



alperia

Fiduciosi guardiamo al futuro

Bilancio di sostenibilità 2020

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

*siamo
l'energia
dell'alto adige*

INDICE

LETTERA ALLE/AGLI STAKEHOLDER	04
HIGHLIGHTS 2020	07
I NUMERI DELLA SOSTENIBILITÀ	10
1. ALPERIA SI PRESENTA	12
1.1. Alperia a colpo d'occhio	13
1.2. La nostra struttura societaria	13
1.3. Una selezione delle nostre iniziative esterne	15
1.4. Alperia nelle associazioni	15
1.5. Catena dei valori	16
2. STRATEGIA AZIENDALE	17
2.1. Strategia integrata	17
3. GOVERNANCE INTEGRATA	19
3.1. Corporate Governance	19
3.2. Strumenti per la governance	20
3.2.1. Misure anticorruzione	20
3.2.2. Il Modello di organizzazione, gestione e controllo	21
3.2.3. Il nostro Codice Etico	20
3.2.4. Golden rules e Codice disciplinare	20
3.2.5. Whistleblowing	21
3.3. Governance della sostenibilità	21
3.3.1. Sustainability policy	21
3.3.2. Matrice di materialità	25
3.3.3. Piano di sostenibilità 2017-2021	25
3.3.4. Remunerazione legata agli Obiettivi di Sostenibilità	28
3.3.5. Stakeholder Management	28
3.3.6. Certificazioni ottenute dal Gruppo	29
4. IL CONTESTO DELLA SOSTENIBILITÀ	29
4.1. L'impatto del Covid-19	29
4.2. Il cambiamento climatico	30
4.3. Digitalizzazione	31
4.4. Gli Obiettivi di sviluppo sostenibile	31
4.4.1. L'Italia e gli SDGs	32
4.4.2. L'Alto Adige e gli SDGs	32
4.4.3. Alperia e gli SDGs	33
4.5. Diritti umani	37
5. RISCHI E OPPORTUNITÀ	38
6. TERRITORIO	41
6.1. Sviluppo economico	42
6.1.1. Valore economico	42
6.1.2. Tasse	43
6.1.3. Responsabilità sociale	44
6.1.4. Investimenti nelle infrastrutture	45
6.1.5. Green Bond	50
6.2. Sicurezza dell'approvvigionamento	53
6.2.1. Fornitura di energia verde	53
6.2.2. La nostra rete distributiva	54
6.2.3. Il teleriscaldamento	56
6.3. Asset Integrity	61

6.3.1. La sicurezza delle nostre dighe	61
6.4. Gestione delle/dei fornitori/ori	64
7. GREEN MISSION	68
7.1. Acqua	69
7.1.1. Gestione sostenibile della risorsa idrica	69
7.1.2. Tutela della biodiversità	70
7.1.3. Deflusso minimo vitale	70
7.1.4. Le scale per i pesci	70
7.1.5. Gestione dei sedimenti	71
7.1.6. Piani ambientali	72
7.2. Consumo di energia	75
7.3. Emissioni	77
7.3.1. La nostra strategia climatica	77
7.3.2. Mobilità sostenibile	79
7.3.3. Alperia a Merano: una nuova sede attenta alle emissioni	79
7.3.4. Inquinamento acustico	80
8. CLIENTI	83
8.1. Soddisfazione delle/dei clienti	84
8.1.1. Nuove partnership	85
8.1.2. Efficienza energetica per creare valore	85
8.1.3. Gestione dei reclami	86
8.2. Marketing e comunicazione trasparente	89
8.2.1. Sponsorizzazioni	90
8.2.2. Green Brand Award	91
8.2.3. Prezzo trasparente	91
8.3. Cyber Security	96
9. DIPENDENTI	99
9.1. Lo sviluppo delle/dei dipendenti	100
9.1.1. L'evoluzione della leadership e del personale	102
9.2. Diversità e pari opportunità	106
9.3. Salute e sicurezza sul lavoro	111
9.3.1. Lavorare in sicurezza	111
9.3.2. Emergency board e misure anti-contagio	113
9.3.3. Attenzione alla salute	113
10. SVILUPPO E INNOVAZIONE	116
10.1. Innovazione, ricerca e sviluppo	117
10.1.1. Una selezione dei nostri progetti d'innovazione	117
10.1.2. Digital transformation	122
10.2. Prodotti e servizi sostenibili	126
10.2.1. Smart Region	128
10.2.2. e-Mobility	129
APPENDICE	132
APPROCCI GESTIONALI	132
MAPPING DECRETO 254/16 E GESTIONE DEI RISCHI	142
GRI CONTENT INDEX	148
LISTA INDICATORI COMPLETA	157
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE	173
NOTA METODOLOGICA	178
CONTATTI	179

LETTERA ALLE/AGLI STAKEHOLDER {GRI 102-14}

Care lettrici e cari lettori,

il 2020 è stato per tutte/i un anno particolare. La pandemia di Covid-19 ha travolto il nostro modo di vivere e di lavorare, ridisegnando priorità e aspettative. Ha evidenziato le nostre fragilità e acuito le disparità, ma al tempo stesso ha costretto il mondo intero a interrogarsi su temi strategici come il cambiamento climatico e la coesione sociale. Temi sui quali Alperia si impegna da tempo. E questo Bilancio di sostenibilità, giunto ora alla sua quarta edizione, ne è la dimostrazione.

Nelle prossime pagine vi racconteremo come la nostra organizzazione ha affrontato l'emergenza pandemica, ma anche come ha scelto di guardare al futuro. Un futuro che immaginiamo sempre più verde, più innovativo e più coeso. Sono questi gli elementi che guidano One Vision, il piano strategico che ci accompagnerà fino al 2024 e che nasce proprio dalla volontà di dotarsi di una visione integrata, in cui la sostenibilità ricopre un ruolo centrale. In qualità di provider di servizi energetici sappiamo, infatti, quanto le nostre azioni possano essere determinanti per contribuire allo sviluppo di un territorio più sostenibile e più smart. Un territorio in cui l'energia pulita e accessibile può essere un driver di benessere diffuso e inclusivo.

Il nostro piano strategico One Vision

One Vision è il nuovo piano strategico che traggerà il gruppo Alperia fino al 2024 coniugando obiettivi di sostenibilità con una crescita significativa di tutte le Business Units. Nel Piano One Vision, abbiamo integrato i Sustainable Development Goals (SDGs) dell'ONU, con l'impegno di **destinare l'80% degli investimenti previsti a soddisfare almeno 10 SDGs**. È un impegno importante e una presa di posizione decisa rispetto al tema della sostenibilità, da sempre centrale per Alperia.

I tre pillar su cui poggia One Vision sono: **centralità della/del cliente, aggregazioni territoriali e transizione energetica**. Vogliamo offrire servizi sempre più efficienti, sicuri, accessibili e all'avanguardia, rinnovando la nostra vicinanza alle/ai clienti e abilitando nuovi modelli di business per interfacciarsi con loro attraverso nuovi canali, fisici e digitali.

Vogliamo rafforzare la presenza sia nel nostro che in altri territori, anche grazie a partnership importanti, come quella con Sparkasse, primario gruppo bancario che ci accompagna in Alto Adige e nel Triveneto e con cui abbiamo aperto anche un nuovo Energy Point a Vicenza. Uno spazio che si aggiunge agli Energy Corner che Alperia ha inaugurato nell'ultimo anno nei centri commerciali di Treviso, Venezia e Padova, in cui vengono proposti solo servizi energetici 100% green.

Quello della transizione energetica è, infatti, un tema non più rinviabile. Siamo convinti che i prossimi anni saranno fondamentali per poter rivedere molte abitudini di consumo energetico anche facendo leva sulle importanti risorse che la Commissione Europea e il Governo nazionale stanno destinando a tale scopo, si pensi, ad esempio, alla misura del Superbonus. Abbiamo in programma, per questo, ben **500 milioni di euro di investimenti dedicati a iniziative di risanamento energetico degli edifici**. Progetti che realizzeremo anche grazie al know-how di Alperia Bartucci e di Gruppo Green Power, società del gruppo specializzate proprio in questo settore.

E non è tutto, Alperia si è data un altro obiettivo ambizioso: essere **Carbon Neutral entro il 2024**, contribuendo in modo significativo agli obiettivi del Piano Clima-Energia Alto Adige 2050 ed evitando oltre 303 kton di CO₂ equivalente. Un obiettivo che perseguiremo attivando una **riduzione delle emissioni**, attraverso l'implementazione di nuove tecnologie e compensando le restanti emissioni operative con progetti di protezione del clima. Nel 2020 abbiamo evitato 2.162 kton di CO₂ equivalente, mettendo in campo una serie di misure per ridurre il nostro Carbon Footprint.

Potenzieremo inoltre la vendita dei nostri prodotti e servizi green (già oggi il 100% delle/dei nostre/i nuove/i clienti private/i sono riforniti solo di energia e gas verdi), amplieremo il teleriscaldamento, continueremo a promuovere la mobilità elettrica (ricordiamo, a questo proposito, che Neogy, joint venture di Alperia e Dolomiti Energia, è il secondo operatore nazionale nella smart mobility).

Complessivamente, con One Vision prevediamo quindi **investimenti per 1,7 miliardi di euro**, con un EBITDA di gruppo in crescita di circa 130 milioni di euro, equamente distribuiti tra iniziative di investimento organico e per linee esterne.

Covid-19: salute, sicurezza e coesione sociale

Secondo le Nazioni Unite, la pandemia ha influito negativamente su 13 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG): ha indebolito i sistemi sanitari, ha aumentato le disuguaglianze e le vulnerabilità, ha limitato l'impegno nella lotta al cambiamento climatico, per citare solo alcuni aspetti. Per questo, Alperia ha cercato di affrontare l'emergenza del Coronavirus a 360 gradi. In primis, abbiamo rafforzato il nostro impegno per tutelare la salute delle/dei lavoratrici/ori. L'abbiamo fatto attivando fin da subito un **Emergency Board** che durante il periodo più critico dell'emergenza sanitaria si è riunito ogni giorno e, successivamente, una volta alla settimana, per monitorare l'andamento dei contagi e prendere decisioni condivise. Abbiamo applicato non solo tutte le misure previste dalla normativa nazionale e provinciale, ma misure di sicurezza ulteriori, con le quali ci siamo certificati CSQ COVID-19 Restriction di IMQ. Uno strumento finalizzato a monitorare, attraverso audit a campione, l'applicazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro.

In particolare, abbiamo attivato fin da subito lo **smart working per tutte/i le/i 750 collaboratrici/ori delle nostre sedi amministrative**, abbiamo riorganizzato i turni delle/degli operative/i in modo da evitare il più possibile i contatti e abbiamo dato la possibilità a chi ha avuto casi di positività in famiglia, di effettuare un **test rapido a carico di Alperia** prima di rientrare al lavoro in presenza. Ma c'è di più.

Consapevoli dei danni economici e sociali provocati dalla pandemia, abbiamo deciso di concedere alle **imprese altoatesine una moratoria di tre mesi** sui pagamenti del valore di circa 50-70 milioni di euro e alle/ai **clienti private/i** che hanno perso il lavoro o che si sono ritrovati in cassa integrazione nel periodo dal 5 marzo al 31 maggio 2020, **due mesi di energia elettrica gratuita**. Abbiamo sostenuto le associazioni, soprattutto quelle che operano in favore delle categorie più vulnerabili come anziane/i, donne e bambine/i o le organizzazioni di soccorso, **donando complessivamente 1 milione di euro**. Abbiamo inoltre deciso di mantenere in essere tutte le **sponsorizzazioni** che avevamo in programma per il 2020 a favore di associazioni sportive e culturali, nonostante a seguito della pandemia, molte attività di questo tipo si siano dovute obbligatoriamente fermare. Tutto questo, in aggiunta a quanto fatto, anche quest'anno, per sostenere l'economia del territorio.

Sostegno all'economia locale

Alperia da sempre sostiene direttamente e indirettamente il territorio in cui opera. E così è stato anche nel 2020. Abbiamo infatti generato un **valore aggiunto locale di oltre 257 milioni di euro**, con l'obiettivo di arrivare a 1,2 miliardi di euro entro il 2021. Di questi, 91 milioni di euro attraverso imposte, 70 milioni di euro con retribuzioni, 60 milioni di euro con l'acquisto di prodotti e servizi da fornitori/ori locali e più di 2 milioni di euro con donazioni e sponsorizzazioni.

Ma ad avere una importante ricaduta sul territorio, sono anche tutte le attività di **innovazione, ricerca e sviluppo** che stiamo mettendo in atto. Identificati i trend globali, attiviamo concorsi internazionali di idee, come **Alperia Startup Factory**, giunto alla sua terza edizione, e coinvolgiamo non solo innovatrici/ori e startupper esterni alla nostra azienda, ma anche le/i nostre/i dipendenti, come nel caso del progetto **INNOVATE!**, abilitando collaborazioni con importanti realtà accademiche e centri di ricerca. Non solo, con **Alperia Innoveering**, realtà nata dalla joint venture con Hydrodata, siamo pronti a introdurre nuove soluzioni relative a IoT, intelligenza artificiale, blockchain, Industria 4.0 anche nel campo dell'idroelettrico, preparandoci così al rinnovo delle concessioni. Nel 2020, il budget dedicato alle attività di innovazione è stato di 1 milione e 900 mila euro, su un totale di **oltre 2 milioni di euro investiti in ricerca e sviluppo**.

Altro aspetto centrale per il 2020 – e sempre più per il futuro – è la **digitalizzazione**. Una sfida per molte aziende che Alperia è riuscita ad affrontare in maniera immediata, grazie all'attenzione che avevamo già riposto su queste tematiche, ancora prima dell'arrivo della pandemia. In brevissimo tempo, Alperia ha fornito alle/ai proprie/propri collaboratrici/ori la possibilità di lavorare da casa alle stesse condizioni e con la stessa strumentazione che avevano a disposizione in ufficio (sono stati forniti in tempi record più di 200 nuovi laptop per abilitare lo smart working). Ma anche oltre all'emergenza Covid-19, la digital transformation sarà fondamentale per migliorare l'efficienza e l'efficacia delle attività di Alperia e per abilitare nuovi servizi innovativi. Anche per questo, con One Vision, Alperia investe sul piano di digitalizzazione **oltre 50 milioni di euro**. Risorse che saranno adoperate per effettuare la migrazione totale in cloud di tutti i datacenter aziendali e la digitalizzazione dei principali processi delle diverse funzioni aziendali.

Alperia e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'ONU

Il nostro impegno nella sostenibilità si declina quindi a livello valoriale, ambientale, sociale e in termini di business. Abbiamo infatti deciso di coinvolgere tutte le persone che lavorano in Alperia nel perseguire gli obiettivi di sostenibilità, collegando a questo scopo anche il **premio di produzione delle/dei dipendenti e il Management by Objectives** (MBO) dei vertici dell'azienda. Quello della sostenibilità non può che essere, infatti, un percorso condiviso e coerente a tutti i livelli. Solo così possiamo raggiungere importanti risultati. Grazie agli sforzi di tutte/i, **nel 2020, abbiamo raggiunto il 70% degli obiettivi previsti dal Piano di sostenibilità.**

Ma vogliamo fare ancora di più. Consapevole di quanto l'energia possa svolgere un ruolo essenziale rispetto alle nuove sfide globali, Alperia ha deciso di impegnarsi per soddisfare almeno 10 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Ovvero: promuovere la salute e il benessere, favorire l'uguaglianza di genere, assicurare una gestione sostenibile dell'acqua, garantire un'energia pulita e accessibile, incentivare la crescita economica e il lavoro dignitoso, stimolare l'innovazione, rendere le città e le comunità più sostenibili e resilienti, agire per la lotta al cambiamento climatico, favorire un consumo e una produzione responsabili e assicurare la conservazione degli ecosistemi e la tutela della biodiversità per la vita sulla terra.

Abbiamo già iniziato a tradurre molti di questi obiettivi in azioni concrete. Ad esempio, con Edyna, il gestore della nostra rete, abbiamo iniziato a sostituire i contatori tradizionali di oltre 200.000 clienti con i contatori di nuova generazione, gli **Smart Meter**, che consentiranno una gestione più efficiente delle risorse energetiche. Per sostenere la parità di genere, stiamo promuovendo workshop dedicati alla **leadership al femminile** e abbiamo iniziato a sviluppare un piano di successione per far fronte al ricambio generazionale in azienda. Per ridurre al minimo l'impatto delle nostre centrali idroelettriche sull'ambiente e per proteggere la diversità biologica dei corsi d'acqua, abbiamo progettato e iniziato a costruire modelli innovativi di scale per la risalita dei pesci. Ancora, per favorire un **uso consapevole della risorsa idrica**, abbiamo attivato progetti di innovazione a favore della popolazione locale, sottoscrivendo ad esempio una convenzione con il Consorzio di Bonifica Val Venosta per garantire la quantità d'acqua necessaria alla protezione dei frutteti dalle gelate notturne nel periodo della fioritura primaverile; abbiamo continuato a investire nella manutenzione delle nostre infrastrutture per renderle più resilienti e sostenibili. E potremmo continuare ancora a lungo.

La sostenibilità, il nostro motore

Il fil rouge di tutte queste misure è la **sostenibilità**, intesa come driver trasversale a tutte le nostre azioni che presidiamo con una **governance chiara e con obiettivi misurabili**. Vogliamo, ad esempio, formalizzare una Diversity Policy, valutare l'adozione di un Codice di autodisciplina, rafforzare la cultura aziendale. Per riuscire, è fondamentale, anzitutto, **presidiare e gestire i rischi**, soprattutto i rischi reputazionali, informatici e climatici, risultati particolarmente urgenti per Alperia. Nel 2020, la funzione dell'Enterprise Risk Management ha definito un processo di gestione, così da poter attivare dei presidi mirati. In particolare, stiamo presidiando il rischio reputazionale con l'avvio di un progetto di Stakeholder Management, il rischio informatico con numerose misure messe in atto dal Data Protection Officer e dal security advisor e il rischio climatico, con misure specifiche per ridurre l'impatto negativo delle nostre attività e per diversificare il business, orientandolo su servizi e prodotti sostenibili. Vogliamo infatti aumentare il numero delle imprese che adottano prodotti completamente green, come **Green Gas e Green Energy**, e diffondere una maggiore consapevolezza tra utenti e dipendenti in merito ai temi della sostenibilità.

Grazie a questa pluralità di azioni, Alperia è stata premiata come **miglior "Green Brand" al mondo** nell'ambito dell'International Charge Energy Branding Award 2020, distinguendosi tra aziende energetiche concorrenti provenienti da Stati Uniti, Norvegia e Germania. Non solo. Altroconsumo, la maggiore associazione italiana per la tutela delle/dei consumatori/ori, ha raccomandato Alperia come **miglior fornitore di energia elettrica in Italia**. Sono due riconoscimenti che ci rendono orgogliosi, che sono frutto del lavoro di tutte/i e che ci spingono a lavorare sempre meglio, per offrire il miglior servizio alle/ai nostre/i clienti. Si tratta di importanti conferme della validità della strada che abbiamo intrapreso per affermare Alperia come fornitore di servizi energetici verdi e sostenibili, i cui valori primari sono proprio la **trasparenza e la soddisfazione delle/dei clienti**. Un percorso che ha fatto della sostenibilità e dell'innovazione due leve chiave per una crescita inclusiva ed equilibrata.



Mauro Marchi



Flora Kröss



Johann Wohlfarter

HIGHLIGHTS 2020

BUSINESS

Nel 2020 abbiamo approvato **One Vision**, il **Piano strategico** che traggerà il Gruppo Alperia nel 2024, coniugando obiettivi di sostenibilità con una crescita significativa di tutte le Business Units. Il Piano guarda al futuro facendo leva su centralità della/del cliente, aggregazioni territoriali e transizione energetica e prevede investimenti per 1,7 miliardi di euro.

Il 2020 è stato segnato anche da diverse operazioni societarie. Guardando all'importante obiettivo del rinnovo delle concessioni idroelettriche, Alperia ha **acquisito Hydrodata S.p.A.** – primaria società di consulenza tecnica specializzata nella gestione dell'acqua – con cui ha poi costituito una *joint venture* denominata Alperia Innoveering S.r.l.

Abbiamo inoltre ceduto le partecipazioni in Selsolar Rimini S.r.l. e Selsolar Monte San Giusto S.r.l.

Abbiamo firmato accordi vincolanti per la cessione delle partecipazioni detenute in PVB Power Bulgaria AD e Ottana Solar Power S.r.l. e abbiamo venduto il ramo d'azienda "Telecomunicazioni" di Alperia Fiber S.r.l. a Infranet S.p.A.

Infine, dopo aver acquisito nel 2019 la maggioranza di Gruppo Green Power S.r.l., Alperia ha messo in campo una serie di azioni di razionalizzazione che hanno comportato l'acquisto dell'intero capitale sociale, il *delisting* della società da Borsa Italiana e l'incorporazione delle sue partecipazioni che entro gennaio 2021 passeranno da quattro a una (Bluepower Connection S.r.l.).

STRATEGIA E GOVERNANCE

Abbiamo realizzato il 70% degli obiettivi previsti per il 2020 dal Piano di sostenibilità 2017-2021 e abbiamo integrato gli SDGs dell'ONU nel nuovo Piano strategico 2020-2024. **L'80% degli investimenti** previsti dal Piano sarà infatti dedicato **al raggiungimento di 10 SDGs**. La sostenibilità diventerà quindi sempre più integrata nella gestione del rischio, nella definizione di politiche e procedure, nella definizione di reporting e performance e sarà valorizzata dal rafforzamento della cultura aziendale. Con l'obiettivo di coinvolgere tutte le persone che lavorano in Alperia nel perseguire questi obiettivi, abbiamo collegato il premio di produzione delle/dei dipendenti e il Management by Objectives (MBO) dei vertici dell'azienda al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità.

MISURE ANTI COVID-19

Per la gestione del rischio Covid-19, abbiamo attivato un **Emergency Board** che durante il periodo più critico dell'emergenza sanitaria si è riunito ogni giorno e, successivamente, una volta alla settimana. Oltre ad applicare quanto previsto dalla normativa nazionale e provinciale, Alperia ha previsto ulteriori misure di sicurezza, organizzando i turni delle/degli operative/i in modo da evitare il più possibile ogni tipo di scambio tra gruppi, mantenendo team fissi e quindi più facilmente tracciabili in caso di contagio, e favorendo l'igienizzazione delle postazioni tra una turnazione e l'altra. Per tutte/i coloro che lavorano in ufficio, è stato attivato lo smart working ed è stata data la possibilità a chi ha avuto casi di positività in famiglia, di effettuare un test rapido a carico di Alperia prima di rientrare al lavoro in presenza. Ogni dipendente ha avuto la possibilità di effettuare una formazione online obbligatoria con test finale dedicata ai comportamenti da adottare per evitare la diffusione del contagio. Oltre a fornire alle/ai dipendenti le mascherine protettive, abbiamo anche introdotto appositi sistemi di smaltimento nelle sedi, sensibilizzando rispetto al tema della sostenibilità ambientale. Tutte le decisioni prese nell'Emergency Board sono state comunicate alle/ai dipendenti attraverso la intranet myAlperia e con azioni di comunicazione mirate. Tutte misure che si sono rivelate efficaci, visto che non si è avuto alcun focolaio in nessuna delle società del Gruppo e che Alperia ha voluto ulteriormente garantire dotandosi della **certificazione CSQ COVID-19 Restriction di IMQ**. Uno strumento finalizzato a monitorare, attraverso audit a campione, l'applicazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro.

DIPENDENTI

Il 2020 è stato un anno eccezionale per la gestione delle risorse umane: non solo abbiamo integrato nel Piano industriale una parte relativa alla gestione dell'HR, ma con l'arrivo della pandemia, abbiamo attivato lo **smart working** in tempi record per 750 dipendenti. Una modalità di lavoro che è stata valutata molto positivamente, secondo quanto emerso da un'indagine di gradimento che abbiamo effettuato nel corso dell'anno. Per chi non abbia potuto usufruire dello smart working, abbiamo messo in atto turnazioni speciali per garantire la massima sicurezza nelle attività lavorative. E per coloro che invece hanno dovuto usufruire della cassa integrazione, Alperia ha garantito una compensazione economica per arrivare al **100% della loro retribuzione**. Abbiamo continuato a portare avanti i piani di sviluppo di carriera e abbiamo iniziato ad attivare il percorso per l'identificazione delle back-up person, così come previsto dal piano di successione. Abbiamo erogato 21.268 ore di formazione online e abbiamo proseguito le nostre attività di potenziamento della leadership, con attività mirate **alla valorizzazione del talento femminile**. È infine in programma l'inserimento di una Diversity Policy e di una/un Diversity Manager, così come previsto dal Piano industriale 2020-2024.

SICUREZZA DELL'APPROVVIGIONAMENTO

Il monitoraggio e la manutenzione delle infrastrutture sono fondamentali per garantire una fornitura di energia più moderna, efficiente e sicura. Per questo, nel 2020, abbiamo investito **127 milioni di euro per ammodernare i nostri asset**. Inoltre, anche il cambiamento climatico e l'aumento degli eventi meteorologici estremi, sono nuove sfide alle quali Alperia deve fare fronte. Per garantire la sicurezza dei nostri impianti, la resilienza delle reti e la sicurezza dell'approvvigionamento anche in queste situazioni di emergenza, nel 2020, abbiamo **simulato un blackout generale** con Edyna che ci è stato molto utile anche per gestire la nevicata record di fine anno. Molte linee aeree sono state danneggiate in modo grave e oltre 2.000 utenze sono rimaste senza corrente. In particolare, in Val Pusteria è stato possibile, grazie la centrale di Brunico di Alperia Greenpower, evitare un blackout per decine di migliaia di utenze. Il danneggiamento delle linee di alta tensione di TERNA ha provocato la mancanza di energia elettrica alle cabine primarie di Brunico e Dobbiaco. Grazie alle due centrali però è stato possibile evitare un blackout.

VALORE AGGIUNTO ECONOMICO

Nel 2020 abbiamo **creato un valore aggiunto per l'Alto Adige di oltre 257 milioni di euro**, attraverso versamenti a enti pubblici, remunerazioni e benefit per il personale, incarichi ad aziende locali (che sono arrivati a una quota del 58%), sponsorizzazioni, donazioni e dividendi ai soci locali. Inoltre, abbiamo sostenuto il territorio anche in riferimento al Covid-19, attivando importanti interventi di responsabilità sociale e moratorie sui pagamenti per determinate categorie. Il nostro obiettivo è quello di arrivare a generare entro il 2021 – anche grazie agli investimenti fatti negli anni passati – un valore aggiunto di 1,2 miliardi di euro.

PRODOTTI E SERVIZI SOSTENIBILI

Nel 2020, i ricavi generati da Alperia attraverso i prodotti e i servizi sostenibili sono stati del 46%. Cifra che vorremo incrementare, investendo sempre di più in: **Green Gas, Green Energy, teleriscaldamento, efficienza energetica e mobilità elettrica**. Nei prossimi anni, in particolare, sarà centrale l'attività di efficientamento energetico che svolgeremo nell'ambito del **Superbonus**, grazie al know-how di Alperia Bartucci e Gruppo Green Power. Per il mercato altoatesino, abbiamo sviluppato anche soluzioni su misura in collaborazione con la rete di imprese artigiane locali ARO e Ivh.apa Confartigianato Imprese. Lo stesso Piano industriale One Vision punta molto sul **Superbonus**, con investimenti previsti per circa 500 milioni di euro.

SODDISFAZIONE DELLE/DEI CLIENTI

Nel 2020 abbiamo fornito energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento a 340.844 clienti e abbiamo evaso tempestivamente il 99% dei reclami ricevuti. Abbiamo inoltre potenziato il nostro call center con l'assunzione di ulteriore personale per poter rispondere all'alto numero di chiamate arrivate a causa del Covid-19 e l'abbiamo integrato in Salesforce. Per essere ancora più capillari, abbiamo siglato un'importante partnership commerciale con Sparkasse con cui abbiamo aperto un **nuovo Energy Point in Veneto**, a Vicenza, che si aggiunge agli altri tre Energy Corner già aperti nei centri commerciali di Venezia, Padova e Treviso. I nostri sforzi per essere sempre più vicini alle/ai clienti in maniera coscienziosa, affidabile e trasparente sono stati anche riconosciuti da **Altroconsumo**, la maggiore associazione italiana per la tutela delle/dei consumatori, che ha raccomandato Alperia come miglior fornitore di energia elettrica in Italia. E siamo stati anche premiati come **miglior "Green Brand" al mondo** nell'ambito dell'International Charge Energy Branding Award2020, superando aziende energetiche concorrenti provenienti da Stati Uniti, Norvegia e Germania.

EMISSIONI

Nel 2020 abbiamo **evitato 2.162 kton di CO₂ equivalente**. L'abbiamo fatto mettendo in campo una serie di misure per ridurre il nostro Carbon Footprint: misure di efficientamento energetico per le nostre sedi, l'allacciamento della sede di Edyna al teleriscaldamento, producendo energia elettrica da fonti rinnovabili, favorendo la mobilità sostenibile con l'aumento del numero di auto elettriche aziendali, mettendo a disposizione delle/dei nostre/i dipendenti biciclette elettriche per spostarsi tra le sedi del Gruppo e compensando la stampa delle nostre pubblicazioni. Il nostro obiettivo è diventare **carbon neutrale entro il 2024**, arrivando a evitare oltre 303 kton di CO_{2e} equivalente in aggiunta. Per raggiungere questo obiettivo calcoleremo in modo sempre più efficiente le emissioni che produciamo, definiremo azioni mirate (ad esempio, convertendo gli impianti esistenti a biomassa) e compenseremo le emissioni restanti con programmi specifici di protezione del clima. Nel corso del 2020 abbiamo infatti efficientato ulteriormente e razionalizzato il processo di monitoraggio e di rendicontazione delle nostre emissioni Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

RICERCA E SVILUPPO

Nel 2020 abbiamo investito circa 2 milioni di euro in attività di ricerca e sviluppo. Ambito che è centrale anche nel nuovo Piano industriale: in totale, abbiamo infatti in previsione di investire oltre 680 milioni di euro in innovazione, digitalizzazione, business development per tutte le Business Units del Gruppo. In R&S in particolare, gli investimenti saranno guidati da una nuova procedura interna con cui vogliamo uniformare e rafforzare la gestione dei progetti di innovazione, introducendo una serie di analisi standard per valutarne l'efficacia. Nel corso del 2020 abbiamo continuato a portare avanti i progetti vincitori di **Alperia Startup Factory** – di cui abbiamo lanciato anche una nuova edizione – e abbiamo ideato il nuovo contest “INNOVATE!” che coinvolge anche le/i nostre/i dipendenti. Inoltre, abbiamo deciso di dotarci di un tool con cui monitorare i principali trend dell’innovazione nei nostri settori di interesse al fine di poter reagire in maniera più agile ai cambiamenti del mercato.

DIGITALIZZAZIONE

Il processo di **digital transformation** è centrale per Alperia e, così come previsto da One Vision, sarà interessato da **investimenti per 50 milioni di euro** nei prossimi quattro anni. Obiettivo: ottimizzare i processi, facilitare lo sviluppo di competenze e abilitare un processo decisionale data driven dando più centralità alla/al cliente. Diverse misure sono già state implementate nel 2020. Ad esempio, adottando un approccio Agile, sono stati fatti convergere in un unico applicativo tutti i processi di contabilità, acquisti e controllo di gestione riferiti alla società Edyna, così da dotare di procedure comuni le strutture del Gruppo; sono stati aggiornati i processi di marketing di Alperia Smart Services ed è stata creata un’infrastruttura dedicata alla raccolta, all’armonizzazione e all’analisi dei dati. Senza dimenticare l’attivazione dello smart working che è stato realizzato in tempi record per 750 dipendenti.

I NUMERI DELLA SOSTENIBILITÀ

	2020	2019
TERRITORIO		
Valore aggiunto per l'Alto Adige	257.457.761 €	235.822.778 €
Investimenti totali	126.700.000 €	104.700.000 €
Energia netta prodotta da fonti rinnovabili	95%	94%
Percentuale linee di distribuzione di energia elettrica interrate	72%	71%
Numero interruzioni medie di fornitura per cliente	1,91	1,51
Durata media interruzione fornitura per cliente (minuti)	29,82	28,07
Indice di disponibilità degli impianti idroelettrici	88,88%	86,43%
Incidenti ambientali	2	0
Percentuale degli ordini ad aziende locali (in base al numero di ordini)	58%	62%
GREEN MISSION		
Percentuale del consumo di energia da fonti rinnovabili, all'interno dell'azienda	68%	66%
Intensità delle emissioni GHG Operative – Scope 1 & 2 market-based (tCO ₂ e/MWh dell'energia linda prodotta)	0,01	0,02
Totale emissioni GHG operative market-based – Scope 1 & 2 (tCO ₂ e)	82.443	95.653
Totale emissioni evitate (tCO ₂ e)	2.162.148	-
CLENTI		
Percentuale delle chiamate al numero verde con risposta	96%	97%
Numero di reclami per 100 clienti	0,13	0,13
DIPENDENTI*		
Numero delle/dei dipendenti	1.087 persone	1.017 persone
Tasso di nuove assunzioni	8%	7%
Tasso di Turnover	7%	6%
Ore medie di formazione per dipendente	19,6 h	20,3 h
Percentuale delle dipendenti donne	24%	23%
Percentuale di donne nel medio management	18%	17%
Scarto retributivo medio tra uomini e donne nella categoria impiegati	8%	5%
Percentuale di padri che hanno usufruito del congedo parentale	63%	84%
Return to work rate (donne)	67%	33%
Tasso di assenza dal lavoro (giorni di assenza per 1.000 ore lavorate)	8	6
Indice di frequenza degli infortuni (per 1.000.000 ore lavorate)	8,13	8,68
Indice di gravità degli infortuni (per 1.000 ore lavorate)	0,19	0,26

*dati senza Hydrodata S.p.A.

SVILUPPO E INNOVAZIONE

Investimento in ricerca e sviluppo	2.148.484 €	1.560.934 €
Percentuale delle/dei dipendenti coinvolte/i in progetti per la ricerca e l'innovazione	10%	9%
Percentuale di ricavi realizzati con prodotti e servizi sostenibili ²	46%	40%

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

Creiamo energia dalla natura

Alperia è il principale provider di servizi energetici per l'Alto Adige, la **quinta multiutility nazionale** per fatturato nonché una delle realtà più importanti in Italia per l'energia sostenibile.

La nostra energia arriva da fonti rinnovabili: deteniamo infatti le quote di maggioranza di 34 centrali idroelettriche, 7 impianti fotovoltaici e 1 parco, 5 centrali di teleriscaldamento e 1 centrale a biomassa a Ottana, in Sardegna. Complessivamente, gestiamo una rete di 8.951 chilometri. Ci occupiamo di vendita e distribuzione di energia, sistemi di teleriscaldamento, efficientamento energetico e sviluppo della mobilità elettrica. Tutti i nostri sforzi sono orientati alla creazione di un **futuro più green e smart**. Per questo, sviluppiamo soluzioni tecnologiche innovative che consentano una migliore gestione delle risorse e lavoriamo nel pieno rispetto dei territori e delle comunità.

La nostra "terra madre" è l'Alto Adige, ma operiamo anche in Veneto e in Piemonte, regioni in cui ci stiamo espandendo con nuove, importanti, acquisizioni. In tutti questi contesti, mettiamo al centro la sostenibilità, sia a livello ambientale che sociale.

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

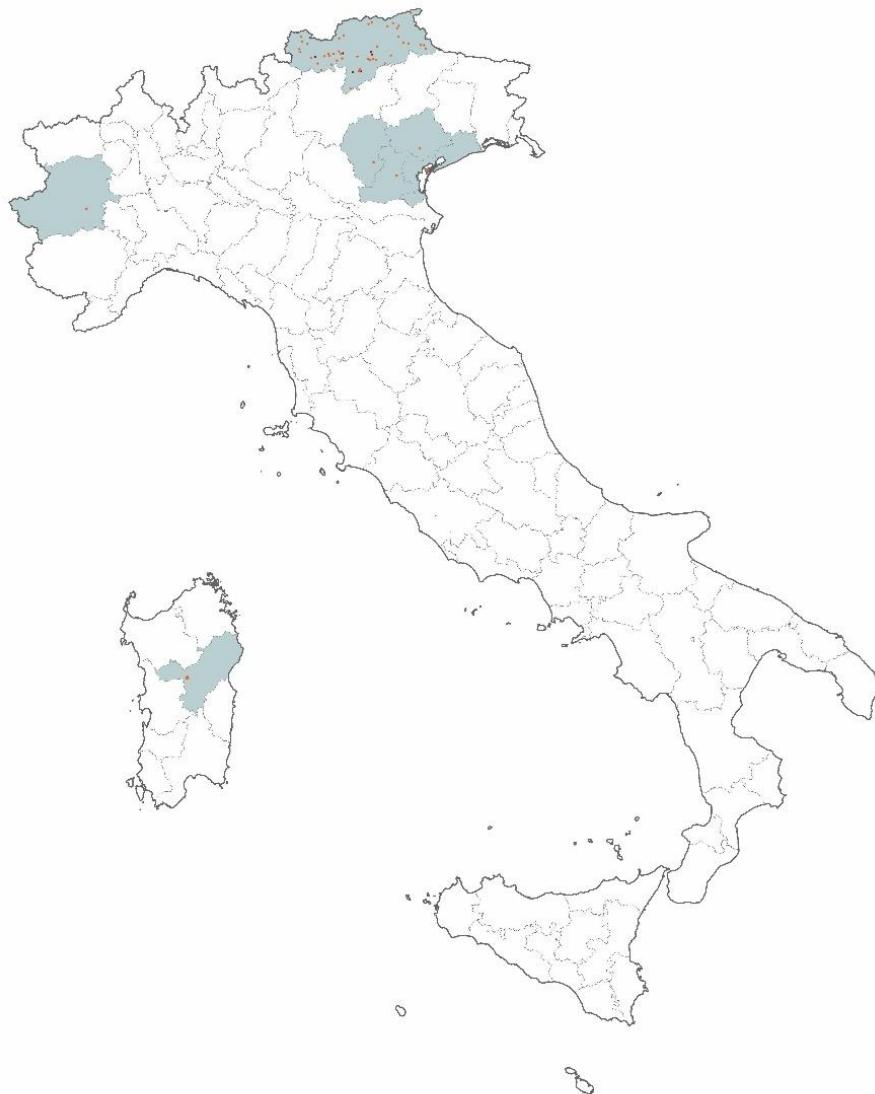


Figura 1: Territori in cui Alperia opera (fonte: Alperia)

1.1. Alperia a colpo d'occhio {GRI 102-7}

Ricavi	1.437.718.992 €
	(-7% rispetto al 2019: 1,6 mld)
Energia netta prodotta	5,3 TWh
	(2019: 4,6 TWh)
Organico	1.087 persone
Posizione finanziaria netta	-394.993.918
	(2019: -384 mln)
Energia elettrica venduta alle/ai clienti finali	5.372 GWh
	(2019: 5,4 TWh)
Gas naturale venduto alle/ai clienti finali	421 MSmc
	(2019: 464 MSmc)
Trading energia elettrica	3.166 GWh
	(2019: 4,8 TWh)
Calore distribuito	222 GWh
	(2019: 217 GWh)
Produzione idroelettrica	4.772 GWh
	(2019: 4.044 GWh)
Indice di disponibilità impianti idroelettrici	88,88%
	(2019: 86,43%)

1.2. La nostra struttura societaria {GRI 102-1, 102-2, 102-6}

Nuove acquisizioni per crescere con sostenibilità

Alperia S.p.A. è articolata in **5 Business Units**: Generazione, Vendita & Trading, Reti, Calore & Servizi e Smart Region, all'interno delle quali sono allocate le 32 società controllate o partecipate, direttamente o indirettamente, da Alperia S.p.A. (dato al 31 dicembre 2020).

Il 2020 è stato segnato da diverse operazioni societarie, coerenti con quanto previsto dal nuovo Piano industriale **One Vision 2020-2024** del Gruppo Alperia (il "Piano industriale"), approvato a fine novembre 2020, nonché da quello precedente.

Guardando all'importante obiettivo del rinnovo sia di alcune concessioni idroelettriche accordate nella Provincia, la cui scadenza è al momento stabilita al 31 dicembre 2023, sia di concessioni idroelettriche accordate nel restante territorio nazionale, con scadenze anche successive a tale data, Alperia ha sottoscritto ad agosto 2020 l'accordo per la cessione da Intecno S.p.A. del 50,51% delle quote di Hydrodata S.p.A., primaria società di consulenza tecnica del panorama nazionale con sede a Torino, specializzata nello sviluppo e nell'offerta di servizi di ingegneria, consulenza tecnico-economica e ricerca applicata nell'ambito della gestione dell'acqua. L'acquisizione di Hydrodata S.p.A. si inserisce nelle iniziative a sostegno del raggiungimento degli importanti obiettivi aziendali previsti dal Piano industriale.

Con Hydrodata S.p.A., a novembre 2020, è stata poi costituita una joint venture denominata Alperia Innoveering S.r.l. (partecipata al 99% da Hydrodata S.p.A. e all'1% da Alperia S.p.A.), società che presterà servizi ingegneristici alle società del Gruppo e permetterà, tra l'altro, di introdurre nuove soluzioni nel campo dell'Internet of Things, dell'intelligenza artificiale, della blockchain e di Industria 4.0, nelle centrali idroelettriche del Gruppo.

31.12.2020



- 46,38% Provincia Autonoma di Bolzano
- 21% Comune di Bolzano
- 21% Comune di Merano
- 11,62% Selfin Srl

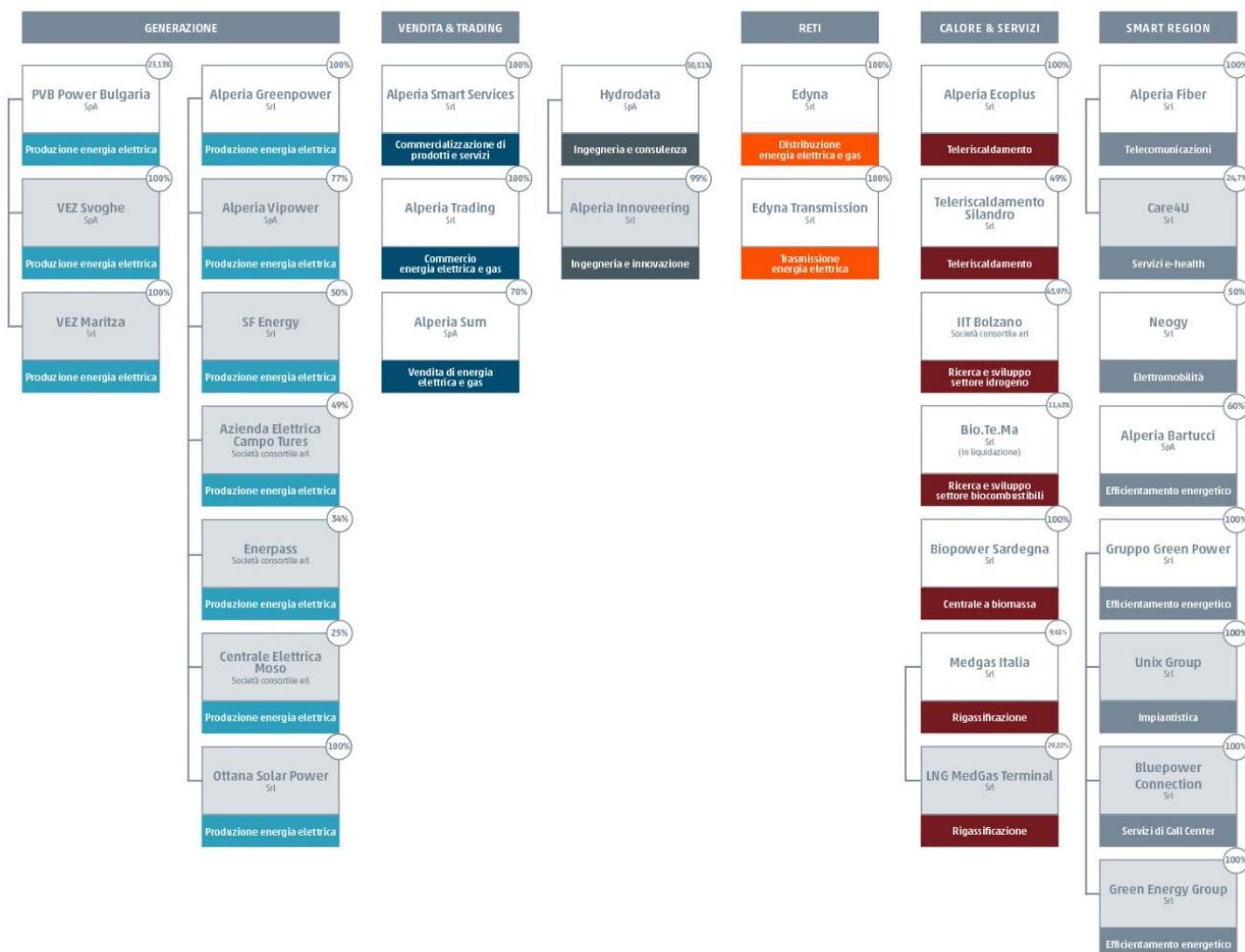


Figura 2: Organigramma del Gruppo (fonte: Alperia)

Hydrodata, le ragioni dell'acquisizione

Il Gruppo Alperia gestisce un patrimonio enorme di impianti di produzione di energia rinnovabile. La manutenzione sostenibile e la modernizzazione di questi impianti secondo i più alti standard di efficienza energetica, eco sostenibilità e sicurezza, si basa su un forte impegno ingegneristico. Per Alperia, avere un know-how di questo tipo interno al Gruppo è da sempre un obiettivo organizzativo e di sviluppo del capitale umano, evidenziato anche dalla struttura di Engineering & Consulting interna specializzata in temi energetici. Per questo, l'acquisizione di Hydrodata, società di ingegneria con esperienza nel settore energetico, idraulico e ambientale attiva da oltre quarant'anni, si è rivelata strategica anche in vista delle nuove operazioni previste dal Piano industriale 2020-2024, in particolare per il rinnovo delle concessioni idroelettriche in scadenza. Hydrodata S.p.A., fondata a Torino nel 1976, consente infatti ad Alperia di rafforzare la struttura interna nell'ambito dei servizi tecnici, inerenti sia allo sviluppo dei propri asset idroelettrici in Alto Adige, sia all'avvio di un nuovo progetto di innovazione e ricerca focalizzato sul mondo dell'acqua. Con Hydrodata, Alperia potrà affrontare la partecipazione alle future gare per la riassegnazione delle concessioni idroelettriche con il supporto di un team di professionisti dotato di grande esperienza ed elevato livello di competenza, in grado di sviluppare soluzioni progettuali avanzate e innovative sia dal punto di vista tecnico che della sostenibilità ambientale. Inoltre, l'acquisizione di Hydrodata S.p.A. rafforza ulteriormente la scelta di internalizzare i servizi ingegneristici chiave per l'azienda.

Dopo aver acquisito nel 2019 la maggioranza di Gruppo Green Power S.r.l. – realtà attiva nel settore dei servizi per l'efficientamento energetico in ambito domestico – nel 2020 Alperia S.p.A. ha messo in campo una serie di azioni di razionalizzazione che hanno comportato l'acquisto dell'intero capitale sociale, il delisting della società da Borsa Italiana e l'incorporazione delle sue partecipazioni che entro gennaio 2021 passeranno da inizialmente quattro a una (Bluepower Connection S.r.l.).

Gruppo Green Power Nuova gestione, nuova visione

L'acquisizione del Gruppo Green Power da parte di Alperia rientra nella strategia aziendale di ampliare la propria presenza sul mercato dell'efficientamento energetico, diversificando le attività core aziendali e puntando all'allargamento della base clienti, con un importante ritorno economico e un alto valore aggiunto, anche in termini di indotto occupazionale.

In quest'ottica il Gruppo Green Power nel corso del 2020 ha redatto e sviluppato il proprio Piano industriale, con un orizzonte temporale fino al 2024, basato su diversi pilastri strategici: la completa integrazione di Green Power all'interno del Gruppo Alperia, rinforzando in azienda i valori di correttezza e trasparenza che da sempre caratterizzano l'agire di Alperia e ovviamente lo sviluppo del fatturato in linea con il piano economico del Gruppo.

