gran parte dei dipendenti del Gruppo sono soggetti alle norme del Contratto Collettivo Nazionale per i Lavoratori del settore elettrico.** Eventuali modifiche contrattuali sono negoziate a livello statale e Alperia applica tali modifiche a tutti i contratti esistenti. A livello locale Alperia si pone in dialogo con i rappresentanti delle organizzazioni sindacali competenti in Alto Adige e nel corso del 2018 ha unificato a livello di Gruppo le condizioni quadro. I dipendenti assunti prima della fusione nelle varie società preesistenti, infatti, erano soggetti a condizioni quadro diverse. Condizioni che adesso, grazie a quattro accordi di armonizzazione (per trasferta, reperibilità, condizione di utilizzo dei buoni pasto e premio di risultato) concordati tra la Direzione Corporate HR e i sindacati, sono state parificate.

**18,7**

ore medie di formazione per  
dipendente nel 2018  
(media settore: 15 ore)

**formazione:** questo nella convinzione che essere costantemente aggiornati sia fondamentale per poter contribuire allo sviluppo del Gruppo. Le ore di formazione riguardano diverse tematiche che vanno dalla digitalizzazione alla sicurezza sul lavoro, dalla normativa 231 alle lingue (italiana, tedesca e inglese). Nel settore dell'energia sono inoltre richiesti profili professionali specializzati come ingegneri ambientali, Energy Manager, Energy Trader, tecnici ambientali, ma anche figure professionali nel settore digitale. Queste ultime sono **professioni in continua evoluzione** che Alperia forma al suo interno attraverso **piani di sviluppo individuali**, investendo nella crescita di ogni suo collaboratore.

## L'evoluzione della leadership e del personale

A seguito di quanto emerso nel sondaggio realizzato nel 2017 in collaborazione con Great Place to Work®-Institute Italia sul clima aziendale, Alperia ha organizzato dei workshop dedicati alla leadership al fine di creare uno spirito di squadra più forte tra il management e contribuire a una cultura di leadership uniforme. I corsi sono stati molto apprezzati sia dai responsabili che vi hanno partecipato sia dai dipendenti



Sempre nel 2018 sono proseguiti i piani di sviluppo individuali dei dipendenti a cui nel 2019 si affiancheranno programmi di High Potential. Con questi corsi si vuole dare un incentivo ai collaboratori e aprire questa possibilità anche a giovani talenti che entreranno a far parte del mondo Alperia.

stessi, così come emerso da colloqui di feedback organizzati dalle Risorse umane umane (272 nel 2018 per i dipendenti di Alperia SpA, la società holding e Alperia Energy, la società di vendita, con l'intenzione di estenderli a tutti i dipendenti del Gruppo). Consapevole dell'importanza del ruolo del management, Alperia potenzierà ulteriormente i suoi corsi **realizzando un programma sulla leadership nel 2019**. Avere un management competente, autorevole e stimato aiuta infatti a rafforzare lo spirito di squadra e il legame con l'azienda, limitando di conseguenza il tasso di turnover che nel 2018 è stato pari al 6%, 54 persone, in leggero aumento rispetto al 2017 quando era stato del 4% (pari a 40 persone). Bisogna comunque tener presente che la gran parte del turnover è dovuto a pensionamenti. Nel 2019 verrà realizzata una nuova indagine anonima per sondare l'evoluzione del clima aziendale con l'obiettivo di aumentare la soddisfazione dei collaboratori del 3%, arrivando al 43%.



# 6%

tasso di turnover nel  
2018 (pari a 54 persone)

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
Innalzamento dell'indice di soddisfazione dei collaboratori al 43% (+3%)	- Attuazione di un sondaggio periodico sulla soddisfazione dei dipendenti - Creare incentivi non monetari, ad esempio consentendo periodi di aspettativa non retribuiti per High Potentials	2019	Indice di soddisfazione dei collaboratori	43%	In corso	41% (2016)	

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
Proseguimento e ulteriore sviluppo di piani di sviluppo individuale per i futuri manager	Estensione dei piani di sviluppo individuale a ulteriori categorie di collaboratori - Estensione dei piani di sviluppo individuale a ulteriori categorie di collaboratori - Offrire corsi di formazione anche per i dipendenti in aspettativa	2017-2021	Piani di sviluppo individuali (No)	-	In corso	19	
Creazione di un High Potential Programm	Per gli High Potentials è stato fatto un piano di sviluppo con misure individuali nel 2018	2018-2021	-	-	In corso	-	
Promuovere le competenze digitali	Corsi MS Office - Corsi D3	2017-2021	-	-	In corso	-	
Ampliamento dei programmi di e-learning	Predisposizione del materiale formativo e del relativo test	2018-2021	-	-	In corso	-	

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Organizzare colloqui di feedback regolari coi dipendenti	Colloqui di feedback effettuati in Alperia Energy e singoli settori di Alperia SpA - In tutto 272 dipendenti	Estendere i colloqui annuali su tutto il Gruppo	2019	% di dipendenti che effettua regolarmente i colloqui di feedback	100%	In corso	<b>27%</b>
 Sensibilizzazione dei manager sul loro ruolo esemplare mediante workshop mirati	Sono stati individuati singoli corsi ai quali dei manager hanno potuto partecipare	Workshop sulla Leadership pianificato nel 2019	2019	Numero di workshop per i manager	-	In corso	-

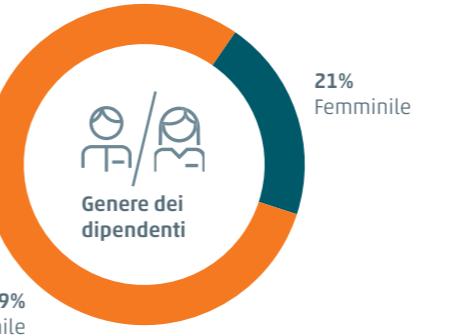
## Obiettivo strategico: Vogliamo condizioni quadro uniformi ed eque a livello di Gruppo.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Armonizzazione degli accordi sindacali del Gruppo Alperia	Vari accordi sindacali in materia di trasferte, mensa, reperibilità, CIMA/FISDE sono stati conclusi a livello di Gruppo	Accordo sindacale in materia di telelavoro, ev. smart working, armonizzazione contributi a carico dell'azienda nel fondo di previdenza complementare, ecc.	2019	Numero di nuovi accordi sindacali armonizzati per tutto il Gruppo	4	In corso	<b>9</b>

## Diversità e pari opportunità

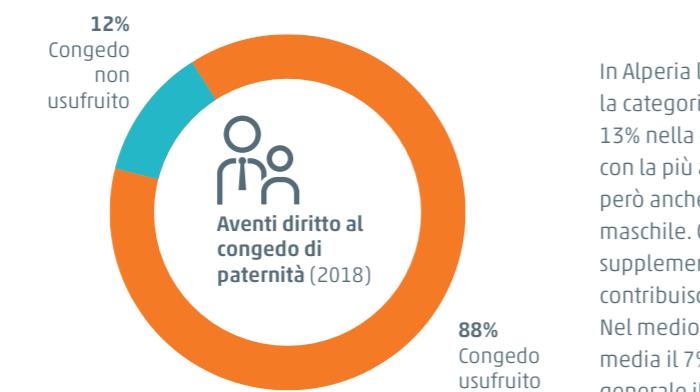
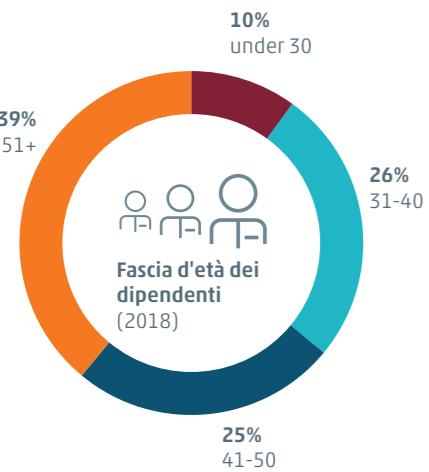
[GRI 405-1; GRI 405-2; GRI 401-3]

Alperia occupa attualmente 195 donne (21%). Uno squilibrio riconducibile al settore in cui il Gruppo opera. Nello specifico: nei settori tecnici, come la produzione e la distribuzione di energia, sono impiegati più uomini, mentre nella società di vendita di energia e nella capogruppo Alperia SpA la presenza di donne è più equilibrata. In futuro, Alperia, che ha valutato l'istituzione di una quota rosa nel settore tecnico, vorrebbe **attrarre più donne nelle professioni tecniche** e per questo ha in programma diverse iniziative, intensificando le misure che si rivolgono alle ragazze più giovani per entusiasmarle nei confronti della tecnologia, dell'informatica e dell'ingegneria. Sono state infatti realizzate delle giornate informative presso l'Istituto Tecnico di Brunico, presentando i profili



professionali disponibili in Alperia. La stessa cosa è avvenuta partecipando ai **Job Speed Dating** organizzati dall'Università di Bolzano. Iniziative che saranno rafforzate ulteriormente in futuro con la partecipazione ai **Career Day** organizzati dall'Università di Innsbruck e di Trento, tenendo una giornata informativa negli istituti scolastici femminili, contattando le scuole secondarie tecniche di Bolzano e realizzando interviste con le donne già impiegate in Alperia nelle professioni tecniche così che possano essere prese a modello dalle ragazze.

Consapevole del fatto che spesso l'organizzazione del lavoro è difficilmente conciliabile con la vita privata, specie per i genitori e per i nuclei monoparentali, oltre che per i dipendenti con familiari che hanno bisogno di assistenza, **Alperia ha ampliato gli strumenti di conciliazione**: dagli orari di lavoro flessibili, disponibili anche per chi usufruisce del part time, al telelavoro fino ai contributi economici per l'assistenza ai figli piccoli che sono stati estesi, dal 2018, non solo alle



realità comunali convenzionate con l'azienda ma a tutte le realtà provinciali convenzionate. In questo modo saranno molte di più le famiglie che potranno usufruire del sostegno.

Il Gruppo dal 2017 si è certificato come azienda attenta alle esigenze familiari dalla Provincia Autonoma di Bolzano e nel 2019 sarà creato un Comitato di Pari opportunità e Welfare paritetico con i sindacati. Per agevolare ulteriormente la genitorialità, **Alperia intende potenziare lo smart working nel 2019** e sta inoltre incentivando anche i padri a usufruire del congedo parentale contribuendo a migliorare l'equilibrio di genere in azienda. Ciò è confermato dai dati positivi relativi ai dipendenti che sono diventati genitori nel 2018 e che hanno usufruito il congedo parentale: l'88% degli uomini e il 100% delle donne. **La durata media del congedo parentale per le donne è di circa 8 mesi, per gli uomini di circa 2 settimane.** Dopo il congedo parentale sono rientrati a lavorare in azienda il 100% degli uomini e l'86% delle donne.

13 %

scarto retributivo medio tra uomini e donne  
nella categoria impiegati in Alperia (media settore: 10%)



## Obiettivo strategico: Vogliamo attirare più donne nelle professioni tecniche.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Ampliamento delle misure mirate di marketing del personale per sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema delle donne nelle professioni tecniche.	- IT Brunico (Istituto Tecnologico): presentazione dei profili professionali in Alperia - Job Speed Dating UNIBZ	- Giornata informativa negli istituti scolastici femminili - Partecipazione al Career Day Uni Innsbruck e Uni TN - Contatti con le scuole secondarie tecniche di Bolzano - Formazione Comitato di pari opportunità - Intervista con donne impiegate presso Alperia nelle professioni tecniche	2019	Quota rosa nell'organico	-	In corso	<b>21%</b>

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Promozione di orari ridotti flessibili per uomini e donne e manager	Orario flessibile per personale a part-time	Verificare strumenti per Smart working e avviare trattative con i sindacati	2018-2021	Quota di personale a part-time (%)	-	In corso	<b>10%</b>

## Salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 403-2]

Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per i nostri dipendenti e per quelli dei nostri collaboratori. Per questo, richiediamo **massima attenzione, consapevolezza e formazione per ridurre i rischi derivanti dalla gestione di tutte le attività lavorative**.