Il Gruppo Green Power ha operato quindi in diverse direzioni: innanzitutto ha iniziato la fase di transizione a un nuovo modello di business, con la gestione diretta dei call center esterni e della rete vendita, composta oggi da oltre 170 agenti. Impiegherà inoltre diversi studi tecnici esterni che consentiranno di compiere un ulteriore salto di qualità nella gestione delle fasi di progettazione degli impianti e stringerà una serie di accordi commerciali con imprese edili e di produzione infissi.

L'evoluzione del modello di business andrà di pari passo con il rafforzamento della struttura aziendale e il completamento dell'integrazione nel Gruppo Alperia, a cominciare dall'area dei sistemi, amministrativa e finanziaria fino all'area risorse umane.

L'obiettivo è quello di permettere a Gruppo Green Power di raggiungere l'ambizioso obiettivo di passare dai 17 milioni di euro di fatturato realizzati prima del 2020 a circa 50 milioni di euro per il 2021, soprattutto grazie alle attività legate al Superbonus 110%.

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

- **KlimaFactory:** le/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 delle imprese. Avvenuto l'audit, l'impresa ottiene il logo e l'attestato di partecipazione al programma;
- **MOTUS-E:** il Direttore Generale di Alperia, Johann Wohlfarter, siede nel consiglio direttivo dell'associazione che riunisce e rappresenta il mondo interessato al successo della mobilità elettrica con lo scopo di creare standard, svolgere attività di network e definire best practice per trainare il tema in Italia, anche a supporto della politica governativa;
- **IEA DHC:** Alperia è membro di IEA DHC, hub di ricerca internazionale 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.

1.4. Alperia nelle associazioni {GRI 102-13}

- **Utilitalia:** Alperia, con il suo Vicedirettore Generale Paolo Acuti, fa parte della Giunta Esecutiva e del Consiglio Direttivo Energia di Utilitalia, la federazione italiana delle imprese energetiche, idriche e ambientali. Alperia è membro della Commissione Comunicazione dell'associazione e del gruppo di lavoro su "Responsabilità sociale d'impresa e sostenibilità", nonché del gruppo di lavoro sulla "Finanza Sostenibile". 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 un triennio che coinvolge Stato, istituzioni territoriali, comunità locali, imprese e cittadine/i e si fonda su 4 punti: la gestione della transizione energetica e ambientale verso la Green Economy, lo sviluppo di un sistema infrastrutturale efficiente, la sostenibilità economica, sociale ed ambientale, la valorizzazione dei territori e delle comunità servite.
- **AGAW (Arbeitsgemeinschaft Alpine Wasserkraft):** le attività di AGAW puntano a incentivare lo sfruttamento delle risorse idroelettriche secondo i più alti standard tecnici ed ecologici. Oltre a progetti concreti in ambito idroelettrico ci si pone l'obiettivo di aumentare la consapevolezza della collettività in merito all'irrinunciabile contributo dell'energia idroelettrica che, in quanto fonte pulita, è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi climatici europei.
- **Comitato Nazionale Italiano per le Grandi Dighe (ITCOLD):** ITCOLD è il comitato nazionale italiano facente capo a ICOLD (International Commission On Large Dams) che si adopera insieme ai partner internazionali affinché le dighe di nuova costruzione siano sicure, efficienti, economicamente vantaggiose e 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.
- **Euroheat & Power:** Alperia è parte di Euroheat & Power, associazione internazionale che rappresenta i settori del teleriscaldamento e terrafrescamento in Europa. Mettendo in contatto i protagonisti del settore, i decisori politici e il mondo accademico, Euroheat promuove il riscaldamento e il raffreddamento sostenibili.

- **Assoesco:** Associazione Italiana delle Energy Service Company a cui è associata Alperia Bartucci, società di Alperia specializzata in efficientamento energetico. Bartucci è inoltre associata ad Assolombarda, ha realizzato progetti in collaborazione con Sparkasse e ha collaborato per progetti di tesi con Politecnico di Milano, Politecnico di Torino, Università degli Studi di Padova, Università Politecnica delle Marche e Università degli Studi di Verona.
- **Elettricità Futura:** è la principale associazione italiana delle imprese che operano nel settore elettrico, nata per creare le basi di un mercato elettrico efficiente capace di rispondere alle sfide del futuro. Alperia ne è socia e dal 2019 il Direttore Johann Wohlfarter fa parte del Comitato Strategico. L'associazione è composta da 600 operatrici/ori che detengono più di 75.000 MW di potenza elettrica installata, tra convenzionale e rinnovabile, e circa 1.150.000 chilometri di linee.
- **CSR Manager Network:** è l'associazione nazionale che raduna le/i professioniste/i che presso ogni tipo di organizzazione (imprese, fondazioni d'impresa, società professionali, P.A., enti non profit) si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali.

1.5. Catena dei valori {GRI 102-9}

Risorse locali, sostenibili e tracciate per generare un impatto positivo

I prodotti e i servizi forniti da Alperia, dall'energia elettrica al gas, dalla mobilità sostenibile all'efficientamento energetico, mirano a proiettare i nostri territori di riferimento in un **futuro di innovazione e sostenibilità**. Per questo, le nostre fonti di approvvigionamento provengono prevalentemente da fonti rinnovabili e locali. Così come definito con la nostra prima indagine per l'analisi di materialità effettuata nel 2017, vogliamo creare una relazione responsabile e sicura con le **comunità**, coinvolgendo in questo processo anche le/i nostre/i fornitrice/ri. Con la nostra strategia di sostenibilità, vogliamo creare **valore condiviso** nel medio e nel lungo periodo. Per questo, i materiali che sono utilizzati per le attività di produzione, trasmissione, distribuzione, trading e vendita di energia elettrica e gas, rispondono a una precisa catena di valori. In particolare:

Acqua

La preleviamo solo dall'Alto Adige, a cui la restituiamo sotto forma di prodotti e servizi energetici sostenibili.



Biomassa

Utilizziamo prevalentemente la biomassa locale o proveniente dall'arco alpino entro 200 chilometri e da territori di confine.



Gas naturale

Lo acquistiamo in Italia ed è un mix di gas estratto nei confini nazionali e di gas estratto all'estero. Il nostro Paese, infatti, importa gas per oltre il 90% (contro una media EU del 70% circa). Il gas naturale arriva in Italia attraverso i gasdotti e per il 50% proviene dalla Russia a cui seguono: Algeria, Qatar, Libia, Olanda e Norvegia. Solo una parte residuale è estratta direttamente in Italia. Inoltre, negli ultimi anni si è aggiunta come fonte di gas naturale anche il GNL (Gas Naturale Liquefatto o LNG in inglese) che viene trasportato dai paesi produttori (Qatar, USA) in Italia tramite trasporto marittimo.



Olio di palma

Per la consociata Biopower Sardegna S.r.l., adottiamo l'olio di palma per alimentare una centrale elettrica a biomassa che produce in media 270 GWh all'anno. Il suo approvvigionamento avviene solo attraverso fornitrice/ri certificate/i ISCC EU. Tale certificazione garantisce la sostenibilità di tutta la filiera: dalla coltivazione al mulino, dallo stoccaggio al trasporto. La qualità del CPO (Crude Palm Oil) viene analizzata chimicamente da società terze, sia all'imbarco della nave che prima dello scarico del prodotto, così da verificarne la piena rispondenza rispetto ai limiti contenuti nell'Autorizzazione di Impatto ambientale (AIA) rilasciata dall'Arpas di Nuoro. Inoltre, si segnala che nell'ultimo anno è stata prestata particolare attenzione alla riduzione dell'impiego di combustibile fossile (indispensabile nelle frequenti fasi di avviamento e spegnimento dell'impianto), contenendolo in maniera crescente, fino ad arrivare a un utilizzo inferiore di circa lo 0,2% rispetto al limite autorizzato del 5%.



Calore

Proviene direttamente dal termovalorizzatore di Bolzano.



2. STRATEGIA AZIENDALE

2.1. Strategia integrata

Il nostro piano strategico One Vision

Nel 2020 Alperia ha integrato all'interno del suo nuovo Piano industriale i **Sustainable Development Goals** (SDGs) dell'ONU, al cui raggiungimento intende contribuire con le sue attività. È un importante passo avanti e una presa di posizione decisa rispetto al tema della sostenibilità, da sempre centrale per il Gruppo. Non è un caso, infatti, che il nuovo piano strategico, che decorre dal 2020 al 2024, si chiama One Vision, a sottolineare la volontà di dotarsi di una visione integrata, dove la sostenibilità ricopre un ruolo centrale.

Tabella 1: Financial indicators {GRI 102-7}

	Unit	2020	2019 ^{*1}
Revenues	EUR	1.437.718.992	1.546.878.354
Net financial position	EUR	-394.993.918	-383.917.923

^{*1} Data have been restated to align them to the new accounting method introduced in 2020.

I Consigli di Sorveglianza e di Gestione di Alperia hanno approvato One Vision 2020-2024, il Piano strategico di Alperia che traggerà il Gruppo al 2024, coniugando obiettivi di sostenibilità con una crescita significativa di tutte le Business Units. Il 2020 si è infatti rivelato un anno cruciale per il settore energetico, un anno che spinge il mondo intero ad accelerare sui temi della sostenibilità e dell'innovazione. Per questo, i nuovi pillars del Gruppo Alperia sono fondati su territorio e sostenibilità e vogliono guardare al futuro, facendo leva su clienti e innovazione.

Sono tre, in particolare, i trend su cui Alperia intende lavorare:

- **Centralità della/del cliente:** il Covid-19 ha accelerato il cambiamento già in atto nelle modalità di contatto con la base clienti, rinnovando l'enfasi sul canale digitale e l'approccio del canale fisico. Per questo, Alperia – che rispetto all'impatto della pandemia si è dimostrata resiliente – sta abilitando nuovi modelli di business per interfacciare le/i clienti con nuovi canali digitali. In totale le risorse per l'innovazione, la digitalizzazione e il business development per tutte le BU del Gruppo sono superiori a 680 milioni di euro. In particolare, il piano di digitalizzazione, che assorbirà oltre 50 milioni di euro di investimenti, prevede la migrazione totale in cloud di tutti i data center aziendali e la digitalizzazione di tutti i processi. Un'offerta distintiva che diventerà un fattore chiave per conquistare e fidelizzare le/i clienti anche al di fuori del territorio regionale, con un obiettivo chiaro: raggiungere il target di 1 milione di clienti entro il 2024. Sempre nell'ambito innovazione, continueranno le iniziative di Alperia Startup Factory – già arrivata alla sua terza edizione – e sarà valutato anche l'avvio di una attività di Venture Capital per supportare ulteriormente la crescita delle startup. Infine, nel settore idroelettrico, l'attività di innovazione si svilupperà anche attraverso la joint venture con Hydrodata, recentemente costituita Alperia Innoveering, che permetterà di introdurre nuove soluzioni relative a IoT, intelligenza artificiale, blockchain, Industria 4.0, etc., nelle centrali idroelettriche del Gruppo.
- **Aggregazioni territoriali:** Alperia ha le potenzialità per diventare un campione regionale, per questo valuterà nuove occasioni di crescita e partnership, specialmente nel Nord Est, mettendo a disposizione la propria piattaforma innovativa di servizi basata su modelli di business scalabili e modulabili secondo le esigenze dei territori e dei futuri partners.
- **Transizione energetica:** è un tema non più rinviabile e Alperia sa bene quanto i prossimi anni siano fondamentali per poter rivedere molte abitudini di consumo energetico, anche facendo leva sulle importanti risorse che la Commissione Europea e il Governo nazionale intendono destinare a tale scopo. Un obiettivo chiave della nostra strategia di business integrata è quello di diventare un partner centrale per le/i nostre/i stakeholder nell'avanzamento della transizione energetica, tema reso ancora più urgente dal Covid-19. Per questo, abbiamo deciso di **destinare l'80% degli investimenti previsti dal Piano per soddisfare almeno dieci obiettivi di sostenibilità delle Nazioni Unite**, con una missione prioritaria: **rendere il Gruppo Alperia Carbon Neutral entro il 2024**, contribuendo in modo significativo agli obiettivi del Piano Clima-Energia Alto Adige 2050, evitando così oltre 303 kton di CO₂e equivalente. Questi obiettivi saranno raggiunti con i seguenti passaggi strategici entro il 2024:
 - riduzione delle emissioni di Alperia, da realizzarsi con:
 - l'implementazione di nuove tecnologie (la conversione di alcuni impianti esistenti a biomassa, la nuova sede di Merano che sarà realizzata con i più alti standard ecologici; lo sviluppo di progetti di efficientamento energetico all'interno di Alperia);
 - la compensazione delle restanti emissioni operative (scopo 1 e 2) con progetti di protezione del clima).
 - vendita prodotti e servizi verdi:
 - l'86% delle/dei nostre/i clienti privati sono riforniti di elettricità verde e il 45% di gas verde;
 - le/i nostre/i nuove/i clienti private/i sono forniti/i al 100% di elettricità e gas verde;
 - ~100MW nuova potenza termica allacciata alla nostra rete di teleriscaldamento.
 - espansione della Smart Region con:

- promozione dello sviluppo di mobilità elettrica e idrogeno verde sul territoriale nazionale;
- installazione di tecnologie più efficienti dal punto di vista energetico per le/i nostre/i clienti (efficientamento edifici, impianti fotovoltaici, sensoristica nel campo dell'agricoltura).

Il nuovo Piano industriale prevede investimenti per 1,7 miliardi di euro nei prossimi cinque anni, in gran parte incentrati sui temi della sostenibilità ambientale. In particolare, per ogni Business Unit, si prevede:

BU Generazione

È la prima Business Unit del Gruppo per margini e capitale investito e rappresenta il punto di forza del portafoglio attuale di attività. Alperia è il terzo produttore idroelettrico italiano (dopo Enel e A2A) con 39 centrali per oltre 1.400 MW di potenza. Nel 2024 scadranno otto concessioni di grande derivazione per complessivi 440 MW. One Vision 2020-2024 prevede le seguenti priorità:

- task force per il rinnovo delle otto concessioni in scadenza (a cui contribuiranno anche i professionisti della recente acquisizione di Hydrodata S.p.A.);
- investimento per rifacimento delle condotte forzate di Lasa e San Pancrazio;
- rifacimento integrale delle centrali di Cardano, Bressanone, Lasa e Lana;
- conferma del Capacity Market anche per il 2024;
- crescita di nuove centrali idroelettriche a seguito delle nuove gare per la concessione di grande derivazione nel 2024;
- investimenti complessivi per 310 milioni di euro.

La rete di distribuzione elettrica di Alperia è di oltre 8.900 chilometri (in alta, media e bassa tensione) e per 2,7 TWh distribuiti in Alto Adige. Edyna, la società di distribuzione del Gruppo, è il quinto distributore nazionale ed è uno dei quattro operatori che per primo introdurrà il contatore di nuova generazione in Italia. In particolare, One Vision, per la BU prevede:

- installazione di oltre 260 mila contatori di nuova generazione di cui 20 mila contatori per altri distributori locali;
- continua spinta agli investimenti per assicurare la resilienza della rete, nonché per aumentare la qualità e continuità del servizio elettrico;
- potenziamento e integrazione della rete di Bolzano e Merano;
- costruzione di nuovi importanti impianti primari e nuove dorsali rete media tensione;
- crescita nelle reti gas;
- crescita nei servizi ad altre/i operatrici/ori di rete del territorio;
- investimenti per oltre 360 milioni di euro.

BU Vendite e Trading

Alperia sta abilitando nuovi modelli di business per interfacciare la/il cliente con canali digitali e sta rivisitando il ruolo dei canali fisici. In particolare, One Vision prevede:

- importante crescita della base clienti, sia per crescita organica, che per crescita tramite acquisizioni;
- sviluppo di una rete omnichannel, proseguendo il rafforzamento territoriale;
- nuova iniziativa Full Digital con sfidanti obiettivi di acquisizione nuove/i clienti;
- sviluppo del portafoglio di Asset Management per impianti non di proprietà;
- sviluppo di ulteriori servizi di trading e Demand Response;
- investimenti per oltre 290 milioni di euro.

BU Calore e Servizi

Alperia gestisce sei teleriscaldamenti sul territorio altoatesino, tra cui gli impianti della città di Bolzano e Merano. Lo sviluppo di una rete di oltre 125 chilometri garantisce la fornitura di un quarto dell'energia termica prodotta in Alto Adige. Alperia Ecoplus è il quinto operatore nazionale con circa 217 GWht prodotti e distribuiti. Le priorità strategiche per la BU si concentreranno su:

- continuare lo sviluppo del teleriscaldamento di Bolzano;
- miglioramento del mix energetico di Merano;
- realizzazione di tre nuovi impianti di cogenerazione a Bolzano;
- consolidamento di altri gestori di impianti di teleriscaldamento;
- realizzazione di un impianto di raffrescamento a Bolzano;
- investimenti per circa 85 milioni di euro.

BU Smart Region

Smart Region è promotrice di una serie di iniziative ad alto contenuto tecnologico per città e cittadine/i, rafforzando il posizionamento su condomini, Pubblica Amministrazione, Sanità e servizi smart per la/il cittadina/o e le città. Sono in corso di sviluppo iniziative interessanti per offrire un'offerta all'avanguardia dei trend di mercato. Gli incentivi all'efficientamento domestico (ad esempio il Superbonus) hanno già dato importanti ritorni di mercato con una sensibile crescita del portafoglio di opportunità e in cui giocano un

ruolo fondamentale le società del Gruppo Alperia Bartucci e Gruppo Green Power. Rilevante e importante anche il ruolo di Neogy, secondo operatore nazionale nella mobilità elettrica per punti di ricarica pubblici.
In particolare, la BU sarà concentrata su queste iniziative:

- efficientamento degli edifici (anche attraverso cappotti termici);
- sviluppo del fotovoltaico domestico;
- soluzioni innovative di efficientamento energetico, basate su algoritmi, data analysis e intelligenza artificiale;
- proseguimento dello sviluppo di soluzioni di Smart Health, Smart Land e Smart City;
- sviluppo di soluzioni di efficientamento energetico e facility management, anche per la Pubblica Amministrazione e la Sanità, tramite partnership strategiche;
- proseguimento dello sviluppo della mobilità sostenibile (elettrica e a idrogeno) sia per l'infrastrutturazione del territorio sia per la realizzazione di innovative soluzioni commerciali;
- investimenti complessivi per oltre 700 milioni di euro (di cui circa 500 legati al Superbonus).

3. GOVERNANCE INTEGRATA

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

Una guida stabile, efficace ed equilibrata

Nel 2019 sono stati rinnovati gli organi di amministrazione e controllo della capogruppo Alperia S.p.A. e quelli di gran parte delle società controllate e partecipate. Con riferimento al 2020, i rinnovi più importanti di cariche sociali hanno invece interessato SF Energy S.r.l. (sia l'organo amministrativo che di controllo), Edyna S.r.l. e Alperia Ecoplus S.r.l. (per entrambe solo l'organo di controllo). In particolare, per queste ultime due società, in ottemperanza alle linee guida in materia di governance del Gruppo, si è deciso di sostituire al Collegio Sindacale un Sindaco Unico.

La capogruppo Alperia S.p.A. adotta il **sistema dualistico**¹ che prevede un Consiglio di Gestione, composto da sei componenti, e un Consiglio di Sorveglianza, composto anch'esso da sei componenti, di cui tre nominati dalla Provincia Autonoma di Bolzano e da Selfin S.r.l. e tre dai Comuni di Bolzano e Merano. Nella composizione dei due organi nessuno dei due generi è rappresentato in misura inferiore a un terzo. Nel Consiglio di Gestione vige l'assoluta parità tra i generi con tre membri donne e tre uomini. L'organo è presieduto dalla Presidente Flora Emma Kröss, mentre la Vicepresidente è Renate König. Gli altri componenti del Consiglio di Gestione sono Helmut Konrad Moroder, Daniela Vicidomini, il Direttore Generale Johann Wohlfarter e il Vicedirettore Generale Paolo Acuti. Il Consiglio di Gestione si occupa in via esclusiva dell'amministrazione e gestione della Società, dunque della predisposizione e dell'attuazione, una volta approvati dal Consiglio di Sorveglianza, degli indirizzi generali programmatici e strategici della Società e del Gruppo.

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

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

La struttura di governance di Alperia si completa con l'Internal Audit che svolge un'attività indipendente e obiettiva di garanzia: valuta l'efficacia del sistema di controllo interno e assiste l'organizzazione nel perseguimento degli obiettivi, verificando l'adeguatezza dei processi di gestione dei rischi e di corporate governance e il loro effettivo funzionamento. L'Internal Audit – che nel corso del 2020 è stato ampliato con l'ingresso di due nuove risorse – valuta tutte le funzioni e direzioni aziendali, i sistemi, i processi, le direttive, le procedure e le prassi adottate, sia della capogruppo sia delle società appartenenti al gruppo. L'Internal Audit si strutturerà ulteriormente per potenziare la natura preventiva della propria azione di controllo sulle aree sottoposte all'attenzione del nuovo Piano industriale (tra queste, l'ambito della data analytics), sviluppando la propria azione anche "da remoto", così come già fatto nel 2020 a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19. In risposta alla pandemia Alperia ha creato un Emergency Board che si è occupato anche della gestione degli Organismi di Vigilanza, coinvolgendo le/i diretrici/ori delle singole Business Units per verificare l'implementazione delle misure di sicurezza previste dal Gruppo.

¹ Ai sensi dell'art. 2409 octies del Codice Civile.

3.2. Strumenti per la Governance {GRI 102-18}

I nostri strumenti per una gestione corretta e trasparente

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

3.2.1. Misure anticorruzione

Il Gruppo Alperia sviluppa iniziative finalizzate a prevenire la commissione di reati di frode contro lo Stato e la Pubblica Amministrazione, reati di induzione indebita a dare o promettere utilità, reati di concussione e di corruzione nei confronti non solo delle pubbliche amministrazioni, ma anche di soggetti privati. Il rispetto delle leggi e il contrasto di comportamenti corruttivi sono stabiliti nel Codice Etico di Gruppo e concretizzati nelle prassi e modalità operative definite e diffuse attraverso le procedure aziendali. Il principale strumento di prevenzione alla corruzione consiste nel Modello di Organizzazione e Gestione²(MOG 231) di Alperia S.p.A. e nei Modelli 231 delle singole società del gruppo.

3.2.2. Il Modello di organizzazione, gestione e controllo 231³

In considerazione di specifici mutamenti organizzativi e normativi tra cui le novità normative intervenute ex L. 19 dicembre 2019, n. 157, e D. Lgs. 14 luglio 2020, n. 75, che hanno notevolmente ampliato il catalogo dei reati presupposto ai sensi del D. Lgs. 231/01, si è reso necessario l'adeguamento del Modello di organizzazione, gestione e controllo di Alperia S.p.A. Nell'arco del 2021 si procederà ad aggiornare anche i MOG 231 delle società controllate. Tale attività, precedentemente in carico all'Internal Audit, è ora di responsabilità dell'area Compliance, sotto la Direzione Legal & Corporate Affairs. Lo stesso dipartimento si occupa anche dell'attività di compliance che viene svolta mensilmente con segnalazioni alle/ai dirette/i interessate/i e pubblicazione delle novità normative e regolamentari sul portale myAlperia.

L'adozione di un Modello 231 è un atto di responsabilità sociale da parte della Società, volto ad affermare e diffondere una cultura d'impresa improntata alla legalità e al controllo di tutte le attività decisionali e operative, nella piena consapevolezza dei rischi derivanti dalla commissione dei reati. Per accrescere la consapevolezza delle/dei dipendenti circa il valore del Modello 231 vengono organizzati dei corsi di formazione e-learning, specifici per ogni area aziendale.

Nel corso del 2020, in Alperia S.p.A. non sono emerse violazioni del Modello 231 né eventi significativi ai fini del D. Lgs. 231/01.

Si segnala, infine, che si sta valutando l'adozione, anche solo parziale, del Codice di *Corporate Governance*, il quale potrebbe aggiungersi al Codice Etico di Gruppo, al Codice Disciplinare e alle Golden Rules. Nel 2020 è stata effettuata una prima valutazione che nel 2021 sarà condivisa e discussa con la Direzione Generale e la Direzione Corporate Strategy.

3.2.3. Il nostro Codice Etico

Il Codice Etico è lo strumento con cui Alperia presenta i propri valori, i principi e le regole su cui devono basarsi le attività e i comportamenti di chi opera nel Gruppo. È parte integrante del Modello 231 e si rivolge, senza alcuna eccezione, alle/agli amministratrici/ori, alle/i dipendenti delle società del Gruppo e a tutte/i coloro che a vario titolo vi collaborano. Tutti le/i destinatarie/i, fermo restando il rispetto delle specificità religiose, culturali e sociali, sono tenute/i a una condotta in linea con i principi generali del Codice Etico che integra le regole di ordinaria diligenza a cui sono tenute/i le/i prestatrici/ori 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, cioè di tutte/i 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 tutte/i coloro con cui 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 S.p.A., istituito in conformità al Modello, che si coordina opportunamente con gli Organismi di Vigilanza presenti presso le società del Gruppo Alperia e le funzioni aziendali competenti, al fine di ottenere una corretta attuazione e un adeguato controllo dei principi contenuti nel Codice Etico. Il Codice è pubblicato sul portale intranet aziendale e sul sito istituzionale di Alperia.⁴

3.2.4. Golden rules e Codice disciplinare {GRI 102-16}

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: è questo l'obiettivo delle Golden Rules, le dieci regole che sono state stilate dal management del Gruppo Alperia a seguito di una serie di workshop. Affisse in ogni sede della società, si rivolgono a tutto il personale e si aggiungono al Codice disciplinare, documento che fissa i doveri delle/dei collaboratrici/ori nell'esercizio delle attività lavorative, le norme e le disposizioni aziendali interne. In particolare, si ricorda che le/i collaboratrici/ori di Alperia non possono sfruttare la posizione che ricoprono per

² Ai sensi del D.Lgs. 231/01.

³ Si ricorda che 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.

⁴ www.alperiagroup.eu/public/user_upload/chi_siamo/mog/2021_01_28_alperia_-_codice_etico_def.pdf

svolgere (né durante, né fuori l'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.

3.2.5. Whistleblowing

Il 14 dicembre 2017 è stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 291 la legge 179/2017 recante "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" entrata in vigore il 29 dicembre 2017.

Alperia ha introdotto nel 2018 la procedura di Whistleblowing, attraverso la quale le/i dipendenti possono segnalare in modo tempestivo eventuali situazioni di rischio (frodi, reati, illeciti o condotte irregolari commesse da soggetti interni all'azienda). Si tratta di una procedura, obbligatoria per tutte le società che sono dotate di Modello organizzativo 231, che è stata implementata in Alperia attraverso la piattaforma e-Whistle. Anche nel 2020, l'Organismo di Vigilanza di Alperia S.p.A. non ha ricevuto segnalazioni tramite questo canale. Si valuta, al fine di una maggiore sensibilizzazione rispetto a tali temi, la possibilità di rinnovare nel corso del 2021 la comunicazione sul Whistleblowing, così da scongiurare eventuali diffidenze rispetto al suo utilizzo. Diffidenze che, come segnalato dagli organi competenti, potrebbero derivare dalla specifica natura della normativa che prevede, in caso di infondatezza della segnalazione, l'applicazione di una sanzione per il segnalante.

3.3. Governance della sostenibilità

La governance costituirà le fondamenta per supportare la strategia integrata del Gruppo

Le attività di Corporate Social Responsibility, sono svolte dal CSR Management nell'ambito della direzione Brand & Communication. Le responsabilità del CSR Management vanno dalla predisposizione di un piano e di un report di sostenibilità, all'assistenza dei servizi tecnici per l'attuazione dei progetti, dall'invio di raccomandazioni riferite alle azioni da sviluppare, al confronto con gli organi di governance, fino alla revisione annuale del reporting non finanziario e alla collaborazione con il **CSR Steering Committee**. Quest'organo, a tutti gli effetti un'interfaccia tra le/i dipendenti del Gruppo e il CSR Management, ha il compito di informare circa le attività correnti, valutare le performance CSR, presentare proposte di miglioramento, misurare gli obiettivi e le misure da raggiungere e favorire la diffusione di una maggiore consapevolezza in merito ai temi della sostenibilità. Del CSR Steering Committee fanno parte il CSR Management e le/i responsabili del servizio o le/i collaboratrici/ori dei settori Human Resources (HR), Health Safety & Environment (HSE), Procurement, Enterprise Risk Management (ERM), Corporate Strategy, Engineering, Controlling, Contabilità, Information Technology (IT), Comunicazione, Marketing, Produzione, Vendita & Trading, Reti, Calore & Servizi e Smart Region.

Nel 2020 abbiamo inserito all'interno del nuovo Piano industriale l'obiettivo di rinforzare la governance integrata di Alperia. Il nuovo piano strategico, che decorre dal 2020 al 2024, si chiama infatti One Vision, a sottolineare proprio la volontà di dotarsi di una visione unica, dove la sostenibilità ricopre un ruolo centrale. Ciò significa garantire una maggiore integrazione della sostenibilità per:

- la gestione del rischio (ad esempio nella gestione dei rischi reputazionali, climatici e informatici);
- la definizione di politiche e procedure (ad esempio, nella formalizzazione di una procedura di CSR Management per formalizzare la ESG governance, nella definizione di una Diversity Policy con un/una Diversity Manager e nella valutazione dell'adozione di un Codice di autodisciplina);
- il rafforzamento della cultura aziendale (ad esempio con l'attivazione di misure di sensibilizzazione che aumentino la comunicazione interna sui temi ESG, ad esempio con la creazione di un video che spieghi la Corporate Social Responsibility in Alperia e la definizione di un piano per l'inserimento dei temi ESG nei Corporate Training Programs);
- la definizione del reporting & performance per garantire la qualità dei dati non finanziari con obiettivi chiari.

Nel 2020 è stato anche fatto un internal audit sul CSR Management e sul processo di raccolta dei dati non finanziari. La funzione di internal audit ha realizzato un report contenente i vari output e aspetti di miglioramento che sono emersi all'audit svolto, in modo tale da poter migliorare in futuro il processo di rendicontazione non finanziaria. Entro il 2022 è in programma una formazione sugli standards non finanziari (GRI, GHG Protocol), sulla legislazione e sul processo di raccolta dei dati e la creazione di un manuale per la rendicontazione non finanziaria. A seguire, è in previsione una valutazione dei dati rilevati supportata dall'IT.

3.3.1. Sustainability policy

Cinque fattori chiave

Nel 2019, Alperia ha definito una nuova Sustainability Policy per affrontare i temi della sostenibilità in maniera globale, la quale non ha subito modifiche nel corso del 2020, risultando ancora valida nel corso di questo anno.

Sono cinque gli ambiti strategici sui quali Alperia intende agire con le sue attività, così come previsto dalla sua Sustainability Policy:

- **Territorio:** creiamo valore aggiunto a livello locale, anche in termini di posti di lavoro, imposte e tasse, contratti di fornitura e impegno sociale. Lo facciamo garantendo, attraverso appositi strumenti di controllo e compliance, trasparenza e correttezza nel nostro operato. Ogni operazione è realizzata con attenzione alla sicurezza tecnica e alla robustezza degli

impianti, all'affidabilità e alla disponibilità dell'approvvigionamento energetico. Grazie alla definizione di requisiti ecologici e sociali minimi nelle gare di appalto, nella selezione delle/dei fornitori, nelle valutazioni e negli audit delle/dei fornitori, contribuiamo attivamente alla configurazione sostenibile dell'intera catena di fornitura. Le fonti energetiche primarie sono reperite a livello locale, ove possibile, e sono prevalentemente rinnovabili. Inoltre, nel 2021 lavoreremo per prevenire rischi reputazionali e operativi e per coinvolgere le/i nostre/i stakeholder in maniera ancora più attiva.

- **Sviluppo e innovazione:** sviluppiamo nuove soluzioni tecnologiche per offrire prodotti e servizi energetici che abbiano il minor impatto ambientale possibile e garantiscano un approvvigionamento affidabile e sostenibile. L'obiettivo ultimo resta quello di rendere le attività dell'azienda al 100% verdi.
- **Green Mission:** manteniamo l'impatto ambientale al livello più basso possibile, promuoviamo una produzione energetica a basse emissioni, attuiamo programmi per la conservazione della biodiversità, preveniamo le contaminazioni e attuiamo un adeguato smaltimento dei rifiuti prodotti. Facciamo un uso razionale e sostenibile delle risorse idriche, gestendo i rischi associati alla scarsità d'acqua. Tutta l'energia viene sfruttata in modo responsabile, sostenendo misure volte al risparmio e all'uso efficiente delle risorse.
- **Clienti:** vogliamo costruire un rapporto di fiducia con le/i nostre/i clienti, mettendoci a loro disposizione in maniera efficace e con prodotti e servizi personalizzati, competitivi e sostenibili. Dialoghiamo con loro attraverso una comunicazione e un'attività di marketing trasparenti e aggiornate, tenendo conto degli aspetti sociali ed ecologici. La tutela dei dati personali e l'osservanza delle vigenti norme in materia di privacy e sicurezza sono garantite in ogni momento.
- **Personale:** perseguiamo una gestione responsabile delle risorse umane, garantiamo un livello di sicurezza sul lavoro massimo sia per il personale che per le imprese di appalto, aspetti che abbiamo ulteriormente migliorato nel 2020 con apposite misure anti-contagio da Covid-19. Promuoviamo un ambiente di lavoro aperto, favorevole alle famiglie e attento al tema della diversity e delle pari opportunità, con una comunicazione trasparente e una formazione continua.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Introduzione di una politica di incentivi per il management per il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità (ad esempio mediante l'inclusione di obiettivi CSR nei cataloghi obiettivi personali e quale criterio di valutazione per il compenso)	<ul style="list-style-type: none"> * Integrazione di un obiettivo di sostenibilità nei Management by Objectives per i vertici del Gruppo * Il grado di raggiungimento degli obiettivi influisce sul premio aziendale: almeno il 60% degli obiettivi operativi, con scadenza 2020, del Piano di sostenibilità 2017-2021 sono raggiunti 	<ul style="list-style-type: none"> * Inclusione di target di performance e di MBO a lungo termine * Inserimento di obiettivi ESG per il middle management 	2024	-	-	-	In corso
Aumentare la qualità dei dati non finanziari / ESG e i processi di raccolta	<ul style="list-style-type: none"> * Effettuato un internal audit sul CSR Management e il processo di raccolta dei dati non finanziari 			✓			✓
Aumentare la qualità dei dati non finanziari / ESG e i processi di raccolta (nuovo)		<ul style="list-style-type: none"> * Aumentare la formazione sugli standards non finanziari (GRI, GHG Protocol), la legislazione e il processo di raccolta dei dati 	2022				Nuovo
Aumentare la qualità dei dati non finanziari / ESG e i processi di raccolta (nuovo)		<ul style="list-style-type: none"> * Formalizzare il manuale per la rendicontazione non finanziaria 	2022				Nuovo
Aumentare la qualità dei dati non finanziari / ESG e i processi di raccolta (nuovo)		<ul style="list-style-type: none"> * Valutazione di una rilevazione dei dati supportata dall'IT 	2023				Nuovo
Definizione e formalizzazione della struttura di governance sul tema CSR/sostenibilità/ESG	<ul style="list-style-type: none"> * Avviata l'elaborazione di una CSR Management Procedure per formalizzare la struttura di governance in funzione della gestione della sostenibilità * Integrato l'obiettivo per la costruzione di un modello di governance integrata nel nuovo Piano industriale 2020-2024 	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborazione di una CSR Management Procedure per formalizzare la ESG Governance 	2021	-	-	-	✓

Definizione e formalizzazione della struttura di governance sul tema CSR/sostenibilità/ESG	* Prima valutazione dell'adozione del Codice di Corporate Governance, elaborato dal Comitato per la Corporate Governance, il quale potrebbe aggiungersi al Codice Etico del Gruppo, al Codice Disciplinare e alle Golden Rules	* Condivisione e discussione con la Direzione Generale e la Direzione Corporate Strategy dei risultati della valutazione effettuata	2021	-			Nuovo
Aumentare la consapevolezza sui temi ESG e creare una cultura della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa tra il nostro management e le/i nostre/i dipendenti	* Aumento della comunicazione interna sui temi ESG, ad esempio con un Video che spieghi la Corporate Social Responsibility in Alperia	* Creazione di un piano per l'inserimento dei temi ESG nei Corporate Training Programs	2021	-	-	-	Nuovo

3.3.2. Matrice di materialità {GRI 102-46, 102-47}

I temi essenziali di Alperia

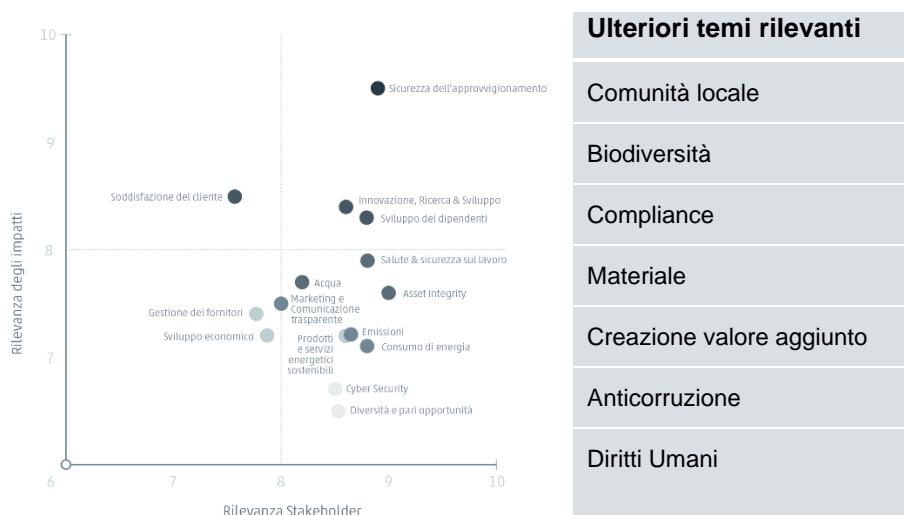
Per migliorare le performance di sostenibilità all'interno dell'azienda, Alperia ha adottato un sistema di reportistica basato sui "Sustainability Reporting Standards" definiti dal Global Reporting Initiative (**GRI**). L'elemento centrale degli standard è rappresentato dall'**analisi di materialità** con cui vengono identificate le problematiche e gli indicatori di sostenibilità essenziali per Alperia. Per l'anno 2020 si è fatto affidamento sull'analisi di materialità svolta nel 2017 e sull'analisi dei media e del contesto svolta nel corso del 2020, sulla base della quale sono approvati i temi essenziali; l'aggiornamento della matrice è previsto per il 2021. Per definire tali temi, abbiamo:

1. predisposto una "long list" di temi legati alla sostenibilità sulla base dell'analisi della concorrenza, dei megatrend, dei media, dei feedback delle/degli stakeholder e delle attività di Alperia identificando così trenta temi;
2. definito internamente le priorità e valutato gli impatti delle nostre attività attraverso un workshop con i servizi e le società controllate interessate (su una scala da 1 a 10 a seconda dell'entità degli impatti): sono emersi venti temi;
3. definito le priorità con le/gli stakeholder rispetto ai venti temi selezionati, attraverso un sondaggio anonimo online a cui hanno partecipato 176 persone;
4. predisposto la matrice di materialità classificando i temi in base all'importanza.

Un tema è considerato essenziale se:

- rientra tra i dieci temi principali del sondaggio svolto tra le/gli stakeholder o
- compare tra i primi dieci impatti significativi e/o
- ha ottenuto più di sette punti sia nel sondaggio effettuato tra le/gli stakeholder che nella valutazione dell'impatto

Sono così emersi i **quindici temi rilevanti** per Alperia.



3.3.3. Piano di sostenibilità 2017-2021

Il nostro piano d'azione verso performance migliori

Il Piano di sostenibilità, che decorre fino al 2021, è stato istituito nel 2017 e al suo interno sono indicati gli obiettivi da raggiungere a livello ambientale, sociale ed economico. Obiettivi che Alperia ha iniziato a monitorare dal 2018 attraverso il Bilancio di sostenibilità, documento che viene approvato dal Consiglio di Gestione e dal Consiglio di Sorveglianza.

Basandosi sull'analisi di materialità, i **temi ritenuti più rilevanti per Alperia sono 16**: innovazione, ricerca e sviluppo, prodotti e servizi energetici sostenibili, salute e sicurezza sul lavoro, sviluppo delle/dei dipendenti, diversità e pari opportunità, acqua, emissioni, consumo di energia, cyber security, soddisfazione della/del cliente, marketing e comunicazione trasparente, sviluppo economico, gestione delle/dei fornitori/ori, asset integrity, sicurezza nell'approvvigionamento. Tali temi definiscono anche le **5 aree di azione** con gli aspetti chiave che utilizziamo per misurare i progressi fatti nella realizzazione della nostra strategia. In riferimento a essa, fissiamo obiettivi e misure in accordo con la Direzione. In particolare, le cinque aree identificate sono: Territorio, Green Mission, Dipendenti, Sviluppo e Innovazione, Clienti.

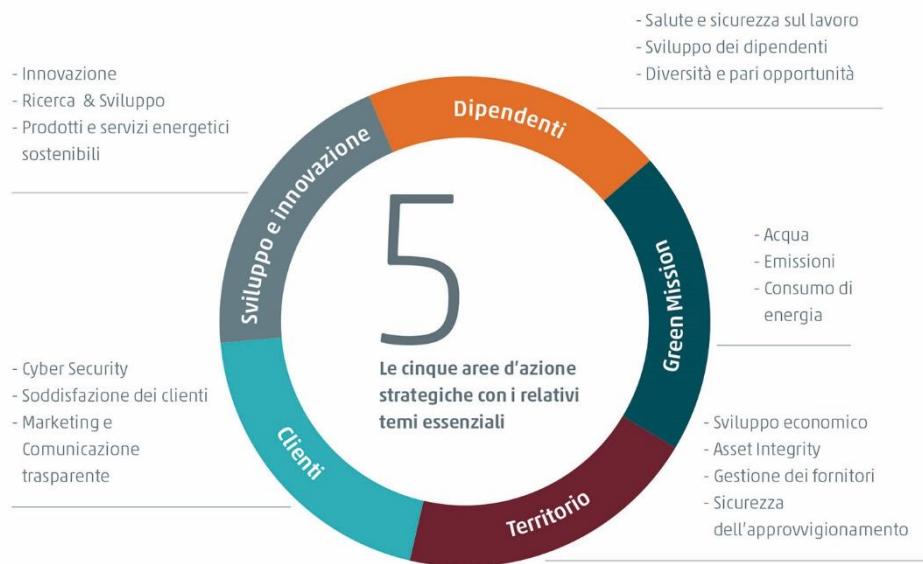


Figura 4: Le cinque aree d'azione strategiche del Gruppo Alperia (fonte: Alperia)

Gli obiettivi che perseguiamo con la nostra strategia sono: la riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra, il potenziamento della Smart Region altoatesina, l'aumento della soddisfazione delle/dei clienti e delle/dei dipendenti, l'aumento della quota di fatturato derivante dalla vendita di prodotti e servizi sostenibili e la creazione di un valore aggiunto di 1,2 miliardi di euro per la provincia nell'arco di cinque anni. Gli interessi economici vanno quindi di pari passo con quelli ecologici e sociali, mettendo sempre al centro la tutela del territorio e il benessere della comunità, anche attraverso investimenti in ricerca e sviluppo che consentiranno di sviluppare modelli energetici all'avanguardia riducendo consumi, sprechi ed emissioni.

Coerentemente a questa missione, abbiamo integrato il Piano strategico 2020-2024 con la nostra strategia di sostenibilità e secondo quanto emerso dalla verifica annuale, è stato realizzato il **70% degli obiettivi operativi** che avevano scadenza nel 2020. Il grado di raggiungimento degli obiettivi influisce anche sul premio aziendale. Dei ventisette obiettivi che ci eravamo prefissati per il 2020 ne abbiamo realizzati diciannove. Quelli che non abbiamo raggiunto sono:

- **Riduzione delle interruzioni di corrente e riduzione della durata delle interruzioni:** la frequenza delle interruzioni per la/il cliente registrate nel 2020 è stata pari a 1,91 con un aumento SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) del 26% rispetto al 2019; la durata delle interruzioni di forniture per la/il cliente registrate nel 2020 è stata pari a 29,82 minuti con un aumento SAIDI (System Average Interruption Duration Index) del 6% rispetto al 2019. Tali aumenti riguardano principalmente l'alta concentrazione e sono stati causati dai lavori effettuati nella città di Bolzano per la posa di varie infrastrutture, come Teleriscaldamento e linee MT. Lavori che hanno generato un numero maggiore di danneggiamenti dei cavi rispetto agli anni precedenti.
- **Nessun infortunio occorso a dipendenti e a collaboratrici/ori di imprese esterne:** nel 2020 abbiamo avuto quattordici incidenti che hanno coinvolto le/i dipendenti e sedici che hanno coinvolto ditte esterne.
- **Il 100% delle gare significative contiene requisiti minimi di sostenibilità:** nel 2020 siamo arrivati all'80%.
- **Il 100% di reclami evasi tempestivamente:** nel 2020 ne abbiamo evasi tempestivamente il 99%.
- **Il 99% delle chiamate al numero verde con risposta:** siamo arrivati al 96% perché abbiamo registrato un aumento delle chiamate del +65% a causa dell'emergenza Covid-19.
- **Organizzare colloqui di feedback regolari con il 100% delle/dei dipendenti:** nel 2020 siamo arrivati all'82,75%.
- **Riduzione del tasso di assenza:** nel 2020 il tasso di assenza è passato dal 6,01% all'8% perché vi è stato un aumento dei giorni lavorativi persi per assenze del 42% causa Covid-19.

Il nostro Bilancio di sostenibilità è strutturato secondo queste aree d'azione e i rispettivi temi materiali. Alla fine di ogni capitolo si può trovare una lista dettagliata degli obiettivi strategici e operativi, delle misure per raggiungerli e dello stato di avanzamento.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Integrazione della strategia di sostenibilità nel Piano strategico 2017-2021	<ul style="list-style-type: none"> * Pubblicazione del nuovo Piano industriale 2020-2024 con la sostenibilità integrata in modo strutturato * Aggiornamento degli obiettivi nel Piano di sostenibilità 2017-2021 con il Piano industriale 2020-2024 	<ul style="list-style-type: none"> * Definire un processo/sistema di monitoraggio degli obiettivi definiti nel Piano industriale 	2021	-	-	-	✓
Destinare l'80% degli investimenti previsti dal Piano industriale 2020-2024 per soddisfare almeno dieci obiettivi di sostenibilità delle Nazioni Unite		<ul style="list-style-type: none"> * Stabilire un processo di monitoraggio degli investimenti 	2020-2024	% dell'investimento allineato con gli SDG	80		In corso

3.3.4. Remunerazione legata agli Obiettivi di Sostenibilità

Con l'obiettivo di coinvolgere tutte le persone che lavorano in Alperia nel perseguire questi obiettivi, dal 2020 abbiamo collegato il premio di produzione delle/dei dipendenti e il **Management by Objectives** (MBO) dei vertici dell'azienda al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità.

- **Premio di produzione:** il raggiungimento di almeno il 60% degli obiettivi, definiti nel Piano di sostenibilità ogni anno, influisce sul premio di produzione.
- **Management by Objectives (MBO):** il nostro Top Management deve includere almeno uno degli obiettivi di sostenibilità nel suo MBO.

3.3.5. Stakeholder Management (GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Come comuniciamo con le/gli stakeholder

Dialogare con le/gli stakeholder è prioritario per Alperia. Siamo convinti che per creare un futuro davvero sostenibile sia necessario lavorare insieme, con il coinvolgimento di tutte/i. Per farlo, comuniciamo con azioniste/i, investitori/ori, clienti, dipendenti, Comuni rivieraschi e Comuni sul cui territorio si trovano le centrali, fornitori/ori, istituti di ricerca e gruppi d'interesse come le associazioni ambientaliste, imprenditoriali e del settore pesca, sindacati e associazioni delle/dei consumatori/ori, utilizzando diversi canali e coinvolgendoli su diversi temi. Il coinvolgimento delle/degli stakeholder sarà sempre più importante per noi. Già nel 2020 avevamo previsto l'avvio degli Stakeholder round table, che però, a causa della pandemia, è stato rinviato al 2021.

- **Clienti:** così come previsto, Edyna nel 2020 ha iniziato a installare gli Smart Meter, i contatori di ultima generazione, alle/ai sue/suo clienti. Tale operazione è stata accompagnata da una campagna di comunicazione mirata ed è stata preceduta da alcune serate informative durante le quali sono state presentate le nuove funzionalità dei dispositivi e il loro piano di sostituzione. Inoltre, Edyna ha presentato direttamente ai Comuni più colpiti da eventi metereologici estremi, il piano con cui si prepara ad affrontare eventi simili. Sempre nel corso del 2020, Alperia è stata premiata come miglior "Green Brand",⁵ distinguendosi nell'ambito dell'International Charge Energy Branding Award 2020, e ha conquistato il primo posto anche nella classifica dei provider di energia elettrica stilata da Altroconsumo,⁶ la maggiore associazione italiana per la tutela delle/dei consumatori/ori.
- **Collaboratrici/ori:** nel corso del 2020, Alperia ha lanciato un sondaggio tra le/i sue/suo dipendenti sullo smart working, modalità lavorativa che a seguito del Covid-19 è stata notevolmente potenziata. La maggior parte dei rispondenti ha espresso un feedback positivo: più dell'87% ritiene che lavorare in smart working possa migliorare la conciliazione vita-lavoro, il 55% delle/dei partecipanti vorrebbe continuare a farlo anche dopo l'emergenza sanitaria almeno per due-tre giorni alla settimana e circa il 33% delle/dei collaboratrici/ori ha dichiarato finanche un incremento del senso di appartenenza aziendale. Nonostante la pandemia, inoltre, sono proseguiti (in digitale) le attività di formazione, estese anche alle soft skills, e i workshop dedicati alla leadership. Inoltre, nel corso del 2020, le/i dipendenti di Alperia sono stati coinvolti/i anche in un sondaggio riguardante la rete intranet myAlperia, in vista del suo rinnovo. Alle/ai partecipanti al sondaggio è stato chiesto di identificare quali siano i possibili miglioramenti nella nuova rete e quali gli aspetti ritenuti più efficaci e interessanti nella rete in uso. È emerso il desiderio di una rete più orientata alla socialità, alla condivisione di informazioni e a una comunicazione bidirezionale.
- **Fornitrici/ori:** anche nel 2020, Alperia ha coinvolto le/i proprie/propri fornitori/ori nella ricerca di soluzioni ecosostenibili, in particolare con la gara di appalto per i distributori automatici di bevande e snack, all'interno della quale sono stati definiti specifici criteri per la selezione dei prodotti da inserire (biologici, equosolidali, integrali, vegani, con bottiglie non in PET, etc.).
- **Proprietarie/proprietari e investitrici/ori:** il bilancio di sostenibilità di Alperia viene presentato durante l'Assemblea dei Soci. Si tengono incontri regolari con il Consiglio di Sorveglianza per delineare e discutere gli aspetti chiave della sostenibilità. Un aspetto importante nel 2020 è stata l'integrazione della sostenibilità nel Piano industriale 2020-2024.
- **Gruppi di interesse:** Alperia è impegnata in organismi e associazioni che si occupano di tematiche energetiche e di innovazione e con Edyna, la società di distribuzione, opera come intermediario tra la Provincia Autonoma di Bolzano e l'operatore di rete nazionale TERNA, portando avanti le richieste del territorio.
- **Cittadine/i:** per ovviare all'impossibilità di organizzare le tradizionali "Giornate delle porte aperte" a seguito del Covid-19, Alperia ha organizzato un tour virtuale delle centrali idroelettriche attraverso la sua pagina Facebook e il sito www.alperiagroup.eu. Un modo innovativo per avvicinare le persone a queste straordinarie tecnologie, pur restando a casa.
- **Scuole:** nel 2020 abbiamo sviluppato progetti dedicati alle/agli studentesse/i delle scuole elementari e medie. Per le/bambine/i delle elementari abbiamo realizzato il libricino "Il risparmio energetico e la protezione del clima" con cui abbiamo spiegato come possono contribuire a far fronte ai cambiamenti climatici e attraverso la storia della luciola Lucy, che combatte i cambiamenti climatici, abbiamo veicolato il concetto della conservazione dell'energia. Tutti gli

⁵ <https://charge.events/charge-awards/>

⁶ www.adnkronos.com/quale-azienda-di-luce-e-gas-la-classifica-di-altroconsumo-con-i-4-provider-migliori_7lx40dFNLyKJExYrHi91jp

opuscoli sono stati creati in lingua italiana e in lingua tedesca e sono stati accompagnati da un blocco #Alperiaforschools con una matita. Lo stesso blocco è stato consegnato anche alle/agli studentesse/i delle scuole medie a cui Alperia ha dato anche la possibilità di scoprire le sue centrali attraverso un tour in realtà virtuale. Ogni scuola ha potuto prendere in prestito gratuitamente una Box VR contenente dieci visori. Le/gli studentesse/i hanno potuto così visitare direttamente nella loro aula una centrale idroelettrica – tra cui anche quella di Bressanone – o una diga. Un'esperienza didattica indimenticabile.

- **Istituti di ricerca:** Alperia investe in ricerca e innovazione avvalendosi della collaborazione di alcuni dei più importanti istituti di ricerca nell'arco alpino, tra cui la Libera Università di Bolzano, con cui condivide il progetto vincitore del bando "Fusion Grant" per la gestione più sostenibile dei sedimenti dei fiumi, ed Eurac Research con cui sta sviluppando il progetto LIFE4HeatRecovery, dedicato allo sviluppo di una nuova generazione di reti di teleriscaldamento intelligenti in cui può essere integrato un numero elevato di fonti di calore a bassa temperatura (10-40°C) disponibile all'interno della cerchia urbana.
- **Comunità:** fin dall'inizio della pandemia, il Gruppo Alperia ha avviato iniziative di ampio respiro a sostegno del territorio. Ha infatti donato 1 milione di euro ad associazioni locali, ha rinnovato le sponsorizzazioni in atto, ha dato la possibilità di ricevere gratuitamente energia elettrica per due mesi a tutte/i le/i clienti Alperia che tra il 5 marzo e il 31 maggio 2020 sono state/i messe/i in cassa integrazione o si sono ritrovate/i disoccupate/i e ha concesso una moratoria sui pagamenti dell'energia elettrica e del gas per tre mesi alle PMI altoatesine. Azioni orientate a dare un contributo concreto e un segnale di solidarietà importante a tutta la comunità.

3.3.6. Certificazioni ottenute dal Gruppo

- ISO 9001 per la gestione della qualità
- ISO 14001 per la gestione ambientale
- ISO 45001 per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro
- 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 delle/dei proprie/propri clienti con assunzione diretta dei rischi e garanzia di successo dell'iniziativa
- Audit Famiglia e Lavoro

4. IL CONTESTO DELLA SOSTENIBILITÀ

4.1. L'impatto del Covid-19

Economia, ambiente, sicurezza, società

Il Covid-19 ha accelerato l'emersione di alcuni rischi globali e intensificato le sfide della sostenibilità. Da un mercato provinciale della Cina, il virus si è diffuso rapidamente in tutto il mondo, viaggiando lungo le rotte degli spostamenti e le catene di fornitura, generando enormi costi sociali ed economici. Vi sono prove scientifiche che attestano che la diffusione di malattie come il Covid-19 sia stata aggravata dall'aumento delle temperature,⁷ dalla deforestazione,⁸ dalla perdita di biodiversità⁹ e dalle condizioni igienico-sanitarie carenti.¹⁰ Tutte tematiche interconnesse e di grande rilievo che riguardano la sostenibilità.

Secondo le Nazioni Unite, la **pandemia ha influito negativamente su tredici dei diciassette Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (SDG): ha aumentato le disuguaglianze e le vulnerabilità, creato nuove sacche di disoccupazione, indebolito i sistemi sanitari, reso meno efficace e accessibile l'apprendimento, esposto a violenze e difficoltà le fasce più deboli della popolazione, limitato l'impegno nella lotta al cambiamento climatico, per citare solo alcuni effetti. Dall'altro canto, però, proprio la pandemia può rappresentare un'occasione epocale di cambiamento. Non è un caso che il World Economic Forum abbia scelto come tema per Davos 2021 "The Great Reset" – "Il Grande Reset", i cui tre pilastri saranno: equità, sostenibilità e innovazione. Il Forum ha chiesto a 350 tra le/i migliori esperte/i mondiali di valutare i rischi più probabili e preoccupanti di ricaduta da Covid-19 nei prossimi diciotto mesi. I risultati hanno visto tra le principali preoccupazioni:

- **Economia:** una prolungata recessione è stata indicata da due esperte/i su tre.
- **Sicurezza informatica:** il 50% delle/degli intervistate/i si è detto particolarmente preoccupato per un aumento degli attacchi cibernetici contro le proprie aziende.
- **Ambiente:** nonostante il calo dell'8% delle emissioni globali previsto nel 2020, il mondo mancherebbe comunque l'obiettivo di contenere il riscaldamento globale entro 1,5 °C per evitare una catastrofe planetaria. Tale condizione peggiorerà se i

⁷ Cfr. Caminade, Cyril et al. (marzo 2014) "Impact of climate change on global malaria distribution". Atti della National Academy of Sciences degli Stati Uniti d'America, 111 (9).

⁸ Cfr. Fornace, Kimberly M et al. (febbraio 2016) "Association between Landscape Factors and Spatial Patterns of Plasmodium knowlesi Infections in Sabah, Malaysia". Emerging Infectious Diseases Journal, 22 (2).

⁹ Cfr. Chivian, Eric e Bernstein, Aaron (2008) "Sustaining Life: How Human Health Depends on Biodiversity".

¹⁰ Cfr. Lowe, Rachel et al. (gennaio 2018) "The Zika Virus Epidemic in Brazil: From Discovery to Future Implications". International Journal of Environmental Research and Public Health, 15 (1).

Paesi non riusciranno a inserire criteri di sostenibilità nei loro piani di ripresa e se il Covid-19 eclisserà la sostenibilità dalle agende pubbliche.

- **Ansia sociale:** con il distanziamento aumenta la propensione a depressione e suicidi;¹¹ le/i giovani si trovano ad affrontare prospettive economiche molto più nere rispetto a quelle della crisi finanziaria del 2008; la classe del 2020 rischia di diventare la prossima "generazione perduta". Ansie che potrebbero peggiorare ulteriormente nel 2021.
- **Disuguaglianze di genere:** sono state prevalentemente le donne a risentire degli effetti negativi del lockdown e della didattica a distanza. Molte di loro hanno dovuto lasciare il lavoro per dedicarsi alla cura dei figli o hanno dovuto cercare di gestire entrambe le dimensioni (familiare e professionale) allo stesso tempo. Secondo un'indagine di McKinsey, i posti di lavoro delle donne si sono dimostrati 1,8 volte più vulnerabili a questa crisi rispetto a quelli degli uomini. Le donne, infatti, rappresentano il 39% dell'occupazione globale, ma sono state protagoniste del 54% delle perdite complessive di posti di lavoro.¹²

Tutti questi rischi devono essere intesi come avvertimenti per intervenire prima che sia troppo tardi. Il Covid-19 ha evidenziato i punti di forza da cui attingere per ricostruire un mondo migliore: con il rallentamento delle attività produttive e dei trasporti, ad esempio, sono calate le emissioni di CO₂ nell'atmosfera;¹³ la natura globale del problema ha aumentato la consapevolezza circa l'esigenza di cooperare a livello internazionale per la salute e la stabilità dei Paesi; la difficoltà economica generata dalla crisi ha stimolato una nuova solidarietà e inclusività. Ora, imprese, governi e cittadine/i hanno l'opportunità di accelerare la trasformazione verso modelli operativi più sostenibili e digitali, migliorando al contempo la produttività. Lo stesso recovery fund "Next Generation EU" fornirà all'Italia un'opportunità eccezionale per far ripartire l'economia e modernizzare il tessuto economico. L'ambizione è quella di introdurre misure che possano guardare oltre la crisi e porre solide basi per le prossime generazioni. Basi che dovranno poggiarsi su un cambio di paradigma nel settore energetico e della sanità. Il piano richiede infatti interventi a favore della Green Economy, della trasformazione digitale e della sanità. Gli operatori come Alperia dovranno quindi ripensare la loro strategia facendo leva su sostenibilità, digitalizzazione e centralità delle/dei clienti.

Due aspetti che abbiamo reso centrali nel nostro nuovo Piano industriale, certi di poter contribuire attivamente alla costruzione di questa nuova era. Più green, più responsabile, più inclusiva.

4.2. Il cambiamento climatico

L'anno più caldo di sempre

Il 2020 è stato **l'anno più caldo per l'Europa**, così come rilevato dal Copernicus Climate Change Service, con 1,25 °C in più rispetto al periodo preindustriale. Un primato condiviso con il 2016 e che arriva alla fine di un decennio che ha registrato temperature record. Non solo, da un'analisi di Coldiretti su dati dell'European Severe Weather Database, si evidenzia come il 2020 sia stato segnato in Italia da una media di più di quattro tempeste (4,1) al giorno tra grandinate, tornado, nevicate anomale, fulmini e bombe d'acqua che hanno provocato frane, esondazioni, gravissimi danni nelle città e nelle campagne, con decine di vittime. Il 2020 è stato per l'Italia il quinto anno più caldo dal 1800, con una temperatura di quasi un grado superiore alla media storica (+0,96 °C).¹⁴

Negli ultimi 150 anni la temperatura media è aumentata di quasi lo 0,8 °C a livello globale e di circa 1 °C in Europa. Il Gruppo intergovernativo di esperte/i sul cambiamento climatico (IPCC) prevede che – senza interventi correttivi adeguati – le temperature globali possano salire di altri 1,8 °C-4,0 °C rispetto all'epoca preindustriale, con un aumento del livello medio del mare tra i 6 e i 9 metri, la perdita di tutte le barriere coralline a causa dell'acidificazione degli oceani, della foresta amazzonica e diverse parti del pianeta diverrebbero inabitabili. Per evitare un collasso sistematico, secondo l'Emission Gap Report dalle Nazioni Unite, dovremo anzitutto ridurre le emissioni di CO₂ del 7,6% all'anno fino al 2030, così da riuscire a contenere il riscaldamento globale entro 1,5 °C. Questo taglio dovrà essere accompagnato da un investimento di 460 miliardi di dollari all'anno in energia pulita. L'Europa, intanto, a gennaio 2020 ha approvato il Green Deal, con l'obiettivo di investire 1.000 miliardi di euro nell'economia verde per ridurre le emissioni di gas serra del 40% entro il 2030 e raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. In aggiunta, la sostenibilità sarà centrale anche nel Recovery Found, il piano per la ripresa ideato a seguito della pandemia.

PNIEC: il Piano per un'Italia più green

Il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima,¹⁵ approvato a dicembre 2019, pone le basi per far sì che anche l'Italia possa realizzare un'economia più rispettosa delle persone e dell'ambiente secondo cinque linee di intervento basate su: decarbonizzazione, efficienza energetica, sicurezza energetica, sviluppo del mercato interno dell'energia e ricerca, innovazione e competitività. Secondo quanto previsto dal documento, entro il 2030 le green energy dovranno contribuire per il 30% al soddisfacimento dei consumi finali lordi totali. Nei consumi elettrici, la quota di rinnovabili è prevista al 55%, mentre arrivano al 33,9% le Fonti di Energia Rinnovabile (FER) nel settore termico e al 22% la quota che riguarda l'incorporazione di rinnovabili nei trasporti. In tema di trasporti, inoltre, il Governo prevede un incremento di nuove immatricolazioni di auto elettriche, con l'obiettivo di circa 4 milioni di auto elettriche pure al 2030, che, se sommate alle auto ibride plug-in, consentirebbero di arrivare a un valore complessivo di circa 6 milioni di auto elettrificate al 2030. Sul piano dell'efficienza energetica, è prevista una riduzione dei consumi entro il 2030 del 43% dell'energia primaria e del 39,7% dell'energia finale, mentre sul fronte emissioni il testo riporta una riduzione dei gas serra del 33% per tutti i settori che non rientrano nell'EU Emission Trading Scheme (ETS), il mercato delle quote di

¹¹ Covid-19 Risks Outlook "A Preliminary Mapping and Its Implications", World Economic Forum.

¹² Covid-19 and gender equality: Countering the regressive effects, McKinsey.

¹³ Global Carbon Budget 2020.

¹⁴ Elaborazioni Coldiretti su dati Isac Cnr relativi ai primi undici mesi.

¹⁵ https://www.mise.gov.it/images/stories/documents/PNIEC_finale_17012020.pdf

emissione europeo, ossia trasporti (esclusa l'aviazione), residenziale, terziario, industria non energivora, agricoltura e rifiuti.

Per quanto riguarda l'addio dell'Italia al carbone entro il 2025, come si legge nel documento, si potrà realizzare solo se nel frattempo saranno "realizzati gli impianti sostitutivi e le necessarie infrastrutture e una significativa accelerazione delle rinnovabili e dell'efficienza energetica nei processi di lavorazione". Attualmente in Italia, stando ai dati dello stesso PNIEC, risultano in esercizio otto centrali termoelettriche a carbone.

L'impegno dell'Alto Adige e la scommessa sull'idrogeno verde Il Piano Clima e il Masterplan sulle politiche energetiche

L'Alto Adige si è dotato nel 2011 del Piano Clima Energia Alto Adige 2050: uno strumento strategico con cui intende diventare un KlimaLand riconosciuto a livello internazionale, adottando un approccio sostenibile alla questione energetica. Il Piano – che viene aggiornato ogni cinque anni – punta ad aumentare l'efficienza energetica e a limitare le emissioni di gas serra, aumentando la produzione di energia rinnovabile, che già oggi raggiunge circa il 70% del fabbisogno energetico locale. In particolare, gli obiettivi prioritari del piano sono:

- limitare il consumo energetico per abitante (esclusa l'energia grigia)¹⁶ a meno di 2.500 Watt l'anno entro il 2020 e a meno di 2.200 Watt l'anno entro il 2050
- ridurre le emissioni di CO₂ a meno di 4 t l'anno pro capite entro il 2020 e a meno di 1,5 t l'anno al più tardi entro il 2050
- aumentare la percentuale di fabbisogno energetico coperto da energie rinnovabili fino ad almeno il 75% entro il 2020 e fino a oltre il 90% entro il 2050

Non solo, per favorire lo sviluppo sostenibile la giunta provinciale di Bolzano ha approvato un Masterplan sulle politiche energetiche e la mobilità. Il piano punta allo stoccaggio dell'energia elettrica ricavata in modo sostenibile con l'idrogeno verde, da utilizzare per la mobilità green e l'efficienza energetica. Anche Alperia ha contribuito alla definizione del piano H2, collaborando con il Dipartimento mobilità e ambiente, il Centro idrogeno IIT, la società Autostrada del Brennero A22, Eurac Research e l'Euregio. L'obiettivo è evitare il più possibile il trasporto privato motorizzato, ridurre le emissioni da trasporto su gomma lungo l'asse del Brennero e sostenere la mobilità elettrica senza emissioni con l'idrogeno che, se generato da elettricità prodotta in modo sostenibile, può diventare una fonte di energia ideale. Gli autobus del trasporto passeggeri locale saranno quindi gradualmente convertiti in unità ecocompatibili. Nonostante in Alto Adige ci siano poche industrie che usano combustibili fossili e siano molto diffuse le rinnovabili, si producono quasi 5,3 tonnellate di CO₂ equivalente all'anno pro capite. Solo i trasporti emettono il 44% del totale dei gas serra, con dati più alti della media nazionale. Segue la produzione di energia termica: riscaldare un parco edifici poco efficiente dal punto di vista energetico impatta per il 36%. Al terzo posto il settore agricolo, con il 18% delle emissioni, soprattutto metano e protossido di azoto, valore più alto della media nazionale.

L'Alto Adige ha inoltre contribuito all'attuazione della direttiva UE sui veicoli puliti, che prevede norme minime per gli appalti pubblici di veicoli stradali ecologici ed efficienti dal punto di vista energetico.

Il piano punta quindi a migliorare significativamente l'impronta di CO₂ in Alto Adige: entro il 2030 si intendono ridurre le importazioni di combustibili fossili per un valore di circa 550 milioni di euro all'anno, riducendo le emissioni di CO₂ del 45%. Un contributo significativo per la protezione del clima, delle persone e della natura.

4.3. Digitalizzazione Interconnessi e vulnerabili

Si stima che entro il 2025 saranno connessi tra loro e su internet circa 75 miliardi di dispositivi, per un mercato di 11 trilioni di dollari. La vulnerabilità delle infrastrutture tecnologiche critiche è una crescente preoccupazione, accentuata proprio dal lockdown. Gli attacchi nei settori energetici, sanitari e dei trasporti sono diventati molto più comuni ed efferati. E l'Internet of Things (IoT) sta ulteriormente amplificando le potenzialità degli attacchi cibernetici. Si stima che in tutto il mondo vi siano già oltre 21 miliardi di dispositivi IoT (che potrebbero raddoppiare entro il 2025) e nel 2021 i danni della criminalità informatica potrebbero raggiungere i 6 trilioni di dollari. Una delle maggiori sfide nel contrasto alla cyber criminalità è rappresentata dall'adozione del 5G, su cui si fonda lo sviluppo del Cloud e dell'Intelligenza Artificiale. Un mercato in grado, secondo le stime, di generare redditi a livello globale per 225 miliardi di euro nel 2025, con 114 miliardi di euro di benefici concentrati in quattro settori (auto, sanità, trasporto ed energia). Non solo, guardando nello specifico all'Italia, il Rapporto Clusit 2020 – Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica – ha certificato come la pandemia abbia dato una spinta decisiva al cybercrime. Solo nei primi sei mesi del 2020 gli attacchi gravi sono cresciuti del 7%, il 14% è stato a tema Covid-19. Le tecniche più utilizzate hanno riguardato malware, phishing e social engineering. Gli attacchi alle infrastrutture critiche, nello specifico, sono cresciuti addirittura dell'85%. Tutto ciò fa sì che la sicurezza informatica sia ancora maggiormente prioritaria. Un obiettivo che richiederà: maggiori investimenti in ricerca e innovazione, creazione di infrastrutture moderne e affidabili e formazione delle/dei cittadine/i sull'uso consapevole dei sistemi informatici.

4.4. Gli Obiettivi di sviluppo sostenibile Insieme per un mondo migliore

L'Agenda 2030, adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, rappresenta il piano di azione globale per il conseguimento di una trasformazione sostenibile della società, dell'economia e dell'ambiente. I suoi **17 Goals (SDGs)**, e i **169 target** specifici in cui

¹⁶ È l'ammontare di energia necessario per estrarre dalla natura, o per coltivare, lavorare, confezionare e trasportare un prodotto (fonte: UNESCWA).

sono declinati, bilanciano le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile (sociale, economico e ambientale), cui si aggiunge la dimensione istituzionale. Essi rappresentano obiettivi comuni su un insieme di questioni importanti per lo sviluppo: la lotta alla povertà, l'eliminazione della fame e il contrasto al cambiamento climatico, per citarne solo alcuni. Tali obiettivi riguardano tutti i Paesi e tutti gli individui: nessuno ne è escluso, né deve essere lasciato indietro lungo il cammino necessario per portare il mondo sulla strada della sostenibilità.

4.4.1. L'Italia e gli SDGs

Best practice a Nord Est

L'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) monitora il loro sviluppo in Italia con relazioni annuali. La diffusione della terza edizione del Rapporto 2020 sui Sustainable Development Goals¹⁷ è avvenuta in presenza della pandemia di Covid-19 che ha accelerato la necessità di una visione unitaria, in grado di elaborare e implementare una strategia orientata alla sostenibilità.

L'analisi mostra un quadro positivo, con miglioramenti rispetto all'anno precedente per il 48,1% degli indicatori, a fronte di un 29,7% rimasto invariato e a un 22,2% in peggioramento. Approfondendo le dinamiche per ciascun Goal, rispetto all'anno precedente, la percentuale di indicatori con variazione positiva risulta significativamente elevata per i Goal 2 (Fame zero, 71,4%) e 13 (Agire per il clima, 66,7%), mentre nei Goal 12 (Consumo e produzione responsabili) e 15 (La vita sulla terra) si registrano i livelli più elevati di indicatori in peggioramento (rispettivamente 54,5% e 41,7%).



Figura 5: Rapporto 2020 sugli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (fonte: ISTAT 2020)

Il report analizza anche la situazione regione per regione, evidenziando situazioni di eccellenza nelle Province Autonome di Bolzano e Trento, dove il 48% degli indicatori si trova nel quintile più virtuoso. Anche la Valle d'Aosta manifesta una distribuzione particolarmente favorevole (41,7%). A eccezione di queste aree geografiche, gli indicatori di sviluppo sostenibile assumono una configurazione più favorevole nelle regioni del Nord-est e in Lombardia, rispetto a Liguria e Piemonte. Nelle regioni centrali, le situazioni più favorevoli si hanno in Toscana e Umbria. Nelle regioni meridionali i valori assunti dagli indicatori sono tra i più bassi, soprattutto in Sicilia, Calabria e Campania (rispettivamente 58,3%, 52,2% e 48,5%), mentre in Abruzzo, Molise e Sardegna la distribuzione appare meno sfavorevole.

4.4.2. L'Alto Adige e gli SDGs

A che punto siamo?

La provincia dell'Alto Adige ha messo a disposizione una piattaforma¹⁸ nella quale presenta il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità dell'ONU. La principale fonte di dati per l'Italia e le singole Regioni è costituita dall'ISTAT. Questi dati,

¹⁷ www.istat.it/it/files/2020/05/SDGs_2020.pdf

¹⁸ <https://astat.provinz.bz.it/barometro/upload/sdg/html/it/index.html>

ove comparabili e disponibili, vengono integrati con dati relativi alle Regioni di paesi limitrofi. L'Alto Adige è in grado di misurare tramite dati statistici il grado di raggiungimento di vari indicatori globali degli Obiettivi di sviluppo sostenibile.

4.4.3. Alperia e gli SDGs

Il nostro impegno concreto

Alperia, consapevole di quanto l'energia possa svolgere un ruolo essenziale rispetto a queste sfide globali, si impegna per dare il proprio contributo alla realizzazione di alcuni dei 17 Obiettivi dell'ONU. E per rafforzare il proprio impegno, ha integrato gli SDGs nel Piano industriale 2020-2024, secondo il quale il **Gruppo prevede di indirizzare l'80% dei suoi investimenti ad almeno 10 obiettivi di sostenibilità delle Nazioni Unite**. In particolare, stiamo lavorando per:

SDG 3 – ASSICURARE SALUTE E BENESSERE

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

- **Target 3.6: Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali** → Lavoriamo per incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici. Effettuiamo con il reparto HSE il monitoraggio degli incidenti e degli infortuni che possono avvenire nei nostri impianti, inclusi gli incidenti stradali. Abbiamo inoltre svolto, ogni tre-quattro anni, corsi di guida sia off-road, che in strada, presso la società Edyna S.r.l., che all'interno del Gruppo Alperia è la società con il più grande parco auto.
- **Target 3.8: Conseguire una copertura sanitaria universale, estendendo l'accesso ai servizi sanitari e ai famaci di buona qualità** → Mettiamo a disposizione delle/dei nostre/i dipendenti un'assicurazione sanitaria integrativa e con Care4u, azienda di cui deteniamo parte della proprietà, abbiamo sviluppato un prototipo per l'assistenza infermieristica dei pazienti nelle RSA e in clinica. La tecnologia si basa su un sistema di sensori IoT ed è già stata sperimentata nel 2020 in una clinica di Bolzano, con l'obiettivo di estendere la tecnologia anche all'ambito domestico.
- **Target 3.9: Entro il 2030, ridurre il numero di decessi e malattie dovute a inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo** → Ci stiamo adoperando per ridurre le emissioni, abbattere la CO₂ e i gas serra, produrre calore pulito con il teleriscaldamento e ridurre gli sprechi energetici, con l'obiettivo finale di evitare 303 kt di CO₂e evitate aggiuntive.

SDG 5 – RAGGIUNGERE L'UGUAGLIANZA DI GENERE

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

- **Target 5.4: Riconoscere e valorizzare il lavoro di cura e il lavoro domestico non retribuiti tramite la fornitura di servizi pubblici, infrastrutture e politiche di protezione sociale e la promozione della responsabilità condivisa all'interno del nucleo familiare, secondo le caratteristiche nazionali** → Siamo un'azienda a misura di famiglia, certificata con l'"Audit Famiglia e Lavoro" assegnato dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma di Bolzano e della relativa Camera di Commercio. Tra gli strumenti che adottiamo, vi sono: orari ridotti e flessibili, misure di conciliazione e smart working.
- **Target 5.5: Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica** → Stiamo lavorando per attirare più donne nelle professioni tecniche e per aumentare la percentuale di manager donne. Dal 2019 la Presidente del nostro Consiglio di Gestione è una donna e l'organo stesso è costituito per il 50% da donne. Abbiamo inoltre iniziato a sviluppare piani di leadership dedicati specificatamente alle donne. Oggi, la percentuale di donne tra le/i collaboratrici/ori di Alperia è del 24% e il Gender Pay Gap è del 8% per le impiegate.

SDG 6 – GARANTIRE A TUTTE/I LA DISPONIBILITÀ E LA GESTIONE SOSTENIBILE DELL'ACQUA

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

- **Target 6.5: Entro il 2030, attuare la gestione integrata delle risorse idriche a tutti i livelli, anche attraverso la cooperazione transfrontaliera a seconda dei casi** → Lavoriamo per modernizzare le nostre infrastrutture idriche e per far sì che i nostri impianti siano sempre affidabili e sicuri. Vanno in questa direzione: il progetto sviluppato da Alperia Bartucci con la società Novareti di Rovereto per ottimizzare la rete idrica attraverso l'uso di un algoritmo avanzato basato su modelli predittivi e il progetto Smart Land, finalizzato all'utilizzo della tecnologia IoT in ambito agricolo, per avere consumi idrici più efficienti nel processo di irrigazione. Progetto che rinnoviamo con l'ingegnerizzazione di nuovi sensori basati sempre sul risparmio idrico.
- **Target 6.6: Entro il 2020, proteggere e ripristinare gli ecosistemi legati all'acqua, tra cui montagne, foreste, zone umide, fiumi, falde acquifere e laghi** → Vogliamo ridurre al minimo l'impatto delle nostre centrali idroelettriche sulla natura e sull'ambiente e proteggere attivamente la diversità biologica dei corsi d'acqua. Per questo, operiamo nel pieno rispetto delle disposizioni di legge relative al deflusso minimo vitale, costruiamo nuove risalite per i pesci, mettiamo in atto misure di compensazione, ci impegniamo nella rinaturalizzazione e nel ripristino del paesaggio originario in presenza di impianti dismessi, presidiamo la riduzione del pericolo di contaminazione da acqua riciclata derivata da raffreddamento a ciclo aperto e attiviamo progetti di innovazione a favore della popolazione locale, tra questi ad esempio le iniziative anti-brina per ottimizzare l'utilizzo delle acque in agricoltura.

SDG 7 – ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

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

- **Target 7.1: Entro il 2030, garantire l'accesso universale ai servizi energetici a prezzi accessibili, affidabili e moderni** → Vogliamo garantire un approvvigionamento dell'energia sicuro ed efficiente, per questo investiamo nello sviluppo di soluzioni energetiche sostenibili e nella modernizzazione dei nostri impianti e delle nostre reti e intendiamo investire 400 milioni di euro in cinque anni al fine di rendere le nostre strutture più resistenti e affidabili, anche in caso di emergenza o disservizi. Per questo, abbiamo deciso di concedere due mesi di energia elettrica gratuita alle/i clienti private/i che hanno perso il lavoro o che si sono ritrovate/i in cassa integrazione nel periodo dal 5 marzo al 31 maggio.
- **Target 7.2: Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale** → Puntiamo a produrre la nostra energia primariamente da fonti rinnovabili (già oggi siamo al 95%), coinvolgendo anche le/i nostre/i fornitori/ori per favorire un approvvigionamento sostenibile. Vogliamo incrementare questa percentuale mediante: investimenti mirati (ad esempio la costruzione dell'impianto di biomassa a Merano, l'avvio del teleraffrescamento nella centrale di Bolzano); adozione di nuovi modelli di business, servizi e prodotti, come il Green Gas che aiutino le/i nostre/i clienti a essere energeticamente più efficienti; monitoraggio e reporting sulla quantità di energia prodotta, acquistata e consumata in base alla fonte. Inoltre, vogliamo essere un partner per la transizione energetica delle/dei nostre/i stakeholder.
- **Target 7.3: Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica** → Vogliamo rendere più efficiente il nostro consumo energetico, per questo stiamo provvedendo alla riduzione dei consumi di energia dei nostri edifici e dei nostri impianti, tramite iniziative mirate (tra queste, l'introduzione del sistema di monitoraggio di Alperia Bartucci nel sito di Green Power di Ponte Gardena, l'avvio del processo di certificazione ISO 50001 per lo stesso sito, l'efficientamento della produzione di calore a Chiusa, l'inserimento di cogeneratori per gli autoconsumi a Chiusa e Merano), stiamo sviluppando nuove tecnologie e nuovi servizi che miglioreranno ulteriormente l'efficienza energetica e ridurranno il fabbisogno energetico e stiamo sviluppando nuovi prodotti, servizi e modelli di business che aiuteranno le/i nostre/i clienti a ridurre il fabbisogno energetico e a migliorarne l'efficienza anche grazie al know-how di Alperia Bartucci e Gruppo Green Power. Infine, con Edyna, il gestore della nostra rete, abbiamo iniziato a sostituire i contatori tradizionali di oltre 200.000 clienti con i contatori di nuova generazione, gli Smart Meter, che consentiranno una gestione più efficiente delle risorse energetiche. Tale attività comporta un investimento di oltre 41 milioni di euro.

SDG 8 – LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

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

- **Target 8.5: Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per le/i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore** → Abbiamo armonizzato gli accordi sindacali del Gruppo Alperia e le politiche HR con l'obiettivo di raggiungere condizioni quadro uniformi ed equi per tutte/i le/i nostre/i dipendenti.
- **Target 8.6: Entro il 2020, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupate/i che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione** → Vogliamo sostenere le/i nostre/i dipendenti nel loro processo di sviluppo. Per questo, abbiamo promosso attività di formazione interna e abbiamo sviluppato un programma dedicato ai "Talenti" e uno dedicato ai "Pilastri" di Alperia. Per sostenere il passaggio generazionale stiamo sviluppando politiche volte ad attrarre e a formare nuove risorse. Abbiamo iniziato a sviluppare un piano di successione identificando le "back up" person (persona sostitutiva).
- **Target 8.8: Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutte/i le/i lavoratrici/ori, comprese/i le/i lavoratrici/ori migranti, soprattutto per le donne migranti, e quelle/i in lavoro precario** → Promuoviamo attivamente la salute delle/dei nostre/i dipendenti, garantendo il massimo livello di sicurezza sul lavoro a tutela del personale, della popolazione e dei territori circostanti. Adottiamo misure di monitoraggio e manutenzione degli impianti e promuoviamo iniziative di benessere in ognuna delle nostre sedi. Abbiamo iniziato a installare trenta defibrillatori semiautomatici della Croce Rossa e della Croce Bianca che saranno operativi sia all'interno che all'esterno delle sedi Alperia e di alcuni uffici clienti. E per tutelare le/i dipendenti dal contagio da Covid-19 abbiamo creato un Emergency Board che ha implementato tutte le misure previste per legge e altre misure ritenute idonee a minimizzare i rischi.

SDG 9 – IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

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

- **Target 9.1: Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutte/i // Target 9.4: Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i Paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità** → Vogliamo garantire un approvvigionamento dell'energia sicuro ed efficiente. Lo facciamo sviluppando reti di distribuzioni sempre più moderne, manutenendo ed efficientando le nostre infrastrutture (impianti, reti, edifici) così da renderle più resilienti e sostenibili. Abbiamo previsto investimenti per 88 milioni di euro nella Smart Region – autofinanziati fino al 2021 (che fino al 2024 diventeranno 700 milioni di euro) – a cui si aggiungono ulteriori progetti di digitalizzazione degli asset e dei processi per 18 milioni di euro. Abbiamo dismesso le linee di MT e BT non più affidabili e utilizziamo la fibra ottica per avere maggiore affidabilità nel controllo degli impianti. Abbiamo avviato piani specifici per la Smart City e la e-Mobility e stiamo costruendo nuovi uffici in via Claudia Augusta a Bolzano. Inoltre, intendiamo migliorare ulteriormente la qualità e l'efficienza del nostro numero verde unico per il pronto intervento e stiamo sviluppando, e testando, serbatoi a cambio di fase per accumulo di energia termica e refrigerazione.
- **Target 9.5: Potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i Paesi, in particolare nei Paesi in via di sviluppo, anche incoraggiando, entro il 2030, l'innovazione e aumentando in modo sostanziale il numero delle/dei lavoratrici/ori dei settori ricerca e sviluppo e la spesa pubblica e privata per ricerca e sviluppo** → Vogliamo contribuire attivamente al futuro energetico e sviluppare nuove soluzioni tecnologiche con progetti di ricerca innovativi. Il nostro Innovation Board lavora per sviluppare progetti innovativi orientati alla sostenibilità e sosteniamo progetti legati all'innovazione come Alperia Startup Factory. Inoltre, l'attività di innovazione di Alperia si svilupperà anche nel settore idroelettrico attraverso la nuova joint venture con Hydrodata, recentemente acquisita, e con Alperia Innoveering, che permetterà di introdurre nuove soluzioni relative a IoT, intelligenza artificiale, blockchain, Industria 4.0, etc., nelle centrali idroelettriche del Gruppo.

SDG 11 – CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Vogliamo rendere le città più inclusive, sicure ed energeticamente efficienti

- **Target 11.6: Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, anche prestando particolare attenzione alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti urbani e di altro tipo** → Alperia con Smart Region si dedica alla creazione di una comunità sostenibile, integrata ed efficiente. Tutti i suoi investimenti, pari a 700 milioni di euro fino al 2024, sono infatti orientati a favorire l'implementazione di iniziative ad alto contenuto tecnologico per città e cittadine/i, come l'efficientamento degli edifici, lo sviluppo del fotovoltaico domestico, il facility management per la PA, lo sviluppo della mobilità sostenibile con la conseguente infrastrutturazione del territorio. Tra i progetti per le città, ricordiamo in particolare il progetto europeo Smart City Bressanone. Proseguono inoltre: l'ampliamento sostenibile delle reti del teleriscaldamento; il progetto Smart Land con cui abbiamo installato nei campi di sessanta agricoltori altoatesini dei sensori intelligenti di umidità che registrano e monitorano dati per efficientare il processo di irrigazione; gli investimenti nella Green Mobility e il progetto Regalgrid dedicato alle comunità energetiche e alle unità virtuali di aggregazione con cui le/i consumatrici/ori diventano prosumers, cioè "consumatrici/ori co-produttrici/ori".

SDG 12 – CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Promuoviamo modelli sostenibili di produzione e consumo

- **Target 12.6: Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche** → Abbiamo ancorato la sostenibilità ambientale, sociale ed economica alla nostra governance e ai nostri processi di management. Ci siamo dotati di un Piano di sostenibilità e di una nuova Sustainability Policy,¹⁹ abbiamo integrato almeno un obiettivo di sostenibilità nei Management by Objectives (MBO) dei dirigenti del Gruppo e abbiamo messo la sostenibilità al centro del nuovo Piano industriale, collegandolo agli SDGs dell'ONU. Inoltre, vogliamo rendere la nostra comunicazione, sia esterna che interna, sempre più trasparente, aggiornata, orientata alle/agli stakeholder, socialmente ed economicamente sostenibile. Rispetto alle azioni intraprese in ambito ambientale, presentiamo ogni anno le dichiarazioni EMAS e sviluppiamo i Piani ambientali concordati con la Provincia Autonoma di Bolzano e con i Comuni rivieraschi. Inoltre, con Alperia Bartucci, promuoviamo un consumo più efficiente e sostenibile con consulenze e interventi ad hoc. Attraverso misure di marketing mirate e campagne informative puntiamo a sensibilizzare anche le/i nostre/i clienti su modelli di consumo più sostenibili e implementiamo il nostro portafoglio con prodotti e servizi verdi.
- **Target 12.7: Promuovere pratiche in materia di appalti pubblici che siano sostenibili, in accordo con le politiche e le priorità nazionali** → Vogliamo rendere i nostri acquisti il più possibile locali e sostenibili dal punto di vista ecologico e sociale. Con il nostro processo di selezione delle/dei fornitori/ori, ci assicuriamo che tutte/i mantengano degli standard di sostenibilità e che i prodotti acquistati rispettino questo aspetto.

SDG 13 – LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

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

- **Target 13.1: Rafforzare la resilienza e la capacità di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali in tutti i Paesi // Target 13.2: Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici // Target 13.3: Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce** → Il Gruppo Alperia sarà Carbon Neutral entro il 2024, contribuendo in modo significativo agli obiettivi del Piano Clima Energia Alto Adige 2050. Valutiamo e aggiorniamo i nostri rischi in base ai cambiamenti climatici (scarsità d'acqua, tempeste, eventi estremi, regolamentazione, etc.), investiamo nella produzione e nell'utilizzo di prodotti con minori emissioni di gas a effetto serra e favoriamo lo sviluppo di soluzioni di e-mobility interne ed esterne. Alperia Smart Region ha, infatti, nel suo core proprio la lotta contro il cambiamento climatico. Inoltre, sviluppiamo costantemente iniziative di monitoraggio dei versanti, facciamo asseverazioni sulle condotte forzate, certifichiamo il personale addetto alla gestione del gas SF6 e effettuiamo esercitazioni con la Protezione Civile. Ci siamo dotati di un sistema di videosorveglianza per le opere idrauliche e di tecnologie che consentono allerte precoci e la gestione

¹⁹ <https://sostenibilita.alperia.eu/alperia-si-presenta/corporate-governance/sustainability-policy>

immediata delle emergenze. Il tutto, adoperandoci affinché possa crescere nelle/nei cittadine/i e nelle/nei nostre/i stakeholder una maggiore consapevolezza in merito alle tematiche ambientali.

SDG 15 – VITA SULLA TERRA

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

- **Target 15.1: Entro il 2020, garantire la conservazione, il ripristino e l'uso sostenibile degli ecosistemi di acqua dolce terrestri e nell'entroterra e dei loro servizi, in particolare le foreste, le zone umide, le montagne e le zone aride, in linea con gli obblighi derivanti dagli accordi internazionali // Target 15.4: Entro il 2030, garantire la conservazione degli ecosistemi montani, compresa la loro biodiversità, al fine di migliorare la loro capacità di fornire prestazioni che sono essenziali per lo sviluppo sostenibile // Target 15.5: Adottare misure urgenti e significative per ridurre il degrado degli habitat naturali, arrestare la perdita di biodiversità ed, entro il 2020, proteggere e prevenire l'estinzione delle specie minacciate // Target 15.6: Promuovere la condivisione giusta ed equa dei benefici derivanti dall'utilizzo delle risorse genetiche e promuovere l'accesso adeguato a tali risorse, come concordato a livello internazionale** → Ci adoperiamo per tutelare l'ambiente e la sua biodiversità e per rispettare le misure di compensazione previste dalla Provincia Autonoma di Bolzano. Per questo, mettiamo in atto diversi interventi di consolidamento dei popolamenti ittici, costruiamo scale di risalita per i pesci alle opere di presa, eseguiamo interventi di miglioramento dei corsi d'acqua e ci occupiamo del monitoraggio e della gestione del DMV (deflusso minimo vitale). Inoltre, abbiamo iniziato ad attuare misure volte a favorire un uso sostenibile dell'acqua, in collaborazione con gli agricoltori locali e con i Comuni.

4.5. Diritti umani

Le persone sono la nostra forza

Alperia crede in un ambiente di lavoro valorizzante, aperto e accogliente e promuove comportamenti basati sul rispetto della dignità, sull'uguaglianza e sulla libertà. Il rispetto dei diritti umani durante ogni attività è un valore che ci guida anche nella scelta delle/dei fornitori/ori, nei contratti di acquisto e nelle Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo, attraverso una specifica clausola. In linea con gli SDGs dell'ONU, abbiamo identificato i diritti umani come pilastri delle azioni di sostenibilità descritte nel Bilancio, relazionandoli con i temi essenziali previsti dal Piano di sostenibilità 2017-2021. Ovvero:

- **Diversità e pari opportunità – diritto alla libertà di informazione e opinione, diritto alla non discriminazione, diritto alla vita familiare, diritto a una retribuzione equa e soddisfacente:** abbiamo ampliato, e sempre più continueremo ad ampliare, le misure di conciliazione e flessibilità, tra queste lo smart working che proprio a causa del Covid-19 ha subito un decisivo impulso e che resterà in adozione anche dopo la fase di emergenza, seppur con una programmazione diversa. Abbiamo sviluppato programmi di leadership al femminile che andremo ulteriormente a potenziare nei prossimi anni, favorendo un empowering delle donne di Alperia. Abbiamo confermato anche nel 2020 la certificazione Family Audit assegnata dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma e della Camera di Commercio. Inoltre, abbiamo in programma l'inserimento in azienda della figura della/del Diversity Manager con cui svilupperemo un piano dedicato alla valorizzazione delle diversità.
- **Sviluppo delle/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:** abbiamo portato avanti, anche in modalità digitale, un piano dedicato ai "Talenti" orientato a favorire un avanzamento di carriera mirato. Il piano consentirà anche di individuare le figure chiave per affrontare il ricambio generazionale. A tal fine nel 2020 abbiamo identificato le "back-up person", cioè le figure alle quali fare riferimento in caso di assenze impreviste delle/dei responsabili. Offriamo alle/ai nostre/i dipendenti attività di formazione specifiche, basate sia sulle hard che sulle soft skills. Lavoriamo costantemente allo sviluppo di una cultura aziendale integrata tra tutte le società di Alperia e le sue persone. Promuoviamo il diritto allo svago e al tempo libero anche in telelavoro e sosteniamo le attività organizzate dal circolo ricreativo delle/dei dipendenti, CRAL. Infine, ricordiamo che a ogni nostra/o dipendente è assicurato il diritto alla sfera privata e alla sicurezza sociale, ne proteggiamo la riservatezza dei dati e delle informazioni.
- **Salute e sicurezza sul lavoro – diritto a un ambiente lavorativo sicuro e salutare, diritto al benessere fisico e psichico:** monitoriamo e manuteniamo le nostre sedi e i nostri impianti, rispettando le normative e incentivando la ricerca e lo sviluppo di soluzioni innovative in materia di efficienza energetica. Promuoviamo il benessere delle/dei dipendenti con la stipula di un'assicurazione sanitaria integrativa e con specifiche attività e servizi messi a disposizione nel pacchetto Welfare. Attenzioni che intendiamo implementare anche in riferimento allo smart working. Nel corso dell'anno abbiamo iniziato a installare i defibrillatori semiautomatici della Croce Rossa e Croce Bianca nelle nostre sedi e abbiamo continuato ad armonizzare gli accordi sindacali per tutte/i le/i dipendenti del Gruppo, con l'obiettivo di raggiungere condizioni quadro uniformi ed equi. A seguito della pandemia da Covid-19, ci siamo dotati di uno specifico piano e di una task force dedicata

che si è riunita periodicamente per aggiornare le misure anti-contagio e garantire un ambiente di lavoro sicuro, applicando le disposizioni previste per legge, integrate da Alperia attraverso ulteriori misure preventive.

5. RISCHI E OPPORTUNITÀ {GRI 102-11, 102-15}

Monitoraggio, gestione e presidio dei rischi

Fin dal suo primo anno di attività nel 2016, Alperia ha sviluppato un sistema di gestione dei rischi di impresa, con l'obiettivo di farne una componente essenziale e sistematica dei processi decisionali. Nel 2019, Alperia ha aggiunto alle sue valutazioni i rischi non finanziari di Gruppo, in relazione all'area di azione prevista dal Bilancio di sostenibilità (Dipendenti, Green Mission, Territorio, Clienti, Sviluppo e Innovazione) e agli obiettivi identificati. Ogni rischio, classificato per tipologia (Compliance, Operation, Strategic e Financial), è stato valutato per impatto e per probabilità di accadimento.