### Lavorare in sicurezza

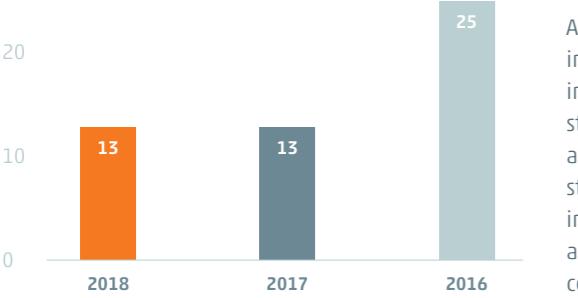
Ogni società del Gruppo Alperia si avvale di un responsabile HSE e Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP). Questa figura si occupa di tutte le procedure atte a proteggere il lavoratore, analizzando e prevedendo il verificarsi di condizioni pericolose per la sua sicurezza. È quindi una figura obbligatoria e indispensabile per il mantenimento di un ambiente di lavoro sicuro e sano.

Per la gestione degli incidenti e dei quasi incidenti, i cosiddetti "near miss", è stata adottata una procedura che rende sistematica e più celere la comunicazione di tali eventi. Inoltre, Alperia, ha implementato e



certificato un sistema di gestione integrato ambiente - sicurezza - qualità conforme agli standard ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 9001 e ISO 27001. 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 e parallelamente è stato svolto un ciclo completo di audit interni. Come previsto dalle norme, ogni organizzazione certificata effettua un riesame annuale riferito ai risultati dell'anno precedente in occasione del quale vengono approvati i programmi di miglioramento per gli anni successivi. Inoltre, a livello di Gruppo viene svolto un ulteriore riesame per valutare l'andamento generale. **Mensilmente viene predisposto un report dedicato a qualità, Asset Integrity, ambiente e sicurezza** per responsabilizzare tutte le risorse e nel corso di riunioni periodiche vengono discussi eventuali infortuni sul lavoro. Disponendo di infrastrutture critiche che potrebbero

#### Incidenti che hanno comportato giorni di assenza



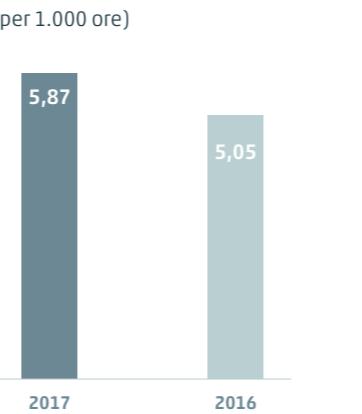
generare situazioni di emergenza anche gravi, Alperia ha sottoscritto una convenzione con la Protezione Civile, programmando azioni comuni e creando sistemi di comunicazione agevolati. È stata inoltre digitalizzata la gestione della sorveglianza sanitaria attraverso un sistema informatico dedicato e ci siamo dotati di un nuovo metodo di gestione e monitoraggio della valutazione del rischio al fine di migliorare la gestione della salute e sicurezza dei lavoratori.

**Nel 2018 il numero degli infortuni dei dipendenti del Gruppo è rimasto identico al 2017**, ovvero 13, ma è aumentato il numero di giornate di assenza poiché gli infortuni sono stati più gravi in termini di prognosi rispetto allo scorso anno. In particolare, l'Indice di Frequenza (IF) è passato da 9,31 a 8,94, l'Indice di Gravità (IG) da 0,14 a 0,20 e i giorni di assenza da 192 a 293.

Per aumentare l'attenzione rispetto al rischio infortuni, **Alperia ha predisposto 3.093 ore di corsi di formazione in materia di sicurezza sul lavoro** e "Lessons Learnt".

#### Salute e sicurezza per le nostre imprese appaltatrici

Alperia valuta non solo le performance infortunistiche interne al proprio Gruppo, ma anche quelle delle imprese esterne significative. A tal fine, nel 2018 è stato istituito un sistema di raccolta dati riguardanti le attività svolte dal personale (ad es: ore lavorate) ed è stata introdotta una procedura di segnalazione degli infortuni. 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. E non solo le prestazioni lavorative delle imprese appaltatrici sono sottoposte ad apposito monitoraggio e sorveglianza, ma vengono anche valutate attraverso un sistema di rating specifico. Il processo di qualificazione e valutazione dei fornitori è stato rivisto nel 2017 e nel 2018 è stato aggiornato con l'adozione di una nuova procedura che sarà ulteriormente perfezionata nel 2019.

#### Attenzione alla salute dei nostri dipendenti

Direttamente collegato con il benessere e la salute dei dipendenti è il tasso di assenteismo: i lavoratori sani richiedono con minore frequenza permessi per malattia. A livello di Gruppo, nel 2018 il tasso di assenteismo è stato del 5,5 (per 1.000 ore), ovvero - 6% rispetto al 2017. Il numero di giornate di assenza

incide sull'entità del premio di produzione. Le malattie professionali contratte nel 2018 sono state, esattamente come nel 2017, pari a zero.

Per qualificarsi sempre di più come una realtà di lavoro sana e rispettosa della salute e del benessere psicofisico dei suoi dipendenti, **Alperia dà la possibilità 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 di familiari viventi a carico o meno), mette a disposizione un'**assicurazione sanitaria integrativa** che offre la possibilità di scegliere tra un fondo nazionale e un fondo locale e ha stipulato per tutti i dipendenti, anche nel 2018, un'**assicurazione contro gli infortuni sul lavoro ed extraprofessionali in caso di invalidità permanente**.

Anche "myideas", il tool con il quale i dipendenti propongono iniziative da introdurre in azienda, ha



continuato il suo cammino e nel 2018 ha portato all'introduzione di bottiglie d'acqua di vetro che, in un'ottica di sostenibilità, vengono riempite ogni giorno con acqua potabile e messe a disposizione di tutti i dipendenti.

Ma non è tutto, perché per contribuire alla creazione di un ambiente in cui tutti possano lavorare in maniera serena e affiatata, **Alperia ha sostenuto la creazione**

**di un CRAL** unico (in precedenza erano due, come due erano le società pre-fusione) in cui i collaboratori del Gruppo possono riunirsi per organizzare attività di dopo-lavoro. Attraverso il CRAL, Alperia ha anche favorito la sottoscrizione di convenzioni con alcuni centri sportivi di Bolzano e con altre realtà del territorio. Infine, sono previsti nella nuova sede di Merano degli spazi dedicati al fitness.





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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Riduzione del tasso di assenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presso la nuova sede aziendale di Mera- no è stato richiesto di pianificare anche una sala fitness e relax</li> <li>- IL CRAL Alperia ha concordato varie convenzioni con club fitness</li> <li>- Riduzione premio risultato in caso di determinate assenze</li> <li>- Mele gratis per dipendenti</li> </ul>	Proseguimento di quanto iniziato negli anni precedenti	2019	 Tasso di assenteismo	-	In corso	<b>5,5</b>

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Rilevare tutti gli incidenti delle ditte esterne significative	Creata sistema di raccolta dati per gli incidenti delle ditte esterne significative, gli stessi vengono diffusi in house attraverso il report mensile HSE.		2019	 Frequenza e gravità degli incidenti delle ditte esterne	tbd	Attuato	-
 Nessun incidente relativo ai dipendenti e alle ditte esterne	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi degli incidenti e distribuzione di informativa e "Lesson's Learnt" a tutti i dipendenti</li> <li>- Misure formative</li> <li>- Distribuzione di rapporti mensili periodici HSE</li> <li>- Discussione degli infortuni sul lavoro nelle riunioni periodiche</li> <li>- Internal audit sulla formazione sulla sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi degli incidenti e distribuzione di informativa e "Lesson's Learnt" a tutti i dipendenti</li> <li>- Misure formative</li> <li>- Distribuzione di rapporti mensili periodici HSE</li> <li>- Discussione degli infortuni sul lavoro nelle riunioni periodiche</li> <li>- Follow-up e implementazione delle raccomandazione dell'Internal Audit</li> </ul>	2019	 Numero di incidenti con giornate perse	0	In corso	<b>13</b> (dipendenti)  <b>0</b> (ditte esterne)



## Sviluppo e innovazione

Alperia è in prima linea per trasformare il territorio altoatesino in una delle aree più smart d'Europa, sviluppando nuove e rivoluzionarie soluzioni per il settore energetico e non solo, come nel caso della e-mobility. Una missione che realizza adottando un approccio di open innovation che promuove la ricerca sia all'interno che all'esterno dell'azienda, in collaborazione con alcune delle più importanti eccellenze accademiche e tecnologiche italiane.



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



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



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



Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

# Innovazione, Ricerca & Sviluppo

[GRI EU8]

Per Alperia innovare vuol dire far evolvere a 360 gradi i suoi prodotti, le sue attività e i suoi servizi in un'ottica smart, integrata e sostenibile, garantendo un valore aggiunto sostanziale per il cliente e per le aziende con cui lavora. Per questo, in linea con quanto previsto dal Piano strategico 2017-2021, **investe in progetti di ricerca e sviluppo applicati con partner sia italiani che esteri** al fine di assicurare lo sviluppo di un modello di business solido e sostenibile a lungo termine.

Convinta che le migliori idee possano nascere sia all'esterno che all'interno dell'azienda, **Alperia ha creato l'Innovation Board: un gruppo di lavoro composto da collaboratori provenienti da diverse Business Unit e Servizi con cui promuove un approccio multidisciplinare all'innovazione** con un budget dedicato che nel 2018 è stato di oltre 346.000 euro, su un totale di circa un milione di euro investiti in ricerca e sviluppo. Si segnala che nel 2018, a differenza del biennio precedente, gli investimenti in R&S hanno riguardato maggiormente il capitale umano, più che gli strumenti e le tecnologie materiali. Nell'ambito di diversi workshop svoltisi nel 2017 e nel 2018,



l'Innovation Board ha esaminato i piani di investimento del Gruppo e le aree di interesse definite nel Piano strategico 2017-2021, presentando dodici progetti al management e creando dei team che lavorano su questi progetti. Ogni tre mesi l'Innovation Board ha organizzato un incontro per il controlling dei progetti e per lo scambio di nuove idee.

Per Alperia innovare significa sperimentare nuove possibilità, assumendosi al tempo stesso il rischio del fallimento. Così da dodici, i progetti selezionati e attualmente attivi sono diventati nove, a cui se ne aggiungono due allo stadio iniziale. 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. **Solo i progetti che sapranno rispondere nel migliore dei modi a queste caratteristiche saranno portati definitivamente a termine.**

Dal 2018 l'Innovation Board si è dotato di un sistema di governance e controlling di tutte le attività per far sì che esse non si sovrappongano e che ogni collaboratore possa rendicontare le ore impiegate. I temi affrontati vengono seguiti con un report periodico e sono oggetto di un incontro trimestrale in cui si espongono i progressi raggiunti.

## Alperia Startup Factory

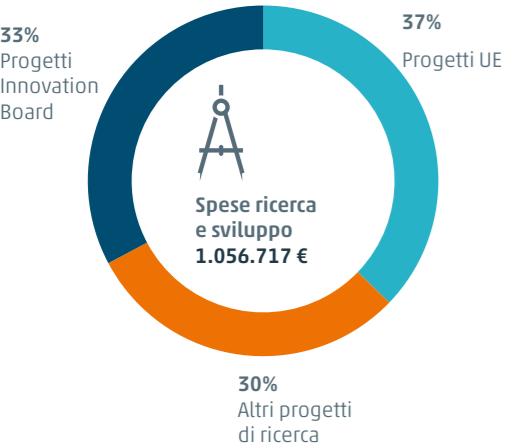
Nel 2018 abbiamo lanciato Alperia Startup Factory: **una gara di idee per fare innovazione nel campo delle energie rinnovabili e della green economy.**

Alperia Startup Factory riunisce startup, Pmi innovative, progetti di ricerca universitari e giovani talenti che hanno ideato soluzioni vincenti pronte ad affrontare la fase di prototipazione e i successivi test sul mercato. Sono cinque i campi di applicazione identificati: Smart Mobility, per soluzioni di business innovative che spaziano dalle auto elettriche alle colonnine energetiche ai nuovi sistemi di ricarica, Smart Home & Building Automation, per la termovalorizzazione e la gestione automatizzata, anche da remoto, di edifici pubblici e privati, Public Lighting, con soluzioni innovative e tecnologicamente avanzate per la gestione dell'illuminazione negli spazi pubblici a costi ridotti e con un maggiore risparmio energetico, Hydropower, con sistemi di analisi e monitoraggio predittivo applicati in campo idroelettrico per evitare possibili perdite e

dispersioni di energia e Call-center Optimization per sviluppare chatbot e piattaforme che consentano di ottimizzare l'interazione tra clienti e operatori migliorando la customer experience finale. Dopo un'attenta selezione, **Alperia ha selezionato venti startup che si sono presentate con dei videopitch. Da queste venti, ne sono state selezionate otto che hanno partecipato all'Innovation Camp organizzato a dicembre 2018 al NOI Techpark di Bolzano.** I progetti vincitori dell'Innovation Camp sono sostenuti con un budget che copre le spese previste per la prototipazione e i test di mercato e vengono inseriti nell'importante network di conoscenze, risorse e know-how del Gruppo. Ogni fase del percorso di accelerazione viene seguita con una specifica azione di mentoring e sarà sottoposta a periodici incontri di



Due momenti dell'innovation camp nell'ambito del progetto "Alperia Startup Factory" presso il NOI Tech Park a Bolzano.



confronto sui principali aspetti e possibili criticità di ciascun progetto. L'intera iniziativa si concluderà a maggio 2019.