Grazie all'introduzione dei presidi adottati dal Gruppo, la maggior parte dei rischi più significativi è stata mitigata dal punto di vista dell'impatto o della probabilità di accadimento. Di seguito i tre rischi non finanziari più rilevanti:

- **Invecchiamento della forza lavoro:** tematica che il Gruppo e il dipartimento HR stanno già affrontando con la definizione di un piano di successione e di sviluppo dei talenti.
- **Potenziamento della mobilità elettrica:** tema che, a seguito della costituzione con Dolomiti Energia della società Neogy S.r.l., vedrà una revisione degli obiettivi attraverso una possibile collaborazione con un importante player nazionale volta a sviluppare un progetto di ampio respiro nel settore della mobilità elettrica.
- **Stakeholder Engagement sui temi della sostenibilità ambientale e sociale:** ambito su cui Alperia sta potenziando i propri sforzi attraverso l'implementazione di una gestione del Risk Management reputazionale. L'aspetto della reputazione è infatti sempre più importante per Alperia, così come il coinvolgimento delle/stakeholder, con le/i quali vogliamo rafforzare le relazioni e creare una comunicazione più proattiva.

Nel corso del 2020, Alperia si è dotata di un Enterprise Risk Manager il cui compito principale è quello di implementare e sviluppare la gestione dei rischi, sia finanziari che non finanziari. Dopo un assessment iniziale sulle attività già sviluppate, è stata definita la ERM Governance, basata sugli standards COSO Framework e ISO 31000. Questo processo è basato sul principio di "inclusione del Business" che avviene anzitutto tramite interviste periodiche realizzate dall'ERM. Inoltre, è stato implementato un software specializzato ERM, riferito anch'esso allo standard ISO 31000. Questo sistema permette la gestione completa di un rischio: dall'identificazione alla valutazione, fino alla mitigazione e al reporting. È stato quindi introdotto un sistema di reporting periodico verso l'Alta Direzione, così da favorire il monitoraggio dei rischi aziendali. L'Enterprise Risk Management avviene sia a livello di Gruppo che a livello di Business Units. Nel 2021 Alperia intende sviluppare un'apposita **Risk Policy** per il Gruppo Alperia.



Figura 6: Grafica rischi ESG (fonte: Alperia)

TIPOLOGIA DI RISCHIO

STRATEGIC

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

OPERATIONAL

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

COMPLIANCE

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

FINANCIAL

Rischi legati alla gestione finanziaria del Gruppo.

Per ognuna di queste categorie, Alperia ha iniziato ad attivare dei presidi mirati: per il **rischio reputazionale**, Alperia ha avviato nel 2021 un progetto dedicato al tema dello **Stakeholder Management**; la cyber security è oggetto di attenzione da parte del **Data Protection Officer** (DPO) e del security advisor; mentre per il climate change, Alperia sta lavorando per ridurre sempre di più l'impatto negativo delle proprie attività e per diversificare il proprio business, orientandolo su servizi e prodotti sostenibili. Come riportato nelle pagine precedenti, infatti, un ulteriore aumento delle temperature sarebbe drammatico. Per questo, è prioritario contenere il **riscaldamento globale entro 1,5 °C**, obiettivo che secondo l'Emission Gap Report dalle Nazioni Unite si potrà raggiungere solo se le emissioni di CO₂ verranno ridotte del 7,6% all'anno fino al 2030.

Allo stesso modo, desta grande preoccupazione il cybercrime, ormai sempre più diffuso. Gli attacchi alle infrastrutture critiche, infatti, sono cresciuti dell'85% e si stima che nel 2021 i danni della criminalità informatica potranno toccare i 6 trilioni di dollari, creando danni enormi alle amministrazioni, alle imprese e alle/ai singole/i cittadine/i. Per questo è cruciale dotarsi dei migliori sistemi di protezione.

Non solo. Il 2020 ha richiesto la presa in carico del rischio legato alla pandemia. L'emergenza Covid-19 ha impattato sul mondo Alperia in due modi: da un punto di vista finanziario, visto che si è registrato un calo dei consumi associato a una riduzione del prezzo dell'energia, e da un punto di vista HSE, i cui rischi sono stati tutti gestiti e contenuti dall'Emergency Board. Il comitato si è riunito periodicamente e ha condiviso tutte le misure a livello di Gruppo (acquisto di materiale protettivo, applicazione dello smart working e relativi hardware necessari, limitazione della presenza delle/dei lavoratrici/ori nelle sedi, limitazioni per store e front office...), introducendo anche misure accessorie, oltre a quelle previste obbligatoriamente per legge. Quanto fatto è stato sottoposto a un audit di verifica da parte dell'ente di certificazione IMQ, al termine del quale è stato rilasciato un certificato per ogni organizzazione.

Alla fine del bilancio è riportata una descrizione dei rischi ESG e la relativa modalità di gestione.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Introduzione di un sistema uniforme di gestione dei reclami in tutto il Gruppo	* Avviato progetto Stakeholder Management e Reputational Risk Management per creare un processo strutturato per la gestione delle/stakeholder e dei rischi reputazionali	* Introduzione di un sistema uniforme di gestione dei reclami per tutto il Gruppo (ad esempio per Comuni rivieraschi e ospitanti) con processi e responsabilità chiari	2018-2021	-	-	-	In corso

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
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	* Definizione framework operativo di Enterprise Risk Management (processo di monitoraggio e reporting periodico per la gestione dei rischi del Gruppo Alperia), implementazione tool centrale di risk management con identificazione e valutazione dei rischi non finanziari	* Istituzione di un processo di monitoraggio e reporting integrato e periodico per la gestione dei rischi a livello di Gruppo * Analisi profonda del rischio reputazionale, climatico e cyber	2024	-	-	-	In corso



Territorio

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

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



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

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



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

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Vogliamo rendere le città più inclusive, sicure, energeticamente efficienti e sostenibili

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Garantiamo modelli sostenibili di produzione e consumo

In cifre

Valore aggiunto per l'Alto Adige	257.457.761 euro	Durata interruzione fornitura per cliente (in minuti)	29,82
Energia netta prodotta da fonti rinnovabili	95%	Indice di disponibilità impianti idroelettrici	88,88%
Percentuale linee di distribuzione di energia elettrica interrate	72%	Investimenti totali	126.700.000 euro
Numero interruzioni di fornitura per cliente	+26% (1,91)	Percentuale degli ordini ad aziende locali (in base al numero di ordini)	58%

6.1. Sviluppo economico

Cosa abbiamo fatto, cosa vogliamo fare

Il 2020 è stato un anno di cambiamenti che hanno portato il mondo intero ad accelerare sui temi della sostenibilità, multicanalità e centralità della/del cliente. Temi che saranno alla base della strategia di Alperia per i prossimi anni, così come indicato dal Piano industriale 2020-2024 One Vision. Il non più rinviabile tema della transizione energetica richiede a tutte/i le/gli operatrici/ori di ripensare la propria strategia facendo leva sulla sostenibilità. I prossimi anni saranno fondamentali per poter rivedere molte abitudini di consumo energetico, anche grazie alle importanti risorse che la Commissione Europea e il governo italiano intendono destinare a tale scopo. Per questo, tutte le operazioni delle BU (Business Units) e delle società del Gruppo Alperia andranno in questa direzione, con l'obiettivo di generare risultati tangibili per il territorio. I principali impatti, misurabili a fine piano, saranno:

- oltre **303 kton di CO₂e** evitata aggiuntiva
- oltre il **95% delle/dei clienti nuovi** sarà servito con prodotti sostenibili (sia elettricità che gas)
- risparmio di oltre **22 milioni di metri cubi di acqua** (equivalente al consumo annuo di 100 mila famiglie)

Le misure per conseguire gli obiettivi del Piano strategico sono disponibili nella Newsroom del sito internet della società, all'indirizzo web www.alperiagroup.eu.

6.1.1. Valore economico {GRI 201-1}

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

	Unit	2020	2019 ^{*5}	2018	2017	YtY variation
Direct economic value generated:	EUR	1.437.718.992	1.546.878.354	1.272.182.146	1.123.490.760	-7%
Revenues	EUR	1.437.718.992	1.546.878.354	1.272.182.146	1.123.490.760	-7%
Economic value distributed:	EUR	1.375.769.723	1.490.245.497	1.228.491.345	1.121.559.780	-8%
Operating costs ^{*1}	EUR	1.196.350.493	1.327.594.723	1.067.875.802	962.787.064	-10%
%	% ^{*4}	83,2	85,8	84,0	85,8	
Employee wages and benefits	EUR	77.068.468	73.093.184	68.525.722	67.720.277	5%
%	% ^{*4}	5,3	4,7	5,4	6,0	
Payments to providers of capital	EUR	9.514.673	9.250.687	13.443.507	19.524.556	3%
%	% ^{*4}	0,7	0,6	1,1	1,7	
Payments to government ^{*2}	EUR	90.180.251	78.524.074	76.939.902	69.869.747	15%
%	% ^{*4}	6,3	5,1	6,0	6,2	
Community investments ^{*3}	EUR	2.655.837	1.782.828	1.706.412	1.658.137	49%
%	% ^{*4}	0,2	0,1	0,1	0,1	
Economic value retained	EUR	61.949.269	56.632.857	43.690.801	1.930.980	9%
	% ^{*4}	4,3	3,7	3,4	0,2	

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

² This item includes taxes (IRES, IRAP, IMU, etc.) and other payments (such as water, state, and riparian royalties; free energy; environmental funds, etc.).

³ This item includes sponsoring costs and donations.

⁴ Percentage of direct economic value generated.

⁵ Data have been restated to align them to the new accounting method introduced in 2020.

Il ricavo generato da Alperia nel 2020 è stato di **oltre 1,4 miliardi** di euro (-7% rispetto al 2019), per la maggior parte, circa 1,2 miliardi di euro, destinato a coprire i costi di gestione. Oltre 257 milioni di euro sono stati destinati all'Alto Adige in termini di valore aggiunto diretto (+9% rispetto al 2019), di cui 91 milioni di euro versati agli enti pubblici sotto forma di imposte, fondi ambientali, tasse di concessione e di energia elettrica fornita gratuitamente alla Provincia, 70 milioni di euro destinati alle retribuzioni e ai contributi previdenziali versati per le/i dipendenti e 2,7 milioni di euro erogati sotto forma di sponsorizzazioni con ricaduta sulla comunità locale e donazioni. Quest'ultime, se comparate al 2019, sono aumentate di più del 45%, grazie alle donazioni aggiuntive per iniziative sociali lanciate per sostenere la comunità colpita dalla pandemia di Covid-19 (vedi capitolo 6.1.3.). Alle/Ai proprietarie/proprietari, nel 2020, sono stati corrisposti 33 milioni di euro come dividendi (+28% rispetto al 2019). Infine, alle aziende altoatesine sono stati affidati incarichi che hanno generato un ricavo di circa 60 milioni di euro (in linea con il 2019). Tale valore economico distribuito va indirettamente a beneficio di tutto il territorio: attraverso le tasse e le imposte versate e con i dividendi distribuiti, le istituzioni politiche possono finanziare numerose prestazioni pubbliche a vantaggio della popolazione.

Tabella 3: Value for South Tyrol¹ {GRI 201-1}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Employee wages and benefits	EUR	70.264.455	69.682.656	66.384.082	67.720.277	1%
	%	27	30	30	37	
Payments to government	EUR	90.951.387	78.524.074	76.939.902	69.869.747	16%
	%	35	33	35	39	
Dividends to local governments	EUR	33.300.000	26.000.000	24.000.000	15.200.000	28%
	%	13	11	11	8	
Community investments	EUR	2.655.837	1.782.828	1.706.412	1.658.137	49%
	%	1	1	1	1	
Local procurement	EUR	60.286.081	59.833.219	53.343.496	26.501.483	1%
	%	24	25	24	15	
Total value for South Tyrol	EUR	257.457.761	235.822.778	222.373.892	180.949.643	9%
	%	100	100	100	100	

¹ Alperia Bartucci, Gruppo Green Power, Alperia Sum and Hydrodata are excluded from the count because they are located outside South Tyrol.

6.1.2. Tasse {GRI 207-1, 207-2, 207-3}

Il Gruppo opera in compliance con il regime fiscale vigente, assolvendo in maniera corretta al proprio dovere di contribuente. Per tutte le società controllate o controllate congiuntamente da Alperia S.p.A., gli obblighi tributari vengono assolti dalle strutture della holding (Direzione Amministrazione & Finanza, Direzioni Legal & Corporate Affairs, General Services, Procurement & Logistics) o da consulenti esterni.

Il rischio fiscale viene monitorato dal personale preposto, supportato dall'Area Compliance di Gruppo, con un Assessment svolto dalla Funzione Enterprise Risk Management ed è gestito dalla Governance e della Direzione, supportati se necessario da consulenti esterni. Il Gruppo è dotato inoltre di una policy interna dedicata (Whistleblowing) che copre anche possibili situazioni di non conformità con il regime fiscale vigente. Il regolare invio delle dichiarazioni fiscali e la puntuale effettuazione dei pagamenti connessi sono oggetto di attività di verifica da parte della Società di revisione e degli Organi di controllo delle Società (ove presenti).

La quantificazione delle imposte dirette stanziate nei bilanci delle Società e la loro coincidenza con quanto riportato nelle connesse dichiarazioni fiscali sono oggetto di specifiche attività di verifica da parte della Società di revisione.

Tutti gli adempimenti fiscali connessi alla società Bluepower Connection, avente sede in Romania, sono affidati a primari studi professionali con esperienza in ambito internazionale, con l'obiettivo di assicurarne l'aderenza al framework fiscale di riferimento. Il tema è oggetto anche di una parte specificamente dedicata del Modello organizzativo, di gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001 di

cui si dotano le singole società. L'esigenza di un'interazione corretta e strutturata con l'Amministrazione Finanziaria è riflessa anche in una policy interna (Procedura verifiche ispettive e di controllo effettuate dalla pubblica amministrazione).

6.1.3. Responsabilità sociale

Al fianco dei più deboli

Nel 2020, reso particolarmente difficile dal Covid-19, Alperia ha messo in campo numerose azioni di responsabilità sociale. Ha deciso di concedere alle imprese altoatesine una **moratoria** di tre mesi sui pagamenti e alle/ai clienti privati che hanno perso il lavoro o che si sono ritrovate/i in cassa integrazione nel periodo dal 5 marzo al 31 maggio, due mesi di energia elettrica gratuita. Alperia si è fatta carico della componente energia e della commissione dovuta per la sua vendita e per il servizio, in quanto non ha influenza sulle ulteriori voci che compaiono in bolletta e che sono determinate dallo Stato e dall'Autorità di Regolazione per Energia elettrica e Gas. Per la stessa ragione, l'iniziativa non è stata applicata alle/ai clienti del mercato tutelato, in quanto per loro il prezzo viene definito direttamente dall'Autorità a livello nazionale. Si è trattato di misure di grande valore: si ricorda infatti che solo la moratoria a favore delle PMI è stata pari a un sostegno di liquidità di circa 50-70 milioni di euro. Non solo, oltre ad aver sostenuto le piccole e medie imprese altoatesine e le famiglie in difficoltà, Alperia ha sostenuto le **associazioni** che ogni giorno subiscono le conseguenze dirette della pandemia, mandando un segnale di solidarietà soprattutto a favore delle/degli anziane/i, delle donne e delle/dei bambine/i. La pandemia, infatti, oltre a causare persistenti impatti sanitari ed economici, ha avuto anche gravi ripercussioni sociali. Per questo, Alperia si è messa al fianco delle organizzazioni e delle associazioni altoatesine che si sono ritrovate ad affrontare difficoltà di eccezionale gravità, anche finanziaria. In particolare, Alperia ha donato 1 milione di euro a:

- Associazione delle residenze per anziani dell'Alto Adige
- Südtiroler Vinzenzgemeinschaft
- Croce Bianca
- Croce Rossa
- Associazione Casa delle Donne "GEA"
- Casa degli alloggi protetti del KFS
- Associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt"
- Associazione "La Strada – Der Weg"
- Cooperativa Südtiroler Kinderdorf

Si tratta di associazioni che operano a favore di anziane/i, donne, bambine/i, ragazze/i svantaggiate/i. Realtà che spesso non hanno l'attenzione che meritano e il cui operato è importante, oggi più che mai. L'emergenza sanitaria, infatti, ha ulteriormente ampliato le disuguaglianze e peggiorato condizioni di partenza già difficili. Si pensi, ad esempio, alle donne e alle/ai bambine/i che proprio durante il lockdown, in molti casi, sono stati esposte/i a situazioni familiari violente. Alperia, con queste donazioni, si è quindi voluta schierare a favore delle/dei più deboli e di chi li aiuta ogni giorno, in modo silenzioso ma essenziale. Inoltre, il Consiglio di Gestione ha voluto anche esprimere la propria gratitudine e vicinanza alle organizzazioni di soccorso, che giorno dopo giorno si trovano instancabilmente in prima linea nella lotta contro il Coronavirus.

Oltre a queste associazioni, Alperia ha riaffermato la propria responsabilità nei confronti del territorio con **donazioni** a:

- **Propositiv Südtirol AIDS-Hilfe**: organizzazione di volontariato la cui finalità principale è la prevenzione e l'informazione sull'Hiv-Aids
- **Südtiroler Jugendring**: associazione giovanile dell'Alto Adige
- **A.S.A.A. Alzheimer Südtirol**: associazione per l'informazione, la sensibilizzazione, la cura e il supporto a chi soffre di Alzheimer e alle loro famiglie
- **Canalescuola**: agenzia di formazione accreditata dal MIUR che offre servizi educativi e didattici, corsi di formazione e aggiornamento per insegnanti ed educatrici/ori
- **Eltern Kind Zentrum – Meran**: luogo di incontro a misura di famiglia con attività per bambine/i e famiglie
- **Jugendzentrum Jungle**: centro giovanile di Merano che mette a disposizione spazi aggregativi per le/i giovani della città
- **Fabe Familienberatung**: consultorio familiare
- **Detection Dog - Training System**: centro di educatrici/ori cinofile/i
- **Elternverband Hörbeschädigte Kinder**: Associazione Genitori Bambini Audiolesi che sostiene e si prende cura di bambine/i, giovani e famiglie con problemi di sordità
- **Frauendienst Bezirksgemeinschaft Brixen**: Comunità comprensoriale di Bressanone
- **Frauendienst Bezirksgemeinschaft Pustertal**: Comunità comprensoriale della Val Pusteria
- **Hotel Masatsch – Lebenshilfe**

Infine, in collaborazione con la RHVÖ (Associazione austriaca dei cani da soccorso), Alperia ha sostenuto l'addestramento dei cani da valanga. La RHVÖ ha organizzato infatti un corso base per cani da valanga e le/i loro conduttrici/ori dal 16 al 23 febbraio 2020 in Val Martello. Alperia ha messo a disposizione la location per il corso, nello specifico la zona a valle del lago di Gioveretto, parte della centrale idroelettrica di Lasa. Focus del corso è stato la ricerca e il ritrovamento di persone parzialmente sepolte nella neve. Anche le/i conduttrici/ori hanno imparato a lavorare con gli apparecchi di ricerca in valanga e a muoversi con le racchette. Il corso di

formazione è stato sostenuto anche da Egon Eberhöfer del Soccorso Alpino della Val Martello e dal Centro Biathlon della Val Martello.

Infine, ricordiamo che nel 2020 Alperia ha incontrato l'associazione Volontarius per valutare eventuali possibilità di stage. Dato che è stato difficile trovare persone con le professionalità richieste, si è deciso di sostenere con un contributo di 20.000 euro il progetto "Aiuti senza spreco" che mira ad aiutare le persone più deboli e bisognose.

6.1.4. Investimenti nelle infrastrutture {GRI 203-1}

Il monitoraggio e la manutenzione delle infrastrutture sono fondamentali per garantire una fornitura di energia più moderna, efficiente e sicura. Per questo, nel 2020, abbiamo investito più di **126 milioni** di euro per **ammmodernare i nostri asset**, divisi per il 37% nelle reti di distribuzione, per il 26% nella produzione, per il 9% nel teleriscaldamento, per l'11% nella Smart Region e per il 17% in infrastrutture IT, facility, supply e trading e altre aree. Un percorso che rinnoviamo di anno in anno: tra il 2016 e il 2019 abbiamo infatti investito complessivamente 321 milioni di euro. Ci eravamo dati l'obiettivo di investire 400 milioni di euro in cinque anni: obiettivo che abbiamo raggiunto e che ora rilanciamo con il nuovo Piano 2020-2024.

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

Type:	Unit	2020	%	2019	2018	2017	YtY variation
Energy distribution	EUR	46.390.000	37	41.571.000	36.520.000	29.663.000	12%
Teleheating and services	EUR	11.251.000	9	13.059.000	6.866.000	8.596.000	-14%
Energy production – mandatory	EUR	27.529.000	22	19.078.000	17.147.000	13.663.000	44%
Energy production – stay in business	EUR	4.804.000	4	10.777.000	9.009.000	3.420.000	-55%
Smart Region	EUR	14.003.000	11	9.235.000	7.718.000	0	52%
IT infrastructure and digital projects	EUR	20.783.000	16	7.836.000	4.294.000	1.135.317	165%
Supply and trading	EUR	1.095.000	0,5	1.430.000	412.000	825.000	-23%
Facility investments	EUR	773.000	0,5	588.000	1.587.000	1.646.225	31%
Other investments	EUR	72.000	0	1.126.000	828.000	2.751.106	-94%
Total	EUR	126.700.000	100	104.700.000	84.381.000	61.699.648	21%

Investimenti nella rete elettrica

La rete di distribuzione elettrica di Edyna, controllata di Alperia è lunga **più di 8.900 chilometri** (in alta, media e bassa tensione), per oltre **2,7 TWh** di energia elettrica distribuiti in Alto Adige. Edyna, la società di distribuzione del Gruppo, è il quinto distributore nazionale, ed è uno dei quattro operatori che per primo sta introducendo in Italia il contatore di nuova generazione **Smart Meter**. Un progetto che vale un investimento complessivo di oltre 41 milioni di euro e che nei prossimi anni vedrà l'installazione di oltre 260 mila contatori di nuova generazione, di cui 20 mila per altri distributori locali. Si tratta di contatori intelligenti che aumentano l'efficienza e la qualità del servizio offerto alle/ai clienti, consentono un monitoraggio più puntuale dei consumi energetici (le/i clienti possono visualizzare il consumo di energia elettrica della propria utenza aggiornato ogni quarto d'ora) e grazie alle funzionalità legate alla connettività, pongono le basi per lo sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche per la domotica e il risparmio energetico, rappresentando una nuova frontiera per le smart home. Le installazioni sono iniziate a settembre 2020 e i primi Comuni a ricevere i nuovi contatori sono stati Egna, Ora e Caldaro. Sul proprio sito internet, Edyna ha pubblicato le tempistiche previste per completare l'installazione nei 96 Comuni altoatesini di propria competenza entro il 2024.

Parallelamente, Edyna ha investito per assicurare la resilienza della rete e per aumentare la qualità e continuità del servizio elettrico. Ha, infatti, continuato a sostituire i trasformatori delle cabine secondarie e cabine a palo PTP (posto di trasformazione a palo), utilizzando trasformatori a olio vegetale, e a installare trasformatori a basso impatto acustico per le cabine primarie; ha effettuato ispezioni aeree (attività che in futuro potrebbe essere effettuata anche con i droni, con vantaggi in termini di inquinamento ambientale e di abbattimento del rumore), con conseguenti interventi di taglio piante e di interramento di cavi elettrici, più sicuri in caso di eventi metereologici estremi anche se più difficili da gestire in caso di malfunzionamenti. Ha inoltre installato cinque nuove cabine primarie, unificato le redi di media tensione a Bolzano e a Merano e dismesso le linee aree di Colma e Marlengo. Sono proseguiti anche i progetti Smart Edyna e Smart Land, mentre si è concluso il progetto di ricerca Storage4Grid.

La maggior parte di queste attività proseguirà anche nel 2021, con investimenti previsti (entro il 2024) di oltre 360 milioni di euro volti a:

- installare oltre 260 mila Smart Meter, di cui 20 mila contatori per altri distributori locali
- assicurare la resilienza della rete e aumentare la qualità e la continuità del servizio elettrico
- potenziare e integrare la rete di Bolzano e Merano
- costruire nuovi impianti primari e nuove dorsali rete media tensione
- aumentare i servizi ad altre/i operatrici/ori di rete del territorio

Investimenti nel teleriscaldamento

Alperia Ecoplus gestisce in sei siti sul territorio altoatesino i teleriscaldamenti per complessivi 11 impianti produttivi, tra cui gli impianti della città di Bolzano e Merano. Attraverso una rete di **oltre 150 chilometri** forniamo calore alle/ai nostre/i clienti. Un quarto dell'energia termica prodotta in Alto Adige tramite teleriscaldamento arriva dai nostri impianti. Alperia Ecoplus è il quinto operatore nazionale con circa **222 GWh** prodotti e distribuiti. In questo settore, nel corso del 2020, sono stati investiti oltre **11 milioni di euro** che hanno riguardato primariamente: l'ampliamento della rete di teleriscaldamento a Bolzano, la costruzione di una centrale di teleriscaldamento a biomassa a Merano (che sarà completata nel 2021) e, sempre a Merano, l'installazione e il test di serbatoi a cambio di fase per l'accumulo di energia termica. Investimenti che saranno rinnovati anche nei prossimi quattro anni, così come previsto dal nuovo Piano strategico, per un valore complessivo di 85 milioni di euro, i cui obiettivi prioritari saranno:

- continuare lo sviluppo del teleriscaldamento di Bolzano
- migliorare il mix energetico di Merano
- realizzare tre nuovi impianti di cogenerazione a Bolzano
- consolidare altri gestori di impianti di teleriscaldamento
- realizzare un impianto di raffrescamento a Bolzano

Investimenti nell'idroelettrico

Alperia si colloca al terzo posto nel ranking italiano per generazione rinnovabile idroelettrica (dopo Enel Green Power e A2A) con **circa 4.000 GWh/anno** prodotti da 34 impianti idroelettrici di grande, media e piccola derivazione che sono soggetti a direzione e coordinamento (e 5 impianti che non sono di proprietà maggioritaria di Alperia) con una potenza pari a 1.300 MW.

Al fine di assicurare una gestione sostenibile ed efficiente della risorsa acqua, Alperia continua a investire ingenti risorse a favore del proprio parco impianti: nel 2020 gli investimenti sono stati pari a **32,3 milioni** di euro, impiegati soprattutto per il rifacimento parziale (revamping) di alcuni impianti ma anche in altre attività che ne hanno migliorato la sicurezza, l'impatto ambientale e l'affidabilità. Sono inoltre proseguite le attività propedeutiche alla realizzazione degli interventi previsti nel 2021 e nel Piano strategico 2020-2024, il quale contiene investimenti per 310 milioni di euro (il 97% dei quali finalizzati al raggiungimento di Sustainable Development Goals).

Tra i principali interventi straordinari previsti in arco di Piano si riportano:

- revamping dell'impianto di Bressanone per 37 M€
- revamping dell'impianto di Lasa per 10 M€
- revamping dell'impianto di Lana per 27 M€
- revamping dell'impianto di Cardano per 26 M€
- rifacimento delle condotte forzate di Lasa e San Pancrazio in arco piano per ~33 M€ (nonché interventi su ulteriori quattro condotte forzate post 2024 per ~30 M€)

È stata inoltre costituita una Task Force, anche grazie all'acquisizione della maggioranza di Hydrodata S.p.A., storica e prestigiosa Società di Ingegneria di Torino, preposta alla partecipazione alle future gare per il rinnovo delle otto concessioni Alperia in scadenza al 31 dicembre 2023 (~400 MW).

Investimenti nella Smart Region {GRI 102-12; GRI 203-1; GRI 302-4}

Rendere il territorio più intelligente, connesso ed energeticamente sostenibile: Alperia Smart Region ha rinnovato il proprio impegno nel 2020 in questa direzione, mettendo in campo investimenti mirati a:

- Diffondere ulteriormente la **mobilità elettrica**: già oggi Neogy (joint venture di Alperia e Dolomiti Energia) è il secondo operatore nazionale nella smart mobility e l'Alto Adige è tra i territori meglio infrastrutturati in Europa secondo lo Smart Mobility Report 2020 redatto dal Politecnico di Milano.
- Effettuare attività di **efficientamento energetico**, sia di grandi gruppi industriali e commerciali, sia di condomini e abitazioni, anche grazie al Superbonus 110% (agevolazione prevista dal Decreto Rilancio che eleva al 110% l'aliquota di detrazione delle spese sostenute dal 1° luglio 2020 al 31 dicembre 2021 per interventi in ambito di efficienza energetica, per interventi antisismici, di installazione di impianti fotovoltaici o delle infrastrutture per la ricarica di veicoli elettrici negli edifici). Una misura che in Alto Adige è stata declinata in maniera specifica proprio grazie al know-how di Alperia Smart Region e in collaborazione con la rete di imprese artigiane locali ARO e Ivh.apa Confartigianato Imprese e a livello nazionale con il Consorzio Efficienza Reti.
- Sviluppare e testare delle **Energy Community** in collaborazione con il Südtiroler Bauernbund – Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti.
- Sviluppare prodotti mirati all'utilizzo sostenibile della risorsa primaria acqua applicati all'agricoltura in collaborazione con il centro sperimentale Laimburg e il Südtiroler Beratungsring.
- Sviluppare progetti di smart health con la startup Care4u.

Complessivamente, Alperia Smart Region ha investito **14 milioni** di euro nel 2020, a cui seguiranno altri 700 milioni di euro (di cui 500 milioni solo per il Superbonus 110%) nei prossimi anni dedicati a:

- progetti di efficientamento energetico
- sviluppo del fotovoltaico domestico
- soluzioni innovative di efficientamento energetico basate su algoritmi e data analysis e intelligenza artificiale
- sviluppo di soluzioni di Smart Health, Smart Land e Smart City
- sviluppo di soluzioni di efficientamento energetico e facility management per la Pubblica Amministrazione e la Sanità, anche tramite partnership strategiche
- sviluppo della mobilità sostenibile (elettrica e idrogeno) sia per l'infrastrutturazione del territorio che per la realizzazione di innovative soluzioni commerciali

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 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
1,2 miliardi di valore aggiunto per l'Alto Adige in cinque anni	* Creazione del valore aggiunto locale (versamenti a enti pubblici ad esempio fondi ambientali, remunerazione del personale e benefits, incarichi ad aziende locali, sponsorizzazioni e donazioni, dividendi ai soci locali)	* Creazione del valore aggiunto locale (versamenti a enti pubblici ad esempio fondi ambientali, remunerazione del personale e benefits, incarichi ad aziende locali, sponsorizzazioni e donazioni, dividendi ai soci locali)	2017-2021	Valore aggiunto economico locale (EUR)	1,2 mrd	257.457.761 euro	In corso
Valutazione delle opportunità di cooperazione per l'integrazione dei migranti in Alto Adige	<ul style="list-style-type: none"> * Collaborazione al progetto SPRAR – Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati – che prevede l'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiate/i in piccole unità abitative dislocate sul territorio altoatesino con messa a disposizione di due strutture: <ul style="list-style-type: none"> - a Barbiano, dove a marzo 2019 sono state accolte 17 persone con l'obiettivo di arrivare a 25 richiedenti asilo in totale; - a Naturno, dove Alperia Greenpower ha dato in uso alla comunità comprensoriale Burgraviato un suo immobile per l'accoglienza transitoria di piccole comunità di migranti. La locazione è in essere fino al 31 dicembre 2020. * Nel 2020 a causa del Covid-19 non è stato attuato nulla al riguardo, nonostante ciò Alperia ha fatto varie donazioni ad associazioni che lavorano molto con il volontariato proprio per sostenere il periodo difficile. 		✓	-	-		✓

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Ampliamento della rete a banda ultra larga e creazione di una rete che consenta l'accesso a Internet of Things (IoT) in Alto Adige	* Tutte le misure programmate nel 2019 sono state raggiunte nel 2020	* Sviluppo rete IoT nelle zone coperte da frutteti in Alto Adige	✓	Numero di Gateway (antenne) IoT installate		>40 Gateway installate	✓
Promozione della cooperazione per lo sviluppo di un'infrastruttura innovativa e intelligente	* Completato il progetto Smart Edyna; Progetto Pilota Smart Land avviato	* Sviluppo nuovi prodotti Smart Land	2021-2022	Numero nuovi prodotti	-	Sviluppo due nuovi prodotti oltre al tensometro T360	In corso
Collaborazione attiva a progetti di ricerca per lo sviluppo di nuove soluzioni per le reti intelligenti	* Per "SmartNet Pilot A" gli obiettivi sono stati ampiamente raggiunti e riconosciuti anche da ARERA. Per "Storage4grid" gli obiettivi sono stati raggiunti. "Flexigrid" è in corso di elaborazione.	* Proseguimento del progetto di ricerca "Flexigrid" che porterà a sviluppare cabine elettriche secondarie "del futuro" con l'utilizzo di misuratori smart di nuova generazione	2017-2021	Numero di progetti conclusi	3	2	In corso

6.1.5. Green Bond

Alperia sul mercato finanziario

Nel mese di giugno 2016 Alperia S.p.A. 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/ori qualificate/i italiane/i ed estere/i 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 e a un rendimento del 2,20% (lo stesso dei Titoli di Stato con la medesima scadenza), destinato esclusivamente a una/un investitrice/ore istituzionale norvegese. Questa emissione rappresenta la quarta tranche del programma EMTN di Alperia, la prima emessa in Italia in valuta norvegese, consolidando così la propria presenza quale emittente sul mercato europeo dei capitali. Nel 2018, 2019 e 2020 non sono stati emessi nuovi Green Bond.

Alperia ha utilizzato quanto ottenuto con il Green Bond per i seguenti finanziamenti:

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

- **Impianti idroelettrici nel Nord Italia:** 249 MW che generano circa 0,9 TWh/anno di energia. Un'analogia quantità di energia generata da fonti convenzionali avrebbe comportato emissioni annue pari a 0,76 milioni di tonnellate di CO₂e nel caso di centrali a carbone e di 0,33 milioni di tonnellate di CO₂e all'anno nel caso di impianti a gas naturale (ciclo combinato).
- **Impianto fotovoltaico nel Centro Italia:** un impianto per complessivi 4,3 MW di potenza installata che genera circa 4,4 GWh/anno di energia. Un'analogia quantità di energia generata da fonti convenzionali avrebbe comportato un'emissione annua di 3,74 migliaia di tonnellate di CO₂e nel caso di centrali a carbone e di 1,62 migliaia di tonnellate di CO₂e all'anno nel caso di impianti a gas naturale (ciclo combinato). Questo impianto è stato oggetto di cessione nel 2020.
- **Centrale elettrica a biomassa (cippato di legno) nel Nord Italia:** un impianto da 9,5 MW di potenza installata che genera circa 20 GWh/anno di energia. Questo impianto ha sostituito l'intero parco caldaie per il riscaldamento domestico di pari potenza complessiva alimentato a olio combustibile. Secondo la dichiarazione verificata e accettata dall'EMAS (Eco Management and Audit Scheme – il sistema di gestione ecologica e di audit della Comunità Europea), nel caso di questo impianto ciò significa che ogni anno vengono risparmiate circa 5,1 migliaia di tonnellate di emissioni da CO₂e 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 CO₂e nell'ambiente.

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

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

Alperia ha incaricato DNV GL Business Assurance Italia 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. Viste le previsioni di investimento che Alperia si è data per i prossimi anni, c'è l'intenzione di attingere al mondo finanziario nel 2022, nel 2023 e nel 2024, valutando anche nuove tipologie di finanziamenti oltre ai Green Bond.

Panoramica delle emissioni del Green Bond

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

Figura 7: Emissioni monetarie del Green Bond (fonte: Alperia)

Obiettivo strategico: Vogliamo impiegare strumenti finanziari innovativi e sostenibili.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Certificazione dei Green Bonds secondo il Climate Bond Standard			✓				✓

6.2. Sicurezza dell'approvvigionamento

In campo per un'energia stabile, resiliente ed efficiente

Alperia effettua costanti attività di monitoraggio e manutenzione per garantire impianti sicuri, evitare guasti e disservizi per gli utenti ed eliminare inefficienze, dispendi di risorse ed energie.

6.2.1. Fornitura di energia verde {GRI EU2; GRI EU10}

Circa il 90% dell'energia prodotta da Alperia deriva da risorse idroelettriche locali. I quantitativi prodotti sono superiori rispetto ai consumi annui di energia del territorio provinciale, che sono di circa 3 TWh. Nel 2020, Alperia ha prodotto **4.791 GWh di energia idroelettrica e solare, 222 GWh da teleriscaldamento, 47 GWh da cogenerazione e 270 GWh da biomassa**. Un mix energetico che definisce la natura green del business di Alperia, sia nel breve che nel lungo periodo. A fronte di un trend in aumento dei consumi di energia elettrica, secondo i dati rilevati da TERNA (2008-2019) e supponendo che i volumi medi di produzione non subiscano significative variazioni nel tempo, si ritiene che la produzione idroelettrica degli impianti Alperia possa coprire la domanda di energia elettrica in Alto Adige fino all'anno 2050.

Tabella 6: Net energy output broken down by primary energy source^{*1} {GRI EU2}

	Unit	2020	% ^{*3}	2019	2018	2017	YtY variation
Total net produced electric energy	GWh	5.108		4.373	4.256	3.712	17%
thereof:	Hydro	4.772	90	4.044	3.961	3.344	18%
	Photovoltaic	19	0	22	21	24	-13%
	Cogeneration (gas/gasoline)	47	1	47	53	66	0%
	Biofuel	270	5	260	221	278	4%
Total net produced energy for heating ^{*2}	GWh	222	4	217	199	195	2%
Total net energy output	GWh	5.330		4.590	4.455	3.907	16%

^{*1} 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%.

^{*2} Includes thermal energy produced by biomass, gas, gasoline and energy acquired from waste plant.

^{*3} Percentage of total energy output.

	Unit	2020	2019	2018	2017
Net produced energy from renewable sources	GWh	5.061	4.326	4.203	3.977

Tabella 7: Quantity of products provided {GRI 102-7; GRI 302-1}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Electricity sold to end customers	GWh	5.372	5.423	3.994	3.212	-1%
thereof green-labelled electricity sold to end customers	GWh	2.015	1.813	1.891	657	11%
	%	38	33	47	20	
Trading	GWh	3.166	4.788	1.907	2.310	-34%

Thermal energy sold to end customers	GWh	222	217	199	195	2%
Natural gas sold to end customers	MSmc	421	464	367	328	-9%
<i>thereof green-labelled gas sold to end customers</i>	MSmc	3	1	0	0	330%
	%	1	0	0	0	

6.2.2. La nostra rete distributiva {GRI EU4; GRI EU28; GRI EU29}

Tra Smart Meter, interrimenti e gestione delle emergenze

Edyna, nata dalla fusione delle due società di distribuzione dell'energia elettrica altoatesine AEW Reti e SELNET, è la controllata di Alperia che si occupa della fornitura di energia elettrica in Alto Adige e della distribuzione del gas naturale in quattro Comuni. Gestisce una rete di distribuzione di energia elettrica di 8.951 chilometri con il **72% delle linee interrate** (+2% rispetto al 2019); approvvigiona 96 Comuni (su un totale di 116), distribuendo 2,7 TWh di energia elettrica a più di 235 mila utenti. Le linee di Edyna sono:

- Bassa tensione: 5.264 chilometri – di cui 79% interrati
- Media tensione: 3.427 chilometri – di cui 67% interrati
- Alta tensione: 260 chilometri – di cui 8% interrati

con:

- 37 cabine primarie AT/MT
- 4.131 cabine secondarie MT/BT
- 45 cabine di smistamento MT

Tabella 8: Distribution Network¹ {GRI EU4}

Electricity distribution network	Unit	2020				2019				2018			
		Above ground	Under-ground	Total	% of under-ground lines	Above ground	Under-ground	Total	% of under-ground lines	Above ground	Under-ground	Total	% of under-ground lines
Length of transmission and distribution lines	km	239	21	260	8%	233	19	252	8%	211	13	224	6%
High voltage	km	239	21	260	8%	233	19	252	8%	211	13	224	6%
Medium voltage	km	1.129	2.298	3.427	67%	1.171	2.144	3.315	65%	1.237	2.067	3.304	63%
Low voltage	km	1.097	4.167	5.264	79%	1.126	4.043	5.169	78%	1.155	3.945	5.100	77%
Total	km	2.465	6.486	8.951	72%	2.530	6.206	8.736	71%	2.603	6.025	8.628	70%

¹ Distribution network includes the network of Edyna S.r.l., Edyna Transmission S.r.l., Municipality of Parcines, and Municipality of Laces.

Gas distribution network	Unit	2020		2019		2018		2017	
		km	113	km	113	km	113	km	112
Municipalities supplied with electricity and gas out of a total of 116 South Tyrolean municipalities	No. Municipalities	96		96		98		98	

Municipalities supplied with electricity and gas out of a total of 116 South Tyrolean municipalities	Unit	2020		2019		2018		2017	
		No. Municipalities	96	No. Municipalities	96	No. Municipalities	98	No. Municipalities	98
Customers connected to the electricity grid	No. PODs ²	235.585		233.335		232.207		229.000	

² Only end customers included in the years 2017-2019. As of 2020, all PODs (including interconnected distributors) are included.

**Electricity
distributed in South
Tyrol³**

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
	TWh ³	2,7	2,6	2,6	2,5	-4%

³Only energy distributed to end customers included in the years 2017-2019. As of 2020, all energy distributed is included.

Substations⁴

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Primary HV/MV substations	No.	37	37	36	33	0%
Secondary MV/LV substations	No.	4.131	4.121	4.112	4.025	0%
MV switching substation	No.	45	46	48	47	-2%

⁴ Includes substations of Edyna S.r.l., Edyna Transmission S.r.l., Municipality of Parcines, and Municipality of Laces.

Mediante il Centro di Telecontrollo di Bolzano, Edyna monitora h24, tutti i giorni dell'anno, le reti elettriche e la rete del gas. In caso di guasti, interviene sia con un servizio di pronto intervento, attivo h24 con personale bilingue che raccoglie le segnalazioni telefoniche, sia con esperte/i che operano direttamente sul campo.

Tutte le interruzioni non programmate della rete di distribuzione sono registrate presso il Centro di Telecontrollo. Le interruzioni di forniture per la/il cliente registrate nel 2020 sono state:

- 1,91, con una variazione **SAIFI** (System Average Interruption Frequency Index) del 26% rispetto al 2019, di durata pari a 29,82 minuti con l'indice **SAIDI** (System Average Interruption Duration Index) che è aumentato del 6% rispetto al 2019.

Tabella 9: System Average Interruption Frequency/Duration Index (SAIFI/SAIDI) {GRI EU28; GRI EU29}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
SAIFI (Frequency of interruptions per customer)	No.	1,91	1,51	1,73	1,69	27%
SAIDI (Power outage duration per customer)	Minutes	29,82	28,07	27,36	20,74	6%

I valori SAIFI e SAIDI sono più alti rispetto al 2019 perché ci sono stati più guasti e interruzioni dovuti a una serie di lavori che sono stati effettuati nella città di Bolzano per la posa delle linee di MT e del teleriscaldamento. Con un'attenta pianificazione della rete di distribuzione, un ampliamento degli impianti telecomandati, l'ottimizzazione del servizio di reperibilità e gli investimenti futuri sui software, si conta di poter migliorare gli indicatori SAIFI e SAIDI, garantendo alle/ai clienti di Edyna una migliore continuità del servizio elettrico.

Tali interruzioni vengono analizzate mensilmente in incontri ai quali partecipano i quattro Responsabili di Zona (Zona Est, Zona Ovest, Zona Centro, Zona Sud) e le/i responsabili dell'Area Tecnica e dell'Esercizio Reti. Obiettivo di questi incontri è identificare le linee che presentano la maggiore incidenza di problemi e le relative cause, adottando misure migliorative. Tra queste misure rientrano: l'interramento delle linee elettriche (attualmente pari al 72%), l'unificazione della rete di media e alta tensione a Laives, il telecontrollo sulle cabine secondarie (nel 2020 sono state telecomandate 113 cabine secondarie e 2 sezionatori su un palo già in servizio o di nuova costruzione), la modernizzazione delle infrastrutture e l'installazione di altre cabine primarie per proseguire i collegamenti di alta e media tensione. È inoltre in programma il passaggio graduale dell'esercizio della rete da neutro isolato a neutro compensato tramite bobina di Petersen.

Per essere ancora più efficiente nella gestione delle emergenze, Alperia ha anche sottoscritto un protocollo d'intesa con la Protezione Civile, con cui ha creato dei gruppi di lavoro e realizzato delle esercitazioni congiunte. Nel 2020, in particolare, è stato migliorato il sistema di comunicazione con la Protezione Civile e a settembre è stata effettuata una simulazione di un blackout – grazie anche alla collaborazione del gestore nazionale TERNA, dell'Azienda Pubbliservizi Brunico, di Alperia GreenPower, di aziende elettriche locali e del Politecnico di Milano – così da verificare la capacità di Edyna di rispondere prontamente alla situazione di emergenza. L'esperimento, unico di questo genere in Italia, ha coinvolto le centrali idroelettriche di Lappago e Brunico. Nel novembre del 2019, infatti, un blackout causato dal maltempo aveva provocato danni molto ingenti alle imprese della zona, la cui attività produttiva era stata interrotta. La soluzione messa a punto e testata a settembre mira a evitare che ciò possa accadere nuovamente. In effetti, le evidenze raccolte durante la sperimentazione hanno permesso di scongiurare un blackout totale nella zona attorno a Brunico, anche in occasione delle intense nevicate di inizio dicembre 2020. L'alimentazione in isola si è dunque dimostrata una soluzione efficace in caso di interruzione delle linee elettriche verso il Cadore e Bressanone. In aggiunta, per potenziare ulteriormente la rete, saranno realizzati nuovi investimenti strategici sulle linee. La sicurezza energetica è infatti fondamentale sia per la popolazione che per assicurare l'efficienza dei processi produttivi delle imprese. Si tratta quindi di un fattore cruciale per la creazione di valore aggiunto del territorio.

Non solo, nel corso del 2020, Edyna ha anche incontrato i comuni che più recentemente sono stati coinvolti da fenomeni metereologici estremi (si ricordi la tempesta Vaia, ad esempio), per spiegare in che modo vorrebbe intervenire in caso di nuove emergenze.

Nel 2020, occuparsi della sicurezza degli impianti e della fornitura ha significato anche adottare misure speciali per prevenire la diffusione del contagio da Covid-19. Edyna ha infatti seguito le misure identificate dall'Emergency Board di Alperia per la gestione della pandemia, attuando una turnazione delle/degli operatrici che ha limitato al massimo l'incontro tra gruppi diversi, così da poter tracciare tempestivamente i contatti. A tutte/i le/gli operatrici sono stati forniti i dispositivi di protezione individuale e a chi ha avuto in famiglia casi di positività al Covid-19, è stata data la possibilità di effettuare un test molecolare gratuito prima di rientrare a lavoro. Inoltre, per le/gli operatori/i che hanno dovuto fare un periodo di cassa integrazione, non vi è stata alcuna decurtazione dello stipendio poiché Alperia ha integrato completamente la parte economica.

Ma Edyna opera anche per modernizzare la gestione dei consumi energetici. Infatti, sta provvedendo a sostituire i contatori di vecchia generazione con dispositivi più moderni, gli Smart Meter, che consentono di visualizzare in maniera dettagliata e aggiornata la curva del consumo. I nuovi contatori permettono di individuare anche quanta energia utilizzano i singoli elettrodomestici, rappresentando un'evoluzione importante nell'ottica delle Smart Home.

Inoltre, Edyna sta contribuendo allo sviluppo di reti intelligenti (smart grids) per gestire produzione, accumulo, rete e consumo con un unico sistema, partecipando al progetto europeo Flexigrid. L'obiettivo è rendere più flessibile ed efficiente in termini di costi il funzionamento della rete di distribuzione, attraverso lo sviluppo di quattro soluzioni hardware e quattro soluzioni software. Un'unica piattaforma open-source integra le diverse soluzioni e le rende interoperabili con i sistemi informatici utilizzati dagli attori del settore energetico. Il progetto ha definito otto casi di studio, uno dei quali coinvolge proprio l'Alto Adige ed Edyna.