#### Open Innovation

Al fine di sfruttare le sinergie e creare valore aggiunto, Alperia lavora a diversi progetti in collaborazione con partner locali e internazionali appartenenti al mondo scientifico e all'industria, tra i quali istituti di ricerca, imprese e startup. Il Gruppo collabora in particolare con attori altoatesini, come imprenditori locali, l'Università di Bolzano, il centro di ricerca EURAC Research, IDM Alto Adige e il NOI Techpark di Bolzano. Il multilinguismo dell'Alto Adige è considerato dall'azienda un vantaggio per la condivisione di idee innovative provenienti dal mondo tedesco e italiano.

**1 Mln €**  
totale investimenti  
nella ricerca nel 2018

La competenza per le centrali idroelettriche e di teleriscaldamento nonché per la rete elettrica consente inoltre ad Alperia di applicare direttamente tecnologie innovative. Attraverso progetti pilota in Alto Adige è possibile compiere piccoli ma concreti passi in avanti per testare, migliorare e sperimentare nuove soluzioni e processi tecnologici, per poi applicarli al mercato una volta maturi.

#### Una selezione di progetti di ricerca attuali

##### 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 mira a **sviluppare una nuova generazione di reti di teleriscaldamento intelligenti capaci di utilizzare anche fonti di calore a bassa temperatura** (10 - 40 °C). Solitamente questo tipo di calore, proveniente ad esempio dalle acque reflue, dagli scarti degli impianti di condizionamento o da quelli di refrigerazione industriale, non sarebbe utilizzabile, ma le nuove soluzioni ideate da Alperia consentono di fare un decisivo passo avanti. E i vantaggi sono notevoli a partire dal fatto che si possano utilizzare più fonti di calore e che la dispersione di calore attraverso i tubi è limitata perché diminuiscono le distanze tra il fornitore e gli utilizzatori. Inoltre, l'energia normalmente rilasciata nell'ambiente, contribuendo al riscaldamento globale, viene riciclata per il riscaldamento degli edifici. 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 Wüstenrot in Germania, e a Rotterdam e Heerlen in Olanda.

##### Smart Edyna e SmartNet

Nel 2018 Edyna, società di distribuzione del Gruppo, ha avviato il progetto Smart Edyna con cui si intende **creare una cittadella intelligente** nella sede Alperia di via Resia a Bolzano per effettuare ricerca e innovazione su diversi ambiti: il riuso dell'acqua, la gestione dei rifiuti, i sensori per la luminosità e il controllo degli accessi. Il progetto, ora nella fase di avvio, si concluderà nel 2020.

Sempre nell'area Smart rientra il progetto SmartNet, a cui Edyna lavora con 21 partner provenienti da nove Paesi europei. Il progetto ha durata triennale e verte sul tema cruciale di **come ottimizzare lo stoccaggio in rete di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili** con l'esecuzione di test sulla modulazione della potenza attiva e reattiva dei principali produttori abilitati. Oltre a Edyna sono coinvolti l'Università Tecnica della Danimarca, Vodafone (Lussemburgo), Endesa (società energetica spagnola), Terna (il principale operatore di rete in Italia), Sintef Energi As

(struttura di ricerca norvegese) e Visto (istituto di ricerca belga).

##### Smart City Vizze

In Alto Adige si trovano numerosi impianti a fonte rinnovabile: impianti fotovoltaici sui tetti, piccoli impianti idroelettrici lungo i torrenti e impianti a biomassa nelle zone agricole. Quella generata da fonti rinnovabili è un'energia non programmabile, prodotta quando la fonte è disponibile. Ma con il cambiamento della produzione di energia, cambia anche la funzione della rete elettrica: non si provvede più solo a portare energia dalle grandi centrali alle utenze, ma anche a **gestire l'immissione in rete di energia da parte di numerosi piccoli impianti distribuiti sul territorio**. Per questo, è sempre più importante mettere in comunicazione tra loro gli utenti e il progetto pilota Smart City Vizze è un ottimo esempio in merito. In Val di Vizze, infatti, sono presenti numerosi produttori di energia da fonte rinnovabile, attraverso interpolazioni tra dati storici di produzione e previsioni meteo, hanno consentito di prevedere il comportamento della rete attraverso il loro inserimento all'interno del modello numerico. Poter anticipare eventuali criticità o congestioni è importante in quanto consente di attuare opportune azioni risolutive, dando precisi ordini di dispacciamento ai produttori. **Il ruolo degli utenti attivi è quindi centrale per il progetto:** questi mettono a disposizione i loro impianti per risolvere le problematiche sulla rete, accettando che potenza attiva e potenza reattiva vengano modulate (in aumento o diminuzione) in funzione dello stato della rete, grazie all'installazione di apparati di comunicazione che permettano al Centro di Telecontrollo di Alperia di acquisire le informazioni dall'impianto e di



inviare set-point di regolazione. Il progetto prevede inoltre lo studio del concetto di "sottostazione estesa" al fine di poter gestire le reti attraverso protezioni innovative che garantiscono una migliore qualità del servizio in condizioni attive della rete a media tensione.

##### Progetto Regalgrid

Alperia si pone l'ambizioso obiettivo di promuovere attivamente la produzione elettrica distribuita, anche



In alto a sinistra, un modellino interattivo a simulazione del progetto Smart City Vizze; in alto a destra, il principio di funzionamento di una energy community con Regalgrid.

puntando sulla nascita e la diffusione delle comunità energetiche e scommettendo sulle unità virtuali di aggregazione, per fare dell'Alto Adige un modello a livello nazionale. A tale scopo Alperia ha sottoscritto un accordo quadro di collaborazione con la società Regalgrid Europe S.r.l., uno dei leader nel settore della digital energy con servizi innovativi dedicati a privati, aziende e comunità di produttori e consumatori di energia. La collaborazione prevede la **messa a disposizione di una piattaforma proprietaria e brevettata che offre all'utente funzionalità avanzate per il monitoraggio, l'ottimizzazione e la gestione in real time dell'energia autoprodotta e consumata** (in questo caso il consumatore viene definito "prosumer"), sia a livello di singolo utente che di comunità. In pratica, la piattaforma di 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 utili a soddisfare le esigenze di ciascuno di essi, abbattendo i costi di consumo e quelli d'investimento dedicati ai dispositivi di autoproduzione ed eventuale accumulo domestici. L'utente diventa ancora più consapevole dei propri fabbisogni così come il

provider di energia diventa maggiormente consapevole dei fabbisogni del cliente. Tutto ciò contribuisce a customizzare le offerte determinando risparmio in bolletta e maggiore trasparenza.

Il progetto assume particolare rilevanza anche alla luce della direttiva europea di recente emanazione che prevede una maggiore incentivazione delle comunità energetiche in cui il consumatore è anche produttore e può accumulare e condividere l'energia prodotta.

I servizi e le soluzioni tecnologiche sviluppate sono in grado non solo di inoltrare e ricevere i dati di produzione, accumulo e consumo di ciascuna utenza, ma anche di gestire i flussi energetici tra le utenze interconnesse ottimizzandoli tramite uno specifico algoritmo sviluppato dalla stessa Regalgrid.

#### Storage4grid

Storage4Grid è un progetto di ricerca e innovazione finanziato dal programma Horizon 2020 dell'Unione Europea a cui Alperia collabora sia con la Business Unit Smart Mobility che 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**

Apripista di questo nuovo approccio innovativo è il NOI Techpark di Bolzano presso il quale **Alperia ha implementato la prima comunità energetica in Alto Adige e una tra le prime in Italia**: attraverso i dispositivi sviluppati da Regalgrid sette utenze business sono state virtualmente collegate all'impianto fotovoltaico esistente sul tetto di uno degli edifici del parco e dotati di specifici impianti di accumulo e inverter ibridi forniti da Huawei. Nella seconda fase del progetto pilota la community sarà ampliata interconnettendo nuove utenze unitamente a stazioni di ricarica per veicoli elettrici eventualmente dotate di sistemi di accumulo dell'energia distribuita. Due esempi di storage sono già installati nel parcheggio di Edyna.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 <b>Creazione di un management dell'innovazione centrale e multidisciplinare</b>	- Istituzione di un controllo centrale dei progetti per R&S e definizione dei KPIs - Elaborazione di progetti di budget annuali per progetti di innovazione - Elaborare proposte per processi di innovazione - Innovation Board: nove progetti attivi più ulteriori due progetti allo stadio iniziale; report periodico sui temi attuali, incontro trimestrale per esporre i progressi raggiunti col progetto	Innovation Board: implementazione e monitoraggio dei progetti	2017-2021	<b>Investimenti in ricerca e innovazione (EUR)</b>	tbd	In corso	<b>1 mln €</b>
 <b>Collaborazione e ricerca di sinergie con le imprese, le start-up e gli istituti di ricerca (OPEN INNOVATION)</b>	Alperia Startup Factory: concorso per la promozione di nuove imprese nel settore dell'energia: selezione delle cinque startup vincenti	Implementare progetti con le startup vincenti	2017-2021	<b>Numero di progetti con startup</b>	5	In corso	<b>0</b>
 <b>Sviluppo di strumenti (es. sistema proposte di miglioramento sul portale intranet, workshop, ecc.) per dare spazio e visibilità alle idee e promuovere un atteggiamento "entrepreneur" dei dipendenti.</b>	Alperia Startup Factory: 60 collaboratori Alperia impegnati nella concezione e implementazione in team insieme alle startup, anche per diffondere know-how interno sul tema "startup experience" e valutazione, tecnologia e trasmissione di modelli business	Creazione di una pagina intranet per aumentare la consapevolezza sul tema innovazione.	2017-2021	<b>Numero di proposte sul portale intranet</b>	49	In corso	<b>49</b>

# Prodotti e servizi sostenibili

[GRI EU7; 302-5; ALP4; ALP5]

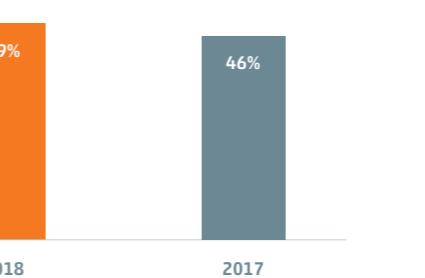
**Il 90% dell'energia prodotta in Alto Adige è di origine idroelettrica.** Alperia contribuisce in maniera significativa attraverso la gestione delle centrali idroelettriche e con la fornitura di prodotti e servizi sostenibili. Nel 2018 la quota di utile generata da prodotti e servizi sostenibili è del 49% (rispetto al 2017 quando era pari al 46%) e l'obiettivo è quello di continuare a incrementare tale quota. I gruppi di prodotti che sono stati definiti "sostenibili" sono: produzione e vendita di energia elettrica da idroelettrico, fotovoltaico e biomassa e di calore tramite teleriscaldamento, Green Gas, servizi nell'ambito dell'efficienza energetica e nella mobilità elettrica.

## Green Energy dall'Alto Adige

Alperia è una delle principali società italiane operanti nel settore della Green Energy. Il Gruppo ha prodotto nel 2018 circa 4 TWh di energia da fonti rinnovabili, tra idroelettrico e solare. **La maggior parte delle centrali è certificata:** ciò significa che esse producono il 100% di energie rinnovabili prive di CO<sub>2</sub>, secondo la



Quota di fatturato realizzata con prodotti e servizi sostenibili



targhetta metallica o un logo Green Energy, che possono essere riportati sul sito internet, sui materiali stampati e sulle confezioni dei prodotti. Lo stesso servizio è messo a disposizione di chi sceglie l'offerta di Green Gas. In questo modo le aziende possono rendere visibile all'esterno il contributo dato per aumentare la percentuale di consumi di energia derivante da fonte rinnovabile. 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).

## Green Gas

Importante novità del 2018 è il lancio dell'offerta Alperia Green Gas. Il Green Gas è un **gas climaticamente neutrale**, ciò vuol dire che tutte le emissioni di gas a effetto serra generate sono state compensate con un progetto a tutela del clima certificato, di anno in anno, da TÜV NORD, rinomato ente di certificazione indipendente. I clienti che scelgono Alperia Green Gas hanno quindi la garanzia che tutte le emissioni di gas a effetto serra generate sono state compensate con un progetto certificato a tutela del clima. **Alperia sostiene in particolare progetti che promuovono l'efficienza energetica, la produzione energetica verde e sostenibile o il rimboschimento.**

Considerando gli ultimi 800.000 anni, mai come oggi si riscontra nell'atmosfera una quantità così elevata di gas a effetto serra. L'uomo è responsabile per l'80% del surriscaldamento globale del pianeta a causa dell'utilizzo di combustibili fossili e dei processi industriali.

L'utilizzo del gas comporta l'emissione di CO<sub>2</sub>. Per ottenere la neutralità climatica è quindi necessario conseguire altrove un risparmio sulle emissioni. Per questo Alperia ha lanciato il Green Gas con cui sostiene i progetti che promuovono l'efficienza energetica e la tutela dell'ambiente, controbilanciando le emissioni generate. **Tutti i progetti sostenuti da Alperia sono conformi al "Gold Standard" e/o al "Verified Carbon Standard"**, i due standard più diffusi, e soddisfano i criteri e i requisiti previsti dal Protocollo di Kyoto.

Se si considerano i valori medi delle emissioni di gas a effetto serra, la parte del leone la fanno i consumi privati (riscaldamento, alimentazione, trasporto automobilistico, voli aerei, elettrodomestici) con un totale di circa 8 tonnellate di CO<sub>2</sub>. La compensazione delle emissioni di gas a effetto serra contribuisce a uno stile di vita climaticamente neutro e attento all'ambiente. Con l'acquisto del Green Gas, dunque, **i clienti di Alperia hanno la garanzia che tutte le emissioni di gas a effetto serra generate siano state compensate con un progetto a tutela del clima certificato.**

Sia i clienti privati che le aziende possono usufruire della nuova offerta Alperia Green Gas, combinata con una delle offerte relative all'energia elettrica verde di Alperia. La bolletta viene inviata esclusivamente in modalità digitale, per evitare ulteriori emissioni causate dal servizio postale.

In futuro si intendono sviluppare nuovi prodotti "green", realizzare uno studio di fattibilità sul tema del biogas, sviluppare le energy communities e i prosumers.



## Efficienza energetica

Alperia accompagna i suoi clienti verso l'adozione di un'energia più pulita, verde e rinnovabile non solo producendo e distribuendo energia proveniente da fonti non fossili, ma anche avviando un audit energetico completo per ogni azienda cliente, durante il quale analizza in dettaglio i processi e i flussi energetici. A febbraio 2018, Alperia ha fondato Alperia Bartucci, acquistando il 60% delle quote di Bartucci S.p.A., società italiana leader nel settore, specializzata nella progettazione e nella realizzazione di misure per l'efficienza energetica industriale e i servizi energetici integrati. Con questa acquisizione **Alperia rafforza ulteriormente l'area dell'efficienza energetica e si colloca in linea con il Piano Strategico 2017-2021 del Gruppo**. Alperia Bartucci inserita nell'ambito della Business Unit Smart Region, segue oggi 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. Multitech Efficiency Management è l'approccio con cui offre i propri servizi alle imprese.

Certificata dal 2012 UNI 11352 e ISO 9001 dal 2015, **Alperia Bartucci realizza interventi di efficienza energetica presso i propri clienti con investimenti propri tramite contratti EPC** (Energy Performance Contract). Questo contratto si basa sul principio che coniuga i vantaggi del finanziamento tramite terzi per l'acquisto della tecnologia con la remunerazione a performance del cliente. Il vantaggio per le imprese è chiaro: implementano un sistema più efficiente grazie alle migliori tecnologie presenti sul mercato e senza investimenti iniziali; l'investimento viene sostenuto da Alperia Bartucci che si remunerà solo con i risparmi effettivamente generati.

Alperia Bartucci offre ai propri clienti anche interventi di efficienza energetica basati su una tecnologia proprietaria brevettata: Alperia Bartucci infatti è in grado di progettare, sviluppare e implementare Sistemi di Controllo Avanzato (APC), basati su algoritmi multivariabili e predittivi, in grado di regolare in maniera automatica un processo produttivo perseguendo una riduzione dei costi legati all'energia primaria consumata.

Nel 2018, i progetti realizzati in modalità EPC sono stati ventuno, con un **risparmio totale annuo di 4.661 tep** (tonnellate di petrolio equivalente). Sempre nel 2018 sono stati rilasciati ad Alperia Bartucci Spa 218.387 TEE (Titoli di Efficienza Energetica) relativamente a 70 progetti realizzati dai clienti per i quali Alperia Bartucci

Spa, in qualità di ESCo, ha chiesto negli anni scorsi i titoli di efficienza energetica (1 TEE = 1 tep).

Alperia Bartucci effettua le sue consulenze per il sistema energetico in vari settori industriali, sia per grandi imprese che per le piccole e medie imprese ed edifici pubblici e privati. Inoltre, segue progetti di ricerca e sviluppo sulle nuove tecnologie sempre in riferimento all'efficientamento energetico. La consulenza sull'Energy Management consente di chiarire quali siano le eventuali inefficienze e di intervenire con misure concrete. E per una verifica rapida, **Alperia offre ai clienti business la possibilità di effettuare online un Web Energy Check**, confrontando le proprie performance con quelle di altre aziende del settore.

Nel 2019, Alperia Bartucci svilupperà un sistema di monitoraggio per misurare il valore dell'efficienza energetica in termini di sostenibilità ambientale, rendicontando gli interventi effettuati presso i clienti. Esegirà anche dei test di efficientamento energetico nelle sedi della casa-madre Alperia e nelle altre sedi del Gruppo, con l'installazione di sistemi di valutazione e monitoraggio che valuteranno non solo le performance energetiche ma anche i rifiuti prodotti, gli infortuni e la diversity/pari opportunità. Il tutto, **puntando a ottenere le certificazioni 14.001 e la 40.001 che si dovrebbero aggiungere alla certificazione 9001**.

Si ricorda infine che nel 2018 è stata siglata una partnership tra la Cassa di Risparmio di Bolzano e Alperia Bartucci che prevede che i consulenti aziendali

della Sparkasse possano offrire alle imprese un'ampia consulenza per soluzioni nell'ambito dell'efficientamento energetico.

## E-mobility per un futuro sostenibile

Alperia crede fermamente nel futuro green della mobilità e dal 2016 lavora per far sì che l'Alto Adige possa diventare un territorio modello in questo campo. Con la società Alperia Smart Mobility, istituita nell'ambito della Business Unit Smart Region, propone un'offerta completa che spazia dalla fornitura di energia verde alla ricarica di auto elettriche tramite un'ampia rete di colonnine pubbliche fino alle offerte all-inclusive per privati e aziende. **Attualmente l'Alto Adige conta 300 stazioni di ricarica (100 pubbliche e 200 private), alimentate al 100% con energia verde derivante dalle centrali idroelettriche** ed entro il 2021 saranno installati ben 5.000 punti di ricarica elettrica su tutto il territorio provinciale. Le installazioni stanno procedendo meno velocemente del previsto adeguandosi all'andamento del mercato.

Aderendo a una delle offerte We-drive proposte da Alperia, si possono prenotare e attivare le stazioni di ricarica direttamente dal proprio smartphone. Scaricando l'app Alperia Smart Mobility, infatti, si visualizzano in tempo reale le colonnine presenti sul territorio verificandone la disponibilità (al momento si contano circa 200 download dell'app). A fine 2018, i kWh prelevati dalle 300 stazioni di ricarica risultano essere 510.000 (erano 190.000 nel



La nuova stazione di ricarica "hypercharger" di Merano, la prima nel suo genere installata in Italia. La potenza erogata è di 150 kW, il triplo della potenza delle normali colonnine fast.

stazione di ricarica pagando direttamente in loco tramite carta di credito o Paypal. Inoltre, l'hypercharger è dotato di due cavi che consentono di ricaricare due macchine elettriche contemporaneamente.

E non è tutto. Nel 2018, Alperia ha ulteriormente potenziato gli sforzi nel campo della e-mobility siglando accordi di interoperabilità. **Alperia è l'unica ad avere una rete completamente interoperabile tanto che l'Alto Adige si distingue per essere uno dei territori meglio infrastrutturati d'Europa.** L'interoperabilità, infatti, è ancora più importante per un territorio di confine come questo ed è un segnale significativo anche a livello turistico. Il bacino potenziale stimato è di 400 mila utenti con il 30% delle ricariche mensili che già oggi avviene in roaming. Per questo Alperia ha siglato con Enel X, società del Gruppo Enel dedicata allo sviluppo della mobilità elettrica e dei servizi digitali, un importante accordo bilaterale di interoperabilità delle stazioni di ricarica. Sia i clienti Enel che i clienti Alperia potranno utilizzare le colonnine di ricarica per veicoli elettrici di entrambi gli operatori, effettuando così spostamenti a più ampio raggio. Una collaborazione importante questa che dà la possibilità ai clienti di Alperia di poter usufruire delle circa 1.800 stazioni di ricarica Enel istallate in tutta Italia, utilizzando la propria macchina elettrica anche per percorrenze a lunga distanza.

Altra importante collaborazione è quella avviata con la rete di ricarica Hubject attraverso la quale i **clienti Alperia possono usufruire di circa 12.000 stazioni di ricarica per macchine elettriche sparse in tutta Europa:** da Germania, Austria e Svizzera fino a Inghilterra, Danimarca, Norvegia e Svezia. Una rete che viene costantemente sviluppata e ampliata grazie a nuovi partner e stazioni. Hubject, infatti, mette insieme in un'unica rete circa 250 operatori diversi rendendo lo spostamento con le auto elettriche in Europa sempre

più praticabile. I clienti di Alperia, accedendo all'app Smart Mobility nella piattaforma e-Roaming di Hubject, possono avere accesso a tutte le stazioni di ricarica disponibili in Europa, visualizzando quelle libere nelle vicinanze e i viaggiatori stranieri hanno a loro volta a disposizione i punti di ricarica installati da Alperia, con pagamenti facilmente effettuabili attraverso la Smart Mobility Card.

Sono stati avviati progetti anche con altre importanti realtà: presso alcune concessionarie della rete Jaguar LR Italia saranno istallate 30 stazioni Hypercharger e sarà avviato un progetto pilota con Unicredit che vedrà l'attivazione di reti di ricarica presso le filiali del gruppo bancario con il lancio di un'app dedicata. Il progetto partirà a Milano e Verona per poi essere esteso al resto delle filiali.

**Alperia contribuisce anche all'azione di 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 del pubblico e la diffusione di programmi di formazione e informazione. Per il futuro è infatti fondamentale sviluppare il quadro regolatorio sulla mobilità elettrica così che si possa arrivare ad avere una normativa efficace in materia, a partire dal tema della fatturazione alla colonnina.

Infine, per promuovere la mobilità sostenibile, Alperia nel 2019 fonderà con Dolomiti Energia Holding, azienda di produzione e fornitura di energia elettrica e

gas metano della Provincia Autonoma di Trento, una nuova società chiamata Neogy. La società, grazie all'unione delle due reti attualmente esistenti, partirà con una dotazione iniziale di 350 stazioni di ricarica già presenti sul territorio regionale e pianificherà importanti investimenti per espandere l'attuale infrastruttura di colonnine di ricarica. Il programma prevedrà la creazione di stazioni di ricarica pubbliche e punti di ricarica dedicati presso strutture commerciali e ricettive, accompagnato da una vasta gamma di offerte di servizi di ricariche domestiche, aziendali e pubbliche. **L'attività sarà focalizzata non solo nelle province di Trento e Bolzano ma si estenderà fin da subito anche ad altre zone del territorio nazionale.** E per garantire la totale sostenibilità ambientale della mobilità elettrica, tutte le stazioni di ricarica di Neogy saranno alimentate con energia 100% rinnovabile, prodotta nelle centrali idroelettriche appartenenti ad Alperia e al Gruppo Dolomiti Energia.