Sempre nell'ottica dell'innovazione, nel 2020 Edyna ha sviluppato ulteriormente la piattaforma "Edyna Smart" con cui monitora i consumi in quattro aree:

- **Smart Water:** per la raccolta dell'acqua piovana per l'irrigazione, la misurazione del transito dell'acqua, il rilevamento dell'umidità del terreno e l'irrigazione intelligente in base ai dati meteo previsti e/o ricevuti
- **Smart Vehicle:** sistema intelligente di parcheggio con indicazione dei posti liberi, conteggio dei veicoli presenti, sistema di parcheggio per biciclette e moto e colonnine elettriche
- **Smart Lighting:** sistema intelligente di illuminazione con sensori di rilevamento
- **Smart Access:** sistema di riconoscimento automatico degli accessi

È allo studio anche un ulteriore campo di applicazione, "Smart Waste", dedicato alla gestione intelligente dei rifiuti. Una volta terminata la fase di sviluppo, la piattaforma sarà proposta sul mercato per favorire una migliore gestione delle risorse energetiche.

Infine, Edyna opera anche come mediatrice tra la Provincia Autonoma di Bolzano, i Comuni altoatesini e TERNA, partecipando a tavoli di lavoro, nei quali porta avanti le richieste del territorio.

Le nevicate di Natale

Al fine di garantire la disponibilità di energia anche durante eventi meteorologici estremi, Edyna e la Protezione Civile, hanno effettuato un test, simulando un blackout completo. È stato molto utile, soprattutto durante l'abbondante nevicata di fine anno. Molte linee aree sono state danneggiate in modo grave e oltre 2.000 utenze sono rimaste senza corrente.

In particolare, in Val Pusteria, grazie alla centrale di Brunico di Alperia Greenpower, è stato possibile evitare un blackout per decine di migliaia di utenze. Il danneggiamento delle linee di alta tensione di TERNA ha provocato la mancanza di energia elettrica alle cabine primarie di Brunico e Dobbiaco. Grazie alle due centrali però è stato possibile evitare disagi per la popolazione.

6.2.3. Il teleriscaldamento

Una rete più estesa per un calore più sicuro ed ecologico

Alperia Ecoplus è la controllata di Alperia che fornisce il teleriscaldamento in Alto Adige. Opera con cinque impianti – Bolzano, Merano, Sesto, Chiusa e Lazfons – e conta **2.335 scambiatori** che servono migliaia di famiglie altoatesine (di cui 291 a Bolzano).

Il teleriscaldamento è un sistema a distanza che trasporta il calore generato da grandi centrali di cogenerazione alle singole abitazioni, andando a sostituire le piccole caldaie alimentate a gas e a gasolio, poco stabili, poco sicure e non sostenibili. Il calore parte dalla centrale di produzione e arriva direttamente nelle abitazioni attraverso una rete sotterranea di condutture, generando un risparmio di diverse migliaia di tonnellate sulle emissioni di CO₂ generate.

Per produrre energia termica, Alperia utilizza sia biomassa (per il 60% locale) che gas naturale, ma anche il calore di scarto dei processi industriali e il calore del termovalorizzatore dei rifiuti urbani di Bolzano. Per i picchi di richiesta o in caso di guasti alla caldaia a biomassa, le centrali di teleriscaldamento dispongono anche di caldaie a gas e a gasolio. In tre impianti sono installati anche cogeneratori (impianti che producono contemporaneamente energia elettrica e calore e che quindi garantiscono altissimi livelli di efficienza energetica) che funzionano a gas naturale.

La rete si espande di anno in anno. A Bolzano, dove è previsto un maxipiano da 70 milioni di euro, è presente una rete di 26 chilometri, a cui si aggiungono 5 chilometri di tubature per gli allacciamenti dei condomini. Sono già coperte via Resia, via Druso, gran parte della zona industriale e l'Ospedale, allacciato nel 2019. Alperia Ecoplus fornisce energia per 100 MW che entro il 2025 sarà raddoppiata. I prossimi interventi interesseranno corso Italia, corso Libertà fino a piazza Gries, dove saranno allacciati sia il Gries Village, il nuovo quartiere realizzato dalla Signa Holding, sia l'abbazia e il convento Muri Gries. Anche il Walther-park, il centro commerciale che sta sorgendo in via Alto Adige, sarà riscaldato con l'acqua riscaldata dall'inceneritore di Bolzano, mentre in estate sarà raffrescato attraverso le acque dell'Isarco. L'acqua entrerà a 12 °C e uscirà a 12,5 °C, senza conseguenze negative sul fiume, ma con un notevole risparmio sull'aria condizionata. Attualmente, i condomini allacciati in città sono 262, altri 250 saranno collegati alla rete da qui al 2025. I tecnici di Ecoplus insieme a quelli di ASS, partecipano anche alle riunioni di condominio per spiegare la

tecnologia, chiarendo quali sono i risparmi in termini di tariffe e manutenzione, oltre che di natura ambientale, visto che il teleriscaldamento funziona con il calore prodotto dall'inceneritore. Quando il piano di investimenti su Bolzano sarà terminato, si risparmieranno circa 7,5 milioni di metri cubi di gas all'anno, evitando 15 mila tonnellate di CO₂e. Quasi come se in città apparisse un bosco virtuale di duemila ettari. Nella primavera del 2021, arriverà a conclusione la realizzazione del nuovo impianto cogenerativo che Alperia Ecoplus sta realizzando per Infranet: un impianto da 140 kW che fornirà energia elettrica e calore. Entro il 2023, invece, sarà realizzata una centrale di tri-generazione (energia elettrica, calore e frigo) per attrezzarsi in caso di guasti all'inceneritore.

A Merano, Alperia fornisce con il teleriscaldamento 491 sottostazioni, dando calore green a più di 5.660 famiglie e a circa 420 ulteriori utenze tra aziende, scuole e uffici. Qui è stato installato un serbatoio di accumulo a cambio fase che è attualmente in fase di test. Il serbatoio è il risultato di uno dei progetti di innovazione di Alperia Startup Factory. Attualmente, il sistema del teleriscaldamento consente di evitare ogni anno l'emissione di 8.000 tonnellate di CO₂e pari indicativamente all'assorbimento di CO₂ di un bosco di 5 chilometri quadrati, corrispondente a un quinto della superficie del comune di Merano. Sempre a Merano, nell'estate del 2021 sarà terminato l'impianto per la biomassa: un impianto termico che permetterà non solo di favorire il passaggio dal gas alla biomassa, ma anche di continuare l'ampliamento della rete del teleriscaldamento. L'obiettivo è quello di contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂ da riscaldamento, già per l'inverno 2021. La nuova centrale sarà in grado di produrre 27.000 MWh di energia termica all'anno, equivalente al calore richiesto per riscaldare circa 2.500 appartamenti da 100 m² in classe energetica tradizionale. La centrale produrrà un totale di emissioni di polveri paragonabile a quello generato da non più di cinquanta caminetti domestici tradizionali. La biomassa utilizzata sarà controllata e, come per gli altri impianti, sarà utilizzata prioritariamente biomassa vergine locale o comunque arrivata da massimo 250 chilometri di distanza.

Anche a Chiusa e Lazfons sono proseguiti gli allacciamenti. A Chiusa sarà installato anche un cogeneratore per l'autoconsumo, mentre a Sesto è in fase di studio avanzato l'installazione di un secondo elettrofiltro che consentirà di gestire le due caldaie a biomassa in modo completamente separato, aumentando l'efficienza. In passato, durante le manutenzioni, era necessario spegnere la generazione di calore da biomassa ricorrendo a una caldaia a gasolio con consumi molto alti. Ora, tutto questo sarà evitato.

Inoltre, per garantire una combustione ottimale, l'impianto è dotato di una regolazione a sonda lambda. In questo modo si vanno a ridurre le emissioni causate da combustione incompleta. Inoltre, per tutti gli impianti è stato certificato il fattore di conversione ed è in programma il calcolo della CO₂e emessa per la compensazione delle emissioni operative con il green gas.

L'obiettivo è arrivare a circa 100 MW di nuova potenza termica allacciata alla rete di teleriscaldamento di Alperia entro il 2024, così come previsto dal nuovo Piano industriale.

Si ricorda inoltre che per ridurre l'impatto ambientale, le centrali del teleriscaldamento sono state costruite in maniera diversa a seconda del territorio in cui sono ubicate. Nel capoluogo altoatesino, sia per contribuire alla valorizzazione architettonica della città, sia per minimizzare l'impatto visivo, Alperia S.p.A., in collaborazione con l'Ordine degli Architetti di Bolzano, ha indetto un concorso di idee per realizzare il mascheramento esterno del serbatoio di accumulo termico. A Chiusa, la centrale di teleriscaldamento ha la forma di una grande ala che si erge dalla terra. Nel caso di Sesto, vista la vicinanza con il Parco Naturale, la struttura è stata realizzata completamente in legno. A Merano, la geometria della cubatura è stata scelta per integrarsi nel paesaggio circostante e sfruttare al meglio l'inclinazione per l'installazione di un impianto fotovoltaico. In particolare, nella centrale di Bosin spicca la finitura in Corten e una copertura verde, oltre a numerose parti esterne adibite a verde con piantumazione di alberi di varie specie.

Infine, per offrire un servizio sempre più efficiente, Alperia Ecoplus nel 2020 si è dotata di un numero verde per il pronto intervento. Il sistema integrato di Alperia Ecoplus è certificato secondo le norme: UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018 e dispone di dichiarazione EMAS.

Biomassa

I boschi italiani ed europei negli ultimi anni sono notevolmente aumentati, passando dai 5 milioni di ettari degli anni cinquanta ai 10,8 milioni di oggi, pari al 34% della superficie nazionale. La produzione di energia termica da biomasse in Italia infatti è la prima fonte rinnovabile, superiore a quelle eolica, geotermica, biogas e solare, con una produzione di 7 Mtep (milioni di tonnellate equivalenti petrolio) utilizzate soprattutto nel riscaldamento domestico, contro i milioni del fotovoltaico. Nonostante questo, però, l'Italia trasforma appena il 30% degli accrescimenti delle foreste, ovvero del loro incremento nel tempo, contro una media europea del 50% e contro l'oltre 60% utilizzato da Germania e Francia.²⁰

²⁰ Il Sole 24 Ore (7 novembre 2020), "Biomasse forestali, frontiera da esplorare".

Il sistema di teleriscaldamento di Bolzano in dettaglio



Figura 8: Il sistema di teleriscaldamento di Bolzano (fonte: Alperia)

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

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni nel core business	* Investimenti per migliorare le prestazioni degli impianti in funzione di disponibilità, affidabilità ed efficienza	* Investimenti in misure a miglioramento delle prestazioni degli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza.	2017-2021	Investimenti (EUR)	400 mln	125,2 mln	In corso
Investimenti per 400 milioni di euro in cinque anni nel core business	* Centralina TEL; attività posticipata negli anni 2021-2022	* Costruzione di una mini-centrale idroelettrica per l'utilizzo del deflusso minimo vitale a Tel e per potenziare la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili	2018-2021	-	-		In corso
Aumentare l'indice di disponibilità impianti idroelettrici a 88%		* Programmare e pianificare le misure di manutenzione, per rendere i nostri impianti più sicuri, con attenzione a mantenere l'equilibrio tra gli impatti ambientali e l'ottimizzazione della produzione	2024	Indice di disponibilità impianti idroelettrici (%)	88	88,88	✓
Ampliamento della rete di teleriscaldamento a Bolzano	* Espansione degli allacciamenti e della rete a Bolzano	* Proseguimento dell'ampiamento della rete estesa su Bolzano	✓	Numero di scambiatori		291 (Bolzano) /2.300 (Alto Adige)	✓
~100MW nuova potenza termica allacciata alla nostra rete di teleriscaldamento			2020-2024	Potenza allacciata [incremento 2020-2024] (MW)	100		In corso
Riduzione della durata delle interruzioni stesse			Annuale	SAIDI (minuti)		29,82	✗
Riduzione della durata delle interruzioni stesse	* Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione delle infrastrutture per il miglioramento della stabilità della rete	* Miglioramento della qualità del servizio e modernizzazione delle infrastrutture di rete per il miglioramento della stabilità	Annuale	Alta Concentrazione SAIDI (minuti)	28	11,29	
Riduzione della durata delle interruzioni stesse	* Telecomandate n. 113 cabine secondarie e n. 2 sezionatori su un palo	* Preparazione al piano annuale delle cabine	Annuale	Media Concentrazione	45	26,15	

	già in servizio, o di nuova costruzione (dati al 9 dicembre 2020)	secondarie e dei sezionatori da telecomandare nel 2021		SAIDI (minuti)			
Riduzione della durata delle interruzioni stesse		* Passaggio graduale dell'esercizio della rete da neutro isolato a neutro compensato tramite bobina di Petersen	Annuale	Bassa Concentrazione SAIDI (minuti)	68	47,44	
Riduzione delle interruzioni di corrente			Annuale	SAIFI (numero interruzione per utente)		1,91	x
Riduzione delle interruzioni di corrente	* Le quattro Zone hanno i dettagli di tutte le ispezioni e taglio piante fatte sulla rete di distribuzione nel 2020	* Programma di ispezione e taglio piante linee aeree	Annuale	Alta Concentrazione SAIFI (numero interruzione per utente)	1,2	0,76	
Riduzione delle interruzioni di corrente	* Le quattro Zone hanno i dettagli di tutti gli interventi fatti sulla rete di distribuzione di media tensione nel 2020	* Sostituzione di tratti di linee aeree con cavi interrati e realizzazione nuovi collegamenti AT e MT	Annuale	Media Concentrazione SAIFI (numero interruzione per utente)	2,25	1,47	
Riduzione delle interruzioni di corrente	* Studio della rete di distribuzione MT per l'estensione dell'automazione FNC sulle CP dove è stata messa in servizio la bobina di Petersen	* Estensione automazione FNC sulle linee MT; montaggio in varie cabine secondarie di celle con interruttore DY 800 asservito da protezione	Annuale	Bassa Concentrazione SAIFI I (numero interruzione per utente)	4,3	3,21	

6.3. Asset Integrity {GRI EU21}

Meno rischi e più sostenibilità

Alperia produce ogni anno una media di oltre 4.700 GWh di energia pulita attraverso 34 impianti idroelettrici di grande, media e piccola derivazione che sono soggetti a direzione e coordinamento (e 5 impianti che non sono di proprietà maggioritaria di Alperia) tali impianti comprendono 13 grandi dighe, 16 invasi minori, 160 chilometri di gallerie e 21 chilometri di condotte forzate. Si tratta di infrastrutture complesse e sensibili, che ci impegniamo a mantenere stabili, sicure ed efficienti. Per questo, pianifichiamo ed effettuiamo monitoraggi e interventi di manutenzione costanti, nel rispetto delle normative vigenti e delle prescrizioni delle Autorità di Vigilanza. Nel 2020, in particolare, Alperia ha investito 32.333.000 euro in attività di miglioramento delle prestazioni degli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza. Grazie a queste attività, nel 2020 la **disponibilità degli impianti** è stata dell'88,88% (era dell'86,43% nel 2019), raggiungendo l'obiettivo previsto.

Tabella 10: Energy availability {GRI EU 30}

Availability factor *1		Unit	2020	2019	2018	2017
Energy source	Hydro	%	88,88	86,43	87,67	89,76
	Photovoltaic	%	not available	not available	not available	not available

Ridurre il rischio di incidenti ambientali

Edyna sta sostituendo i trasformatori a olio minerale con **trasformatori a olio vegetale**, al fine di ridurre il rischio di incidenti ambientali. L'olio vegetale ha, infatti, un punto di combustione due volte superiore a quello dell'olio minerale, perciò riduce in modo significativo il rischio di incendio rispetto agli oli minerali attualmente utilizzati. L'olio vegetale non è pericoloso né per l'uomo né per l'ambiente, può essere riutilizzato ed è biodegradabile. Edyna acquista i suoi trasformatori a olio vegetale in Italia, dopo averli sottoposti a rigidi controlli per verificare che rispondano a determinate caratteristiche tecniche. Nella pianificazione delle operazioni di sostituzione si dà priorità alle zone sotto tutela, come parchi naturali o aree attraversate fiumi e/o rii nell'arco di 15 metri.

Nel 2020 si sono verificati due incidenti ambientali (una presunta fuga di gas e una situazione di pericolo di inquinamento del suolo). Nessuno di essi, però, ha generato un impatto negativo sull'ambiente.

Tabella 11: Environmental incidents

	Unit	2020	2019	2018
Number of environmental incidents	No.	2	0	0
Number of significant environmental incidents	No.	0	0	0
Financial impact of environmental incidents*1	EUR	0	0	0

*1 This includes fines paid and costs for cleanup.

6.3.1. La sicurezza delle nostre dighe

L'esercizio e la manutenzione delle grandi dighe sono posti, a norma di legge, sotto il controllo dell'Ufficio Tecnico per le Dithe di Venezia, facente capo alla Direzione Generale Dithe del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Il Foglio Condizioni per l'Esercizio e la Manutenzione della diga disciplina precisamente le modalità di gestione e indica i parametri relativi ai controlli e la frequenza di rilevazione.

Ogni grande diga (con invaso superiore a 1 milione di metri cubi di acqua e/o altezza dello sbarramento superiore a 15 metri) dispone di un Documento per la Protezione Civile redatto dalla Provincia Autonoma di Bolzano e di una procedura interna che definisce il comportamento che le/i dipendenti devono tenere in caso di eventi eccezionali. Due volte all'anno, i funzionari della Direzione Generale Dithe del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti effettuano delle visite ispettive assieme all'Ingegnere Responsabile nominato da Alperia Greenpower o al suo sostituto. Per i controlli degli sbarramenti più piccoli è competente l'Ufficio Idrologia e Dithe della Provincia Autonoma di Bolzano, i cui funzionari, accompagnati dal tecnico incaricato da Alperia Greenpower, svolgono visite ispettive di norma annuali.

I criteri generali per la gestione degli eventi di piena sono indicati in una Procedura Operativa di Alperia Greenpower denominata "Gestione piene – Grandi Dithe". L'esercizio dei serbatoi, durante la fase crescente degli eventi di piena, assicura che le portate lasciate defluire a valle dalle dighe siano sempre inferiori, o al massimo uguali, a quelle in arrivo ai serbatoi stessi. Nella fase decrescente dell'evento, le portate a valle delle dighe saranno sempre inferiori a quelle massime raggiunte nella fase crescente. La presenza delle dighe, quindi, contribuisce a ritardare e attenuare i fenomeni di piena e a ridurre, in parte, gli eventuali danni prodotti dalle portate naturali. L'andamento del fenomeno viene continuamente monitorato dal personale del Centro di Teleconduzione di Cardano, al quale confluiscono tutti i dati rilevati sugli impianti, dighe comprese. In caso di eventi meteorologici importanti, Alperia Greenpower provvede ad attuare un presidio rinforzato delle dighe con personale tecnico specializzato.

La prima fase di un evento di piena non è considerata un'emergenza, visto che le dighe riescono a ritardare o a ridurre le portate scaricate rispetto alle portate in arrivo (effetto laminazione). Questo permette di garantire una maggior sicurezza alla popolazione e di limitare gli effetti distruttivi sull'ecosistema dei territori immediatamente sottostanti.

Durante gli eventi di piena, i dati in tempo reale relativi alla quota di invaso, la portata scaricata e derivata dalle grandi dighe gestite da Alperia Greenpower vengono inviati alla sala operativa della Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano.

Anche in condizioni di normale esercizio le dighe sono dotate di un esteso sistema di monitoraggio automatico, integrato con misure e controlli effettuati dal personale di vigilanza, che è pure professionalmente qualificato e abilitato a effettuare manovre degli organi di deflusso, anche in assenza di comunicazioni telefoniche. Alperia Greenpower provvede a un periodico addestramento del personale preposto alla gestione delle piene e a effettuare esercitazioni con la collaborazione delle locali forze di Protezione Civile. Circa la metà delle/dei 200 dipendenti di Alperia Greenpower è preposto al controllo e alla manutenzione delle opere di sbarramento e di tutte le componenti elettromeccaniche di ogni impianto idroelettrico.

Per incrementare la sicurezza delle nostre infrastrutture idrauliche stiamo anche sviluppando molti progetti innovativi in collaborazione con alcune startup: tra questi, stiamo lavorando in particolare sui progetti con Fieldbox, Sentetic e Hydrosim 4.0 che riguardano, rispettivamente, l'applicazione di software di Intelligenza Artificiale e Machine Learning per prevenire guasti, aumentare il ciclo di vita degli impianti e ottimizzare i costi di manutenzione, l'applicazione di sensori solitamente usati in ambito stradale alle opere idrauliche e l'adozione di un simulatore per migliorare la gestione attiva degli eventi di piena.

Contestazione di mancato rispetto del rilascio DMV presso l'impianto di Glorenza

Alperia nel 2020 ha ricevuto una contestazione da parte dell'Ufficio Gestione Sostenibile Risorse Idriche della Provincia alla luce di un verbale stilato dalla Polizia Forestale di Malles accompagnato da una sanzione di circa 40.000 euro. Il verbale fa riferimento al DMV di un piccolo corso d'acqua in Alta Val Venosta, a Glorenza, ma è stato contestato da Alperia sia in termini formali, cioè rispetto alla modalità di azione (non c'è stato alcun contraddiritorio, nel sopralluogo non sono stati coinvolti le/gli esperte/i di Alperia e non sono state fatte misurazioni accurate), sia rispetto al quantitativo rilevato ritenuto incongruo. Al momento della stesura del presente Bilancio, Alperia non ha ricevuto aggiornamenti dall'Ufficio provinciale preposto a tale contestazione.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Definizione di un KPI a livello di gruppo per l'Asset Integrity			✓	Infortuni ambientali	-	2, ma non significativi	✓
Sviluppo di una rete di comunicazione sicura e stabile per le emergenze gravi con la Protezione Civile provinciale	* Acquisto e messa in servizio di radio fisse e portatili con tecnologia tetra connesse con il sistema della Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano; le stesse sono in distribuzione alle varie unità aziendali che concorrono o sono responsabili della gestione di infrastrutture critiche		✓	-	-	-	✓

6.4. Gestione delle/dei fornitori/ori {GRI 102-9, 102-10; GRI 204-1; GRI 308-1; GRI 414-1, 414-2}

Alperia adotta per il settore acquisti e per la gestione delle/dei fornitori/ori un approccio il più possibile orientato alla sostenibilità. Un requisito che è stato inserito nelle gare di appalto. Tutte/i le/i fornitori/ori di Alperia devono accettare i principi del Codice Etico del Gruppo e sostenerli, a partire dal rispetto e dalla tutela dei diritti umani (inseriti in tutte le gare di appalto e in tutti gli ordini di acquisto gestiti dal Procurement), della salute e della sicurezza sul lavoro, nonché il rispetto per l'ambiente e la sostenibilità. Alperia adotta infatti un sistema organizzativo che consente di tenere traccia delle informazioni richieste e ricevute dalle/dai fornitori/ori: Modello 231, iscrizione alla White List, secondo quanto previsto dal Codice Antimafia e altre certificazioni possedute. Inoltre, per la gestione delle gare di appalto viene utilizzato il sistema BravoSolution.

Per verificare che le/i fornitori/ori rispettino precisi **standard ambientali e sociali**, Alperia utilizza diversi strumenti:

- **Albo delle/dei fornitori/ori:** per ottenere la qualifica di durata triennale, le/i fornitori/ori devono dimostrare di possedere specifiche certificazioni sociali e ambientali, come la ISO 14001, ISO 45001, EMAS, o di aver adottato misure equivalenti. Nel 2020 l'Albo è stato ulteriormente aggiornato e annovera oggi oltre 850 fornitori/ori certificati.
- **Gara di appalto:** per le forniture del Gruppo, Alperia ha previsto un processo di valutazione dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto e ha implementato una check list sulla contrattualistica, che viene allegata alla RDA (Richiesta di Acquisto) e contiene sia elementi per la gestione della gara, sia per la redazione del contratto. Nel 2021, è in programma l'ampliamento della piattaforma per la gestione delle gare di appalto in cui saranno inserite anche le RDA. Si precisa che la valutazione o l'inserimento dei requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto non sono legati a un obbligo procedurale.
- **Vendor Rating System:** questo strumento garantisce la qualità delle/dei fornitori/ori e riduce al minimo il rischio di perdita e di dipendenza. Il sistema prevede che le/i fornitori/ori di importanza strategica siano valutate/i internamente sulla base di un questionario standard in cui vengono considerati la qualità del servizio e della prestazione eseguita, il livello di sicurezza e il livello di sostenibilità ambientale. Tali criteri consentono di effettuare una valutazione delle performance delle/dei fornitori/ori. Il Vendor Rating System sarà operativo dal 2021 e si valuteranno nel corso dell'anno eventuali integrazioni e/o modifiche al sistema in considerazione dei riscontri sul campo.
- **Audit delle/dei fornitori/ori:** per ciascun contratto stipulato con una/un nuova/o fornitrice/ore, Alperia può effettuare un audit, con visite e colloqui in loco per verificare le informazioni ricevute. Nel 2020, a seguito della pandemia, sono stati sospesi gli audit con le/i fornitori/ori che riprenderanno non appena terminata l'emergenza.

Dal 2021, sarà possibile accedere, attraverso un portale, a tutto ciò che riguarda la gestione delle/dei fornitori/ori: dalle prime richieste di acquisto alla valutazione finale. La piattaforma integrerà anche i contratti, dando così una visione completa di tutto il comparto. Il progetto di integrazione era in programma già per il 2020, ma la sua attuazione è stata spostata al 2021 in attesa del rinnovo del gestionale di tutto il Gruppo.

Inoltre, si segnala che durante il periodo del lockdown, alcune/i fornitori/ori hanno richiesto l'inserimento di particolari clausole contrattuali per limitare la responsabilità (es: in caso di ritardi). L'ufficio Procurement di Alperia ha gestito caso per caso tutte le richieste pervenute.

Per quanto riguarda gli **acquisti** di Alperia, se effettuati a livello centralizzato, competono al Servizio Approvvigionamenti e nel 2020 sono stati per **il 58% locali**²¹ (era il 62% nel 2019). Rivolgersi alle/ai fornitori/ori locali, compatibilmente alle esigenze di business, è uno dei modi con cui Alperia sostiene l'economia dei suoi territori contribuendo, di conseguenza, anche alla riduzione delle emissioni legate ai trasporti. La percentuale dei prodotti e servizi acquistati localmente nel 2020 è stata del **36%** (era il 35% nel 2019) **sul totale delle spese** effettuate. Tra questi:

- ✓ provenienza fornitori/ori opere: 72% locali (42% nel 2019)
- ✓ provenienza fornitori/ori servizi: 20% locali (39% nel 2019)
- ✓ provenienza fornitori/ori prodotti: 21% locali (18% nel 2019)

Tabella 12: Proportion of spending on local suppliers^{*1} {GRI 204-1}

	Unit	2020	2019	2018	2017
Percentage of products and services purchased locally (based on expenditure in EUR)	%	36	35	27	34
Percentage of works purchased locally (based on total works expenditure)	%	72	42	36	41
Percentage of services purchased locally (based on total service expenditure)	%	20	39	22	51
Percentage of products purchased locally (based on total product expenditure)	%	21	18	19	15
Percentage of contracts awarded locally (based on number of contracts)	%	58	62	60	59

^{*1} The organisation's geographical definition of "local" refers to the province of South Tyrol. Data does not include procurement data for Alperia Bartucci, Alperia SUM and GGP, as they are located outside of the province of South Tyrol.

²¹ Per "acquisti locali" si intendono quelli effettuati nella provincia di Bolzano.

Il volume totale degli acquisti effettuati da Alperia è stato di 169 milioni di euro (in linea con l'anno precedente, mentre nel 2018 era stato pari a 197 milioni di euro), di cui **60 milioni di euro dedicati alle/ai fornitori/ori locali** (in linea con l'anno precedente). Si è trattato per la maggior parte di acquisti legati al core business del Gruppo: attrezzature tecniche (cavi, trasformatori, turbine, etc.) e materie prime (gas naturale, legno olio, lubrificanti e prodotti chimici per la produzione e la distribuzione di energia elettrica e per il teleriscaldamento). Le forniture da ufficio rappresentano una percentuale esigua rispetto al volume totale degli acquisti. Infine, anche nel 2020, sono state rinnovate alcune attività volte a migliorare la sostenibilità dei consumi nelle sedi, come l'inserimento di prodotti biologici ed equosolidali nei distributori automatici di snack e bevande, l'utilizzo di bicchierini biodegradabili, l'uso di dispenser aziendali in vetro al posto delle bottiglie di plastica di acqua. Inoltre, alle/i dipendenti sono state fornite delle borracce il vetro o in alluminio. Tutte queste misure, comunicate anche sulla rete intranet con report periodici a cura del reparto HSE, contribuiscono a diffondere una maggiore consapevolezza in merito ai temi della sostenibilità.

Inoltre, il rispetto dei **diritti umani** è stato inserito come clausola all'interno dei termini e condizioni generali dei contratti a partire da maggio 2019. Tutti i nuovi contratti significativi, cioè i contratti gestiti centralmente a livello di Gruppo dalla funzione acquisti e che superano un valore di 100.000 euro, includono questa clausola, tuttavia ci possono essere ancora contratti attivi firmati prima del 2019 che non includono questa clausola.

Tabella 14: Significant investment agreements and contracts that include human-rights clauses or that underwent human-rights screening^{*1} {GRI 412-3}

	Unit	2020	2019	2018	2017
Number of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses	No.	information unavailable	information unavailable	0	0
Percentage of significant investment agreements and contracts that include human rights clauses	%	information unavailable	information unavailable	0	0

^{*1} Clause was included in the General Terms and Conditions of contracts as of May 2019. All new significant contracts include this clause, however there may still be active contracts signed prior to 2019, which did not include this clause, thus the exact number and percentage cannot be reported. Significant contracts are defined as "contracts, which are managed centrally at group level by procurement and which exceed a value of €100,000".

Criteri ambientali minimi

I Criteri ambientali minimi (CAM) sono requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. I CAM sono definiti nell'ambito di quanto stabilito dal Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione e sono adottati con Decreto del Ministro dell'Ambiente della Tutela del Territorio e del Mare. La loro applicazione sistematica e omogenea consente di diffondere le tecnologie ambientali e i prodotti ecologicamente preferibili e produce un effetto leva sul mercato, inducendo le/gli operatori/ri economiche/i meno virtuose/i ad adeguarsi alle nuove richieste della Pubblica Amministrazione. In Italia, l'efficacia dei CAM è stata assicurata grazie a diverse norme,²² che ne hanno reso obbligatoria l'applicazione da parte di tutte le stazioni appaltanti. Oltre alla valorizzazione della qualità ambientale e al rispetto dei criteri sociali, l'applicazione dei Criteri ambientali minimi risponde anche all'esigenza della Pubblica Amministrazione di razionalizzare i consumi, riducendone, ove possibile, la spesa. Alperia prevede i CAM per tutte le sue gare pubbliche che rappresentano quasi l'80% dei suoi affidamenti.

Tabella 13: New suppliers that were screened using environmental and social criteria {GRI 308-1; GRI 414-1}

	Unit	2020 ^{*1}	2019	2018	2017
Percentage of new suppliers that were screened using environmental and or social criteria	%	100	100	100	100

^{*1} All suppliers must pass the screening of pre-established requirements (e.g. minimum certification requirements such as EMAS, ISO 14001, OHSAS 18001 o ISO 9001).

²² All'art. 18 della L. 221/2015 e, successivamente, all'art. 34 recante "Criteri di sostenibilità energetica e ambientale" del D.lgs. 50/2016 "Codice degli appalti" (modificato dal D.lgs. 56/2017).

Vendor Rating System

La/il fornitrice/ore in fase di offerta ha imposto clausole penalizzanti per il Gruppo Alperia? Sono state applicate delle penalità? Il contratto è stato risolto per motivazioni imputabili alla/al fornitrice/ore? I macchinari, gli impianti e le attrezzature sono stati conformi e rispondenti agli standard richiesti per l'esecuzione delle prestazioni? Le emergenze in materia di sicurezza sul lavoro sono state gestite adeguatamente? La/il fornitrice/ore ha gestito i rifiuti e prodotti chimici in conformità alla normativa vigente? La/il fornitrice/ore ha adottato misure idonee a ridurre l'impatto ambientale in relazione alle attività svolte per il Gruppo Alperia? Ecco alcune delle domande poste dal Vendor Rating System al fine di valutare la corrispondenza delle/dei fornitrice/ori ai parametri richiesti da Alperia, con attenzione alle tematiche di sostenibilità economica, sociale e ambientale.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Il 100% dei contratti di acquisto e le Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo prevedono una clausola di rispetto dei diritti umani			✓	Quota di contratti di acquisto che contengono una clausola a tutela dei diritti umani	100%	100%	✓
Il 100% delle gare di appalto significative valutano requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto	* Aggiornamento della check list PRO 204 e RDA per richiedere la valutazione dei requisiti di sostenibilità legati al prodotto	* Implementazione dalla nuova PRO 204 che richiedere la valutazione dei requisiti di sostenibilità legati al prodotto	2021	Quota di gare di appalto significative contenenti requisiti minimi di sostenibilità legati al prodotto	100%	80%	X
Il 100% delle/dei nuove/i fornitrice/i viene valutato secondo specifici requisiti sociali ed ambientali (ad esempio indicazione degli infortuni sul lavoro)			✓	Quota di nuove/i fornitrice/i valutate/i sulla base di specifici requisiti sociali ed ecologici	100%	100%	✓
Il Vendor Rating System contiene criteri di sostenibilità			✓	-	-	-	✓



Green Mission

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

6 CLEAN WATER AND SANITATION



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

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Garantiamo modelli sostenibili di produzione e consumo

13 CLIMATE ACTION



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

15 LIFE ON LAND



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

In cifre

Consumi energetici interni all'organizzazione	3.646 TJ	Intensità delle emissioni GHG Operative – Scope 1 & 2 market-based	0,01 tCO₂e/MWh dell'energia prodotta (londa)
Percentuale del consumo di energia da fonti rinnovabili, all'interno dell'azienda	68%	Totalle emissioni GHG operative market-based – Scope 1 & 2	82.443 tCO₂e
Auto aziendali elettriche, ibride, a idrogeno	144		

7.1. Acqua {ALP6; ALP7}

La nostra fonte primaria di energia green

Alperia Greenpower gestisce la produzione di energia elettrica da fonte rinnovabile con 34 centrali idroelettriche che sono soggette a direzione e coordinamento e 5 che sono partecipate, 13 grandi dighe e 16 opere minori. Gli impianti idroelettrici sono dislocati sul territorio altoatesino, lungo le direttrici dei corsi d'acqua principali, che attraversano una zona in cui lo stress idrico è nel range del 10-20%. Ciascun ambito è caratterizzato da un complesso reticolo idrografico superficiale originato da molteplici bacini imbriferi tra loro intersecati. Ogni anno, vengono prodotti circa 4.000 GWh di energia: **un'energia pulita e sostenibile** ma che a suo modo genera un impatto sull'ambiente. Per questo, Alperia si impegna per gestire al meglio le opere di sbarramento e i serbatoi, per regolare il volume dell'acqua che fluisce a valle nelle piene attraverso le dighe, garantendo la disponibilità della risorsa idrica per altri utilizzi nei periodi di siccità, per costruire scale di risalita per i pesci alle opere di presa e per effettuare interventi di consolidamento dei popolamenti ittici, mitigando l'impatto delle opere di derivazione degli impianti. Inoltre, attraverso i fondi di compensazione, in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano, con i Comuni rivieraschi e con le Associazioni di Pesca, Alperia sviluppa numerosi provvedimenti di miglioramento dei corsi d'acqua, con consolidamento dei popolamenti ittici, realizzazione di scale di risalita alle opere di presa e interventi di conservazione e miglioramento del paesaggio.

Per pianificare le azioni necessarie ad assicurare una corretta gestione dell'ambiente nelle varie fasi della produzione, Alperia Greenpower ha adottato un Sistema di Gestione Integrato conforme a quello del Gruppo. Ha così individuato i rischi ambientali connessi alla propria attività innescando misure correttive e/o preventive.

7.1.1. Gestione sostenibile della risorsa idrica

I nostri progetti a sostegno del territorio

Alperia si confronta costantemente con gli uffici provinciali preposti alla tutela dell'ambiente acquatico e dei pesci. Sta inoltre consolidando diversi accordi, come la convenzione sottoscritta con il Consorzio di Bonifica Val Venosta per garantire la quantità d'acqua necessaria alla protezione dei frutteti dalle gelate notturne nel periodo della fioritura primaverile, identificando forme e modalità più efficienti di approvvigionamento e prevedendo un aumento delle quantità di acqua da mettere a disposizione. Alperia mette a disposizione circa 20.000 l/s nelle notti in cui vi è il rischio concreto di gelate notturne (in media 7-8 nottate/anno). Questo è possibile in virtù dei volumi immagazzinati nei bacini artificiali di Resia e Gioveretto, così come in quelli della Val d'Ultimo e della Val Senales, e avviene a titolo gratuito. L'acqua viene scaricata per un'intera nottata, rinunciando a possibili margini di guadagno da parte dell'azienda con l'obiettivo di garantire un uso plurimo dell'acqua a favore dell'economia agricola del territorio. Si tratta di esempi che dimostrano l'impegno di Alperia nel promuovere un **uso consapevole** della risorsa idrica, anche attraverso la collaborazione e il dialogo tra le/gli stakeholder (istituzioni pubbliche, consorzi, associazioni di categoria). Sia in ambito di prelievi che scarichi idrici, Alperia agisce in linea con le norme vigenti. Alperia è infatti ben consapevole di quanto sia importante attivare una corretta gestione dell'acqua, definendo criteri precisi per identificare eventuali stati di criticità legati ai rischi climatici. Un tema, questo, che sarà sempre più importante in futuro e che è strettamente correlato con lo stress idrico che in Alto Adige è nel range del 10-20%.

A questo proposito, nel 2020 è proseguito anche il progetto **Smart Land** con cui Alperia ha installato sensori di umidità nei campi di sessanta frutticoltori e viticoltori altoatesini. Tali sensori registrano i dati rilevanti per il processo di irrigazione, dando agli agricoltori una raccolta in tempo reale di quanto misurato. Secondo i dati rilevati, è possibile generare un risparmio idrico tra il 50% e l'80%. Il progetto viene sviluppato con il Centro di Sperimentazione Laimburg e il Centro di Consulenza per la fruttiviticoltura.

Infine, con Alperia Bartucci abbiamo sviluppato un progetto di **ottimizzazione della rete** idrica dell'acquedotto di Trento gestito dalla società Novareti. Alperia Bartucci ha progettato e realizzato un algoritmo avanzato basato su modelli predittivi, che consente di ottimizzare i pompaggi dell'acqua dai pozzi ai serbatoi e di minimizzare la pressione di rete, garantendo una gestione più efficiente, con minori perdite e minori sprechi di risorsa. L'implementazione del progetto con la formula dell'Energy Performance Contract (EPC) Saving Sharings, ha consentito a Novareti di misurare e condividere i benefici effettivamente realizzati dall'intervento. Tutto ciò

permette non solo di utilizzare in maniera sostenibile la risorsa idrica, ma anche di generare benefici economici in termini di kWh elettrici all'anno risparmiati. Nello specifico, in termini energetici, il risparmio generato dal progetto è pari a 240.000 kWh/anno (45 tep/anno, 74 tonnellate CO₂e/anno) e in termini di risparmio di perdite d'acqua di 680.000 m³/anno. A livello economico, il risparmio generato, considerando l'ottimizzazione del pompaggio, la riduzione delle perdite e la riduzione dei guasti, è di circa 75.000 euro/anno. Il progetto è partito nella primavera del 2019, a seguito di alcuni interventi strutturali sulle opere civili sostenuti da Novareti nell'anno precedente, e sarà monitorato da Alperia Bartucci per tutta la durata del contratto EPC (cinque anni).

7.1.2. Tutela della biodiversità

Riduciamo l'impatto dell'idroelettrico

I fiumi sono una fonte primaria di biodiversità e rappresentano una parte importante del nostro ricco patrimonio naturale. Un habitat prezioso che l'attività idroelettrica potrebbe andare ad alterare. Gli effetti possono verificarsi in qualunque fase del ciclo di vita di una centrale idroelettrica: dalla sua costruzione alla ristrutturazione, dalla gestione quotidiana allo smantellamento. Per questo, Alperia adotta misure di mitigazione e di compensazione volte a tutelare la vulnerabilità delle specie e degli habitat interessati dalle sue attività. Le centrali idroelettriche con le loro dighe possono, ad esempio, turbare o impedire la distribuzione e la migrazione dei pesci. La presenza di queste barriere ha effetti significativi sulla sopravvivenza di molte popolazioni ittiche. Anche i sedimenti, che solitamente sono considerati un elemento naturale degli ecosistemi acquatici, essenziali per il loro funzionamento idrologico, geomorfologico ed ecologico, possono essere perturbati dalla presenza di briglie o dighe. In condizioni naturali, infatti, si verifica un costante trasporto verso il mare dei sedimenti mentre la presenza di serbatoi di grandi dimensioni ne condiziona il loro movimento naturale. Anche i lavori di manutenzione che comportano lo scarico periodico di sedimenti, se non gestiti correttamente, possono nuocere agli habitat e alle specie. Ancora: un altro problema può essere rappresentato dalle oscillazioni di portata causate dagli impianti idroelettrici che possono provocare danni sia alle specie che ai loro habitat, specialmente nei fiumi di piccole dimensioni. Le fluttuazioni di portata sottopongono a stress soprattutto gli organismi che non sono in grado di affrontare variazioni repentine dei livelli dell'acqua, come gli avannotti, ad esempio. Rispetto a tutte queste eventualità, Alperia non solo adotta comportamenti preventivi e rispetta quanto previsto dalle normative di settore, ma investe anche in innovazione tecnologica, al fine di trovare le migliori soluzioni per tutelare la biodiversità e agire responsabilmente sul territorio. Vogliamo infatti **ridurre al minimo l'impatto delle centrali idroelettriche sulla natura e sull'ambiente e proteggere attivamente la diversità biologica dei corsi d'acqua**. Per questo, effettua attività di rinaturalizzazione e di ripristino del paesaggio originario negli impianti dismessi. Nel 2020, in particolare, sono state demolite le prese sussidiarie di Rio Bremè (collegata all'impianto di Ponte Gardena) e di Rio Valles (impianto di Bressanone) ed è stata demolita l'opera di presa San Giovanni (impianto di Lasa). Sono invece state rinviate al 2021 le rimozioni delle opere di presa di Foltin (collegata all'impianto di Lasa) e di Rio Fonderia (impianto di Santa Valburga).

7.1.3. Deflusso minimo vitale {GRI 303-2}

Ponte Gardena, Santa Valburga e Bressanone: sperimentazione conclusa

Per Deflusso minimo vitale (DMV) si intende la quantità di acqua che deve essere presente a valle di una captazione idrica al fine di garantire la funzionalità e la qualità degli ecosistemi interessati. Il DMV può essere considerato come la portata residua che permette a breve e a lungo termine la salvaguardia della biocenosi naturale del corso d'acqua. Durante gli eventi di piena e quando le portate naturali sono elevate, gli impianti derivano, in virtù del loro dimensionamento, fino alla massima portata consentita dai decreti di concessione, mentre nei periodi di magra, in alcuni tratti degli alvei, si può verificare una riduzione significativa della portata. Nella Provincia Autonoma di Bolzano il rilascio del DMV da una derivazione idroelettrica è regolato dal nuovo Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche (PGUAP). Nel 2020 il **DMV (l/sec) è stato di 38.919**.

Nel corso dell'anno, è stato completato il monitoraggio per la definizione del DMV di tre impianti per i quali era stata prevista una sperimentazione provinciale: Ponte Gardena, Santa Valburga e Bressanone. Tale processo è durato circa otto anni. L'obiettivo della sperimentazione era quello di rilasciare una quantità di acqua ritenuta ottimale a livello ecologico, garantendo un buono stato del corso d'acqua a valle della derivazione. La sperimentazione si è conclusa nel 2020.

Nel corso del 2020 Alperia ha subito una contestazione di mancato rispetto del rilascio DMV (vd. box precedente).

Tabella 15: Water {ALP6; ALP 7}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Water released for minimum flow	litres per second	38.919	38.926	38.883	38.178	0%
Incidents of non-compliance with MVF (minimum vital flow) requirements	No.	1	0	0	0	100%

7.1.4. Le scale per i pesci

Corvara e Castelbello: innovazione al servizio delle specie ittiche

Le opere di presa degli impianti idroelettrici possono costituire una barriera per la migrazione dei pesci rappresentando un problema ambientale. Per questo, Alperia si è impegnata nella costruzione di alcuni passaggi artificiali, le cosiddette **scale per i pesci**. Nel corso del 2020, abbiamo completato la progettazione esecutiva della scala per i pesci di Castelbello alla traversa di Lasa, con l'avvio della gara di appalto. I lavori inizieranno nella primavera del 2021. La scala per i pesci è stata progettata dal reparto Ingegneria di Alperia sul modello di quanto fatto nel 2018 con la realizzazione della scala per i pesci di Sarentino. Quella di Lasa sarà una scala

per i pesci più grande, in quanto nel tratto in cui sarà posizionata transitano molti più pesci e le oscillazioni di portata sono particolarmente forti e non sempre costanti. Per questo, è stato studiato un sistema di vasche con delle paratoie che si regolano in base al livello dell'acqua.

La scala per i pesci realizzata per la traversa di Corvara presso l'impianto di Sarentino, invece, è stata monitorata nel corso del 2020 con ottimi risultati. La scala, realizzata in accordo con l'Ufficio Caccia e Pesca e l'Ufficio Tutela della Provincia nell'ambito dei Piani ambientali, ha diviso uniformemente in sedici piccole vasche il salto causato dallo sbarramento, permettendo ai pesci e alle altre specie acquatiche di superare facilmente il dislivello. Sono entrambi progetti importanti, che dimostrano l'impegno ecologico di Alperia per tutelare le specie acquatiche.

Nel corso del 2020 abbiamo portato avanti anche uno studio di fattibilità a Brunico, e nel 2021, oltre alla realizzazione della scala per i pesci di Lasa, installeremo un impianto "scaccia-pesci" presso la diga di Fontana Bianca a Santa Valburga. L'impianto sarà montato davanti all'opera di presa, così da evitare l'ingresso dei pesci nelle turbine. Si tratta di un progetto sperimentale che verrà realizzato con la collaborazione dell'Università di Innsbruck.

Infine, Alperia ha siglato alcuni accordi con le associazioni locali dei pescatori per i diritti di pesca. In particolare, con: l'Associazione Pescatori della Val Martello per la gestione dei diritti di pesca a Gioveretto e sul lago di Resia e l'Associazione Pescatori dell'Alta Pusteria. Ai pescatori di Bolzano, invece, è stata ceduta un'area in Val d'Ega presso la quale l'associazione realizzerà un nuovo impianto per l'allevamento delle trote marmorate.

7.1.5. Gestione dei sedimenti

Fortezza e il dragaggio per aspirazione

I corsi d'acqua montani esercitano una lenta ma continua azione di erosione sul terreno e sulle rocce. L'effetto di tale azione è influenzato dalla velocità, dalla portata dell'acqua e dalla natura chimico-fisica delle rocce e dei terreni lambiti.

Il materiale solido in sospensione (ghiaie e limi) che si deposita negli invasi, esercita un'azione di disturbo per le opere idrauliche e per gli organi di scarico profondi. È necessario quindi effettuare uno svasso periodico dei bacini sia per far fluitare a valle il materiale trattenuto, sia per mantenere nel tempo la capacità utile di invaso del bacino che tende a ridursi progressivamente a causa dei materiali trasportati dai corsi d'acqua. Con questo obiettivo, si può agire per asportazione meccanica e/o per fluitazione del materiale sedimentato sul fondo dei bacini attraverso l'apertura degli organi di scarico profondi presenti nelle dighe.