## Obiettivo strategico: Vogliamo rendere 'verde' il 100% della nostra attività d'impresa

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Sviluppo di nuove attività di impresa in linea con il "DNA 100% Green"	- Launch "Alperia Green Gas" - Cassa di Risparmio e Alperia Bartucci: nuova partnership per la consulenza sull'efficientamento energetico per le imprese - Accordo con Car Server per promovere la mobilità elettrica	- Sviluppo di due nuovi prodotti a combinazione verde - Realizzazione di uno studio di fattibilità sul tema del biogas - Business development per Energy Communities e Prosumers	2017-2021	-	-	In corso	-
 Aumentare la quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili	Valutazione dei componenti non sostenibili nel portafoglio prodotti e possibilità di miglioramento	- Iniziativa di vendita di prodotti verdi (elettricità, gas, servizi termici) / formazione del personale di vendita	2017-2021	<b>Quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili (%)</b>	-	In corso	<b>49%</b>

## Obiettivo strategico: Vogliamo promuovere l'elettromobilità e la necessaria infrastruttura di ricarica in Alto Adige.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2018	Misure programmate nel 2018	Termini	KPI	Valore obiettivo	Status	Anno attuale - 2018
 Installazione di 5.000 stazioni di ricarica	- Ampliamento dell'infrastruttura di ricarica - Implementazione interoperabilità a livello nazionale e internazionale - Inaugurazione del primo hypercharger a livello pubblico in Italia - Accordi con Jaguar e Unicredit per installare colonnine presso alcune loro sedi/concessionarie	- Ampliamento dell'infrastruttura di ricarica - Sviluppo di una nuova app per prenotare colonnine di ricarica	2017-2021	<b>Numero di stazioni di ricarica</b>	5.000	In corso	<b>300</b>



# Appendice

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

## Territory

## Economic Growth

Figure 1: Financial Indicators [GRI 102-7]

	Unit	2018	2017	2016	YtY variation
Revenues	EUR	1.272.182.146	1.123.490.760	1.198.192.638	13%
Net Financial Position	EUR	-387.653.511	-421.765.304	-525.067.000	-8%

Figure 2: Direct economic value generated and distributed [GRI 201-1]

	2018		2017		2016		YtY variation
	EUR	%	EUR	%	EUR	%	
Direct economic value generated:	1.272.182.146		1.123.490.760		1.198.192.638		13%
Revenues	1.272.182.146		1.123.490.760		1.198.192.638		13%
Economic value distributed:	1.228.491.345		1.121.559.780		1.171.198.449		10%
Operating costs <sup>1</sup>	1.067.875.802	84%	962.787.064	85,7%	1.016.056.476	85%	11%
Employee wages and benefits	68.525.722	5%	67.720.277	6%	66.766.390	6%	1%
Payments to providers of capital	13.443.507	1%	19.524.556	1,7%	18.606.436	2%	-31%
Payments to government <sup>2</sup>	76.939.902	6%	69.869.747	6,2%	67.718.880	6%	10%
Community investments <sup>3</sup>	1.706.412	0,1%	1.658.137	0,1%	2.050.267	0,2%	3%
Economic value retained:	43.690.801	3%	1.930.980	0,2%	26.994.189	2,3%	2163%

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

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

<sup>3</sup>This item includes sponsoring costs and donations

Figure 3: Value for South Tyrol [GRI 201-1]

	Unit	2018	%	2017	%	YtY variation
Employee wages and benefits	EUR	66.384.082	30%	67.720.277	37%	-2%
Payments to government	EUR	76.939.902	35%	69.869.747	39%	10%
Dividends to local governments	EUR	24.000.000	10%	15.200.000	8%	58%
Community investments	EUR	1.706.412	1%	1.658.137	1%	3%
Local Procurement	EUR	53.343.496	24%	26.501.483	15%	101%
<b>Total</b>	EUR	<b>222.373.892</b>	100%	180.949.643		23%

Figure 4: Infrastructure investments and services supported [GRI 203-1]

	Unit	2018	Proportion %	2017	2016	YtY variation
Energy distribution	EUR	36.520.000	43%	29.663.000	32.500.000	23%
Teleheating & services	EUR	6.866.000	8%	8.596.000	18.400.000	-20%
Energy production - mandatory	EUR	17.147.000	20%	13.663.000	8.083.000	25%
Energy production - stay in business	EUR	9.009.000	11%	3.420.000	3.733.000	163%
Smart Region	EUR	7.718.000		9%		
IT infrastructure	EUR	4.294.000	5%	1.135.317	2.235.000	278%
Supply & trading	EUR	412.000	0%	825.000	1.059.000	-50%
Facility investments	EUR	1.587.000	2%	1.646.225	1.823.000	-4%
Other investments	EUR	828.000	1%	2.751.106	2.756.000	-70%
<b>Total</b>	EUR	<b>84.381.000</b>	100%	61.699.648	70.589.000	37%

## Security of Supply

Figure 5: Energy capacity [GRI EU10]

	Unit	
Projected energy demand in South Tyrol in 2050 (GWh) <sup>1</sup>	GWh	3.690
Produced electricity from hydroelectric sources by Alperia in 2018 (GWh)	GWh	3.961
Hydroelectric capacity in 2018 (GW) <sup>2</sup>	GW	ca.1,4

<sup>1</sup>Data calculated based on data taken from the „Piano Clima Energia-Alto Adige-2050“ and „dati statistici TERNA 2017“

<sup>2</sup>Number only covers the total hydroelectric installed capacity of the plants managed by Alperia

Figure 6: Net energy output broken down by primary energy source<sup>1</sup> [GRI EU2]

	Unit	2018	% of total energy output	2017	2016	YtY variation
Total net produced electric energy	Gwh	4256		3712	4043	15%
thereof						
Hydro	Gwh	3961	89%	3344	3681	18%
Photovoltaic	Gwh	21	1%	24	22	-13%
Cogeneration (gas/gasoline)	Gwh	53	1%	66	66	-20%
Biofuel	Gwh	221	5%	278	274	-21%
Total net produced energy for heating <sup>2</sup>	Gwh	199	4%	195	182	2%
<b>Total net energy output</b>	<b>Gwh</b>	<b>4455</b>		<b>3907</b>	<b>4225</b>	<b>14%</b>

Figure 7: Quantity of products provided [GRI 102-7]

	Unit	2018	2017	2016	YtY-Variation
Electricity sold to end customers	Gwh	3994	3212	3460	24%
Trading	Gwh	1907	2310	5226	-17%
Thermal energy sold to end customers	Gwh	199	195	182	2%
Natural gas sold to end customers	MSmc	367	328	371	12%

Figure 8: Distribution network [GRI EU4]

Unit	2018			2017			YtY variation			
	Length of transmission and distribution lines	Above ground	Under-ground	Total	Percentage of underground lines	Above ground	Under-ground	Total	Percentage of underground lines	
High tension	km	211	13	224	6%	198	12	210	6%	5%
Medium tension	km	1237	2067	3304	63%	1433	2018	3451	58%	7%
Low tension	km	1155	3945	5100	77%	1301	3816	5117	75%	4%
<b>Total</b>	<b>km</b>	<b>2603</b>	<b>6025</b>	<b>8628</b>	<b>70%</b>	<b>2932</b>	<b>5846</b>	<b>8778</b>	<b>67%</b>	<b>4%</b>

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

<sup>2</sup>Includes thermal energy produced by biomass, gas, gasoline and waste

Gas distribution network		Unit	2018	2017	YtY variation
	km		113	112	1%
<b>Municipalities supplied with electricity and gas out of a total of 116 South Tyrolean municipalities</b>					
	Unit	2018	2017	YtY variation	
nr. municipalities					
		98	98	0%	
End customers connected to the electricity grid		Unit	2018	2017	YtY variation
	nr. households		232207	229000	1%
Electricity distributed in South Tyrol		Unit	2018	2017	YtY variation
	TWh		2,6	2,5	4%
Substations		Unit	2018	2017	YtY variation
Primary HV/MV substations	nr.		36	33	9%
Secondary HV/MV substations	nr.		4112	4025	2%
MV switching substations	nr.		48	47	2%

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

	Unit	2018	2017	2016	YtY variation
SAIFI (Frequency of interruptions per customer)	nr	1,73	1,69	1,59	2%
SAIDI (Power outage duration per customer)	minutes	27,36	20,74	23,66	32%

## Asset Integrity

Figure 10: Energy availability [GRI EU30]

Availability factor <sup>1</sup>	Unit	2018	2017	2016	YtY variation
Energy source	Hydro	%	87,67	89,76	not available
	Photovoltaic	%	not available	not available	not available

<sup>1</sup>This indicator is not available for 2016. This 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

Environmental incidents	2018	2017	2016	YtY variation
Number of environmental incidents	0	3	0	
Number of significant environmental incidents	0	1	0	
Financial impact of environmental incidents <sup>1</sup>	0	not available	0	0%

<sup>1</sup>This includes fines paid and costs for clean up.

## Supplier Management

Figure 12: Proportion of spending on local suppliers<sup>1</sup> [GRI 204-1]

	Unit	2018	2017 <sup>2</sup>	2016 <sup>3</sup>	YtY variation
Percentage of products and services purchased locally (based on expenditure in EUR)	%	27%	34%	not available	-21%
Percentage of works purchased locally (based on total works expenditure)	%	36%	41%	not available	-12%
Percentage of services purchased locally (based on total service expenditure)	%	22%	51%	not available	-57%
Percentage of products purchased locally (based on total products expenditure)	%	19%	15%	not available	24%
Percentage of contracts awarded locally (based on number of contracts)	%	60%	59%	not available	2%

<sup>1</sup>The organisation's geographical definition of 'local' is defined as the province of South Tyrol.

<sup>2</sup>164 orders for Edyna were not yet included in the calculation due to different reporting systems and the In corso process of centralisation.

<sup>3</sup>Due to the lack of centralised systems after the merger, 2016 data is not available.

**Figure 13: New suppliers that were screened using environmental and social criteria** [GRI 308-1, GRI 414-1]

	Unit	2018	2017	2016 <sup>1</sup>	YtY variation
Percentage of new suppliers that were screened using environmental and or social criteria.	%	100	100	-	0%

**Figure 14: Significant investment agreements and contracts that include human rights clauses or that underwent human rights screening<sup>1</sup>** [GRI 412-3]

	Unit	2018	2017	2016	YtY variation
Number of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses	Nr	0	0	0	0%
Percentage of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses	%	0	0	0	0%

## Green Mission

### Water

**Figure 15: Water** [ALP6, ALP7]

	Unit	2018	2017	2016	YtY variation
Water released for minimum flow	l/sec	38.883	38.178	37.739	2%
Incidents of non compliance with MVF requirements	Nr	0	0	0	0%

## Energy Consumption

**Figure 16: Energy consumption within the organization<sup>2</sup>** [GRI 302-1]

	Unit <sup>1</sup>	2018	Proportion (%)	2017	Proportion (%)	2016	Proportion (%)	YtY variation
Total energy consumption within the organization from non-renewable sources	TJ	803,36	29%	1.004,91	30%	1.013,57	32%	-20%
Gasoline	TJ	36,85	1%	103,10		102,95		-64%
Natural gas	TJ	752,46	27%	862,70		872,50		-13%
Electricity for own consumption (produced and aquired)	TJ	19,05	1%	39,11		38,12		-51%
Total energy consumption within the organization from renewable sources	TJ	2.001,57	71%	2.335,24	70%	2.135,69	68%	-14%
Palmoil	TJ	1.707,64	61%	2.110,86		1.899,58		-19%
Wood chips	TJ	167,61	6%	156,71		102,57		7%
Electricity for own consumption (produced)	TJ	126,32	4%	67,67		133,53		87%
Total energy consumption within the organization	TJ	2.809,92	100%	3.340,16	100%	3.144,26	100%	-16%

<sup>1</sup>Conversion factors used based on the IPPC Guidebook 2006

<sup>2</sup>Data for 2016 and 2017 restated due to an update in calculation method

<sup>1</sup>Data for 2016 not available, new system implemented in 2017

<sup>1</sup>Clause was defined at the end of 2018 and will be rolled out to all significant contracts in 2019.

## Emissions

Figure 17: GHG Emissions<sup>1</sup> [GRI 305]

	Unit	2018	2017	2016	YtY variation
Gross direct (Scope 1) GHG emissions	tCO <sub>2</sub> e	50.964	56.971	57.626	-11%
thereof biogenic CO <sub>2</sub> emissions	tCO <sub>2</sub> e	3.368	2.756	2.117	22%
Gross location-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions <sup>2</sup>	tCO <sub>2</sub> e	1.885	3.325	3.137	-43%
Gross other indirect (Scope 3) GHG emissions <sup>3</sup>	tCO <sub>2</sub> e	53.214	66.074	60.473	-19%
<b>Total GHG emission</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>109.432</b>	129.125	123.352	-15%
<b>GHG emissions intensity ratio for the organization<sup>4</sup></b>	tCO <sub>2</sub> e /Mwh of produced energy (gross)	0,02	0,03	0,03	-25%
<b>Proportion of emissions</b>					
Scope 1		50%			
Scope 2		1%			
Scope 3		49%			

<sup>1</sup>The main gases included are CO<sub>2</sub> and SF<sub>6</sub>; 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 IPPC Guidebook (2006), Palm oil with DEFRA; Data for 2016 and 2017 restated due to an update in calculation method

<sup>2</sup>Location based emission factor used for purchased electricity: TERNA (2016) based on the Italian energy mix; emission factor used for purchased heat: EURAC (2010)

<sup>3</sup>Includes rented car fleet and well-to-tank associated emissions (emissions associated for the extraction, refining and transport of raw fuel material sources such as paloil or natural gas). Emission factors used: DEFRA and cargo manifest.

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

## Customers

### Customer Satisfaction

#### Customer Accounts

Figure 18: Number of customer accounts<sup>1</sup> [GRI EU3]

Type	Unit	2018	2017	YtY variation
Electricity customer accounts	nr.	236000	193000	22%
Heating customer accounts	nr.	1716	1674	3%
Gas customer accounts	nr.	60000	59000	2%
<b>Total customer accounts</b>	<b>nr.</b>	<b>297716</b>	253674	17%

<sup>1</sup>customer accounts= connections to the grid (POD) as per 31.12.

Figure 19: Monthly average of calls answered - green number (%) [ALP1]

	Unit	2018	2017	2016	YtY variation
Monthly average of calls answered - green number	%	97%	97%	85%	0%

Figure 20: Customer complaints **[ALP2]**

	Unit	2018	2017	2016	YtY-Variation
Number of complaints within the reporting period	Nr	533	587	385	-9%
i. thereof number of complaints adressed within the reporting period	Nr	533	587	385	-9%
ii. thereof number of complaints solved within the reporting period	Nr	533	587	385	-9%
Number of unsolved complaints including prior periods	Nr	0	0	0	0%
Resolution rate customer complaints within the reporting period	%	100%	100%	100%	0%
Number of customer complaints within the reporting period, adres- sed within 40 days	%	100%	100%	100%	0%
Complaint rate (per 100 customers)		0,18	0,23	-	-22%

Figure 21: Customer Satisfaction Index **[ALP3]**

	Unit	2018 <sup>2</sup>	2017	2016
Customer Satisfaction Index <sup>1</sup>	%	87%	not available	not available
Customer Satisfaction Index - Clients Business	%	85%	not available	not available
Customer Satisfaction Index - Clients Private	%	89%	not available	not available

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

<sup>2</sup>Survey was performed for the first time in 2018

## 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	2018	2017	2016	YtY variation
with regulations resulting in a fine or penalty	nr	0	0	0	0%
with regulations resulting in a warning	nr	0	0	0	0%
with voluntary codes	nr	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	2018	2017	2016
with regulations resulting in a fine or penalty	0	0	0
with regulations resulting in a warning	0	0	0
with voluntary codes <sup>1</sup>	0	0	0

<sup>1</sup>Sponsorship and donation guideline

## Cyber Security

Figure 24: Customer Privacy [GRI 418-1]

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

Figure 25: Other indicators related to cyber security:

	2018	2017	YtY variation
During the year Alperia's protection systems blocked (daily average):			
spam e-mails	3.000	5.000	-40%
malicious connection attempts	22.000	20.000	10%
Each month Alperia identifies and blocks an average of:			
viruses	70	17	312%
pieces of spyware (software that collects information about a user's online activity)	40	22	82%
malicious, suspicious or prohibited internet activities	1.000.000	600.000	67%
malicious or unauthorised applications	120	80	50%
malicious or prohibited items of content	250.000	300.000	-17%

## Employees

### Employee Development

Note: Employee indicators do not include employees of Alperia Bartucci SpA due to the fact that HR reporting systems are not yet fully integrated.

Figure 26: Information on employees and other workers [GRI 102-8]

	Total number of employees			Employment contract			Employment type									
	Women	Headcount		Permanent			Temporary			Full-time			Part-time			
		2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Women	Headcount	195	193	188	182	189	188	13	4	0	121	119	117	74	74	71
Percentage according to employment contract/type	%	21%	21%	20%	20%	21%	20%	24%	19%	0%	14%	14%	14%	78%	78%	75%
Men	Headcount	750	747	758	708	730	756	42	17	2	729	726	734	21	21	24
Percentage according to employment contract/type	%	79%	79%	80%	80%	79%	80%	76%	81%	100%	86%	86%	86%	22%	22%	25%
<b>Total<sup>1</sup></b>	Headcount	<b>945</b>	940	946	890	919	944	55	21	2	850	845	851	95	95	95
Percentage of total employees	%	100%	100%	100%	94%	98%	99,8%	6%	2%	0,2%	90%	90%	90%	10%	10%	10%

<sup>1</sup>Employees who left the the organisation on 31.12. are not included in total number of employees per 31.12.; Directors are included in employee numbers

Figure 27: New employee hires and employee turnover [GRI 401-1]

New employee hires		Total		under 30	31-40	41-50	51+
		2018	2017	2016	2018	2018	2018
Women	Headcount	13	9	8	3	7	3
Percentage of new employee hires	%	22%	26%	24%			
Men	Headcount	46	25	26	16	18	8
Percentage of new employee hires	%	78%	74%	76%			
Total new employee hires	Headcount	59	34	34	19	25	11
Total headcount per 31.12.	Headcount	945	940	946			
<b>New employee hire rate</b>	%	<b>6%</b>	4%	4%			
<hr/>							
Employee turnover <sup>1</sup>		Total		under 30	31-40	41-50	51+
		2018	2017	2016	2018	2018	2018
Women	Headcount	10	4	13	4	3	0
	%	19%	10%	28%			
Men	Headcount	44	36	33	3	6	2
	%	81%	90%	72%			
Total employee turnover	Headcount	54	40	46	7	9	2
Total headcount per 31.12.	Headcount	945	940	946			
<b>Employee turnover rate</b>	%	<b>6%</b>	4%	5%			

<sup>1</sup>Employee 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 404-1]

Average training hours per employee - Gender		Unit	Total		
			2018	2017	2016
Women		hours	14,9	not available	not available
Men		hours	19,7	not available	not available
<b>Total</b>		hours	<b>18,7</b>	not available	not available

Average training hours per employee - Employee category		Unit	Total		
			2018	2017	2016
Top Management (Directors and Direct Reports)		hours	31,5	not available	not available
Middle Management (Second and Third Level)		hours	28,4	not available	not available
Employees		hours	16,5	not available	not available

Figure 29: Performance and career development reviews [GRI 404-3]

Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews - Gender		Unit	Total		
			2018	2017	2016
Women		%	4%	0%	0%
Men		%	3%	0%	0%
<b>Total</b>		%	<b>4%</b>	0%	0%

Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews - Employee category		Unit	Total		
			2018	2017	2016
Top Management (Directors and Direct Reports)		%	36%	100%	100%
Middle Management (Second and Third Level)		%	9%	0%	0%
Employees		%	1%	0%	0%

## Diversity and equal opportunities

Figure 30: Diversity of governance bodies and employees [GRI 405-1]

Diversity Governance Bodies		Total			under 30	31-40	41-50	51+
		2018	2017	2016	2018	2018	2018	2018
Women	Headcount	4	4	4	0	0	2	2
	%	33%	33%	33%				
Men	Headcount	8	8	8	0	0	1	7
	%	67%	67%	67%				
<b>Total</b>	Headcount	12	12	12	0	0	3	9
	%	100%	100%	100%	0%	0%	25%	75%

Diversity Employees		Total			under 30	31-40	41-50	51+
		2018	2017	2016	2018	2018	2018	2018
Women	Headcount	195	193	188				
	%	21%	21%	20%				
Men	Headcount	750	747	758				
	%	79%	79%	80%				
Employees with disabilities	Headcount	24	29	30				
	%	3%	3%	3%				
<b>Total</b>	Headcount	945	940	946	92	244	241	368
	%	100%	100%	100%	10%	26%	25%	39%

Figure 31: Ratio of basic salary and remuneration of women to men [GRI 405-2]

Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Unit	Total		YtY variation
		2018	2017 <sup>4</sup>	
Top management <sup>1</sup>	Ratio	0,77	0,78	-1%
Middle management <sup>2</sup>	Ratio	0,93	1,06	-12%
White-collar employees	Ratio	0,87	0,83	5%
Blue-collar employees <sup>3</sup>	Ratio	0,62	0,75	-17%

Percentage of female employees per category	2018
Top management	12%
Middle management	15%
White-collar employees	32%
Blue-collar employees	0,4%

Percentage of employees per category based on total number of employees	2018
Top management	6%
Middle management	10%
White-collar employees	57%
Blue-collar employees	26%

<sup>1</sup> Includes directors and direct reports

<sup>2</sup> Includes 2nd and 3rd level reports

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

<sup>4</sup> Data was restated, due to a change in calculation methodology

Figure 32: Parental leave<sup>3</sup> [GRI 401-3]

		Men			Women		
		2018	2017	2016	2018	2017	2016
Total number of employees that were entitled to parental leave <sup>1</sup>	Headcount	16	42	9	7	13	26
Total number of employees that took parental leave <sup>2</sup>	Headcount	14	17	9	7	13	26
	%	88%	40%	100%	100%	100%	100%
Total number of employees that returned to work in the reporting period after parental leave ended	Headcount	14	17	9	6	4	4
Total number of employees that returned to work in 2017 after parental leave ended that were still employed 12 months (ending in the reporting period 2018) after their return to work	Headcount	15	9	0	6	4	0
Return to work rate <sup>4</sup>	%	100%	100%	100%	86%	100%	100%
Retention rate <sup>5</sup>	%	88%	100%	100%	75%	100%	100%

## Health and safety at work

Figure 33: Health: Types of occupational diseases, occupational disease rate, and absenteeism [GRI 403-2]

Employees	2018	2017	2016	YtY variation
Incidents of occupational diseases	0	0	0	0%
Lost work days due to occupational diseases	0	0	0	0%
Lost work days due to absentees of all kind <sup>1</sup>	10.033	10.717	7.633	-6%
Hours worked	1.454.474	1.396.937	1.194.147	4%
Hours scheduled to be worked	1.822.583	1.824.863	1.511.618	-0%
Occupational disease rate (per 1.000.000 h)	0	0	0	0%
Absentee rate (per 1000 hours)	5,50	5,87	5,05	-6%

Figure 34: Safety: Types of injury and rates of injury, lost days, and number of work-related fatalities [GRI 403-2]

Employees	2018	2017	2016	YtY variation
Fatalities	0	0	0	0%
Lost work day incidents	13	13	25	0%
Lost days <sup>1</sup>	293	192	228	53%
Hours worked	1.454.474	1.396.937	1.561.512	4%
Incident rate (per 1.000.000 h) <sup>2</sup>	8,94	9,31	16,01	-4%
Lost day rate (per 1000h)	0,20	0,14	0,15	43%

<sup>1</sup>When calculating 'lost days', 'days' means 'calendar days'; 'lost days' count begins the day after the accident  
<sup>2</sup>Minor (first-aid level) injuries are not included in the injury rate (IR); fatalities are included in the injury rate (IR)