Attualmente il metodo considerato più sostenibile per la rimozione dei sedimenti accumulati è la **fluitazione controllata**: la torbidità dell'acqua durante tali operazioni è paragonabile a quella che si registra durante gli eventi di piena naturali. Il rilascio dagli sbarramenti di limi e sabbie favorisce la rigenerazione delle caratteristiche ottimali del letto del corso d'acqua. L'operazione viene eseguita secondo tecniche, condizioni e programmi temporali approvati e controllati dalle Autorità provinciali competenti. I rilasci dagli invasi artificiali di materiale sedimentato sono disciplinati a livello nazionale.²³ La stessa norma nazionale è stata recepita dalle leggi della Provincia Autonoma di Bolzano,²⁴ per cui è richiesta la stesura di un progetto di gestione dell'invaso approvato dalle Autorità competenti.

I fiumi Isarco e Rienza, ad esempio, nei periodi di piena sono caratterizzati da un elevato trasporto di solidi sospesi che si accumulano nei bacini artificiali di Rio Pusteria e Fortezza (impianto di Bressanone) di proprietà Alperia Greenpower.

Le operazioni di svasso e spурgo di questi due bacini sono previste nel Disciplinare di Concessione e nel Foglio Condizioni di Esercizio e Manutenzione delle due dighe (redatto dal Registro Italiano Dighe) e avvengono ogni tre anni. Le relative modalità operative (valori massimi e medi consentiti di torbidità dell'acqua, durata delle operazioni, portate massime rilasciate a valle, etc.) sono state autorizzate dai competenti uffici della Provincia Autonoma di Bolzano (Ufficio Caccia e Pesca e Ufficio Tutela Acque) tramite il progetto di gestione invaso e sono gestite da Alperia Greenpower, seguendo un'apposita procedura operativa interna.

La quantità di sedimento defluito verso valle in occasione di ogni svasso varia in funzione del corso d'acqua, dell'andamento idrologico degli anni precedenti e dell'intervallo di tempo tra due svassi successivi. I fenomeni depressivi sulla microfauna bentonica che si generano nell'ambiente acquatico a causa delle operazioni di fluitazione controllata risultano temporanei: i rilievi effettuati sui fiumi Isarco e Rienza a seguito degli svassi dei bacini di Fortezza e Rio Pusteria dimostrano infatti che la precedente condizione di normalità si ripristina in tempi brevi (circa due o tre mesi). Inoltre, in alternativa al lavaggio dello spazio di stoccaggio che viene effettuato a Fortezza circa ogni quattro-cinque anni, come soluzione al problema dell'insabbiamento, nel 2020 Alperia Greenpower ha eseguito un dragaggio sperimentale. Il progetto pilota ha visto l'aspirazione dei sedimenti attraverso un dispositivo di pompaggio alimentato da una tubazione galleggiante e ha portato ad asportare circa 30.000 m³ di sedimento. La divisione Engineering & Consulting di Alperia ha analizzato il dragaggio in aspirazione effettuato in termini di compatibilità ecologica, prestazioni e costi, al fine di valutare se questo metodo di gestione dei sedimenti possa essere ecologicamente più sostenibile. L'operazione è stata ripetuta anche nei bacini di Curon e Colma con un esito positivo. Inoltre, sono in corso di realizzazione simulazioni numeriche della situazione di flusso nel giacimento come parte di una tesi di laurea presso l'Università di Monaco. Al termine delle operazioni, Alperia Greenpower ha presentato una relazione conclusiva con una valutazione in merito all'efficacia e alla sostenibilità di tale metodologia.

Si ricorda infine che tutte le azioni di gestione dei sedimenti svolte da Alperia Greenpower sono oggetto di valutazione EMAS, sono certificate ISO 14001 e vengono migliorate di anno in anno con sistemi di grigliatura sempre più efficienti.

Alperia Greenpower, inoltre, è certificata secondo le norme ISO 9001 e ISO 45001; per l'adeguamento alla nuova ISO 14001:2015, ha introdotto un nuovo approccio di valutazione del rischio ambientale al fine di seguire la stessa logica del ERM (Enterprise Risk Management) aziendale e di tenere conto del contesto interno ed esterno.

²³ Dall'art. 114 del D.Lgs. 152/06 – Parte III.

²⁴ Legge n. 8 del 2002 e successivo regolamento di esecuzione Decreto del Presidente della Provincia di Bolzano n. 6 del 21 gennaio 2008.

7.1.6. Piani ambientali

Investimenti per i Comuni rivieraschi

Alperia, in accordo con le Autorità competenti, ha definito un piano di interventi di miglioramento e conservazione del paesaggio da **400 milioni di euro** con durata trentennale. Questi Piani ambientali costituiscono un elemento fondamentale delle concessioni per le grandi centrali idroelettriche ottenute nel 2011. Anche per gli impianti, la cui concessione è scaduta e in attesa di rinnovo, vengono corrisposti fondi ambientali.

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

Finora, 43 Comuni rivieraschi hanno disposto dei finanziamenti ambientali portando a termine diversi progetti, tra cui:

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

Annualmente, il Gruppo Alperia mette a disposizione oltre 18 milioni di euro per l'attuazione di misure ambientali. Gli interventi vengono eseguiti dai Comuni rivieraschi, dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dal Concessionario stesso.

Oltre agli interventi già realizzati nei grandi impianti idroelettrici di Santa Valburga-Pracomune, San Pancrazio, Lana, Sarentino, Cardano, Ponte Gardena, Bressanone, Lappago, Molini di Tures, Brunico, Marlengo, Tel, Vizze, Glorenza, Castelbello, Lasa, San Floriano e Barbiano, nel 2020 Alperia Greenpower ha installato due nuovi sgrigliatori a Tel, sul fiume Adige, ha implementato delle opere di dragaggio dei sedimenti a Monguelfo e a Vizze e ha continuato a sostenere in maniera diretta e indiretta il ripopolamento delle specie ittiche. A questi si aggiungono i provvedimenti finalizzati a migliorare la compatibilità ecologica degli impianti di produzione idroelettrica, come la realizzazione di passaggi ittici o il monitoraggio ambientale dei tratti idrici per garantire e ottimizzare il deflusso minimo vitale.

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 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Rispetto delle disposizioni di legge relative al Deflusso minimo vitale	* Consegnata la richiesta di completamento del monitoraggio per la definizione del DMV per tre impianti (Ponte Gardena, Santa Valburga, Bressanone)	* Monitoraggio e manutenzione delle opere di presa degli impianti gestiti da AGP	Annuale	Compliance con le disposizioni sul Deflusso minimo vitale	100%	100%	✓
Costruzione di scale per i pesci e misure di compensazione	* Scala per i pesci alla traversa di Lasa: completamento della progettazione esecutiva e avvio della gara di appalto * Monitoraggio della funzionalità della scala per i pesci allestita alla traversa di Corvara (impianto di Sarentino)		✓	-	-		✓
Pilotare nuove tecnologie per ridurre l'impatto ambientale durante la gestione di sedimenti	* Progetto sperimentale di dragaggio al Bacino di Fortezza e invio nelle opere di derivazione; durata circa due mesi con asporto di 30.000 m ³ di sedimento * Relazione conclusiva e valutazioni circa efficacia e sostenibilità di tale metodologia		✓	-	-		✓
Rinaturalizzazione e ripristino del paesaggio originario in impianti dismessi	* Demolizione della presa sussidiaria Rio Bremè (impianto di Ponte Gardena) * Demolizione della presa sussidiaria Rio Valles (impianto di Bressanone) * Demolizione opera di presa San Giovanni (impianto di Lasa)	* Rimozione opera di presa Foltin (impianto di Lasa) * Rimozione opera di presa Rio Fonderia (impianto di Santa Valburga)	2021	-	-		✓
Riduzione del pericolo di contaminazione da acqua riciclata derivata da raffreddamento a ciclo aperto			✓	-	-		✓

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Continuo dialogo con le parti interessate (ad esempio agricoltura, innevamento artificiale, pesca) per quanto riguarda l'utilizzo plurimo della risorsa acqua	* Dialogo con le parti interessate (ad esempio agricoltura, innevamento artificiale, pesca) per quanto riguarda l'utilizzo plurimo della risorsa acqua	* Dialogo con le parti interessate (ad esempio agricoltura, innevamento artificiale, pesca) per quanto riguarda l'utilizzo plurimo della "risorsa acqua"	2023	-	-		In corso
Introdurre nuovi progetti e servizi che promuovano un uso responsabile della risorsa acqua	* Causa Covid-19 il prodotto Tensiometro T360 non è stato commercializzato nel 2021	* Commercializzazione del prodotto Tensiometro T360 nel 2021	2021	Numero sensori venduti	-	0	✓
Introdurre nuovi progetti e servizi che promuovano un uso responsabile della risorsa acqua	* Messa in servizio della parte Smart Water per il rilievo digitale del consumo di acqua. Installati tutti i sensori e collegati alla rete LoraWan * Messa in servizio del PLC che gestisce l'irrigazione delle aiuole con l'acqua piovana		✓		-		✓

7.2. Consumo di energia {GRI 302-1}

Un nuovo processo di Energy Management

Nel 2020 Alperia si è dotata di un Energy Manager con cui andrà a rafforzare il percorso di efficientamento energetico e di riduzione delle emissioni. Nel corso dell'anno, sono stati valutati i progetti di **efficienza energetica** già realizzati dalle Business Units e dalle singole società intervistando le/i responsabili. I dati sono stati sistematizzati e analizzati in maniera strutturata così da definire un programma di miglioramento nella gestione energetica del Gruppo.

Alperia consuma energia in maniera diretta e indiretta. Sono classificabili come **consumi diretti** gli impieghi di combustibile per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (cogenerativi, centrali termiche, caldaie) e i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad esempio riscaldamento, carburanti per il trasporto, etc.) impiegati nello svolgimento delle attività. I **consumi energetici indiretti** riguardano invece l'energia che il Gruppo acquista e consuma per i suoi impianti e per le sue sedi. Tale energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile.

Quando invece Alperia acquista energia da terzi, in situazioni di forte richiesta, essa viene contabilizzata nei consumi indiretti. Nel 2020 i consumi energetici diretti e indiretti del Gruppo che si riferiscono alle società operative, agli uffici clienti e alle sedi di rappresentanza del Gruppo, ammontano a **3.646 TJ**. I consumi energetici derivano per il 32% da fonti non rinnovabili e per il **68% da fonti rinnovabili**. Tra le fonti rinnovabili, si rileva l'aumento dell'elettricità per autoconsumo (+9%) determinato da una misurazione dei dati più raffinata nel 2020.

Per le sue sedi e le sue aree produttive, Alperia utilizza preferibilmente energia proveniente da fonti rinnovabili. Due impianti di teleriscaldamento su cinque hanno installato dei pannelli fotovoltaici. Inoltre, nel corso dell'anno, Alperia ha continuato a portare avanti il programma di efficientamento energetico definito nel 2019, integrando alcune misure identificate grazie alla valutazione effettuata da Alperia Bartucci. L'introduzione di un trasformatore per ridurre le perdite e per facilitare un eventuale recupero termico rientra in queste misure (a regime saranno tre i trasformatori in funzione). Per il 2021-2022, con il supporto di Alperia Bartucci, si conta anche di:

- installare motori ad alta efficienza energetica (nel 2021 la sostituzione completa di pompe per due gruppi di produzione e nel 2022 la sostituzione completa di pompe per tre gruppi di produzione)
- sostituire un ventilatore a cunicolo presso l'impianto di Bressanone
- installare un sistema di controllo avanzato per la generazione termica e sulle caldaie a biomassa
- rivedere le logiche di controllo del sistema di riscaldamento e raffrescamento

Tabella 16: Energy consumption within the organisation {GRI 302-1}

	Unit	2020	%	2019	%	2018	%	YtY variation
Total energy consumption within the organisation from non-renewable sources:	TJ	1.168	32%	1.204	34%	1.117	36%	-3%
Gasoline	TJ	25	1%	78	2%	36	1%	-67%
Natural gas	TJ	738	20%	751	21%	741	24%	-2%
Electricity for own consumption (produced and acquired)	TJ	404	11%	375	11%	340	11%	8%
Total energy consumption within the organisation from renewable sources:	TJ	2.478	68%	2.340	66%	1.981	64%	6%
Palm oil	TJ	2.125	58%	1.997	56%	1.708	55%	6%
Wood chips	TJ	168	5%	173	5%	167	5%	-3%
Electricity for own consumption (produced and acquired)	TJ	185	5%	170	5%	106	4%	9%
Heat for own consumption (acquired)	TJ	-	0%	-	0%	-	0%	0%
Total energy consumption within the organisation	TJ	3.646	100%	3.544	100%	3.099	100%	3%

Fondamentale per i prossimi anni sarà dotarsi di un sistema di gestione integrato, che guardi sia alla gestione ambientale che all'efficienza energetica e alla sostenibilità.

Alperia ha ottenuto anche la certificazione UNI 11352 che attesta i risultati in termini di risparmi energetici conseguiti delle società che forniscono servizi energetici in ambito industriale e si è data come obiettivo anche l'ottenimento della certificazione ISO 50001 che specifica i requisiti per creare, avviare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia. Un obiettivo che Alperia raggiungerà lavorando prima su due siti piloti, da certificare a inizio 2022, per poi estendere il processo a tutto il Gruppo.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Istituzione di una gestione dell'energia a livello di Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> * Revisione del sistema di raccolta e di aggregazione dei dati delle diverse BU sulla base di quanto emerso dal monitoraggio * Estensione della frequenza del monitoraggio energetico * Revisione del sistema di raccolta e di aggregazione dei dati delle sedi gestite dal Facility Management * Installazione di strumenti di misurazione 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementazione del Sistema di Gestione dell'Energia (ISO 50001) su siti pilota * Miglioramento sistema di monitoraggio dei consumi: individuazione del perimetro dei dati di monitoraggio per futura implementazione di un software * Realizzazione Dashboard energetici per sedi civili pilota al fine di estendere i punti di misura e monitorare le performance degli edifici 	2022	-	-		In corso
Riduzione dei consumi di energia di edifici e impianti tramite iniziative di efficienza energetica mirate	<ul style="list-style-type: none"> * Proseguimento del processo di audit energetico * Avvio progetti di efficientamento energetico * Individuazione di nuovi progetti di efficienza energetica 	<ul style="list-style-type: none"> * Inizio implementazione del monitoraggio del processo di efficienza energetica * Proseguimento realizzazione progetti di efficientamento energetico e di attività di diagnosi energetica 	2021	Consumo di energia (TJ)	-	3.646 TJ	In corso

7.3. Emissioni {GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-7}

Il nuovo processo di Energy Management attivato da Alperia riguarda anche la gestione delle emissioni. Nel 2020, per ogni società è stata effettuata un'analisi volta a capire quante siano le emissioni generate e da cosa derivino. Il monitoraggio, già attivo negli anni scorsi, è stato ulteriormente efficientato e razionalizzato, così da avere un'analisi standardizzata e strutturata rispetto all'obiettivo di riduzione delle emissioni a livello di Gruppo con l'attivazione di interventi correttivi. Alperia vuole infatti contribuire al Piano provinciale per il Clima 2050, riducendo le sue emissioni. L'Alto Adige attualmente genera 5 tonnellate annue di CO₂ pro capite (a livello europeo sono 9 tonnellate), che, secondo quanto previsto dal Piano per il Clima, dovranno scendere a 1,5 tonnellate di CO₂ all'anno pro capite. In questo scenario, le emissioni di CO₂, imputabili al settore energetico, contribuiscono in misura sensibile all'aumento dei gas serra, responsabili del cambiamento climatico.

7.3.1. La nostra strategia climatica

Vogliamo essere un partner affidabile per la transizione energetica e ci impegniamo per ridurre le nostre stesse emissioni puntando alla neutralità climatica entro il 2024. La strategia per raggiungere questo importante obiettivo si **compone di tre passaggi**:

- calcolare quante emissioni produciamo
- definire azioni mirate per ridurle, sviluppando e adottando nuove tecnologie (ad esempio, convertendo gli impianti esistenti a biomassa, sviluppando progetti di efficientamento energetico nelle nostre sedi e costruendo la nuova sede di Merano con i più alti standard di efficienza)
- agire per compensare le emissioni restanti (Scope 1 e Scope 2), aderendo a programmi specifici di protezione del clima; vogliamo, in questo modo, arrivare a evitare oltre 303 kton di CO₂e equivalente

Monitoraggio e riduzione delle emissioni

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

- **Scope 1**: emissioni dirette di gas serra prodotte dalle installazioni presenti all'interno dei confini dell'organizzazione e dovute all'utilizzo di combustibili fossili e all'emissioni in atmosfera di qualsiasi gas ad effetto serra (emissioni di CO₂ generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione energetica e originate dalla flotta aziendale/automezzi di proprietà).
- **Scope 2**: emissioni indirette di gas serra derivanti dai consumi indiretti del Gruppo (ad esempio emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori/terzi e consumata sia negli impianti sia nelle sedi, in quanto il Gruppo è indirettamente responsabile delle emissioni generate dalla/dal fornitori/ore per la produzione di energia richiesta).
- **Scope 3**: categoria che include le fonti emissive che non sono sotto il diretto controllo aziendale, ma le cui emissioni sono indirettamente dovute all'attività aziendale. Questo include le emissioni a monte come le emissioni causate dal trasporto di materiali e persone, ma anche le emissioni a valle come le emissioni causate dall'uso dei nostri prodotti (ad esempio la vendita di energia non verde).

Nello specifico, abbiamo stimato per il 2020 la generazione di **82.443 tCO₂e di emissioni operative** Scope 1 e Scope 2 (market-based), di cui 5.08 tSOx e 42,22 tNOx. Meritano un'attenzione particolare le emissioni lorde dirette di gas serra (Scope 1, al cui interno rientra anche l'SF6) che nel 2020 sono state di 45.483 tCO₂e (nel 2019 erano 52.709 tCO₂e). Si ricorda che NOx e SOx hanno effetti negativi su clima, ecosistemi, habitat, agricoltura, salute umana e animale e portano al deterioramento della qualità dell'aria e all'acidificazione degli oceani. Si tratta comunque di emissioni che provengono da processi di combustione che occupano la quota minore del business di Alperia.

Tabella 17: GHG emissions^{*1} {GRI 305}

	Unit	2020	2019	2018	YtY variation
Gross direct (Scope 1) GHG emissions ^{*2}	tCO ₂ e	45.483	52.709	45.019	-14%
Biogenic CO ₂ emissions ^{*2}	tCO ₂ e	11.364	3.551	3.368	220%
Gross location-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions ^{*3}	tCO ₂ e	34.878	34.662	34.559	1%
Gross market-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions ^{*4}	tCO ₂ e	25.596	39.393	44.538	-35%
Gross other indirect (Scope 3) GHG emissions ^{*5+7}	tCO ₂ e	2.833.961	32.096	27.931	8.730%
Total location-based operational (Scope 1 & 2) GHG emissions	tCO ₂ e	91.725	90.882	82.946	1%
Total market-based operational (Scope 1 & 2) GHG emissions	tCO ₂ e	82.443	95.653	92.925	-14%
Total GHG emissions location-based	tCO ₂ e	2.925.686	122.978	110.877	2.279%
Total GHG emissions market-based	tCO ₂ e	2.916.404	127.749	120.857	2.183%
Operational GHG emissions intensity (Scope 1 & 2 – location-based) ratio for the organisation ^{*6}	tCO ₂ e /MWh of produced energy (gross)	0,02	0,02	0,02	

Operational GHG emissions intensity (Scope 1 & 2 – market-based) ratio for the organisation ^{*6}	tCO ₂ e /MWh of produced energy (gross)	0,01	0,02	0,02
Total GHG emissions intensity (Scope 1, 2 & 3 – location-based) ratio for the organisation ^{*6}	tCO ₂ e /MWh of produced energy (gross)	0,55	0,03	0,02
Total GHG emissions intensity (Scope 1, 2 & 3 – market-based) ratio for the organisation ^{*6}	tCO ₂ e /MWh of produced energy (gross)	0,55	0,03	0,03

^{*1} The main gases included are CO₂, CH₄, N₂O and SF₆.

^{*2} Emission factors used according to DEFRA (car fleet, biogenic emission); data consolidated according to financial control; data aggregated based on the GHG Protocol. Biogenic emission out of wood chip biomass and palm oil are calculated with DEFRA 2020. The increase in emissions is due to an update in the emission factor.

^{*3} Location-based emission factor used for purchased electricity: ISPRA (2018) based on the Italian energy mix; emission factor used for purchased heat.

^{*4} Market-based emission factor used for non-renewable purchased electricity: Italian residual mix; market-based emission factor used for electricity loses (T&D process): Italian energy mix. The accounting method used for market-based emissions in 2020 is different from the previous year due to a more detailed analysis regarding the non-renewable electricity sources (split of electricity losses and purchased electricity).

^{*5} Includes rented car fleet and well-to-tank associated emissions (emissions associated with the extraction, refining and transport of raw fuel material sources such as palm oil or natural gas). Downstream emissions related to the sale of products are included as well: gas methane (845.739 tCO₂e) and non-renewable energy electricity (1.931.484 tCO₂e). Emission factors used: DEFRA and cargo manifest.

^{*6} Biogenic emissions are included in ratio.

^{*7} The increase of Scope 3 emissions in 2020 is due to the accounting of downstream emissions relating to the sale of non-green products (gas and electricity).

Proportion of emissions	Unit	2020
Scope 1	%	2
Scope 2	%	1
Scope 3	%	97

Emissions avoided	Unit	2020
Scope 1 ^{*1}	tCO ₂ e	1.935
Scope 2 ^{*2}	tCO ₂ e	674
Scope 3 ^{*3}	tCO ₂ e	2.159.539
Total emissions avoided ^{*4}	tCO ₂ e	2.162.148

^{*1} Own consumption of energy from renewable sources; use of own electric vehicles instead of fuel-powered vehicles.

^{*2} Emissions reduction activities for office heating; procurement of electricity from renewable sources for offices; projects to reduce network losses in electricity distribution.

^{*3} Sale of electricity from renewable sources (self-generated and purchased); rental of electric cars for own use; sale of electricity and heat with lower emissions impact than separate generation; energy efficiency projects for third-party customers; electronic billing; use of e-bikes.

^{*4} Compensations are not included.

Fa parte del processo di efficientamento energetico e, conseguentemente, di riduzione delle emissioni, anche il passaggio da fonti energetiche fossili a fonti green per l'approvvigionamento di siti e impianti. Si pensi, ad esempio, all'allacciamento della sede di Edyna al teleriscaldamento. Inoltre, la stessa Business Unit Calore e Servizi ha tra i suoi obiettivi il passaggio dal gas naturale per la produzione all'uso della biomassa.

Alperia dispone, inoltre, di due serbatoi di accumulo: a Sesto e a Bolzano. Quello di Bolzano ha una capacità di 5.800 m³ e sfrutta l'energia termica proveniente dall'inceneritore di rifiuti solidi urbani di Bolzano, abbattendo il consumo di fonti fossili e le emissioni di CO₂ nella città.

Da un'analisi approfondita è emerso che non vi sono attività del Gruppo che comportino l'emissione di altri gas clima-alteranti. Considerata la vasta quota di energia rinnovabile impiegata da Alperia, si ottiene quindi una GHG (greenhouse gases) Intensity complessiva market-based (Scope 1, 2, 3) dello **0,55 tCO₂e/MWh** e un'intensità operativa market-based (Scope 1, 2) di **0,01 tCO₂e/MWh**.

Ricordiamo, inoltre, che il rinomato ente di certificazione indipendente TÜV NORD conferma ufficialmente ogni anno la posizione climaticamente neutra del Green Gas – uno dei prodotti sostenibili di Alperia. Le/i clienti di Alperia hanno quindi la garanzia che tutte le emissioni di gas a effetto serra generate siano compensate con un progetto certificato a tutela del clima.

Quest'anno, infine, con l'obiettivo di rendere il monitoraggio delle emissioni di gas serra ancora più completo abbiamo ampliato l'inventario delle emissioni con parte delle nostre emissioni indirette di Scope 3 a valle, includendo parte della vendita dei nostri prodotti da fonti fossili tradizionali. Questo spiega il forte aumento delle emissioni di Scope 3 e ha dimostrato che il 97% delle emissioni sono indirettamente dovute all'attività aziendale.

Inoltre, abbiamo implementato un sistema di rendicontazione delle emissioni evitate divise per società del Gruppo e per Scope, derivanti da tutti i progetti e le attività che il Gruppo Alperia ha messo in campo nel 2020 per ridurre la sua impronta carbonica. I progetti che il Gruppo Alperia ha realizzato nell'arco del 2020 per ridurre le emissioni di gas serra sono state molteplici e riguardano diversi campi delle attività aziendali, da quelli più legati al core business quali la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, all'utilizzo di veicoli aziendali elettrici fino alla messa a disposizione di biciclette elettriche aziendali alle/ai dipendenti per spostamenti tra sedi del Gruppo e a progetti di compensazione per ogni foglio stampato per le proprie pubblicazione.

Per la prima volta quindi possiamo divulgare il numero delle emissioni evitate che sono state 2.162 ktCO₂e.

Tale attività è stata svolta con l'intento di compensare completamente le emissioni di Scope 1 e di Scope 2 dell'intero Gruppo Alperia e al fine di centrare il target delle emissioni evitate addizionali che il Gruppo Alperia si è prefissata per il quinquennio 2020-2024 pari a 303 ktCO₂e, con un impatto positivo sugli obiettivi di riduzione delle emissioni prefissate dalla Provincia Autonoma di Bolzano del 5,2% (sempre nel quinquennio 2020-2024).

7.3.2. Mobilità sostenibile

Oltre 140 veicoli elettrici, un parco e-bike rinnovato e incentivi alla mobilità sostenibile

La riduzione delle emissioni passa anche da azioni quotidiane, come utilizzare i mezzi pubblici o la bicicletta per raggiungere il posto di lavoro. Per questo, Alperia sta sviluppando un programma di incentivazione alla mobilità green tra le/i sue/suo dipendenti. Nel 2019, ha effettuato un'indagine per capire come potesse essere percepita questa mobilità tra il personale e visto l'esito positivo delle risposte, nel 2020 ha introdotto alcune misure, come:

- il rinnovo del parco aziendale delle biciclette elettriche per spostarsi durante l'orario di lavoro: sono state sostituite le biciclette più vecchie e non funzionanti ed è stato stipulato un nuovo contratto per il noleggio a lungo termine con e-bike più performanti
- organizzazione di ciclo-officine mobili per la manutenzione delle biciclette private (questa iniziativa sarà ripetuta con cadenza fissa in otto giornate l'anno)
- installazione di colonnine appendi-biciclette con kit per autoriparazione delle biciclette private in ogni sede
- installazione in tutte le sedi amministrative di postazioni per la ricarica elettrica delle e-bike private
- contributo una tantum per il noleggio o l'acquisto di e-bike pari a 240 euro
- messa a disposizione di un parcheggio per le auto elettriche private in ogni sede di Alperia
- messa a disposizione di una tessera per la ricarica gratuita del mezzo elettrico

È inoltre in programma l'introduzione di un contributo per l'utilizzo dei mezzi pubblici. La misura doveva essere attivata già nel 2020, ma a causa della pandemia da Covid-19, si è preferito rinviare al 2022. Il contributo sarà pari a circa 120 euro l'anno e sarà dato direttamente in busta paga a chi percorre almeno 2.000 chilometri l'anno con i mezzi pubblici (la percorrenza sarà attestata attraverso la tessera dei trasporti locale, Alto Adige Pass).

Continua inoltre il rinnovo del parco auto aziendale con i veicoli elettrici, iniziato nel 2018. Si tratta di veicoli che possono essere caricati con il 100% di energia rinnovabile prodotta nelle centrali idroelettriche del Gruppo, generando così una significativa riduzione dell'impatto ambientale dei trasporti, sia a livello di qualità dell'aria che a livello acustico. Nel 2020 si è raggiunta la quota di **144 veicoli green** (superando così l'obiettivo di 120 che Gruppo si era dato) con l'intenzione di arrivare entro il 2021 a 164 veicoli elettrici/ibridi, pari al 100% dei mezzi "elettrificabili", ovvero al 50% del totale parco automezzi di Alperia (si ricorda, infatti, che non tutti i veicoli aziendali sono considerati "elettrificabili", come nel caso dei mezzi che vengono utilizzati per gli interventi sulle reti e impianti in zone impervie).

7.3.3. Alperia a Merano: una nuova sede attenta alle emissioni

Un'architettura sostenibile, smart e integrata nella città

Nel 2022 partiranno i lavori di costruzione della nuova sede di Alperia a Merano. L'edificio punterà a ottenere le più alte **certificazioni energetiche e di wellness** esistenti (saranno rispettati gli standard LEED Platinum/Gold, CasaClima, WELL e CasaClima Work and Life) e sarà progettato con soluzioni orientate alla sostenibilità, alla domotica e allo smart living. Gli spazi saranno flessibili e integrati nel contesto urbanistico della città. L'architettura si ispirerà al paesaggio e ne riprenderà gli elementi essenziali, quali acqua e natura, elementi fondamentali per la filosofia aziendale di Alperia. Il bando di gara ha richiesto la costruzione di edifici iconici, riconoscibili e in qualche modo replicabili negli elementi essenziali, quali acqua e giardino pensile.

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

tipici arbusti della fascia subalpina, come il ginepro e il pino mugo, alternati alla prateria e al giardino roccioso. La consegna degli immobili è prevista per il 2024.

Nella nuova sede saranno ospitati circa 300 collaboratrici/ori di varie società del Gruppo Alperia, nonché uffici, aree tecniche e magazzini di Edyna. Il budget approvato per l'intera opera è di circa 38 milioni di euro (IVA esclusa).

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

7.3.4. Inquinamento acustico

Limitiamo il rumore degli impianti

Alperia si impegna non solo a ridurre le emissioni di CO₂ derivanti dalle proprie attività, ma anche a limitare il rumore ambientale prodotto dagli impianti. Nel 2020 non ci sono state segnalazioni rispetto all'inquinamento acustico prodotto dagli impianti. I valori acustici rilevati dalle centrali di teleriscaldamento rientrano infatti nei limiti previsti dalle normative vigenti. Tutte le informazioni su tali temi sono reperibili nelle dichiarazioni EMAS di Alperia Greenpower e di Alperia Vipower aggiornate al 2020 e disponibili sul sito www.alperiagroup.eu.

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 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Istituzione di un reporting sulle emissioni di gas a effetto serra a livello di Gruppo	<ul style="list-style-type: none"> * Miglioramento del monitoraggio dei gas a effetto serra * Creazione Report emissioni evitate di gas a effetto serra * Avvio processo per compensazione Emissioni Operative del Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> * Ampliamento del sistema di monitoraggio dei gas a effetto serra * Implementazione del monitoraggio delle attività di riduzione di emissioni di gas a effetto serra e miglioramento della reportistica * Compensazione Emissioni Operative del Gruppo 	2023				In corso
Riduzione delle emissioni all'interno dell'azienda	<ul style="list-style-type: none"> * Attuazione di una serie di iniziative volte a promuovere la mobilità sostenibile tra le/i dipendenti: <ul style="list-style-type: none"> - realizzazione di postazioni di ricarica biciclette elettriche private presso tutte le sedi - potenziamento delle flotte di biciclette elettriche aziendali presso le sedi - realizzazione di un posto auto presso ogni sede per la ricarica gratuita delle auto elettriche private delle/dei dipendenti - realizzazione di officine mobili per la riparazione delle biciclette presso le principali sedi - installazione di attrezzatura per l'automanutenzione delle biciclette presso ogni sede 	<ul style="list-style-type: none"> * Erogazione di un contributo alle/ai dipendenti interessate/i per l'acquisto o il noleggio di una bicicletta elettrica per uso privato 	2020-2023	-	-		In corso
Riduzione delle emissioni nel settore Calore e Servizi tramite l'applicazione di tecnologie ecosostenibili e ottimizzazioni	<ul style="list-style-type: none"> * I lavori di costruzione dell'impianto a biomassa sono stati avviati * Eseguito l'allacciamento di Edyna al teleriscaldamento 	<ul style="list-style-type: none"> * La messa in funzione dell'impianto di biomassa a Merano con inizio del periodo di riscaldamento (ottobre) dopo i vari collaudi * Messa in funzione del SEU infranet a Bolzano 	2017-2021	t CO ₂ e evitate	-	2.162 ktCO ₂ e	In corso

		* Nuovo cogeneratore a Chiusa					
Rendere il Gruppo Alperia Carbon Neutral entro il 2024		* Stabilire un processo per comprare i certificati di compensazioni per le emissioni operative del gruppo	2020-2024				In corso
Oltre 303 kton di CO ₂ equivalente evitate addizionali	<ul style="list-style-type: none"> * Calcolate le emissioni evitate (Scope 1,2,3) assolute per tutto il Gruppo * Individuati progetti per evitare emissioni addizionali per tutte le Business Units 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementare nuovi progetti per evitare emissioni come previsto nel Piano industriale 2020-2024 * Stabilire un processo per monitorare lo status d'avanzamento dei progetti * Individuare nuovi progetti per evitare emissioni * Valutare l'adesione alla Science Based Target Iniziative 	2020-2024	kt CO ₂ e evitate addizionali	303	-	In corso
In tre anni il 50% del parco veicoli elettrificabile circolerà a zero emissioni	<ul style="list-style-type: none"> * Raggiunta quota 144 veicoli elettrici o ibridi aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> * Raggiungimento di 164 veicoli elettrici o ibridi aziendali 	2017-2021	Numero di veicoli elettrici nel proprio parco macchine	120 veicoli elettrici/ibridi entro il 2020 e 170 entro il 2021	114	In corso



Clienti

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

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



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

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



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

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Vogliamo rendere le città più inclusive, sicure, energeticamente efficienti e sostenibili

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Garantiamo modelli sostenibili di produzione e consumo

In cifre

Clienti totali	340.844	Reclami per 100 clienti	0,13
Nuove/i clienti acquisite/i 2020	+ 5%	Reclami evasi tempestivamente	99,3%
Bollette elettroniche	30%	Casi di furti, diffusione o perdite di dati relativi alle/ai clienti identificate/i	0

8.1. Soddisfazione delle/dei clienti {ALP1; ALP2; GRI EU3}

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

Nel 2020 abbiamo fornito energia elettrica, gas naturale e teleriscaldamento a **340.844 clienti**, tra famiglie, grandi e piccole imprese e istituzioni pubbliche. L'81% delle/dei clienti ha sottoscritto contratti per l'energia elettrica, il 19% per il gas e lo 0,5% per il calore.

Creare un rapporto di fiducia e trasparenza con le/i clienti è sempre stata una priorità per Alperia. Un obiettivo che abbiamo perseguito negli anni con molteplici strumenti – sito internet, call center, numero verde gratuito attivo almeno 35 ore alla settimana secondo i criteri di qualità del servizio imposti dall'Autorità (ARERA), Energy Point diffusi sul territorio, social network, app – e che sempre di più renderemo centrale in futuro.

Tabella 18: Number of customer accounts^{*1*2} {GRI EU 3}

Type	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Electricity customer accounts	No.	275.000	261.000	236.000	193.000	5%
Heating customer accounts	No.	1.844	1.772	1.716	1.674	4%
Gas customer accounts	No.	64.000	61.000	60.000	59.000	5%
Total customer accounts	No.	340.844	323.772	297.716	253.674	5%

^{*1} Customer accounts = active connections to the grid (POD) as per 31 Dec.

^{*2} Smart Region customer accounts are not included.

Mentre molte/i operatori/ori gestiscono le attività solo digitalmente, non investendo nei territori, noi crediamo ancora molto nell'essere vicini alle comunità, anche fisicamente. Per questo, oltre ai servizi che rendiamo accessibili online, a seguito delle nuove acquisizioni societarie che ci hanno visti protagonisti in Veneto, abbiamo deciso di aprire tre nuovi Energy Corner in centri commerciali a Venezia, Padova e Treviso. Inoltre, dalla collaborazione con Sparkasse (che approfondiremo nelle prossime pagine del Bilancio), è derivata l'apertura di un nuovo Energy Point a Vicenza, nel cuore della città. Vogliamo essere concretamente vicini alle/ai nostre/i clienti – vecchie/vecchi e nuove/i – e dimostrare, anche fisicamente, quanto siamo orgogliosi della loro appartenenza al nostro Gruppo. Un percorso che rafforzeremo ulteriormente nel 2021 con nuove aperture programmate.

Inoltre, sempre nel 2021, intendiamo aprirci anche alle PMI fuori dai confini altoatesini, promuovendo la fornitura di energia e di gas, oltre che prodotti e servizi di efficientamento energetico e di smart mobility. Per questo, stiamo reclutando e formando un gruppo di agenti che saranno preparati a gestire le/i clienti sia nella fase della vendita che del post-vendita, anche attraverso strumenti digitali come il nuovo CRM. Vogliamo, infatti, dare a ogni nostra/o cliente la possibilità di avere un punto di riferimento immediato per le proprie esigenze.

Anche nei mesi più critici della pandemia, abbiamo fatto il possibile per mettere a disposizione un accesso fisico ai nostri sportelli, sempre operando in conformità con le normative e nel pieno rispetto dei protocolli di sicurezza. Via web o tramite call center (strumento che è stato potenziato con l'assunzione di altro personale e con l'integrazione in Salesforce), abbiamo dato la possibilità alle/ai clienti di fissare un appuntamento a un orario preciso, così da non dover aspettare in coda, efficientando l'intero processo e limitando il tempo di dispersione. Una modalità che è stata molto apprezzata.

Al contempo, grazie al piano di digitalizzazione che già avevamo avviato in passato, siamo stati in grado di rispondere in maniera agile alle richieste delle/dei clienti, anche in forma virtuale. Un aspetto che intendiamo valorizzare ulteriormente, privilegiando una gestione meno burocratica e più “immediata”. La stessa pagina Facebook di Alperia è stata molto utile per il customer care, come dimostrano le recensioni positive. Recensioni che ci premiano anche su Trustpilot.com,²⁵ il sito web che ospita le valutazioni di aziende in tutto il mondo stilate proprio dalle/dai consumatrici/ori. Un doppio binario di ascolto che testimonia il nostro impegno nel garantire un’assistenza professionale e competente, sia fisicamente che digitalmente, e che ci ha valorizzati agli occhi delle/dei consumatrici/ori.

Infine, è nostra intenzione testare nel prossimo anno la soddisfazione delle/dei clienti anche attraverso un’indagine commissionata da Alperia. Indagine che avremmo dovuto condurre nel 2020, ma che non è stato possibile effettuare a causa dell’emergenza sanitaria. Per garantire la correttezza e la confrontabilità dei risultati (nel 2018 Alperia aveva registrato una percentuale di soddisfazione dell’87,2%), infatti, i contesti d’indagine dovrebbero essere il più possibile simili tra loro, ma con il Covid-19 sono stati inevitabilmente alterati.

Un impegno riconosciuto Raccomandati da Altroconsumo

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

8.1.1. Nuove partnership Con Sparkasse in Alto Adige e Veneto

Nel 2020 Alperia ha siglato un’importante partnership commerciale con Sparkasse, la Cassa di Risparmio di Bolzano. L’iniziativa prevede che le filiali bancarie possano proporre l’energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili dell’Alto Adige e il gas verde di Alperia per le utenze domestiche, dando la possibilità alle/i clienti di sottoscrivere i contratti direttamente in banca. Una partnership che assicura un uso razionale delle risorse del territorio e rafforza ulteriormente la presenza locale di Alperia. Grazie alle numerose filiali di Sparkasse in Alto Adige e nel Triveneto, Alperia potrà infatti essere ancora più vicina alle/ai sue/suoi clienti, diffondendo i propri servizi di energia verde in modo capillare. Sparkasse conta oltre cento filiali in totale: il 70% tra Alto Adige e Trentino e trenta in Veneto, di cui quattro nel Vicentino.

La partnership ha portato anche all’apertura di uno spazio comune a Vicenza, in corso Palladio, offrendo alle/i clienti un punto di contatto fisico, con un’assistenza professionale competente. Uno spazio che si aggiunge agli Energy Corner che Alperia ha aperto nell’ultimo anno nei centri commerciali di Treviso, Venezia e Padova, in cui vengono proposti solo servizi energetici 100% green, che non hanno alcun impatto negativo sull’ambiente in termini di CO₂.

Le sinergie messe in campo con Sparkasse si basano sui valori comuni della sostenibilità e dell’attenzione alla/al cliente, valori che si riflettono anche nel concetto dello store, che è caratterizzato da un design innovativo e tecnologico. Il soffitto, progettato in modo tale da sembrare una superficie d’acqua, ricorda la risorsa da cui Alperia trae la forza per produrre energia. Insieme alla parete video asimmetrica, altri elementi accompagnano i visitatori in un viaggio attraverso le montagne e la storia di Alperia. L’innovativo concept è stato realizzato con Schweitzer Project, azienda leader nella creazione dell’arredamento nel retail, tenendo conto anche delle radici altoatesine delle due società, con riguardo al tema di sostenibilità ambientale, dando volutamente spazio all’elemento legno, al fine di creare un’atmosfera accogliente. Si tratta di un format unico in Italia, visto che per la prima volta uno stesso spazio è usato oltre che dalla banca, anche dal fornitore di servizi energetici Alperia.

8.1.2. Efficienza energetica per creare valore Servizi avanzati con Alperia SUM e Gruppo Green Power

Alperia Sum nasce a gennaio 2019 dalla collaborazione tra Alperia e Sum (Servizi Unindustria Multiutilities), riferimento diretto delle Confindustria territoriali di Treviso, Padova, Venezia e Rovigo. La società si occupa di vendita di energia elettrica e gas oltre che di proporre servizi avanzati in ambito di efficientamento energetico, con l’obiettivo di ridurre i costi per le imprese, accrescendone la competitività. Con Alperia Sum, Alperia rafforza ulteriormente la propria presenza nel Nord Est, territorio sempre più strategico per il Gruppo. Inoltre, il rapporto con le associazioni industriali venete, che restano socie al 30% di Alperia Sum, è un utile strumento per rafforzare il legame di Alperia con uno dei tessuti imprenditoriali più dinamici e innovativi in Italia. L’acquisizione è stata perfezionata nel 2019 e nel 2020 è stato portato avanti un attento programma di integrazione della società all’interno del Gruppo Alperia, che ha riguardato: i sistemi informatici (a partire dal sistema di fatturazione), gli assetti organizzativi (sono rimasti tutti gli organi societari, ma è stata snellita la parte di vendita, con il passaggio di alcune risorse ad Alperia Smart Services) e la procedura per gli acquisti (da ottobre 2021, anche il gas sarà acquistato attraverso Alperia Smart Services). Dal 2020, infatti, tutti gli acquisti vengono effettuati

²⁵ <https://it.trustpilot.com/review/alperia.eu>

da Alperia Smart Services con lo stesso pricing tool che aggiorna i prezzi di mercato con quotazione in tempo reale. Inoltre, anche Alperia Sum sta partecipando al processo di digitalizzazione. Sul piano della sostenibilità, la società ha già cercato di ridurre il più possibile l'uso della carta, le fatture sono tutte elettroniche e i pagamenti avvengono per il 75% tramite SEPA (Single Euro Payments Area) e per il 25% con bonifico bancario. Solo il 20% delle/dei clienti utilizza prodotti green, una quota che si cercherà di implementare in futuro.

A occuparsi di efficientamento energetico è anche il Gruppo Green Power, parte del Gruppo Alperia dal 2019. Si tratta di un'azienda di Mirano, in provincia di Venezia, attiva nel settore dei servizi per l'efficientamento energetico in ambito domestico. Forte di un importante radicamento territoriale nel Nord Italia, oltre che nelle Marche e nel Lazio, il Gruppo Green Power è attivo da molti anni nella fornitura di soluzioni domestiche per la produzione fotovoltaica e l'accumulo di energia, oltre che di sistemi a pompe di calore e caldaie a recupero energetico. Conta oltre 18.500 clienti, una rete strutturata di agenti monomandatari e una struttura di installatrici/ori che permette di gestire circa 300 cantieri al mese.

Queste due società si aggiungono ad Alperia Bartucci, società del Gruppo Alperia specializzata nella progettazione e nella realizzazione di misure per l'efficienza energetica industriale e servizi energetici integrati a cui è dedicato un apposito paragrafo.

8.1.3. Gestione dei reclami

Nei call center di Alperia lavorano addette/i bilingui che rispondono alle richieste delle/dei clienti dal lunedì al giovedì, dalle ore 8 alle ore 16, e il venerdì dalle ore 8 alle ore 12. Il call center nel 2020 è stato potenziato con l'assunzione di ulteriore personale per poter rispondere all'alto numero di chiamate arrivate a causa del Covid-19. Inoltre, il call center è stato anche integrato in Salesforce.

Nel 2020, il numero di reclami per ogni cento clienti è stato pari allo **0,13**.

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) richiede un tasso di risposta mensile dell'85% alle chiamate ricevute. Alperia si è data l'obiettivo di rispondere al 99% delle chiamate ricevute ogni mese: nel 2020 è arrivata al **96%**. Quanto ai reclami, li prendiamo in carico e li risolviamo entro dieci giorni (secondo la normativa, la società è tenuta a rispondere al massimo entro trenta giorni). L'obiettivo è quello di migliorare ulteriormente, portando al 100% il tasso di risposta mensile per le chiamate ricevute e a sette giorni il tempo di gestione dei reclami. Anche per questo, Alperia si avvale di un call center esterno per far fronte ai picchi di chiamate. Inoltre, per mantenere alta la qualità del servizio, Alperia promuove giornate di formazione dedicate al personale di front office e mette a loro disposizione il servizio MyRetail, disponibile nello spazio myAlperia.

Tabella 19: Monthly average of calls answered at toll-free number^{*1} {ALP 1}

	Unit	2020 ^{*2}	2019	2018	2017
Monthly average of calls answered – green number	%	96	97	97	97

^{*1} Includes only calls made to the green number of ASS.

^{*2} In 2020, we recorded a 65% increase in calls received at the call centre (base year 2019).

Secondo quanto monitorato da Alperia – così come disposto per legge – i **reclami** nel 2020 sono stati **448**, in aumento rispetto ai 403 del 2019. Questo vale per le categorie di riferimento previste dalla normativa (contratti, morosità e sospensione, mercato, fatturazione, misura, connessioni, lavori e qualità tecnica, bonus sociale, qualità commerciale e altro).

Nel 2020 Alperia ha evaso tempestivamente il **99,3%** dei reclami, rispetto a un obiettivo del 100%.

Nel 2020 alcune delle situazioni di insoddisfazione emerse hanno riguardato il Gruppo Green Power (nel 2019, prima di essere acquisito da Alperia S.p.A., era stato oggetto di apparizioni negative sui media e interrogazioni nel Consiglio provinciale). Per risolvere queste situazioni, il Gruppo ha rivoluzionato la gestione delle/dei clienti, introducendo un numero verde con call center a disposizione degli utenti e sta creando un CRM per la gestione strutturata della clientela. Tutti i reclami vengono gestiti e risolti tempestivamente da una task force commerciale, legale e tecnica.

Non si sono invece registrati interventi presso il servizio di conciliazione.

Tabella 20: Customer complaints^{*1} {ALP 2}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Number of complaints within the reporting period	No.	448	403	533	587	11%
I. thereof number of complaints registered within the reporting period^{*2}	No.	448	402	533	587	11%
II. thereof number of complaints addressed within the reporting period^{*3}	No.	446	401	533	587	11%

Number of unaddressed complaints including prior periods⁴	No.	0	2	0	0	-100%
Resolution rate customer complaints within the reporting period, addressed within 30 days⁵	%	99,3	100	100	100	
Complaint rate (no. of complaints per 100 clients)	Rate	0,13	0,13	0,18	0,23	

¹ Includes only customer complaints from ASS. Complaints from GGP are not included.

² One complaint was launched in 2019, but only registered in 2020.

³ Two complaints were registered in 2019 and addressed in 2020.

⁴ Four complaints which were registered in December 2020 and were addressed in January 2021.

⁵ As of 2019, response time is 30 days; for 2017 and 2018 response time was 40 days.