Contractors	2018	2017	2016	YtY variation
Fatalities	0	not available	not available	0
Lost work day incidents	1	not available	not available	0
Lost days <sup>1</sup>	13	not available	not available	0
Hours worked	584.353	not available	not available	0
Incident rate <sup>2</sup>	1,71	not available	not available	0
Lost day rate	0,02	not available	not available	0

<sup>1</sup>When calculating 'lost days', 'days' means 'calendar days'; 'lost days' count begins the day after the accident  
<sup>2</sup>Minor (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 and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development [\[GRI EU8\]](#)

	Unit	2018	2017	2016	YtY variation
Number of employees working on R&D Projects	number of employees	46	not available	not available	
Hours of employees worked on R&D Projects	hours	not available	not available	not available	
<b>Total R&amp;D expenditure</b>	EUR	<b>1.056.717</b>	1.554.248	707.952	-32%
EU Projects	EUR	393.169			
Other Research Projects	EUR	317.196			
Innovation Board Projects	EUR	346.352			

### Sustainable Products and Services

Figure 36: Sustainable products and services<sup>1</sup> [\[GRI EU7/ALP4\]](#)

	2018	2017 <sup>2</sup>	YtY variation
Share of revenues with sustainable products and services (%)	49%	46%	7%

## Approcci gestionali di Alperia

### Territorio

#### Sicurezza dell'approvvigionamento

##### 103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale nell'analisi di materialità 2017, sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder. Gli impatti diretti sui clienti di energia elettrica in Alto Adige sono dati dall'attività di produzione e di distribuzione di energia elettrica di 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 e di sviluppare 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 e a collaborare con fornitori e partner commerciali per rendere più trasparente l'intera catena dell'approvvigionamento, sempre più ecosostenibile la produzione, dando - se possibile - la preferenza a fornitori locali. A tal fine Alperia sta lavorando alla creazione di un elenco completo dei fornitori, che definisce i criteri e gli standard di sostenibilità a cui i fornitori devono attenersi. 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 contesto del reporting di sostenibilità.

Omissions: Procedure di reclamo

<sup>1</sup>Revenues include production and sale of hydro & solar energy, biomass and district heating and services related to energy efficiency and green mobility; Data include revenues related to 50% of SSE energy production sold by Alperia Energy; 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 revenues based on cancelled Guarantees of Origin.

<sup>2</sup>Data restated due to updated calculation method

### 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, in futuro i principali fornitori di Alperia saranno sottoposti a valutazione secondo un 'Vendor Rating Systems'. I criteri di valutazione integrarono anche con i criteri della 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, ma anche sulla base di verifiche e colloqui in loco.

### 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 o della Smart Region in Alto Adige, 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.

#### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

Omissions: Procedure di reclamo

### 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 sicurezza e una gestione della sicurezza degli impianti in grado di tutelare dipendenti e residenti. L'attività commerciale ha quindi 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 quindi 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 solo produrrebbe 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 33 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.

Tramite la gestione dei fondi di compensazione derivanti dalla gestione delle grandi centrali idroelettriche, la cui concessione è stata rinnovata o è attualmente in regime di proroga, vengono attuati in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano e i Comuni rivieraschi diversi provvedimenti di miglioramento dei corsi d'acqua (miglioramenti morfologico, rimozioni di ostacoli per la migrazione dei pesci, rinaturalizzazioni, provvedimenti a favore delle specie autoctone di fauna ittica ecc.). 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. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda.

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. Alperia ha provveduto infatti a mettere a disposizione annualmente fondi ambientali per 14 grandi impianti idroelettrici: Santa Valburga-Pracomune, San Pancrazio, Lana, Sarentino, Cardano, Ponte Gardena, Bressanone, Lappago, Molini di Tures, Lasa, Brunico, Gloreza-Castelbello, Tel, San Floriano.

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. Così facendo darà attuazione a numerosi interventi di conservazione e miglioramento dell'ambiente e del paesaggio precedentemente individuati dalle consulte dei singoli impianti idroelettrici. 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 CO<sub>2</sub> derivanti dalla propria attività. 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 (gestiscono 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 BU. 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 (ad es. 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 possesso della registrazione EMAS. Il tema viene coordinato centralmente dal reparto HSE per poi essere attuato nelle singole BU. 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, che 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.

### 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. Per il 2018 è in programma un'indagine per misurare la soddisfazione dei clienti. Eventuali adeguamenti o miglioramenti vengono apportati anche nel corso dell'anno, ogni 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 circa 250.000 clienti serviti.

### 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

L'obiettivo di Alperia è quello di fare un marketing responsabile, autentico e adeguato. Ciò implica una struttura tariffaria e una comunicazione coi clienti trasparente e comprensibile, la garanzia di offerte adeguate ed equie e un'attività di sponsorizzazione trasparente e verificabile. Per la concessione di 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. 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 dal Servizio IT nell'ambito dell'analisi di materialità. Sui propri mercati, Alperia contribuisce direttamente alla sicurezza dei dati attraverso la propria attività commerciale. Sul punto sicurezza e protezione dei dati il Gruppo riferisce sulle proprie attività e misure. La sicurezza informatica tutela il know-how di Alperia e la sicurezza dei cittadini, garantendo l'approvvigionamento di energia elettrica, gas e calore e la distribuzione via Internet 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 dei relativi impatti: 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.

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 - 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), ecc. L'approccio gestionale mira a stabilire uno standard di protezione dei dati all'avanguardia e uno standard di sicurezza nonché a prevenire 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 es. responsabile della sicurezza) e coordina progetti relativi alla sicurezza, come l'attuazione del GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati). Il Gruppo partecipa inoltre a conferenze nazionali

sulla sicurezza (ad es. 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

I sistemi di gestione sono valutati a cadenze regolari (annuali fino a intervalli giornalieri). Dal 2015, ad esempio, la valutazione delle certificazioni ISO avviene annualmente. L'efficacia dei sistemi di gestione è inoltre oggetto di regolare riesame e monitoraggio sulla base di cifre 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 di quasi 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, 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. L'approccio gestionale prevede anche per l'anno 2018 il mantenimento dell'audit famiglia e lavoro.

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 contribuiscono 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. Come parte del calcolo del valore economico, consideriamo anche il valore aggiunto che trasmettiamo ai nostri collaboratori.

#### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

L'approccio gestionale viene valutato regolarmente, anche attraverso l'audit "familiaelavoro". 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 l'ultima volta nel 2017. Nel 2018 non è stata effettuata, però sono stati fatti singoli colloqui feedback (272 nel 2018 per i dipendenti di Alperia SpA, la società holding e Alperia Energy, la società di vendita, con l'intenzione di estenderli a tutti i dipendenti del Gruppo). Eventuali rettifiche sono apportate continuativamente 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).

#### Diversità & Pari opportunità

#### 103-1 Spiegazione e definizione

Nell'analisi di materialità 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 quasi 1.000 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 pari op-

portunità, 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. 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, che in Alperia risultano leggermente inferiori a quelle delle aziende di altri settori a motivo dell'attività

tecnica svolta nel settore elettrico. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda. Come parte del calcolo del valore economico, consideriamo anche il valore aggiunto che trasmettiamo ai nostri collaboratori. Attualmente non vi è un sistema di gestione dei reclami dei dipendenti.

#### 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 indicativamente 1.000 dipendenti.

#### 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia persegue l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di infortuni per i propri dipendenti, soprattutto in aree classificate come pericolose, quali gli impianti e le infrastrutture. Questo avviene attraverso una formazione regolare dei dipendenti in materia di sicurezza, dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e un continuo rinnovo delle attrezzature da lavoro. Alperia s'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, OHSAS 18001, ISO 9001) per tutte le principali società aventi dipendenti, nel corso dell'anno trascorso sono state condotte con successo tutte le visite di sorveglianza e/o rinnovo dei sistemi di gestione certificati con passaggio alle nuove norme ISO 9001:2015 e ISO

14001:2015. Oltre alla tradizionale tutela delle salute e della sicurezza sul lavoro, Alperia si adopera per promuovere la salute dei propri dipendenti attraverso misure mirate e per abbassare il tasso di assenza. L'argomento è sotto la supervisione del reparto HSE. Inoltre, vi sono responsabili per la sicurezza e squadre nelle rispettive affiliate.

#### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

La valutazione avviene regolarmente, anche tramite l'audit per la certificazione OHSAS. L'efficacia è monitorata più volte nel corso dell'anno sulla base di indicatori predefiniti, apportando, all'occorrenza, i necessari adeguamenti. Nel corso dell'anno per ogni singola società certificata si sono svolte riunioni periodiche (Riesami della Direzione), per condividere i risultati in materia di programmi di miglioramento, audit interni ed esterni, avanzamento dei processi formativi per le tematiche ambiente e sicurezza e i macro risultati della sorveglianza sanitaria.

Nel 2018 ha avuto luogo il riesame di Gruppo complessivo dei sistemi di gestione ambiente, sicurezza e qualità, in occasione del quale sono stati approvati gli obiettivi per il 2019.

internazionali, a diversi progetti volti a promuovere la ricerca e lo sviluppo di sistemi intelligenti per una distribuzione e produzione efficiente dell'energia (ad es. 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 e, inoltre, 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 CO<sub>2</sub>, come previsto dal Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige. La responsabilità appartiene alla 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 viene regolarmente monitorato e valutato come parte della gestione della sostenibilità.

## Sviluppo e innovazione

#### Innovazione, Ricerca & 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 poter 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

# GRI Content Index

[GRI 102-55]

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission				
			Part Omitted	Reason	Explanation		
<b>GRI 101: Foundation 2016</b>							
<b>General Disclosures</b>							
<b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>	<b>Organizational profile</b>						
	102-1 Name of the organization	See chapter 'The company and its values', page 16-19	none				
	102-2 Activities, brands, products, and services	See chapter 'The company and its values', page 16-19	none				
	102-3 Location of headquarters	See chapter 'The company and its values', page 16-19	none				
	102-4 Location of operations	See chapter 'The company and its values', page 16-19	none				
	102-5 Ownership and legal form	See chapter 'The company and its values', page 16-19	none				
	102-6 Markets served	See chapter 'The company and its values', page 16-19	none				
	102-7 Scale of the organization	See chapter 'The company and its values', page 18 and Annex Figure 7	none				
	102-8 Information on employees and other workers	See chapter 'Employees', page 105ff 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.						