Obiettivo strategico: Vogliamo offrire alle/ai nostre/i clienti un servizio clienti rapido e orientato alla soluzione.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Il 99% delle chiamate al numero verde riceve risposta	* Aumento del personale che risponde al Call Center a causa del notevole aumento di chiamate nel corso dell'emergenza Covid-19	* Riorganizzazione/aumento del personale, implementazione del Call Center in Salesforce	Annuale	Quota di chiamate telefoniche con risposta	99%	96%	X
Il 100% dei reclami ricevuti dalle/dai clienti vengono evasi entro trenta giorni	* Standardizzazione di risposte a domande frequenti. Per alcuni reclami (circa 15%) le tempistiche di risposta sono subordinate a quelle a disposizione dei Distributori (M12C – dodici giorni lavorativi); di solito i Distributori hanno queste tempistiche; altre risposte (circa 20% del totale) sono subordinate a interventi di altri reparti non Retail (ad esempio Connessione, Billing, Accounting)	* Ulteriore standardizzazione e perfezionamento delle risposte ai reclami * Proseguire nell'attento monitoraggio dei tempi delle risposte * Coinvolgere ulteriore personale nelle risposte più standardizzate/me no complesse * Contenimento della numerosità (indice di reclamosità)	Annuale	Quota di reclami evasi tempestivamente	100%	99,3%	X
Per una migliore comprensione delle cause, dal 2018 il 100% dei reclami sarà suddiviso in sottogruppi e analizzato			✓	Quota di reclami analizzati	100%		✓
Numero di reclami ogni cento clienti minore di 0,14			Annuale	Numero di reclami per cento clienti	0,14	0,13	Nuovo
Miglioramento della soddisfazione della/del cliente	* Indagine di soddisfazione del cliente, spostato a causa dell'emergenza Covid-19	* Programmazione di una nuova indagine di soddisfazione delle/dei clienti che sarà effettuata nel 2021	2020-2024	Indice di soddisfazione della/del cliente	90%	87,2% (2018)	In corso

8.2. Marketing e comunicazione trasparente {GRI 102-43; GRI 417-1, 417-2, 417-3; ALP 8}

Trasparenza e puntualità

Nell'anno della pandemia, dei cambiamenti repentina e delle grandi incertezze, Alperia ha voluto essere al fianco delle/dei sue/suo stakeholder, adottando tutti gli strumenti più utili per continuare a dialogare con loro e a coinvolgerle/i. In particolare, abbiamo attivato le seguenti azioni di marketing e comunicazione:

- **Stampa e online:** annunci, articoli PR, pagina web per le/i clienti (www.alperia.eu) e sito internet istituzionale (www.alperiagroup.eu), social media, portale online e app riservati alle/ai clienti. In totale, nel corso dell'anno sono apparsi **2.007 articoli** riguardanti Alperia, sia su stampa che sul web, di cui 1.028 sulla stampa locale, 948 sulla stampa nazionale e 31 sulla stampa internazionale. Sono articoli che hanno riportato notizie di eventi accaduti in Alperia (ad esempio nuove acquisizioni, cessioni, aperture di nuovi Energy Corner/Energy Point), iniziative sviluppate in riferimento al Covid-19 (ad esempio donazioni) e che solo in un caso hanno avuto un tono polemico, in riferimento all'acquisizione del Gruppo Green Power. Anche quest'anno, tutte le emissioni del sito internet www.alperia.eu e dei siti del Gruppo sono state compensate. Alperia partecipa all'iniziativa sul clima "Siti web neutrali per la CO₂": le emissioni di anidride carbonica generate sia dal sito, che dagli utenti del sito, vengono neutralizzate mediante la realizzazione di nuovi progetti basati sull'energia rinnovabile, di progetti di riduzione di CO₂ e l'acquisto di certificazioni per la compensazione di CO₂.
- **Energy Point:** abbiamo proseguito l'attività degli Energy Point in Alto Adige supportando, sia in presenza – quando possibile e con le appropriate misure di sicurezza – sia in digitale, le/i nostre/i clienti con consulenti qualificate/i e addette/i al call center. Inoltre, per ribadire la nostra vicinanza alle/i nuove/i clienti del Veneto, abbiamo aperto le porte di un nuovo Energy Point a Vicenza e abbiamo installato tre nuovi Energy Corner a Venezia, Padova e Treviso.
- **Eventi:** non potendo realizzare le tradizionali "Giornate delle porte aperte", abbiamo deciso di organizzare dei tour virtuali delle nostre centrali idroelettriche di Glorenza e Lasa, accessibili attraverso la pagina Facebook di Alperia e tramite www.alperiagroup.eu. Un'opportunità che è stata molto apprezzata e che abbiamo esteso anche alle scuole.
- **Scuole:** siamo entrati nelle classi delle scuole elementari e medie con progetti dedicati alle/agli studentesse/i. In particolare, per i più piccoli, abbiamo realizzato il libricino "Il risparmio energetico e la protezione del clima" con cui abbiamo spiegato attraverso quiz, esperimenti e piccoli lavori manuali, come anche i piccoli possono contribuire a far fronte ai cambiamenti climatici e al tempo risparmiare energia. Attraverso la storia della luciola Lucy, che combatte i cambiamenti climatici, abbiamo veicolato il concetto della conservazione dell'energia. Il libricino nasce come progetto che sostiene il lavoro didattico nelle scuole e mira a dare una comprensione di base su come affrontare in modo responsabile la protezione del clima e dell'ecosistema terrestre. Tutti gli opuscoli sono stati creati in lingua italiana e in lingua tedesca, sono gratuiti e sono accompagnati dal blocco #Alperiaforschools con una matita. Lo stesso blocco è stato consegnato anche alle/agli studentesse/i delle scuole medie a cui abbiamo dato la possibilità di scoprire le nostre centrali attraverso un tour in realtà virtuale. Ogni scuola infatti ha potuto prendere in prestito gratuitamente una Box VR contenente dieci visori. Le/gli studentesse/i hanno potuto così visitare dalla loro aula una centrale idroelettrica – tra cui anche quella di Bressanone – o una diga. Un'esperienza didattica indimenticabile. Non solo. Anche nell'ambito delle donazioni effettuate per sostenere le associazioni locali a seguito del Covid-19, Alperia ha guardato alle/ai giovani, in particolare, alle/ai ragazze/i più svantaggiate/i seguite/i dal Südtiroler Kinderdorf. Nel periodo della pandemia, il lavoro nel Südtiroler Kinderdorf si è intensificato e i costi sono aumentati: mascherine protettive e misure igieniche per le/i dipendenti e per le/i ragazze/i assistite/i, disinfettanti, attrezzi per la disinfezione e soprattutto un maggiore impiego di personale, sono state solo alcune delle spese aggiuntive che hanno dovuto sostenere. Per questo, abbiamo donato loro 30.000 euro, riconoscendo l'importante valore della loro attività per la nostra società. Molte cose possono essere importanti, ma le persone vengono prima di tutto. Un aiuto che le/i bambine/i e le/i giovani del Südtiroler Kinderdorf hanno molto apprezzato.



- **Sondaggi:** anche nel 2020, Alperia ha effettuato un'indagine sulla percezione del marchio. L'indagine ha dimostrato che la notorietà del Gruppo raggiunge il 94,2% (in crescita rispetto all'anno precedente) e che i valori più forti attribuiti ad Alperia sono l'impegno per l'Alto Adige (34,4 %) e la massima qualità (23,6%). In particolare, dall'inizio della pandemia di Coronavirus oltre il 77% degli intervistati si è accorto di particolari iniziative sviluppate da Alperia e oltre il 63% degli intervistati ritiene che Alperia abbia dato un importante contributo per l'Alto Adige durante l'emergenza sanitaria. Abbiamo inoltre coinvolto le/i nostre/i dipendenti in un sondaggio dedicato alla piattaforma intranet myAlperia, in vista del rinnovo che faremo nel 2021. Infine, avremmo dovuto condurre una nuova indagine di soddisfazione delle/dei clienti, visto che la prima si era tenuta nel 2018 e aveva attestato l'87,2% di soddisfazione, ma a seguito del Covid-19 abbiamo dovuto spostare tale indagine nel 2021. L'obiettivo che intende raggiungere Alperia con la nuova indagine è il 90% di soddisfazione.
- **Intranet:** per comunicare con le/i dipendenti e rafforzare la coesione aziendale, Alperia utilizza una rete intranet. Nel corso del 2020, abbiamo chiesto alle/ai dipendenti di aiutarci a ripensare la piattaforma per renderla ancora più coinvolgente e il prossimo anno presenteremo la nuova versione. Attraverso un workshop e un questionario, abbiamo chiesto alle/ai dipendenti di aiutarci a identificare i punti di forza e quelli di debolezza e di individuare le aree di miglioramento. Per quanto l'attuale intranet abbia riscosso valutazioni positive, dal lavoro è emersa l'esigenza di avere una rete più "social", che favorisca la collaborazione, la comunicazione bidirezionale e l'espressione di opinioni e pareri. Un luogo in cui riunire l'azienda in un modo efficiente e organizzato e in cui le/i dipendenti possano condividere opinioni tra reparti, il management possa veicolare informazioni importanti e la tecnologia possa essere un fattore comune. Il tutto, all'interno di una rete sicura. La nuova intranet dovrà inoltre incorporare un motore di ricerca efficiente (a oggi mancante), profili utente, blog, app mobili con notifiche e pianificazione di eventi e dovrà integrarsi con le applicazioni esistenti consentendo una transizione fluida e un'ottimizzazione della tecnologia esistente. Inoltre, nel nuovo portale sarà prevista una sezione dedicata alla sostenibilità.
- **Serate informative:** anche le serate informative sono state sospese a causa della pandemia. Abbiamo però continuato a dialogare con i Comuni – specie per l'installazione degli Smart Meter – utilizzando nuove modalità di comunicazione.
- **Dipendenti:** abbiamo distribuito una versione ridotta del Bilancio di sostenibilità 2019 alle/ai nostre/i dipendenti. Con loro affrontiamo il tema della sostenibilità anche con comunicazioni nella rete intranet e a Natale 2020 abbiamo coinvolto il personale con un calendario dell'Avvento in cui a ogni giornata corrispondevano domande legate alla sostenibilità nell'ottica di Alperia.
- **Materiale informativo:** quasi tutto il materiale utilizzato da Alperia per inviare le comunicazioni alle/ai proprie/propri clienti e per uso interno è stampato su carta certificata al 100% FSC ovvero Forest Stewardship Council e le emissioni di CO₂ sono compensate. Non è stato possibile garantire questa modalità per la totalità dei materiali, perché per utilizzare carta FSC è necessario apporre sul prodotto stampato il relativo logo. Alcuni prodotti, come ad esempio i biglietti da visita, per ragioni di spazio non permettono di aggiungere tale logo. Abbiamo però già valutato per i prossimi anni l'uso di nuovi materiali e metodi di stampa così da ridurre l'impronta climatica (ad esempio la carta rivestita da film di acetato opaco realizzato partendo dalla cellulosa o dal cotone). Ogni anno, inoltre, i materiali pubblicitari sono sottoposti a uno screening per valutare le alternative sostenibili. Inoltre, anche il nostro sistema di consulenza è completamente digitale così da ridurre ulteriormente l'impatto della carta. Nel caso dei gadget, abbiamo provveduto, laddove possibile, a trovare alternative alla plastica (ad esempio borracce di alluminio o materiali naturali come il cotone, talvolta biologico, ad esempio fasce da sport o borse), oltre a gadget di plastica riciclata (copri sellini da bicicletta).
- **Gadget:** le/i clienti di Alperia ricevono gadget e piccoli regali in linea con i valori del marchio. Le/i nuove/i clienti ricevono anche un cesto di prodotti locali sostenibili realizzato in collaborazione con l'azienda locale Pur Südtirol.
- **Trasparenza in bolletta:** tutti i nuovi contratti siglati al di fuori dell'Alto Adige prevedono l'adozione della bolletta elettronica, CO₂ neutral al 100%. Per chi, invece, è già cliente di Alperia in Alto Adige, è prevista l'opzione di scelta. Alperia promuove il passaggio alla bolletta elettronica, attraverso la messa a disposizione di biglietti per eventi (ad esempio biglietti per partite di hockey), che possono servire da incentivo al cambiamento. Al momento, il **30% delle/dei clienti totali** di Alperia riceve la **bolletta in formato elettronico**, il 3% in più rispetto all'anno precedente (dato pari a 100.000 pagine DIN A4 stampate in meno all'anno; in questa percentuale rientrano i contratti di energia e gas sul mercato libero e tutelato, mentre non sono considerati i contratti stipulati dai reseller in cui Alperia non gestisce la fatturazione). Entro il 2024, vorremmo portare la percentuale di clienti che riceve la bolletta in formato elettronico al 75%. Inoltre, lavoreremo per rendere il layout delle bollette sempre più dettagliato e di facile lettura, e per favorire la sottoscrizione di contratti a distanza con sistemi di certificazione della firma.
- **Monitoraggio dei reclami:** i reclami delle/dei clienti vengono gestiti da Alperia Smart Services. Agli utenti domestici è stato fornito uno strumento di preventivazione mensile, che rende ancora più trasparente la gestione delle utenze da parte delle/dei clienti. Tutte le offerte, commerciali così come presentate sul sito www.alperia.eu, sono state oggetto di una verifica indipendente e sono risultate conformi al Codice del Consumo.
- **Recensioni online:** Alperia è l'unica utility recensibile su Facebook in maniera libera e aperta. Si è infatti validata come Facebook partner e attualmente ha un ranking di gradimento pari a 4 stelle su 5. Inoltre, ha un ranking positivo anche su Trustpilot.com.

8.2.1. Sponsorizzazioni {GRI 102-12} **Fedeli al nostro impegno**

Alperia sostiene progetti e organizzazioni altoatesine nei settori dello sport (sport giovanili, di massa e associazioni sportive di alto livello), della cultura (musica, teatro, danza), della tutela dell'ambiente e della sicurezza. Un impegno che ha rinnovato anche nel 2020, in cui, a seguito della pandemia, molte attività associative sia culturali che sportive si sono dovute obbligatoriamente fermare. Ma, fedele alla mission di sostenere il territorio, creare valore aggiunto per l'economia locale, essere vicina alle comunità in cui opera, Alperia ha scelto di erogare ugualmente l'intero importo pattuito per tutta la stagione 2019/2020. Una decisione che ha comunicato alle associazioni interessate con una lettera, chiarendo le motivazioni di tale scelta.

Dal prossimo anno, i sostegni territoriali riguarderanno anche realtà che operano nella regione Veneto e con le quali già nel 2020 sono stati presi i primi contatti. Si ricorda, infatti, che ogni sponsorizzazione avviene nel pieno rispetto di quanto indicato dalle linee guida pubblicate sul sito internet aziendale.²⁶ Chi intenda richiedere una sponsorizzazione deve presentare apposita candidatura sul portale online; le richieste vengono valutate a partire dalla verifica della completezza della documentazione e del rispetto delle condizioni richieste e vengono sottoposte al Consiglio di Gestione di Alperia S.p.A., che delibera in merito all'accettazione o al rigetto della richiesta e alla misura del contributo.

8.2.2. Green Brand Award

Migliori al mondo nell'International Charge Energy Branding Award 2020

Vogliamo aumentare il numero delle imprese che adottano prodotti completamente green, come Green Gas e Green Energy, e diffondere una maggiore consapevolezza tra utenti e dipendenti in merito ai temi della sostenibilità. Per questo, abbiamo una strategia di comunicazione coerente e determinata a sottolineare l'importanza valoriale di effettuare scelte di questo tipo. Alperia è infatti stata premiata come miglior "Green Brand" al mondo nell'ambito dell'International Charge Energy Branding Award 2020, primeggiando tra aziende energetiche concorrenti provenienti da Stati Uniti, Norvegia e Germania. Il premio è dedicato alle eccellenze nell'ambito della gestione e comunicazione dei marchi ed è assegnato da una giuria composta da esperte/i indipendenti, attive/i a livello mondiale, provenienti da agenzie di branding, società di consulenza, università e dal settore marketing. La giuria ha premiato Alperia riconoscendo come per noi la sostenibilità sia un valore aggiunto ai fini commerciali, supportato da una strategia multicanale coerente. La premiazione si è svolta in maniera virtuale, durante la conferenza "Charge Energy Branding" tenutasi in Islanda. Questo premio, unitamente al riconoscimento ricevuto da Altroconsumo, è un'importante conferma della validità della strada che abbiamo intrapreso per affermare Alperia come fornitore di servizi energetici verdi e sostenibili, i cui valori primari sono proprio la trasparenza e la soddisfazione delle/dei clienti.

Ci impegniamo inoltre per coinvolgere le/i cittadine/i nel progetto del teleriscaldamento spiegando loro, anche durante le riunioni di condominio, quali sono i vantaggi di questo sistema. Organizziamo anche incontri individuali e campagne mirate.

8.2.3. Prezzo trasparente

Le indicazioni di ARERA

Come si determina il prezzo dell'energia e del gas in Italia? Un ruolo fondamentale è quello di ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Si tratta di un'istituzione indipendente che ha il compito di regolare e controllare il settore dell'elettricità e del gas, al fine di tutelare gli interessi delle/dei consumatrici/ori, promuovendo l'efficienza e livelli di qualità adeguati alla fornitura dei servizi. Ogni tre mesi l'ARERA aggiorna i prezzi dell'energia validi per le/i clienti del mercato tutelato. Le offerte di Alperia per le famiglie si orientano a tali prezzi. In particolare, nella spesa per l'energia sono compresi: il prezzo dell'energia e le componenti per la commercializzazione e la vendita. Inoltre, a ciò si aggiunge la quota corrisposta al gestore della rete per la distribuzione. Tale quota comprende i costi per il trasporto, la distribuzione e il metering. Gli oneri di sistema sono determinati per legge e destinati alla copertura dei costi di attività di interesse generale, come ad esempio le attività di ricerca e sviluppo, lo smantellamento delle centrali nucleari e la promozione delle fonti rinnovabili. Infine, le imposte, che sono costituite dall'accisa e dall'imposta sul valore aggiunto (IVA). Alle/ai clienti domestiche/i è applicata attualmente l'IVA al 10%, alle/ai clienti non domestiche/i del 22%. In particolare, si può dire che circa il 45% è il costo per la materia energia, segue al 22% la spesa per oneri di sistema, al 20% la spesa per il trasporto e la gestione del contatore e al 13% le imposte.

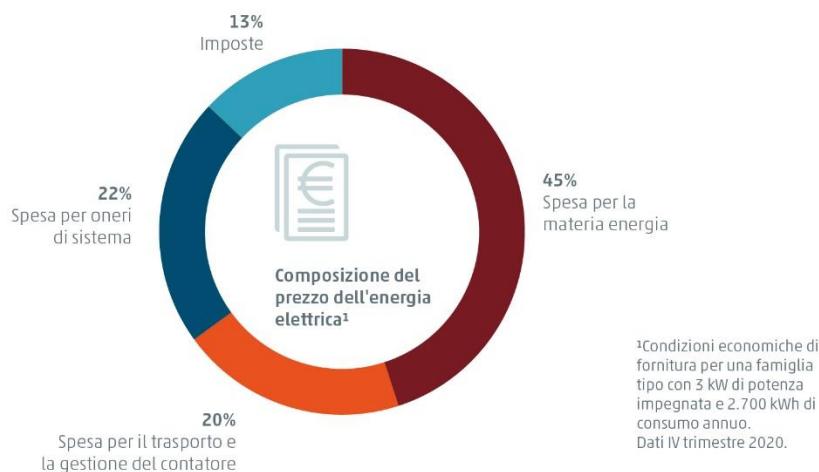


Figura 9: Composizione del prezzo dell'energia elettrica (elaborazione Alperia)

²⁶ www.alperiagroup.eu/public/user_upload/pdf/sponsoring/sponsoring-richtlinien_2020_it.pdf

Cosa è accaduto negli ultimi mesi? La pandemia ha portato a un drastico crollo del prezzo del petrolio con una conseguente riduzione dei costi in bolletta. Secondo quanto certificato da ARERA (www.arera.it/index.htm):

- **Il primo trimestre 2020**, le bollette dell'energia elettrica hanno subito un deciso ribasso, mentre il gas è rimasto sostanzialmente stabile. Il forte calo del fabbisogno per gli oneri generali, il contenimento delle tariffe regolate di rete (trasporto e distribuzione) e le basse quotazioni delle materie prime nei mercati all'ingrosso hanno portato infatti a una riduzione del -5,4% per l'elettricità e a un leggero aggiustamento per il gas, +0,8% per la famiglia tipo in tutela.
- **Nel secondo trimestre 2020**, sia energia che gas hanno subito un forte ribasso. Le perduranti basse quotazioni delle materie prime nei mercati all'ingrosso, legate alla decisa riduzione dei consumi, anche a causa dell'emergenza Covid-19, e una sostanziale stabilità nel fabbisogno degli oneri generali, hanno portato a una riduzione del -18,3% per l'elettricità e del -13,5% per il gas.
- **Nel terzo trimestre 2020**, la famiglia tipo con un contratto del mercato tutelato ha registrato ancora un calo per la bolletta del gas – -6,7% – e un rialzo per la bolletta dell'elettricità – +3,3% – legato ai costi per il funzionamento del sistema (costi di dispacciamento). Per quanto riguarda gli effetti sulle/sui consumatori/ori (al lordo delle tasse), rispetto allo scorso anno la famiglia tipo ha beneficiato di un risparmio complessivo di 212 euro/anno.
- **Nel quarto trimestre 2020**, si ha avuto un rialzo della bolletta dell'elettricità del +15,6% e per la bolletta gas del +11,4%, dato quest'ultimo legato anche alla consueta stagionalità, con la relativa crescita della domanda. Per quanto riguarda gli effetti sulle/sui consumatori/ori (al lordo tasse), nel 2020 la famiglia tipo ha beneficiato comunque di un risparmio complessivo di circa 207 euro/anno rispetto al 2019.

Nel primo trimestre del 2021, invece, le alte quotazioni delle materie prime all'ingrosso, tornate sui livelli di un anno fa, porteranno a un incremento delle bollette dell'energia per la famiglia tipo del mercato tutelato del +4,5% per l'elettricità e del +5,3% per il gas. Nel quarto trimestre 2020 infatti, in base ai dati di preconsuntivo, il Prezzo Unico Nazionale dell'energia elettrica è risultato in aumento di circa il 15% rispetto al terzo trimestre, tornando in linea con il livello medio del corrispondente trimestre del 2019.

Covid-19 e il mercato dell'energia

Lo shock energetico a seguito della pandemia è stato molto forte e obbligherà a un ripensamento delle strategie delle multinazionali del mondo fossile. Il carbone, responsabile del 42% delle emissioni globali di anidride carbonica generate dai fossili, ha visto a livello mondiale un calo dei consumi dell'8% (nel primo trimestre del 2020)²⁷. Si stima che anche a seguito del Covid-19, questo combustibile sia destinato a ridurre il suo ruolo nel medio e lungo periodo per la concorrenza del gas e soprattutto delle rinnovabili.

Il petrolio ha subito il crollo più violento: i prezzi sono calati moltissimo e il 20 marzo sono andati addirittura sotto lo zero, per la prima volta nella storia, portando al blocco di alcune produzioni, in particolare dello shale oil americano, e all'accumulo di greggio in tutti i depositi e nelle petroliere disponibili.

Anche per il gas metano, il Covid-19 ha comportato un taglio di circa 5% dei consumi mondiali.

Le rinnovabili potrebbero invece trarre nuova linfa proprio dalla pandemia. La transizione verde è infatti al centro delle strategie di ripartenza, accelerando trend che già nel pre-pandemia si stavano facendo strada. Prima dell'arrivo del Covid-19, infatti, il carbone copriva la quota minima del 21% del mix energetico al 2040; il petrolio, pur mantenendo la sua leadership, seguiva un trend decrescente anche grazie alle istanze di elettrificazione della mobilità e all'efficientamento delle tecnologie motoristiche; il gas naturale era l'unica fonte fossile a mantenere la crescita, rappresentando un quarto dei consumi di energia al 2040. Le rinnovabili, invece, venivano trainate soprattutto dalla diffusione del solare fotovoltaico nella generazione elettrica, arrivando a coprire il 21% della domanda energetica mondiale al 2040, egualando quindi il peso del carbone.²⁸

²⁷ Fonte: Global Energy Review 2020.

²⁸ Fonte: newsletter GME, dicembre 2019.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Ampliamento dei contenuti dedicati alla sostenibilità sul web			✓	-	-		✓
Confronto regolare tra le parti interessate sulle questioni legate alla sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> * Rafforzamento della comunicazione interna mediante: <ul style="list-style-type: none"> - brochure "Sintesi sulla Sostenibilità 2019" in tedesco e italiano; mandata a ogni collaboratrice/ore personalmente in una busta con una lettera personalizzata. La busta è stata messa sulla scrivania, o è stata consegnata alla/al collaboratrice/ore dalla/dal diretta/o responsabile - calendario d'avvento pubblicizzato con comunicazione e header sul portale intranet myAlperia con ventiquattro domande sul tema della sostenibilità, con l'indicazione del nostro sito dedicato sostenibilita.alperia.eu; inoltre, ventiquattro premi sostenibili: adozione di un alveare con vasetto di miele (3bee.it) - implementazione sottovoce "Politica di sostenibilità" nel portale intranet myAlperia - link sul sito del Gruppo al sito della Sostenibilità di Alperia 	<ul style="list-style-type: none"> * Traduzione in inglese delle parti principali sul sito sostenibilita.alperia.eu * Prevista sottovoce "Sostenibilità" nel nuovo portale intranet myAlperia 	2020-2021 2021	-	-	In corso	
Riduzione dei reclami relativi alla trasparenza della comunicazione & marketing	<ul style="list-style-type: none"> * Avviato progetto Stakeholder Management e Reputational Risk Management per creare un processo strutturato per la gestione delle/degli stakeholder e rischi reputazionali 	<ul style="list-style-type: none"> * Valutazione dell'eventuale implementazione di un meccanismo di reclamo per il monitoraggio dei reclami relativi alla trasparenza della comunicazione e di marketing * Definizione di procedure per il 	2018-2021	-	-		In corso

		coinvolgimento proattivo delle/degli stakeholder al fine di prevenire i reclami (ad esempio eventi informativi in caso di grandi progetti)					
Rispetto al 100% delle disposizioni e dei codici di condotta volontari sulla trasparenza della comunicazione di marketing			Annuale	Compliance con disposizioni e codici di condotta volontari sulla trasparenza della comunicazione di marketing	100%	100%	✓
Considerare gli aspetti legati alla sostenibilità nell'approvvigionamento del materiale pubblicitario	<ul style="list-style-type: none"> * Non è stato possibile raggiungere il 100% della certificazione FSC degli stampati e relative compensazioni di CO₂ in quanto per utilizzare carta FSC è necessario apporre sul prodotto stampato il relativo logo; alcuni prodotti specifici, come ad esempio i biglietti da visita, per ragioni di spazio non permettono di aggiungere tale logo * Nel caso della gadgetistica, abbiamo provveduto, laddove possibile, a trovare alternative alla plastica (ad esempio boracce di alluminio o materiali naturali come il cotone, talvolta bio, ad esempio fasce da sport o borse), oltre a gadget di plastica riciclata (copri sellini da bicicletta) * Per questioni di budget non sempre siamo riusciti a individuare alternative totalmente sostenibili 	<ul style="list-style-type: none"> * Utilizzo di nuovi materiali e metodi di stampa per ridurre l'impronta climatica; obiettivo di stampare al 100% su carta FSC o con certificazioni green * Per i biglietti da visita uso di nuovi materiali, come carta rivestita da film di acetato opaco realizzato dalla cellulosa o dal cotone, che a fronte di un sovrapprezzo garantirebbe provenienza naturale (non contiene derivati del petrolio e amido OGM) e biodegradazione * Per la gadgetistica si vuole sensibilizzare le/i fornitori/ori affinché amplino la scelta di prodotti sostenibili in modo da avere più alternative green con prezzi abbordabili 	Annuale	-	-		✓
Considerare gli aspetti legati alla sostenibilità nei documenti cliente e materiale pubblicitario			✓	-			✓
Certificazione delle "Giornate delle porte			✓	-	-		✓

aperte" quale "Going green event"							
Aumento del numero di clienti che ricevono la fattura in formato elettronico	<ul style="list-style-type: none"> * Le/i nuove/i clienti ricevono la bolletta elettronica come standard, viene fornita solo su richiesta in modalità cartacea * Il progetto Doxee invece (bolletta elettronica innovativa) è in stand by perché prima il sistema SAP deve essere cambiato e il progetto "Accenture" deve essere portato a termine 	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento del numero di clienti che ricevono la fattura in formato elettronico in linea con gli obiettivi stabiliti nel Piano industriale 2020-2024 	Annuale	% di clienti che ricevono la bolletta in formato elettronico	30%		✓

8.3. Cyber Security {GRI 418-1}

Una nuova unità per la sicurezza informatica

In un mondo sempre più connesso, i rischi legati alla cyber security aumentano. Gli attacchi informatici contro le imprese, un tempo considerati eventi straordinari, negli ultimi cinque anni sono quasi raddoppiati²⁹ con un livello di sofisticazione sempre maggiore. E nell'anno della pandemia questo rischio si è ulteriormente amplificato. Un tema che riguarda tutte/i: cittadine/i, governi e imprese di ogni dimensione, e che per una realtà come la nostra è assolutamente prioritario. Alperia, in quanto provider di servizi energetici, gestisce infatti una grande mole di dati: i dati personali delle/dei clienti, delle/dei collaboratrici/ori e dei partner, i dati tecnici relativi ai consumi delle/dei clienti, alle infrastrutture di distribuzione, agli impianti di produzione di energia elettrica e di calore. La **cyber security è perciò centrale** ed è oggetto di importanti investimenti integrati anche nel nostro Piano industriale, tra i quali rientrano:

- l'adozione e il rinnovo di sistemi best-of-breed per la threat detection e la sicurezza perimetrale
- l'utilizzo di strumenti avanzati di monitoraggio del traffico di rete interno
- la formazione delle/dei dipendenti

In particolare, ci siamo dotati di un'unità di **Data Protection & Security** che si occupa di: definire le linee guida in materia di compliance rispetto al GDPR per la tutela dei dati personali e in materia di cyber security, di monitorare la vulnerabilità dei sistemi, introdurre misure protettive, nonché promuovere programmi di consapevolezza e di formazione per le/i dipendenti sulla sicurezza IT. Un'importante novità rispetto al passato che evidenzia un'attenzione ancora maggiore sul fronte della sicurezza informatica. Alperia infatti garantisce il massimo rispetto sia delle norme a cui è tenuta per obbligo di legge, sia di quelle che sceglie di seguire in maniera volontaria, come nel caso della certificazione ISO 27001 che è stata rinnovata anche nel 2020 e che è stata estesa alle società delle/dei fornitori/ori, che sono stati valutate/i secondo i parametri previsti dalla ISO 27001 con audit approfonditi. Inoltre, nel corso dell'anno, abbiamo eseguito con esito positivo le verifiche di compliance normativa di tutte le società del Gruppo, abbiamo continuato ad aggiornare il Piano di Disaster Recovery e ad adottare sistemi di protezione contro le minacce di tipo ransomware.

Al centro della strategia di Alperia c'è un innovativo **approccio di Security e Privacy by Design**, secondo il quale sicurezza e protezione dei dati sensibili vanno di pari passo, con l'obiettivo di difenderci da attacchi e vulnerabilità impreviste, con misure come il monitoraggio continuo, l'utilizzo di fattori a doppia autenticazione e sistemi di protezione evoluti. In particolare, sono stati riorganizzati tutti i sistemi legati alla gestione della privacy, così da renderli ancora più sofisticati, e Alperia si è dotata di un sistema che consente di fare un'analisi avanzata dei rischi per capire prontamente dove e come intervenire per colmare eventuali gap, rispetto a quanto previsto dalle normative di Data Protection, dal GDPR e dalla certificazione ISO 27001. Allo stesso modo, sull'aspetto sicurezza, ci siamo dotati di strumenti di intelligenza artificiale che consentono di tenere sotto controllo eventuali minacce, sia esterne che interne, così da attivare sistemi di mitigazione adeguati. Inoltre, con un tool di vulnerability management, il team evidenzia le aree di debolezza dei software installati sui pc aziendali e le segnala all'IT, così da attivare sistemi di protezione di cui poi sarà verificata l'efficacia.

Con la consapevolezza che molte minacce arrivano dall'interno, come conseguenza di una scarsa dimestichezza rispetto ai rischi informatici, Alperia ha provveduto ad acquistare una soluzione specifica per sensibilizzare le/i collaboratrici/ori e colmare i gap formativi relativi ai temi di sicurezza informatica, che nel 2021 sarà messa a disposizione delle/dei collaboratrici/ori, affinché tutte/i possano comprendere come gestire in maniera sicura i sistemi informatici.

Si segnala che il responsabile dell'area Data Protection & Security è anche il DPO – Data Protection Officer – del Gruppo. Sono infine proseguite le collaborazioni con alcune realtà di rilievo del settore, come CLUSIT (Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica).

Tabella 24: Customer privacy {GRI 418-1}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy	No.	0	0	0	0	0%
I. complaints received from outside parties and substantiated by the organisation	No.	0	0	0	0	0%
II. complaints from regulatory bodies	No.	0	0	0	0	0%
Total number of identified leaks, thefts, or losses of customer data	No.	0	0	0	0	0%

I numeri della sicurezza

Minacce, spam e incidenti da bloccare

Nel 2020, Alperia non ha riscontrato incidenti significativi sulla sicurezza informatica, ma sono comunque emerse delle minacce. I sistemi di protezione hanno bloccato in media ogni giorno 2.000 mail di tipo spam e 1.000 tentativi di connessioni malevoli, dati in calo rispetto al 2019, rispettivamente del 50% e dell'83%. La variazione è determinata dal fatto che sono stati rivisti i metodi e i sistemi di misurazione e che sono state introdotte nuove funzioni di protezione cloud in grado di riconoscere e scartare alcune tipologie di connessione ancora prima che vengano eseguiti tentativi di accesso.

²⁹ Fonte: Global Risk Report 2018 – World Economic Forum.

Ogni mese sono stati **identificati e bloccati** in media:

- 530 virus: il dato è in calo dell'82% rispetto all'anno precedente ed è legato a un episodio di attacco mirato
- 27 spyware (software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di una/un utente): il dato è in flessione del 13% grazie a sistemi di sicurezza interni più efficienti e a una maggiore consapevolezza delle/degli utenti
- 2 milioni e 800 mila attività internet malevole, sospette o non consentite (attività relative alla navigazione internet sospetta o non consentita): il 40% in più rispetto al 2019, attribuibile a un incremento di utenze e a una maggiore esposizione dei servizi internet
- 360 applicazioni malevoli o non consentite: in aumento dell'80% rispetto al 2019, attribuibile a un incremento di utenze e a una maggiore esposizione dei servizi internet
- 54.000 contenuti malevoli o non consentiti: dato in calo del 78% rispetto al 2019, in quanto sono state eseguite attività volte a evitare l'uso alla fonte di connessioni verso contenuti bloccati o non consentiti

Tabella 25: Other indicators related to cybersecurity

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
During the year, Alperia's protection systems blocked (daily average):						
Spam emails	No.	2.000	4.000	3.000	5.000	-50%
Malicious connection attempts	No.	1.000	6.000	22.000	20.000	-83%
Each month, Alperia identifies and blocks an average of:						
Viruses	No.	530	2.930	70	17	-82%
Pieces of spyware (software that collects information about a user's online activity)	No.	27	31	40	22	-13%
Malicious, suspicious or prohibited internet activities	No.	2.800.000	2.000.000	1.000.000	600.000	40%
Malicious or unauthorised applications	No.	360	200	120	80	80%
Malicious or prohibited items of content	No.	54.000	250.000	250.000	300.000	-78%

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Compliance al 100% con le disposizioni di legge sulla privacy	<ul style="list-style-type: none"> * Effettuata l'indagine sui prodotti Sw che gestiscono la problematica * Selezionato il prodotto adatto, effettuato l'acquisto a fine anno con implementazione nel corso del 2021 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementazione Sw del prodotto One Trust per gestire la tematica GDPR, nel corso del 2021 	Annuale	Percentuale di Compliance	100%	100%	✓
Nessun incidente di sicurezza per quanto riguarda la gestione delle informazioni e la protezione dei dati	<ul style="list-style-type: none"> * Rinnovata la certificazione ISO27001 per il 2020 	<ul style="list-style-type: none"> * Ri-certificazione ISO27001 a giugno 2021 	Annuale	Incidenti relativi alla sicurezza	0	0	✓
Garantire la Business continuity in caso di incidenti informatici (ad esempio guasti del server, interruzioni di corrente)	<ul style="list-style-type: none"> * Creato la Direzione Data Protection & Security con specifica missione di definire linee guida per compliance GDPR e cyber sicurezza * Adozione di una soluzione SIEM (MS Sentinel) per il monitoraggio continuo dei rischi informatici * Predisposizione di una dashboard per le evidenze delle misure di compliance e rischio * Elaborazione del piano della sicurezza per il Gruppo * Mappatura dei rischi informatici per il Gruppo * Integrazione GDPR delle nuove aziende partecipate 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementazione Sw del prodotto One Trust per gestire la ISO27001, nel corso del 2021 	Dicembre 2021	Percentuale di preparazione	-	100%	In corso
Creare una cultura della sicurezza informatica tra le/i nostre/i dipendenti al fine di ridurre i rischi	<ul style="list-style-type: none"> * Selezione e acquisto di un Sw e servizi di formazione sulla Cybersecurity awareness, al fine di migliorare la consapevolezza di tutte/i le/i collaboratrici/ori sui temi della sicurezza informatica 	<ul style="list-style-type: none"> * Avviare il piano di formazione con il Sw Proofpoint di Security Awareness nel 2021 	Dicembre 2021	Percentuale di preparazione	-	0,75	In corso



Dipendenti

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



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



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



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

In cifre

Dipendenti a tempo indeterminato	94% (1.023 persone)	Tasso di turnover	7%
Personale femminile	24% (261 persone)	Ore di formazione effettuate nel 2020	+2,96% (pari a una media di 19,6 per persona)
Scarto retributivo medio tra uomini e donne nella categoria impiegati	- 8%	Percentuale di donne nel medio management	18%
Congedo parentale usufruito dagli uomini	63% (19 su 30 che ne avrebbero avuto diritto)	Tasso di assenza dal lavoro (per 1.000 h)	8
Indice di frequenza infortuni (per 1.000.000 h)	8,13	Indice di gravità infortuni	0,19

9.1. Lo sviluppo delle/dei dipendenti {GRI 102-8; GRI 401-1} 2020: l'anno dello smart working

Tabella 26: Information on employees and other workers^{*1 *2 *3 *4} {GRI 102-8}

Diversity employees	Total number of employees				Employment contract								Employment type								
					Permanent				Temporary				Full-time				Part-time				
	Unit	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
Women	Persons	261	230	195	193	244	211	182	189	17	19	13	4	173	147	121	119	88	83	74	74
	%	24	23	21	21	22	21	19	20	2	2	2	0	16	14	13	13	8	8	8	8
Men	Persons	826	787	750	747	779	750	708	730	47	37	42	17	807	769	729	726	19	18	21	21
	%	76	77	79	79	72	73	75	78	4	4	4	2	74	76	77	77	2	2	2	2
Total ^{*1}	Persons	1.087	1.017	945	940	1.023	961	890	919	64	56	55	21	980	916	850	845	107	101	95	95
	%	100	100	100	100	94	94	94	98	6	6	6	2	90	90	90	90	10	10	10	10

^{*1} Alperia Bartucci was not included in the 2018 data. Gruppo Green Power is not included in the 2019 data. Hydropower S.r.l. is not included in the 2020 data.

^{*2} Employees who left the organisation on 31 Dec. are included in the total number of employees per 31 Dec.

^{*3} Directors are included in employee numbers.

^{*4} The percentages communicated for 2019 are calculated for total employees, whereas in the 2018 Sustainability Report they were calculated for employment contract/type.

Dal 2020 abbiamo integrato nel Piano industriale una parte relativa alla gestione delle risorse umane. Questo perché siamo convinti che sia fondamentale investire nello sviluppo delle/dei collaboratrici/ori e in particolare nei nostri talenti per raggiungere importanti obiettivi di crescita e rafforzare i futuri pilastri delle nostre società. Dalla produzione di energia nelle centrali idroelettriche alla sua distribuzione, dalla gestione delle reti di teleriscaldamento alla vendita, passando per il servizio clienti, la mobilità elettrica, l'innovazione, la sicurezza e molto altro: **1.087** persone mettono a disposizione ogni giorno le loro competenze per il Gruppo Alperia. Il 90% di loro svolge il lavoro in full time, la maggior parte è soggetta alle norme del Contratto Collettivo Nazionale per i Lavoratori del settore elettrico, 88 persone sono entrate a far parte della nostra squadra proprio nel 2020, di cui 26 donne. Il tasso di assunzione di nuove/i dipendenti nel 2020 è stato dell'8% e le assunzioni sono avvenute nella maggior parte dei casi attraverso colloqui telematici.

Tabella 27: New employee hires and employee turnover^{*1} {GRI 401-1}

New employee hires		Total					under 30	31-40	41-50	51+
	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation	2020	2020	2020	2020
Women	Persons	26	21	13	9	24%	9	11	6	0
	%	30	28	22	26					
Men	Persons	62	54	46	25	15%	25	25	11	1
	%	70	72	78	74					
Total new employee hires	Persons	88	75	59	34	17%	34	36	17	1
Total headcount per 31 Dec.	Persons	1.087	1.017	945	940	7%				
New employee hire rate	%	8	7	6	4					

^{*1} Hydrodata S.p.A. is not included in the 2020 data. Gruppo Green Power was not included in the 2019 data. Alperia Bartucci was not included in the 2018 data. The total number of employees of the Alperia Group in 2020 can thus not be compared to the total number of employees indicated for 2019 net of employees leaving plus new employees hired in 2020. This misalignment is due to a different scope of reporting for 2020 compared to 2019 (entry of new companies).

Employee turnover ^{*2}		Total					under 30	31-40	41-50	51+
	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation	2020	2020	2020	2020
Women	Persons	19	7	10	4	171%	5	5	4	5
	%	24	12	19	10					
Men	Persons	60	52	44	36	15%	9	8	8	35
	%	76	88	81	90					
Total employee turnover	Persons	79	59	54	40	34%	14	13	12	40
Total headcount per 31 Dec.	Persons	1.087	1.017	945	940	7%				
Employee turnover rate	%	7	6	6	4					

^{*2} Employee turnover: employees who leave the organisation voluntarily or due to dismissal, retirement, or death in service; turnover per 31 Dec; employees who leave the organisation on 31 Dec. are not included in employee turnover.

Il 2020 è stato un anno eccezionale per la gestione delle risorse umane. L'arrivo della pandemia ha accelerato l'introduzione dello **smart working**. Questa modalità organizzativa è stata attivata per tutte/i le/i dipendenti (eccetto che per i ruoli operativi) che svolgono un'attività con l'aiuto della strumentazione informatica: circa 750 persone, in pochissimi giorni, a partire da febbraio 2020, hanno iniziato a lavorare da casa. Grazie a questa nuova modalità lavorativa sono state modificate le condizioni di svolgimento dei meeting, sono stati ridisegnati i processi di lavoro per renderli più adatti al lavoro da remoto e sono stati utilizzati nuovi strumenti di collaborazione (ad esempio Microsoft Teams). Grazie alla sua infrastruttura ICT e alle competenze sviluppate dalle/dai sue/suoi collaboratori/ori, Alperia è quindi riuscita a mantenere la sua operatività anche durante il lockdown e nell'intero periodo della pandemia riducendo così notevolmente il rischio di un possibile contagio sul lavoro. Con un sondaggio interno a cui hanno partecipato 551 dipendenti abbiamo sondato le opinioni rispetto a questa nuova tipologia di lavoro. L'**88,75%** delle/dei rispondenti ha effettuato lo **smart working per cinque giorni alla settimana**, il 45% ha notato un miglioramento in termini di soddisfazione e motivazione, autonomia, produttività e qualità del lavoro svolto; circa il 33% ha dichiarato un incremento del senso di appartenenza aziendale (che per il 60% è rimasto invariato, così come il coordinamento con colleghi/i e responsabili, rimasto inalterato per la maggior parte delle/dei partecipanti al sondaggio). Il 71% si è detto soddisfatto della tecnologia e del supporto informatico che è stato messo a disposizione e anche la percezione delle/dei responsabili circa il loro ruolo è stata positiva. Inoltre, l'87% ha sostenuto che lo smart working può favorire la conciliazione vita-lavoro; per il 55% sarebbe ottimale poter proseguire l'esperienza anche nel post Covid-19 con una frequenza di due-tre giorni alla settimana per poter alternare il lavoro in ufficio con il lavoro fuori dall'azienda e per avere anche un confronto più vicino con colleghi/i e responsabili. L'esperienza fatta e le risposte al sondaggio hanno rappresentato una importante base per l'accordo sindacale che è stato firmato il 21 dicembre 2020 con le rappresentanze sindacali e che sarà attivato al termine dell'emergenza.

Non tutte/i le/i dipendenti hanno però potuto usufruire di questa modalità di lavoro durante la pandemia: chi, a seguito della specificità delle mansioni seguite, ha dovuto lavorare in presenza (si pensi, ad esempio, a quante/i lavorano sugli impianti), è stato messo in condizione di farlo con turnazioni speciali, con l'obiettivo di garantire la massima sicurezza nelle attività lavorative. Per coloro che invece sono dovuti rimanere a casa e usufruire della casa integrazione, Alperia ha garantito una compensazione economica per arrivare al 100% della loro retribuzione. Si tratta di misure che abbiamo implementato con un obiettivo preciso: tutelare le/i nostre/i collaboratrici/ori e fare il massimo per rendere il meno traumatico possibile un momento così delicato. Tutte le attività sono state concordate con le organizzazioni sindacali e condivise anche in un Emergency-Board di composizione aziendale.

Sempre con i sindacati, nel 2020, sono stati sottoscritti tre accordi: per la Cassa integrazione FIS, per Edyna rispetto al modello di Carriera Operai e per le ferie solidali (coniuge; armonizzazione previdenza complementare negoziale, reperibilità speciale AGP).

9.1.1. L'evoluzione della leadership e del personale {GRI 404-2, 404-3; GRI 401-1}

Un programma strutturato per i talenti e un piano per la successione

Le persone rappresentano un'importante risorsa per il Gruppo Alperia, da valorizzare con una solida strategia di People & Talent Management. Per questo, abbiamo sviluppato dei piani dedicati ai "Talenti" o "High Performer" e ai "Pilastri" del Gruppo. I talenti vengono proposti dalle/dai responsabili oppure possono autocandidarsi. Vengono quindi valutati da una Commissione e – una volta passato la prima selezione – vengono sottoposti a un assessment il cui obiettivo è evidenziare i punti di forza e quelli di sviluppo. Anche i pilastri del Gruppo sono soggetti a un assessment, con lo stesso obiettivo. Il risultato degli assessment serve per organizzare misure di sviluppo mirate e workshop (principalmente in digitale), per continuare a stimolare la formazione delle/dei dipendenti e contribuire al loro piano di crescita, ma anche per mantenere alta la motivazione, elemento chiave per tutte/i.

I nuovi **piani di sviluppo della carriera** sono stati implementati per il 5% delle/dei direttori/ori e dei primi riporti, per l'11% dei secondi e terzi riporti e per l'1% delle/dei rimanenti dipendenti. Il calo registrato rispetto all'anno precedente, che in termini assoluti è pari a 4 unità (sono stati 23 i piani conclusi nel 2020, mentre erano 27 nel 2019), è dovuto a un aumento del numero delle/dei collaboratrici/ori di 70 unità (1.017 nel 2019 contro 1.087 nel 2020). I piani di sviluppo del middle management e del resto delle/dei collaboratrici/ori sono cresciuti, mentre sono diminuiti quelli riguardanti il top management. Si segnala, in ogni caso, che i piani vengono conclusi sulla base della necessità di sviluppo e non badando al livello delle/degli interessate/i nell'organigramma.

Tabella 29: Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews^{*1} {GRI 404-3}

Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews – Gender

	Unit	2020	2019	2018	2017
Women	%	3	3	4	0
Men	%	2	3	3	0
Total	%	2	3	4	0

Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews – Employee category

	Unit	2020	2019	2018	2017
Top management ^{*2}	%	5	19	36	100
Middle management ^{*3}	%	11	15	9	0
White-collar and blue-collar employees	%	1	0	1	0

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

^{*2} Includes directors and direct reports.

^{*3} Includes 2nd and 3rd level reports.

Il numero di **colloqui annuali** è salito al 83% del personale, anche se non siamo riusciti a realizzare i colloqui di feedback con le/gli operaie/operai a seguito di un problema con il software, ma anche a causa della situazione di pandemia. Saranno realizzati nella prima metà del 2021.