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>	102-9 Supply chain				
	See chapter 'The company and its values', page 20,21 and chapter 'Supply chain management', p.68ff		none		
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain				
	See chapter 'Methodological Note', page 177ff and chapter 'Supply chain management', p.68ff		none		
	102-11 Precautionary Principle or approach				
	See chapter 'Opportunities and risks', page 34ff		none		
	102-12 External initiatives				
	See chapter 'The company and its values', page 30		none		
	102-13 Membership of associations				
	See chapter 'The company and its values', page 31		none		
	EU1 Installed capacity				
	See Annex 'Figure 5'		none		
	EU2 Net energy output				
	See chapter 'Security of supply', p.55ff and Annex 'Figure 8'		none		
	EU3 Number of residential and commercial customer accounts				
	See chapter 'Customers', p. 87ff and Annex 'Figure 18'		none		
	EU4 Length of above and underground transmission and distribution lines by regulatory regime				
	See chapter 'Security of supply', p. 55ff and Annex 'Figure 8'		none		
<b>Strategy</b>					
	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 34ff		none		
<b>Ethics and integrity</b>					
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior				
	See chapter 'The company and its values', page 27		none		
<b>Governance</b>					
	102-18 Governance structure				
	See chapter 'The company and its values', page 22ff		none		
<b>Stakeholder engagement</b>					
	102-40 List of stakeholder groups				
	See chapter 'Strategy and objectives', p. 44ff		none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>	102-41 Collective bargaining agreements	100 % of total employees are covered by collective bargaining agreements.	none		
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	See chapter 'Strategy and objectives', p. 44ff	none		
	102-43 Approach to stakeholder engagement	See chapter 'Strategy and objectives', p. 44ff	none		
	102-44 Key topics and concerns raised	See chapter 'Strategy and objectives', p. 44ff	none		
	<b>Reporting practice</b>				
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
	102-47 List of material topics	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
	102-48 Restatements of information	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
	102-49 Changes in reporting	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
	102-50 Reporting period	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
	102-51 Date of most recent report	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
	102-52 Reporting cycle	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
	102-53 Contact point for questions regarding the report	See Annex 'Methodological Note', p.179	none		
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	See Annex 'Methodological Note', p.177ff	none		
<b>Material Topics</b>	102-55 GRI content index	See Annex 'GRI content index', p.164ff	none		
	102-56 External assurance	See Annex 'Assurance Statement', p.174ff	none		
<b>GRI 200 Economic Standard Series</b>					
<b>Economic Performance</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Economic Value'; chapter 'Economic value' p. 50ff	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
	201-1 Direct economic value generated and distributed	See chapter 'Economic value' p. 50ff and Annex 'Figure 2,3'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	<b>Indirect Economic Impacts</b>				
	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Economic Value'; chapter 'Economic value' p. 51ff	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
<b>GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016</b>	103-3 Evaluation of the management approach		none		
	203-1 Infrastructure investments and services supported	See chapter 'Economic value' p.51ff and Annex 'Figure 4'	none		
	<b>Procurement Practices</b>				
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Supply chain management'; chapter 'Supply chain management' p. 68ff	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>GRI 204: Procurement Practices 2016</b>	204-1 Proportion of spending on local suppliers	See chapter 'Supply chain management' p. 68ff and Annex 'Figure 12'	none		The organisation's geographical definition of 'significant location of operations' is defined as the province of South Tyrol.
	<b>GRI 300 Environmental Standards Series</b>				
<b>Energy</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary		none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. Grievances are currently managed at a local level by the plants. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>GRI 302: Energy 2016</b>	302-1 Energy consumption within the organization	See chapter 'Energy consumption' p. 80ff and Annex 'Figure 16'	none		
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	See chapter 'Sustainable Products and Services', p. 128ff	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
<b>Water</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary		none		
	103-2 The management approach and its components	See Annex ,Management Approach: Water'; chapter ,Water' p. 74ff	103-2-b-vi: Grievance mechanism	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. Grievances are currently managed at a local level by the plants. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.	
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>Alperia Own 2017</b>	ALP6 Water released for minimum flow	See chapter ,Water' p. 74ff and Annex ,Figure 15'	none		
	ALP7 Incidents of non compliance with MVF requirements	See chapter ,Water' p. 74ff and Annex ,Figure 15'	none		
<b>Emissions</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary		none		
	103-2 The management approach and its components	See Annex ,Management Approach: Emissions'; chapter ,Emissions' p. 82ff	103-2-b-vi: Grievance mechanism	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. Grievances are currently managed at a local level by the plants. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.	
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	See chapter ,Emissions', p.82ff and Annex ,Figure 17'	none		
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	See chapter ,Emissions', p.82ff and Annex ,Figure 17'	none		
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	See chapter ,Emissions', p.82ff and Annex ,Figure 17'	none		
	305-4 GHG emissions intensity	See chapter ,Emissions', p.82ff and Annex ,Figure 17'	none		
	305-5 Reduction of GHG emissions	See chapter ,Emissions', p.82ff	none		
	305-7 Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions	See chapter ,Emissions', p.82	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
<b>Supplier Environmental Assessment</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex ,Management Approach: Supply chain management'; chapter ,Supply chain management' p. 68ff	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016</b>	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	See chapter ,Supply chain management' p. 68ff and Annex ,Figure 13'	none		
<b>GRI 400 Social Standards Series</b>					
<b>Employment</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex ,Management Approach: People development'; chapter ,People development' p. 105ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-1 New employee hires and employee turnover	See chapter ,People development', p. 105ff 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. 111 and Annex ,Figure 32'	none		
<b>Occupational Health and Safety</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex ,Management Approach: Workplace Health & Safety'; chapter ,Workplace Health & Safety' p. 115ff	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	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. 115ff and Annex ,Figure 33, 34'	GRI 403-2-b		
	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex ,Management Approach: People development'; chapter ,People development' p. 107ff	none		
<b>Training and Education</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	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
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	404-1 Average hours of training per year per employee	See chapter 'People development', p. 107ff	404-1		
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	See chapter 'People development', p. 91ff and Annex Figure 29	none		
<b>Diversity and Equal Opportunity</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Diversity and equal opportunity'; chapter 'Diversity and equal opportunity' p. 111ff	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	405-1 Diversity of governance bodies and employees	See chapter 'Diversity and equal opportunity' p. 111ff and Annex 'Figure 30'	none		
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	See chapter 'Diversity and equal opportunity' p. 111ff and Annex 'Figure 31'	none		
<b>Human Rights Assessment</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Supply chain management'; chapter 'Supply chain management', p. 68	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	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. 68ff and Annex 'Figure 14'	none		
<b>Supplier Social Assessment</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Supply chain management'; chapter 'Supply chain management'	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>GRI 414: Supplier Social Assessment 2016</b>	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	See chapter 'Supply chain management' p. 68ff and Annex 'Figure 13'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
<b>Marketing and Labeling</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Marketing and transparent communication'; chapter 'Clients' p. 92ff	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
<b>GRI 417: Marketing and Labeling 2016</b>	103-3 Evaluation of the management approach		none		
	417-1 Requirements for product and service information and labeling	See chapter 'Clients' p. 92ff	none		Requirements are mainly related to information contained on our invoices.
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	See chapter 'Clients' p. 92ff Annex 'Figure 22'	none		
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	See chapter 'Clients' p. 92ff Annex Figure 23	none		There were no known incidents in 2016 and 2017 of non-compliance with voluntary sponsoring and donation codes.
	ALP8 Complaints concerning intransparent communication and marketing	See chapter 'Clients' p. 92ff	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.
<b>Customer Privacy</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Cyber security'; chapter 'Cyber security' p. 100ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	See chapter 'Cyber security' p. 100ff and Annex 'Figure 24'	none		
<b>Availability and Reliability</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Security of supply' and chapter 'Security of supply', p. 55ff	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
<b>G4 Electric Utilities Sector Disclosures 2013</b>	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.50ff and Annex 'Figure 10'	Split by regulatory regime	Not applicable	Split by regulatory regime is not applicable.
	EU29 Average power outage duration	See chapter 'Security of supply', p.55ff and Annex 'Figure9'	none		
	EU28 Power outage frequency	See chapter 'Security of supply', p.55ff and Annex 'Figure 9'	none		
	EU30 Average plant availability factor by energy source and by regulatory regime	See chapter 'Security of supply', p.55ff and Annex 'Figure 10'	Split by regulatory regime	Not applicable	Split by regulatory regime is not applicable.
<b>Customer Satisfaction</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Customer satisfaction' and chapter 'Customer satisfaction', p. 92ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>Alperia Own 2017</b>	ALP1 Monthly average of calls answered - Green Number	See chapter 'Customer satisfaction', p. 92ff and Annex 'Figure 19'	none		
	ALP2 Customer complaints	See chapter 'Customer satisfaction', p. 92ff and Annex 'Figure 20'	none		
	ALP3 Customer satisfaction index	See chapter 'Customer satisfaction', p.92ff and Annex Figure 21	ALP3		
<b>Research &amp; Development</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Innovation, Research & Development' and chapter 'Innovation, Research & Development', p. 121ff	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>G4 Electric Utilities Sector Disclosures 2013</b>	EU8 Research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development	See chapter 'Innovation, Research & Development', p. 121ff and Annex 'Figure 35'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	<b>Sustainable Products and Services</b>	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. 121ff	none	
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
	<b>G4 Electric Utilities Sector Disclosures 2013 / Alperia Own 2017</b>	EU7/ ALP4 Share of revenues with sustainable products and services	See chapter 'Sustainable products and services', p. 121ff and Annex 'Figure 36'	none	
<b>Disaster/Emergency Planning and Response</b>					
<b>GRI 103: Management Approach 2016</b>	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Annex 'Management Approach: Asset integrity' and chapter 'Asset integrity', p. 62ff	none		
	103-2 The management approach and its components		103-2-b-vi: Grievance mechanism	Information unavailable	Currently there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
<b>G4 Electric Utilities Sector Disclosures 2013</b>	EU21 Disaster/Emergency Planning and Response	See chapter 'Asset integrity', p. 62ff	none		

# Relazione della società di revisione indipendente

[GRI 102-56]



# PERIA SPA

**LAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE  
DIPENDENTE SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA  
CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DELL'ART. 3,  
o, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5 REGOLAMENTO  
NSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL  
NNAO 2018**

ELENCO ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2018

**Società di revisione indipendente sulla  
consolidata di carattere non finanziario**  
mis. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con  
dal 2018

a SpA

a 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito  
il Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di  
“*limited assurance engagement*”) della dichiarazione consolidata di  
Alperia SpA e sue controllate (di seguito il “Gruppo” o “Gruppo Alperia”)  
31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal  
28 marzo 2019 (di seguito “DNF”).

*ministratori e del Collegio Sindacale per la DNF*

onsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, (di seguito individuati come standard di rendicontazione).

si responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del  
ditta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non  
sovverta a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali

onsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito  
dello 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle  
nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del  
dei dati risultanti dall'impiego delle stesse preddetti.

e responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e  
el Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella  
e dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o

a la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, iioni stabiliti nel Decreto

*a della società di revisione e controllo della qualità*

denti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, i principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo delle direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Ità della società di revisione**

onsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dai GRI Standards. Il nostro lavoro è condotto quanto previsto dal principio *"International Standard on Assurance SAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Financial Information"* (di seguito *"ISAЕ 3000 Revised"*), emanato dall'*International Assurance Standards Board* (IASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio specifica le indicazioni e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza DNF non contenuta errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo *revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di dire di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che sono identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le ricalcifiche ed il confronto di tali esigenze sono state svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso ententeamente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte di evidenze ritenute utili.  
Abbiamo svolto le seguenti procedure:

dobbiamo svolgere le seguenti procedure:

- dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo contati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito e di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di contazione utilizzato;

e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di varne la conformità a quanto previsto dal Decreto;

razione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF 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 subiti 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 Edyna Srl e Alperia Ecoplus 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 gruppo,
  - 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.
  - per le seguenti società e siti: Alperia SpA presso la sede centrale di Bolzano, Edyna e Alperia Ecoplus Srl presso le rispettive sedi, 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 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

Trento, 16 aprile 2019

PricewaterhouseCoopers SpA

Alberto Michelotti  
(Revisore legale)

Paolo Bersani  
(Procuratore)

# Nota metodologica

[GRI 102-45, 102-48 - 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 2018. 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 2018:

Business Unit	Società	Quota di partecipazione	Impianti
Generazione	Alperia Greenpower Srl	100%	32 centrali idroelettriche; 7 impianti fotovoltaici
	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 Energy Srl	100%	
Reti	Edyna Srl	100%	
	Edyna Transmission Srl	100%	
	Alperia Trading 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 Smart Mobility Srl	100%	
	Alperia Bartucci SpA	60%	

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
- Indicatori nell'ambito dipendenti
- Innovazione, Ricerca & Sviluppo

Inoltre, nel 2018 è stata costituita la società Alperia Trading Srl. La società è interamente consolidata nei dati.

La società AEW Reti SpA è stata liquidata. Non essendo già più operativa nell'ultimo ciclo di bilancio, non ne altera in alcun modo i confini.

In seguito al miglioramento dei sistemi di rilevamento dati, per una migliore confrontabilità i seguenti indicatori per l'anno 2017 sono stati adattati:

- ALP4: Share of revenues with sustainable products and services
- GRI EU3: Number of customer accounts
- GRI 201-1: Direct economic value generated and distributed

- GRI 405-2: Ratio of basic salary and remuneration of women to men
- Energy Consumption and 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 ([kathrin.madl@alperia.eu](mailto:kathrin.madl@alperia.eu))

Progetto grafico e impaginazione: Mauro Babic

Responsabile della dichiarazione consolidata non finanziaria: Stefan Stabler

Si ringraziano tutti i colleghi di Alperia che hanno collaborato alla realizzazione del presente Bilancio.

Chiusura della redazione: 19 aprile 2019

**Bilancio di sostenibilità 2018**

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2018  
ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016

**Alperia SpA**  
Via Dodiciville 8  
39100 Bolzano, Italia  
T +39 0471 986 111  
[www.alperiagroup.eu](http://www.alperiagroup.eu)