Abbiamo continuato a investire nella **formazione**, anche da remoto, realizzando 21.268 ore dedicate principalmente a: digitalizzazione, corsi MS Office, Corsi D3, sicurezza sul lavoro, normativa 231 e soft skills (gestione del conflitto, comunicazione, gestione del tempo). Si tratta di ambiti che saranno ulteriormente approfonditi nei prossimi anni in quanto ritenuti essenziali per un'azienda in crescita. La piattaforma per la formazione è stata allargata anche alle/ai dipendenti di Alperia Smart Services e Alperia Ecoplus, mentre per Alperia Fiber non viene fatta, perché il Modello 231 verrà elaborato dopo la riorganizzazione.

Tabella 28: Average training hours {GRI 404-1}

Average training hours per employee – gender		Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Women	Hours	17,1	15,9	14,9	not available		7%
Men	Hours	20,4	21,6	19,7	not available		-6%
Total	Hours	19,6	20,3	18,7	not available		-4%

Average training hours per employee – employee category		Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Top management (Directors and direct reports)	Hours	34,1	28,2	31,5	not available		21%
Middle management (2 nd and 3 rd level)	Hours	33,2	25,3	28,4	not available		32%
Employees	Hours	16,4	19,2	16,5	not available		-14%

Siamo certi che queste iniziative, unite a una cultura aziendale condivisa e basata sulla fiducia reciproca, possano contribuire a rafforzare lo spirito di squadra e il legame con l'azienda, limitando di conseguenza il tasso di **turnover** che nel 2020 è stato del 7%, pari a 79 persone.

Gran parte del turnover è comunque dovuto all'anzianità aziendale delle/degli interessate/i che hanno iniziato un nuovo capitolo e cioè quello del meritato pensionamento. Il potenziamento delle competenze e la valorizzazione dei giovani talenti è fondamentale anche per poter implementare con successo il piano di successione di Alperia. Uno strumento che sarà indispensabile per fronteggiare l'invecchiamento del personale a cui andremo incontro nei prossimi anni. Nel 2020 abbiamo avviato il ricambio generazionale, effettuando una rilevazione circa le competenze indispensabili per le posizioni chiave e coinvolgendo le/i direttori/ori per chiedere loro di condividere le competenze richieste e identificare un possibile "successore", laddove necessario. L'obiettivo è arrivare ad avere per ogni funzione un "back up". Nel Piano industriale sono previsti circa 91 pensionamenti e 140 nuovi ingressi entro il 2024.

Per favorire un dialogo interno, è inoltre in fase di revisione la rete intranet aziendale. Verrà creata una nuova piattaforma sulla quale le/i dipendenti potranno interagire in modo più interattivo, reperire informazioni e proporre nuove idee per innovare il mondo Alperia nell'ottica della sostenibilità. Un'evoluzione alla quale hanno contribuito anche le/gli stesse/i dipendenti che sono state/i coinvolte/i in un sondaggio preliminare alla creazione del nuovo intranet aziendale. La nuova piattaforma sarà più intuitiva e darà molto più spazio alla socializzazione.

Passando allo strumento myideas, creato proprio per lasciare spazio alle/i dipendenti di proporre miglioramenti, tra le proposte emerse nel 2020 si ricorda, ad esempio, l'introduzione delle bottiglie in alluminio per il personale operativo (tecniche/i di centrali, personale operativo, tecniche/i idrocivili ed elettromeccanici che seguono lavori, topografe/i, etc.): figure per le quali – proprio a seguito delle segnalazioni lanciate sulla intranet – si è ritenuto che la bottiglia in vetro, fornita invece a chi lavora in ufficio, potesse essere troppo fragile e soggetta a rottura. Molte altre idee come queste potranno essere segnalate anche nel 2021.

Allo stesso modo, nel 2021 verrà migliorato il cruscotto informatico che fornisce alle/ai responsabili i dati delle/dei loro collaboratrici/ori (ad esempio straordinari, ferie, malattie, etc.).

Obiettivo strategico: Vogliamo essere un datore di lavoro appetibile per collaboratrici/ori motivate/i.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Innalzamento dell'indice di soddisfazione delle/dei collaboratrici/ori al 43% (+3%)			✓	Indice di soddisfazione delle/dei collaboratrici/ori	43%	50% (2019)	✓

Obiettivo strategico: Vogliamo sostenere e incoraggiare le/i nostre/i dipendenti nel loro ulteriore sviluppo.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Proseguimento e ulteriore sviluppo di piani di sviluppo individuali per le/i future/i manager	* Estensione dei piani di sviluppo individuali a ulteriori categorie di collaboratrici/ori * Offerta di corsi di formazione anche per le/i dipendenti in aspettativa		✓	Piani di sviluppo individuale (numero)	-	22	✓
Creazione di un High Potential Programm	* Implementazione del programma di Talent Management per il gruppo degli "high performer" e sviluppo delle attività di assessment per il gruppo dei "Pilastri"		✓	Numero "Talenti"	-	28	✓
Promuovere le competenze digitali	* 651 ore per corsi Office e 4573 ore per corsi Teams		✓	Percentuale di erogazione	-	Più di 50% (più di 651 ore)	✓
Ampliamento dei programmi di e-learning	* La piattaforma è stata allargata anche ad Alperia Smart Services e Alperia Ecoplus, mentre per Alperia Fiber non viene fatta, perché il Modello 231 verrà elaborato dopo la riorganizzazione		✓	-	-		✓

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Organizzare colloqui di feedback regolari con le/i dipendenti	* Nel 2020 sono stati tenuti ancora otto workshop con le/i responsabili del Gruppo nonché un workshop di chiusura, durante il quale sono stati presentati anche i primi risultati di un gruppo di lavoro che ha	* Estensione dei colloqui annuali a tutto il Gruppo: causa passaggio modulo valutazione al programma Zucchetti è stato deciso di iniziare con	2021	% di dipendenti che effettua regolarmente i colloqui di feedback	100%	82,75%	X

	elaborato delle misure concrete che verranno implementate nel corso dei prossimi mesi	le/gli operative/i nel 2021					
Sensibilizzazione delle/dei manager sul loro ruolo esemplare mediante workshop mirati	* Proseguimento del programma di leadership		✓	Numero di workshop per le/i manager	-	9	✓

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

Vogliamo rafforzare la leadership femminile

Tabella 30: Diversity of governance bodies and employees {GRI 405-1}

Diversity of governance bodies ¹		Total					under 30	31-40	41-50	51+
	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation	2020	2020	2020	2020
Women	Persons	5	5	4	4	0%	0	0	1	4
	%	42	42	33	33		0	0	8	33
Men	Persons	7	7	8	8	0%	0	0	1	6
	%	58	58	67	67		0	0	8	50
Total	Persons	12	12	12	12	0%	0	0	2	10
	%	100	100	100	100		0	0	17	83

¹ Only governance bodies of parent company Alperia S.p.A. included.

Diversity of employees		Total					under 30	31-40	41-50	51+
	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation	2020	2020	2020	2020
Women	Persons	261	230	195	193	13%	30	96	76	59
	%	24	23	21	21		3	9	7	5
Men	Persons	826	787	750	747	5%	88	234	195	309
	%	76	77	79	79		8	22	18	28
Employees with disabilities	Persons	24	23	24	29	4%	1	4	8	11
	%	2	2	3	3		0	0	1	1
Total	Persons	1.087	1.017	945	940	7%	118	330	271	368
	%	100	100	100	100		11	30	25	34

Tra il personale, le **donne sono il 24%** (+13% rispetto al 2019). Una percentuale che intendiamo incrementare. Crediamo in un'azienda in cui tutte/i possano avere le stesse opportunità di carriera. Affinché questo sia possibile, vogliamo far sì che le donne possano esprimere al meglio il loro potenziale. Lo facciamo con corsi e workshop orientati al rafforzamento della leadership femminile. Per questo, abbiamo anche avviato una collaborazione con Valore D, associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e una cultura inclusiva all'interno delle aziende, ai cui corsi hanno partecipato sedici dipendenti, mentre cinque persone hanno partecipato a percorsi di più moduli. Inoltre, nel percorso per selezionare i "Talenti" abbiamo creato un modulo dedicato a "Le donne nel mondo Alperia" e per attirare più donne nelle professioni tecniche, collaboriamo da anni con le università e con gli istituti superiori del territorio. Nel 2021, valuteremo l'adozione di nuove misure per promuovere la leadership femminile e vorremmo creare un video sulla leadership femminile con il reparto comunicazione di Alperia.

Consapevoli del fatto che una maggiore partecipazione delle donne alla vita aziendale è agevolata anche dalle misure di conciliazione, continuamo a incentivare flessibilità, congedi parentali, strumenti di supporto alla genitorialità come la contribuzione per gli asili nido provinciali e comunali. Il nostro impegno è riconosciuto anche dalla certificazione Family Audit, assegnata dall'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma di Bolzano e della Camera di Commercio. Un marchio che comprova gli sforzi fatti nell'armonizzazione tra vita privata e lavorativa del nostro personale. Tutte le misure attivate in questo ambito hanno riscosso un buon successo: nel 2020, il **congedo parentale** è stato usufruito dal 100% delle donne e dal 63% degli uomini.

Tabella 32: Parental leave¹ {GRI 401-3}

	Unit	Men				Women			
		2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
Total number of employees that were entitled to parental leave ²	Persons	30	25	16	42	11	12	7	13
Total number of employees that took parental leave ³	Persons	19	21	14	17	11	12	7	13
	%	63	84	88	40	100	100	100	100

Total number of employees planned to return to work in the reporting period (2020) after parental leave ended	Persons	17	21	14	17	3	6	7	8
Total number of employees that returned to work in the reporting period (2020) after parental leave ended	Persons	17	21	14	17	2	2	6	8
Return-to-work rate* ⁴	%	100	100	100	100	67	33	86	100
Total number of employees that returned to work in 2019 after parental leave ended that were still employed 12 months (ending in the reporting period 2020) after their return to work	Persons	19	14	15	9	3	6	6	4
Retention rate* ⁵	%	90	100	88	100	150	100	75	100

*¹ Based on the entitlements with starting date after 1/1/2020.

*² Based on total entitlements known to the employer with starting date after 1/1/2020.

*³ Includes compulsory leave (only for mother) and optional leave (usable also by the father).

*⁴ Total number of employees that did return to work after parental leave / total number of employees due to return to work after taking parental leave*100.

*⁵ Retention rate = total number of employees retained 12 months after returning to work following a period of parental leave / total number of employees returning from parental leave in the prior reporting period(s) *100. The percentage is higher than 100% due to the fact that an employee from a newly acquired business was included in 2020 and not in 2019.

Un altro tema molto importante è lo scarto retributivo tra uomini e donne, il **gender pay gap**: tra gli impiegati il rapporto tra la retribuzione delle donne rispetto a quella degli uomini è pari a 0,92 ed evidenzia una differenza, in negativo, dell'8% della retribuzione delle impiegate rispetto agli impiegati. Mentre nel medio management le donne guadagnano in media il 7% in più rispetto ai colleghi maschi, essendo il rapporto pari a 1,07. Infine, nel top management lo scarto retributivo è pari a 0,62 ed evidenzia una maggiore differenza salariale di genere.

Aumentano, inoltre, le figure femminili in posizioni dirigenziali e di management rispetto all'anno precedente: si è passati dal 12% del 2018 nel top management al 19% del 2019 al 20% del 2020, mentre nel medio management la percentuale di nuove responsabili di secondo e terzo livello è salita dal 15% al 17% al 18% (dato 2020).

Tabella 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	2020	2019	2018	2017* ⁴
Top management* ¹	Ratio	0,62	0,69	0,77	0,78
Middle management* ²	Ratio	1,07	1,03	0,93	1,06
White-collar employees	Ratio	0,92	0,95	0,87	0,83
Blue-collar employees* ³	Ratio not applicable		0,78	0,62	0,75

Percentage of female employees per category

	Unit	2020	2019	2018
Top management* ¹	%	20	19	12
Middle management* ²	%	18	17	15
White-collar employees	%	35	33	32
Blue-collar employees* ³	%	0	0,4	0,4

Percentage of employees per category based on total number of employees

	Unit	2020	2019	2018
Top management* ¹	%	8	8	6
Middle management* ²	%	11	10	10
White-collar employees	%	58	57	57
Blue-collar employees* ³	%	24	25	26

*¹ Includes directors and direct reports.

*² Includes 2nd and 3rd level reports.

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

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

Per quanto riguarda l'**età media**, il 34% della forza lavoro all'interno del Gruppo ha più di 51 anni (36% nel 2019), pari a 368 dipendenti.

È infine in programma l'inserimento di una **Diversity Policy** e di un/una **Diversity Manager**, così come previsto dal Piano industriale 2020-2024.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Formalizzare la governance del Diversity Management all'interno di Alperia	<ul style="list-style-type: none"> * Nel corso del 2020 sono proseguiti le iniziative di formazione promosse da Valore D per la formazione della "leadership al femminile" * È stato anche elaborato un piano di successione per tutte le società del Gruppo, assieme alle/ai direttori/ori, che sarà uno strumento molto importante di pianificazione del personale e un contributo fondamentale per poter dare prospettive di crescita al personale nel Gruppo * Valutazione del gender pay gap 	<ul style="list-style-type: none"> * Proseguire con i programmi di Valore D e fornire una formazione di "leadership al femminile" * Definizione e pubblicazione di una policy sulla diversity * Introduzione della figura della/del Diversity Manager * Promuovere la paternità e la conciliazione lavoro-famiglia, anche per i padri 	2021	-	-		In corso
Promozione delle misure per promuovere la leadership femminile	<ul style="list-style-type: none"> * Viene estesa la possibilità di svolgere un ruolo di leader in part-time anche alle donne e nell'ambito della selezione di "Talenti" è stato offerto un modulo solo alle donne "Le donne nel mondo Alperia" che ha lo scopo di rafforzare il ruolo delle donne stesse e avrà seguito anche nel 2021 * Sedici dipendenti hanno partecipato a corsi promossi da Valore D e cinque persone hanno partecipato a percorsi di più moduli 	<ul style="list-style-type: none"> * Valutazione di nuove misure per promuovere la leadership femminile (ad esempio: estensione del part-time anche ai ruoli di leadership, formazione incentrata sulla leadership femminile, etc.) * Creazione di un video sulla leadership femminile con la Comunicazione di Alperia 	2021	Percentuale di donne nel medio management		18%	In corso

Obiettivo strategico: Vogliamo attirare più donne nelle professioni tecniche.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Ampliamento delle misure mirate di marketing del personale per sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema delle "Donne nelle professioni tecniche"	<ul style="list-style-type: none"> * Realizzazione di giornate informative negli istituti scolastici femminili * Creazione del contenuto/video per sensibilizzare l'opinione pubblica e le/i dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> * Proseguire con le iniziative del 2020 	2021	Quota rosa nell'organico (%)		24%	✓

sul tema delle "Donne
nelle professioni tecniche"

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Promozione di orari ridotti flessibili per uomini e donne e manager	* Circa 700 dipendenti in smart working: corrisponde a una percentuale del 67%	* È pianificato di passare dopo la fase di emergenza nel 2021 a una nuova organizzazione del lavoro, permettendo, laddove fattibile, lo smart working alternato	2018-2021	Quota di personale a part-time (%)	-	10%	In corso

Industrial Relations / Collective Bargaining Agreements

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Armonizzazione degli accordi sindacali del Gruppo Alperia	* Sviluppo di ulteriori accordi sindacali: tre accordi Cassa integrazione FIS, accordo Edyna modello Carriera Operai, Accordo ferie solidali (coniuge, accordo armonizzazione previdenza complementare negoziale, accordo reperibilità speciale AGP)		✓	Numero di nuovi accordi sindacali armonizzati per tutto il gruppo	4	8	✓

9.3. Salute e sicurezza sul lavoro {GRI 403-2; GRI 404-1}

Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per le/i nostre/i dipendenti e per quelle/i delle/dei nostre/i collaboratrici/ori. Per questo, mettiamo in campo misure volte ad aumentare la consapevolezza tra le persone e a ridurre i rischi concreti derivanti dalla gestione di tutte le attività lavorative.

9.3.1. Lavorare in sicurezza

Strumenti, formazione, certificazioni

Alperia persegue l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di infortuni per le/i proprie/propri dipendenti, soprattutto in aree classificate come pericolose, quali gli impianti e le infrastrutture. Questo avviene attraverso una formazione regolare delle/dei dipendenti in materia di sicurezza, Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e un continuo rinnovo delle attrezzature da lavoro. Ogni società del Gruppo Alperia si avvale di una/un responsabile HSE e del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP). Questa figura si occupa di promuovere tutte le procedure atte a proteggere le/i lavoratrici/ore, analizzando e prevedendo il verificarsi di condizioni pericolose per la loro sicurezza. È una figura obbligatoria e indispensabile per il mantenimento di un ambiente di lavoro sicuro e sano.

Nel corso del 2020, Alperia ha rinnovato le certificazioni ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001 e ISO 27001 che, come previsto dalle norme, sono soggette a rivalutazione triennale e a sorveglianza annuale. Gli audit sono stati fatti prima in remoto e, a seguire, con verifiche sul campo nel mese di giugno, quando secondo la legge sarebbe stato possibile ospitare le/i certificatrici/ori per effettuare attività di verifica in presenza. Anche le società di Smart Region (Alperia Fiber, Neogy e Alperia Bartucci) sono state certificate e allineate agli standard del Gruppo.

Così come previsto, nel 2020 è in corso il completamento delle installazioni dei defibrillatori in collaborazione con Croce Rossa e della Croce Bianca, ma a causa dell'emergenza sanitaria, le attività di formazione per il loro utilizzo sono state posticipate al 2021.

Nel corso dell'anno, Alperia ha anche distribuito le radio collegate alla rete della Protezione Civile provinciale per poter gestire con una rete radio resiliente, eventuali situazioni di criticità o emergenze anche gravi.

Attraverso un DVR, vengono individuati i rischi più ingenti per Alperia. Nonostante i grandi rischi connessi con le sue attività, i sistemi implementati hanno consentito di tenere sempre molto basso il tasso di gravità degli incidenti e la loro numerosità. Per la gestione degli incidenti e dei quasi incidenti, i cosiddetti "near miss", adottiamo fin dalla fondazione di Alperia una procedura che rende più celere la comunicazione di tali eventi. Si segnala che nel 2020 sono stati 14, mentre le giornate di assenza sono state 320, ovvero -25% rispetto al 2019. L'**Indice di Frequenza** (IF) è passato da 8,68 a 8,13 e l'**Indice di Gravità** (IG) da 0,26 a 0,19.

Inoltre, con l'obiettivo di valutare sia le performance infortunistiche interne al Gruppo Alperia, che quelle delle imprese esterne che operano presso le nostre sedi, abbiamo consolidato il sistema di raccolta dati riguardanti le attività svolte dal personale (ad esempio ore lavorate) e una procedura di segnalazione degli infortuni. I dati raccolti vengono diffusi in house attraverso il report mensile HSE. Nelle condizioni contrattuali includiamo anche clausole in merito alla salute e alla sicurezza delle/dei dipendenti e delle/dei lavoratrici/ori delle ditte terze. Le prestazioni lavorative delle imprese appaltatrici verranno valutate attraverso un sistema di rating dedicato. Secondo i dati rilevati, si sono verificati 16 infortuni nel corso dell'anno, portando a 73 giornate di assenza sul lavoro. Tali infortuni hanno riguardato principalmente le/i fornitrice/ori di Edyna ed Ecoplus. Tutto ciò ha fatto aumentare l'indice IF, il tasso di frequenza di infortuni delle imprese appaltatrici, passato da 3,05 a 20,77 mentre l'indice IG sulle assenze lavorative è sceso da 0,13 a 0,09. Si segnala che i dati, con il passare degli anni di raccolta, sono sempre più puntuali, ma che non vi è una tracciatura, come nel caso degli infortuni per le/i dipendenti, piuttosto un monitoraggio rispetto a quanto viene segnalato dalle/dai fornitrice/ori. Inoltre, si ricorda che Alperia ha implementato un albo delle/dei fornitrice/ori e un Vendor Rating System che consente di valutare le/i fornitrice/ori sulla base di indicatori predefiniti, tra i quali rientrano anche gli indici infortunistici.

Tabella 34: Work-related injuries {GRI 403-9}

Employees^{*1}	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities	No.	0	0	0	0	0%
High-consequence work-related injuries (excluding fatalities) ^{*2}	No.	0	0	0	0	0%
Injuries that result in days away from work	No.	14	14	13	13	0%
Injuries that result in restricted work or transfer to another job	No.	not applicable	not applicable	not applicable	not applicable	
Injuries that result in medical treatment ^{*3}	No.	0	0	0	0	0%
Other significant injuries diagnosed by licensed healthcare professional ^{*4}	No.	0	0	0	0	0%
Hours worked	No.	1.721.452	1.613.516	1.454.474	1.396.937	7%
Lost work days ^{*5}	No.	320	427	293	192	-25%

Rate of fatalities as a result of work-related injury (per 1.000.000 h)	Rate	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Rate of high-consequence work-related injuries (per 1.000.000 h)	Rate	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Rate of recordable work-related injuries (per 1.000.000 h)	Rate	8,13	8,68	8,94	9,31	-6%
Lost day rate (per 1.000 h)	Rate	0,19	0,26	0,20	0,14	-30%

Contractors ^{*1}	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities	No.	0	0	0	not applicable	0%
High-consequence work-related injuries (excluding fatalities) ^{*2}	No.	0	0	0	not applicable	0%
Injuries that result in days away from work	No.	16	2	1	not applicable	700%
Injuries that result in restricted work or transfer to another job	No.	not applicable	not applicable	not applicable	not applicable	
Injuries that result in medical treatment ^{*3}	No.	0	0	0	not applicable	0%
Other significant injuries diagnosed by licensed healthcare professional ^{*4}	No.	0	0	0	not applicable	0%
Hours worked	No.	770.223	656.616	584.353	not applicable	17%
Lost work days ^{*5}	No.	73	86	13	not applicable	-15%
Rate of fatalities as a result of work-related injury (per 1.000.000 h)	Rate	0,0	0,0	0,0	not applicable	0%
Rate of high-consequence work-related injuries (per 1.000.000 h)	Rate	0,0	0,0	0,0	not applicable	0%
Rate of recordable work-related injuries (per 1.000.000 h)	Rate	20,77	3,05	1,71	not applicable	582%
Lost day rate (per 1.000 h)	Rate	0,09	0,13	0,02	not applicable	-28%

^{*1} Injuries as a result of commuting incidents have been included only where the transport was organised by the organisation.

^{*2} Work-related injury that is an injury from which the worker cannot, does not, or is not expected to recover fully to pre-injury health status within 6 months.

^{*3} Beyond first aid, or loss of consciousness.

^{*4} Does not result in death, days away from work, restricted work or job transfer, medical treatment beyond first aid, or loss of consciousness.

^{*5} When calculating "lost days", "days" means calendar days; lost-day count begins the day after the accident.

Per coinvolgere attivamente le/i collaboratrici/ori sui temi della sicurezza e della salute sul lavoro Alperia ha inoltre erogato complessivamente oltre 21mila ore di formazione, di cui **8.334 dedicate al tema sicurezza**. La formazione è stata indirizzata a tutte le società del Gruppo e hanno partecipato complessivamente 1.096 dipendenti (il numero è più alto rispetto al totale della forza lavoro perché sono stati conteggiati anche coloro che al 31 dicembre 2020 risultavano assunti ma che poi hanno lasciato la loro posizione).

In aggiunta, è proseguita la pubblicazione del report mensile dedicato a qualità, asset integrity, ambiente, salute e sicurezza, nel quale vengono discussi eventuali infortuni accaduti sul lavoro. Strumento che dal 2019 viene integrato con una sezione dedicata ai rifiuti ("zero waste"). Una sensibilizzazione che prosegue anche con pillole informative sulla intranet aziendale e con le lessons learnt.

La conformità del Sistema Salute e Sicurezza sul Lavoro viene verificata regolarmente tramite gli audit di prima parte (interni) e di terza parte (esterni, ossia da parte di un ente terzo accreditato). L'efficacia è monitorata più volte nel corso dell'anno sulla base di indicatori predefiniti, apportando, all'occorrenza, i necessari adeguamenti. Per ogni società certificata vengono svolte annualmente

le previste riunioni periodiche (riesami della Direzione e riunioni ex art. 35 D.lgs. 81/2008), per la condivisione dei risultati e dei programmi di miglioramento, l'esito degli audit interni ed esterni, l'esito della sorveglianza sanitaria e l'avanzamento dei programmi di formazione.

9.3.2. Emergency board e misure anti-contagio

Affrontare la sfida della pandemia

Consentire alle/ai lavoratrici/ori di operare in piena sicurezza, evitando la diffusione del contagio e riducendo al minimo i rischi connessi alle attività di Alperia. Il tutto assicurando un servizio sempre efficiente e puntuale alla clientela. Sono solo alcune delle sfide che abbiamo dovuto affrontare nel 2020, anno caratterizzato dall'arrivo della pandemia da Covid-19. Alperia ha affrontato questa situazione attivando, fin da subito, un Emergency Board che durante il periodo più critico dell'emergenza sanitaria si è riunito ogni giorno e, successivamente, una volta alla settimana. Un team di gestione pandemica di cui hanno fatto parte le/i direttrici/ori delle singole Business Units, il Direttore della comunicazione, la/il responsabile HSE Alperia e di ogni società del Gruppo, General Services e le organizzazioni sindacali. L'obiettivo: prendere decisioni condivise, monitorare l'andamento dei contagi e gestire il rischio da Covid-19 in azienda.

Oltre ad applicare quanto previsto dalla normativa nazionale e provinciale, Alperia ha infatti previsto ulteriori misure di sicurezza, organizzando i turni delle/degli operative/i in modo da evitare il più possibile ogni tipo di scambio tra gruppi, mantenendo team fissi, e quindi più facilmente tracciabili in caso di contagio, e favorendo l'igienizzazione delle postazioni tra una turnazione e l'altra. Per tutte/i coloro che lavorano in ufficio, è stato attivato lo smart working ed è stata data la possibilità a chi ha avuto casi di positività in famiglia di effettuare un test rapido a carico di Alperia prima di rientrare al lavoro in presenza. Ogni dipendente ha avuto la possibilità di effettuare una formazione online obbligatoria con test finale dedicata ai comportamenti da adottare per evitare la diffusione del contagio. Inoltre, nelle sedi principali sono stati installati dispositivi per la misurazione della temperatura corporea, mentre le sedi minori sono state dotate di termometri a infrarossi.

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

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

9.3.3. Attenzione alla salute

In questo modo miglioriamo il benessere e riduciamo infortuni e assenze

Vogliamo che le/i nostre/i dipendenti possano lavorare in un ambiente sano e orientato al benessere. Per questo, in ottemperanza alla normativa D.lgs. 81/2008, prevediamo una visita medica finalizzata a verificare l'idoneità professionale, e diamo loro la possibilità di utilizzare una parte o la totalità del premio di produzione per usufruire di prestazioni nell'ambito di un programma di welfare (ad esempio, è possibile richiedere il rimborso delle spese scolastiche per un membro della famiglia o il rimborso delle spese per l'assistenza a familiari viventi a carico o meno); mettiamo a disposizione un'assicurazione sanitaria integrativa e un'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro ed extraprofessionali in caso di invalidità permanente.

All'interno delle nostre sedi, anche grazie ai suggerimenti arrivati attraverso il tool "myideas" aperto alle/ai dipendenti, abbiamo introdotto bottiglie d'acqua di vetro, per i ruoli operativi delle bottiglie di alluminio, ma anche dispenser di acqua potabile, mele gratuite e dispenser con igienizzanti all'ingresso delle sedi e in ogni toilette (oltre ai nuovi bidoni dedicati allo smaltimento delle mascherine monouso).

Continuiamo a sostenere le attività del CRAL che organizza momenti di condivisione nel dopolavoro delle/dei nostre/i dipendenti e abbiamo rinnovato le convenzioni con alcuni centri sportivi di Bolzano e con altre realtà del territorio. Principi che saranno alla base anche della nostra nuova sede a Merano; infatti anche a livello architettonico l'edificio sarà orientato al benessere di chi lo vive quotidianamente, con la presenza di una sala fitness e di una sala relax. Il **tasso di assenteismo**, a livello di Gruppo, nel 2020, è stato di 8 per 1.000 ore lavorate, circa il 33% in più rispetto all'anno precedente. Questo aumento è dovuto a un aumento delle assenze a causa della pandemia di Covid-19. Le malattie professionali contratte nel 2020 sono state, esattamente come nel 2019, pari a zero.

Tabella 33: Work-related ill health {GRI 403-10}

Employees	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities as result of work-related ill health	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in days away from work	No.	0	0	0	0	0%
Lost work days due to absences of all kind ^{**1}	No.	16.698	11.729	10.033	10.717	42%
Work-related ill health that results in restricted work or transfer to another job	No.	0	0	0	0	0%

Work-related ill health that results in medical treatment ^{*2}	No.	0	0	0	0	0%
Other work-related ill health diagnosed by licensed healthcare professional	No.	0	0	0	0	0%
Cases of recordable work-related ill health	No.	0	0	0	0	0%
Hours worked	No.	1.721.452	1.613.516	1.454.474	1.396.937	7%
Hours scheduled to be worked	No.	2.086.963	1.950.015	1.822.584	1.824.863	7%
Absentee rate (absentee days per 1.000 hours worked) ^{*3}	Rate	8,0	6,0	5,5	5,9	33%

^{*1} "Lost-day" count begins the day after the absence; increase of lost work days due increase in absences related to the COVID-19 pandemic.

^{*2} Beyond first aid, or loss of consciousness.

^{*3} Absences exclude permitted-leave absences such as holidays, study, maternity or paternity leave and compassionate leave.

Contractors	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities as result of work-related ill health	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in days away from work	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in restricted work or transfer to another job	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in medical treatment ^{*1}	No.	0	0	0	0	0%
Other work-related ill health diagnosed by licensed healthcare professional	No.	0	0	0	0	0%
Cases of recordable work-related ill health	No.	0	0	0	0	0%

^{*1} Beyond first aid, or loss of consciousness.

Obiettivo strategico: Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per le/i nostre/i dipendenti e per quelle/i delle/dei nostre/i collaboratrici/ori (imprese esterne).

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Rilevare tutti gli incidenti delle ditte esterne significative			✓	Frequenza e gravità degli incidenti delle ditte esterne	tbd		✓
Nessun incidente relativo alle/ai dipendenti e delle ditte esterne	<ul style="list-style-type: none"> * Attraverso la relazione mensile HSE vengono fornite le seguenti informazioni: <ul style="list-style-type: none"> - IF indice di frequenza e IG indice di gravità per tutte le società del Gruppo Alperia - Tipologie degli infortuni e mancati infortuni - Descrizioni degli infortuni e mancati infortuni con descrizione delle cause e azioni correttive --> Lesson Learnt * Mensilmente vengono svolte riunioni con tutte/i le/gli HSE del Gruppo (Steering Committee) in cui vengono discusse tutte le attività formative in ambito sicurezza, qualità e ambiente, gli open point in ambito sicurezza e raccomandazioni da audit, programmi di audit interni ed esterni relativi alle certificazioni ISO 	<ul style="list-style-type: none"> * Audit operativi: Creazione di un programma di audit operativi con tutte le società del gruppo --> l'attività è stata sospesa causa Covid-19 nel 2020, verrà riproposto nel 2021 come da PRO 403 * Audit interni 2021: nuovo sistema multidisciplinare 	Annuale	Numero di incidenti con giornate perse	0	14 (dipendenti) 16 (ditte esterne)	X

Obiettivo strategico: Vogliamo promuovere attivamente la salute delle/dei nostre/i dipendenti.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Riduzione del tasso di assenza	<ul style="list-style-type: none"> * Grande focus sulla salute delle/dei dipendenti (Covid-19) 	<ul style="list-style-type: none"> * Proseguimento delle misure avanzate negli anni precedenti 	Annuale	Tasso di assenza (giorni di assenza per 1.000 h lavorate)	-	8	X



Sviluppo e innovazione

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

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



Promuoviamo un ambiente di lavoro sano e sicuro e con i nostri prodotti

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



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

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



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

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Vogliamo rendere le città più inclusive, sicure, energeticamente efficienti e sostenibili

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Garantiamo modelli sostenibili di produzione e consumo

In cifre

Investimento in ricerca e sviluppo **2.148.484 euro**

Utili generati con prodotti e servizi sostenibili **46%**

10.1. Innovazione, ricerca e sviluppo {GRI EU8; GRI 102-12; GRI 203-1}

Contest internazionali e investimenti in R&S

L'innovazione sarà determinante per il successo delle nostre attività e per contribuire concretamente allo sviluppo sostenibile del territorio e delle comunità in cui operiamo. Per questo, **la ricerca e lo sviluppo sono centrali** nel Piano industriale 2020-2024, One Vision, con investimenti previsti per 680 milioni di euro. Investimenti che saranno guidati da una nuova procedura interna con cui vogliamo uniformare e rafforzare la gestione dei progetti di innovazione, introducendo una serie di analisi standard per valutarne l'efficacia. Ogni iniziativa di innovazione sarà sottoposta a più fasi di valutazione e approvazione da parte del nuovo Comitato Decisionale composto dal Direttore Generale di Alperia, dal Vicedirettore Generale, dal Direttore Corporate Strategy e dal Responsabile Engineering & Consulting. L'intero processo sarà coordinato dall'Innovation Board, gruppo di lavoro nato nel 2017 proprio per implementare la realizzazione di attività interne di ricerca e sviluppo. Del team fanno parte anche alcune/i esperte/i delle società del Gruppo che daranno un supporto nella valutazione dei singoli progetti.

Inoltre, ci doteremo di un tool che ci consentirà di monitorare i principali trend dell'innovazione nei nostri settori di interesse al fine di poter reagire in maniera più agile ai cambiamenti del mercato. Questo strumento permetterà ad Alperia di coinvolgere anche tutte le BU nell'identificazione e nella valutazione delle tendenze e, di conseguenza, di agire per potenziare l'innovazione del Gruppo.

Nel 2020, il budget dedicato alle **attività di innovazione** è stato di 1.963.262 euro, su un totale di 2.148.484 euro investiti in ricerca e sviluppo e le/i dipendenti coinvolte/i in tali attività sono state/i 110.

Tabella 35: Innovation, research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development {GRI EU 8}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Number of employees working on R&D projects	Persons	110	88	46	not available	25%
Employee hours on R&D projects	Hours	not available	not available	not available	not available	
Total R&D expenditure	EUR	2.148.484	1.560.934	1.056.717	1.554.248	38%
thereof						
EU projects	EUR	185.223	167.293	393.169		
other Innovation projects	EUR	1.963.262	1.393.641	663.548		

10.1.1. Una selezione dei nostri progetti d'innovazione

INNOVATE!

Premiamo le migliori idee di innovazione nate in azienda

Per Alperia innovare vuol dire far evolvere a 360 gradi i suoi prodotti, le sue attività e i suoi servizi in un'ottica integrata e sostenibile, garantendo un valore aggiunto sostanziale per la/il cliente e per le aziende con cui lavora. Per questo, convinti che le migliori idee possano nascere sia all'esterno che all'interno dell'azienda, abbiamo lanciato INNOVATE!, un concorso di idee attraverso il quale ogni dipendente può non solo proporre la propria idea di progetto, ma anche seguire – in qualità di Project Manager – lo sviluppo della propria idea, se questa verrà selezionata. I progetti possono riguardare la creazione di nuovi prodotti, servizi, processi, nonché il miglioramento degli stessi.

La prima edizione di INNOVATE! è stata lanciata a fine 2019, i progetti pervenuti sono stati complessivamente dodici: dai temi legati alla mobilità elettrica e alla manutenzione degli impianti, a temi riguardanti le opportunità di marketing, la sostenibilità di processi interni e molto altro ancora. I sei più interessanti sono stati presentati a gennaio 2020 al Direttore Generale, Johann Wohlfarter, e al Chief Strategy Officer, Paolo Vanoni. Si è quindi deciso di portare avanti due progetti, Fleetmatica e DealBox, ma a tutte/i le/i proponenti è stato conferito un attestato di apprezzamento.

Fleetmatica ha l'obiettivo di supportare le/i clienti nel passaggio dalla mobilità tradizionale a quella elettrica fornendo uno strumento che possa rendere più semplice e immediata l'analisi del potenziale di elettrificazione della flotta aziendale. Alperia e altri esempi

dimostrano infatti come l'elettrificazione dei mezzi "di servizio", mezzi che percorrono tratte giornaliere tra i 50 chilometri e 250 chilometri e che sostano la notte presso l'azienda o presso l'abitazione dell'utilizzatrice/ore, sia facilmente attuabile e comporti vantaggi significativi sia in termini di risparmio economico che di CO₂.

DealBox è, invece, un tool informatico che nasce con l'obiettivo di promuovere i prodotti Alperia, stipulare contratti (completi di firma), emettere card mobility abilitate, incassare fee di avvio contratto e produrre contratti, ricevute e credenziali su carta (ad esempio, ricevute di pagamento). Un sistema semplice da usare, sicuro, che rende più immediata ed efficiente l'interazione con la/il cliente, in linea con la strategia di business del Gruppo.

Nel 2020 non è avvenuto il lancio della nuova edizione di INNOVATE! ma le idee imprenditoriali delle/dei dipendenti sono state integrate nella terza edizione di Alperia Startup Factory, dando alle idee interne ancora più visibilità e strumenti per sviluppare con successo le soluzioni proposte.

Alperia Startup Factory

La terza edizione aperta anche alle/ai nostre/i dipendenti

Lanciata nel 2018, Alperia Startup Factory, la gara di idee per promuovere l'innovazione nel campo delle energie rinnovabili e della Green Economy, è arrivata alla sua terza edizione e per la prima volta è stata aperta anche alle/ai dipendenti del Gruppo Alperia, che hanno potuto contribuire attivamente, candidando le loro idee. Il concorso del 2020 si è concentrato su tematiche legate a: Teleriscaldamento 4.0, prodotti energetici innovativi (mercato italiano), efficienza, sicurezza e sostenibilità nel settore idroelettrico, soluzioni per la smart region (smart agriculture e smart home for emergency), sistemi flessibili per lo stoccaggio di energia, Internet of things e intelligenza artificiale per l'efficienza energetica. Sono pervenute 189 candidature da 39 Paesi, dall'Europa al Nord e Sud America, dall'Asia all'Australia. Le candidature interne, invece, sono state otto e si sono concentrate sui temi dell'idroelettrico, sulla smart region, sul teleriscaldamento 4.0 e sui sistemi flessibili per lo stoccaggio di energia. Dopo una procedura di selezione in più fasi, le/i candidate/i con i progetti più interessanti (9) sono stati invitati/i a partecipare a un workshop virtuale di tre giorni (Innovation Camp, tenutosi dal 9 all'11 dicembre 2020). Le/i finaliste/i (5) sono passati alla fase successiva che si svolgerà nella prima metà del 2021 e che sarà dedicata alla realizzazione fisica del prototipo e ai test di mercato in vista di una possibile commercializzazione.

Nel corso del 2020, sono state inoltre sviluppate alcune delle idee emerse dalla seconda edizione dell'Alperia Startup Factory. Il 24 maggio 2020 sono stati presentati i risultati alla giuria composta dal top management di Alperia, che ha poi selezionato i quattro vincitori, ovvero:

- **Ev.Energy**: ha presentato un servizio di ricarica domestica che permette di ricaricare il veicolo elettrico a un prezzo accessibile.
- **FlexiDAO**: ha sviluppato uno strumento di fidelizzazione che permette ad Alperia di dare alle/ai sue/suoi clienti una maggiore trasparenza nelle scelte energetiche, in particolare per quanto riguarda la tracciabilità dell'energia, differenziandosi dalla concorrenza.
- **HeatVentors**: ha presentato un innovativo sistema di accumulo di energia termica con materiali a cambiamento di fase, in grado di rispondere alle molte sfide tecniche che presentano il district heating & cooling come la gestione dei picchi di carico, la mancanza di spazio, l'ottimizzazione delle dimensioni dell'impianto e i costi di investimento.
- **EcoSteer**: ha sviluppato una piattaforma di data sharing che decentralizza il controllo dell'accesso ai dati, fornendo tecnicamente alle/ai proprietarie/proprietari dei dati il pieno controllo su di essi, con l'automazione della condivisione dei dati in tempo reale con diverse applicazioni e stakeholder, nel pieno rispetto del GDPR.

La Startup Factory è stata avviata da Alperia insieme all'Università di Bolzano – facoltà di Economia – e a WhatAVenture, una giovane azienda che offre sostegno alle imprese nel realizzare progetti innovativi e nuove idee.

Alperia valuta inoltre l'avvio di una attività di Venture Capital per supportare ulteriormente la crescita delle startup e ricercare le migliori realtà in grado di accelerare lo sviluppo del Gruppo.

Open Innovation

Partnership e collaborazioni di valore, per innovare senza confini

Alperia collabora con partner locali e internazionali appartenenti al mondo scientifico e all'industria, tra i quali istituti di ricerca, imprese e startup. Anche nel 2020 sono proseguite alcune storiche collaborazioni come quelle con Eurac Research, Centro di Sperimentazione Laimburg, IDM Alto Adige e NOI Techpark, il distretto dell'innovazione di Bolzano, ed è stata avviata una nuova collaborazione con EIT Digital, la principale organizzazione europea di innovazione digitale ed educazione all'impresa, che guida la trasformazione digitale dell'Europa ed è sostenuta dall'Unione Europea attraverso l'Istituto europeo di innovazione e tecnologia. Con EIT Digital si è lavorato, in particolare, all'iniziativa Open Innovation Scaleup per valutare cinque possibili startup.

Tali collaborazioni sono rafforzate dalla comune propensione all'innovazione e dal multilinguismo, importante driver per la condivisione di idee provenienti dal mondo tedesco e italiano. L'Alto Adige è infatti un luogo privilegiato per sperimentare progetti pilota, per testare e per scalare nuove soluzioni tecnologiche anche per questo motivo.

L'attività di innovazione di Alperia si svilupperà anche nel settore idroelettrico attraverso la recente joint venture con Hydrodata e con Alperia Innoveering, che permetterà di introdurre nuove soluzioni relative a IoT, intelligenza artificiale, blockchain, Industria 4.0, etc., nelle centrali idroelettriche del Gruppo.

Fusion Grant

Facciamo ricerca orientata alla sostenibilità

Alperia è stata premiata nell'ambito del bando Fusion Grant, iniziativa nata della Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano in collaborazione con NOI Techpark insieme al Südtiroler Wirtschaftsring e Rete Economia Alto Adige, per sostenere ricercatori/ori post-doc under 40 impegnate/i in progetti di ricerca scientifica in Alto Adige volti a promuovere lo sviluppo e l'innovazione del mondo economico locale.

Al bando, Alperia ha presentato in collaborazione con la Libera Università di Bolzano, un progetto che punta a individuare nuove metodologie per capire meglio gli effetti del trasporto di sedimenti sulla fauna ittica, utilizzando un innovativo software di simulazione CFD (Computational Fluid Dynamics), una tecnica di simulazione che con l'ausilio di formule matematiche simula il flusso dei fluidi e il trasferimento del calore. Con questo progetto Alperia vuole ribadire l'importanza della ricerca e dello sviluppo e l'attenzione ai temi inerenti alla sostenibilità, come testimoniato dall'impegno nella risoluzione delle problematiche ambientali del territorio in cui operiamo.

Progetto IDEE

Integriamo i dati per ottimizzare l'efficientamento energetico degli edifici

Il progetto IDEE (Integrazione Dati per l'Efficientamento Energetico) ha l'obiettivo di rendere facilmente accessibili alle pubbliche amministrazioni i dati sugli edifici per una gestione ottimale delle politiche di efficientamento energetico. Il progetto è finanziato dall'Unione Europea attraverso il Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (Fesr). I partner di Alperia per il progetto IDEE sono l'azienda bolzanina R3 GIS e la facoltà di Scienze e Tecnologie Informatiche della Libera Università di Bolzano. Il progetto mira a sviluppare un'innovativa tecnologia informatica per fornire informazioni sugli edifici, tra le quali i consumi di energia elettrica, gas e calore da teleriscaldamento, provenienti da svariati database, rendendoli accessibili in modo intuitivo. Tale strumento darà un supporto alle pubbliche amministrazioni nel proseguimento dei propri obiettivi di sostenibilità, pianificando interventi mirati o rilevando gli edifici più idonei per l'installazione di impianti fotovoltaici. Non solo, il sistema sarà in grado di elaborare le informazioni fornendo mappe e grafici e di confrontare i dati in linea temporale, aspetto particolarmente importante per monitorare i risultati degli interventi effettuati. Il progetto verrà sviluppato sul caso concreto della città di Merano in modo da essere replicabile e adattabile in altre realtà territoriali. Disporre delle informazioni necessarie e potervi accedere facilmente è infatti fondamentale per la definizione delle strategie di efficientamento energetico, per il monitoraggio puntuale delle misure attuate e per pianificare le attività di sensibilizzazione rivolte alla cittadinanza.

Fieldbox.AI

Applichiamo l'intelligenza artificiale alle condotte forzate

Nel 2020 è entrato nel vivo il progetto proposto nel corso dell'anno precedente nell'ambito di Alperia Startup Factory 1 dalla startup francese Fieldbox.ai. Si tratta di un pacchetto, denominato Hydrobox, volto ad affrontare il problema della valutazione del comportamento di una condotta forzata in specifiche condizioni geotecniche con l'ausilio dell'intelligenza artificiale.

L'idea di Fieldbox.ai riguarda l'analisi del comportamento delle condotte forzate degli impianti idroelettrici e si propone di fornire all'approccio tradizionale ingegneristico un punto di vista matematico per mezzo di algoritmi governati da intelligenza artificiale, per evidenziare pattern inaspettati ed eventuali punti deboli e per proporre soluzioni digitali applicabili ad altre condotte dello stesso tipo. Il progetto è stato applicato alla condotta forzata di Santa Valburga con la collaborazione di Alperia Greenpower. La condotta forzata dell'impianto di Santa Valburga è infatti soggetta, per un suo tratto, a una sollecitazione causata dalla presenza di una Deformazione Gravitativa Profonda di Versante (DGPV), ovvero uno scivolamento del versante dell'entità media di circa 2 mm/anno. I risultati dello studio saranno disponibili a inizio 2021.

Storage4Grid

Nuovi strumenti per sistemi di stoccaggio distribuiti

Si è concluso a fine febbraio 2020 il progetto di ricerca europeo Storage4Grid (dicembre 2016-febbraio 2020). Storage4Grid è un'ambiziosa Research and Innovation Action finanziata al 100% dalla Commissione Europea nell'ambito di Horizon 2020, Programma Quadro per la Ricerca e l'Innovazione. Oltre ad Alperia, Edyna e Neogy, hanno partecipato al progetto: l'Istituto di Ricerca LINKS Foundation di Torino in veste di coordinatore, il Politecnico di Bucarest (Romania), l'Istituto Fraunhofer (Germania), UNINOVA (Portogallo), ENIIG (Danimarca), Lithium Balance (Danimarca).

I sistemi energetici del futuro saranno caratterizzati da quote crescenti di generazione intermittente di energia da fonti rinnovabili e da una diffusione sempre più ampia di veicoli elettrici. Questi scenari daranno vita a nuove sfide per la gestione efficiente e stabile della rete elettrica, rispetto alle quali i sistemi di accumulo (Energy Storage Systems – ESS) potranno portare delle valide soluzioni. In questo ambito si inserisce la sperimentazione del progetto europeo Storage4Grid che ha evidenziato i seguenti risultati:

- fornire alle Utilities e alle/ai clienti finali nuovi strumenti per la progettazione, l'esercizio e la valutazione degli ESS
- ideare nuovi modelli di controllo e di interfaccia capaci di interagire con diversi tipi di ESS sulla base della normativa attuale
- approfondire le conoscenze delle tecnologie dello storage tra la rete di distribuzione e utenti finali mediante lo sviluppo di una metodologia di modellazione, progettazione e integrazione di ESS distribuiti con i veicoli elettrici

Durante gli oltre tre anni di attività, il progetto ha sviluppato soluzioni concrete per evitare o ridurre la necessità di rafforzare la rete elettrica, ispirandosi all'idea di distribuire sistemi di immagazzinamento dell'energia (batterie) tra le/gli utenti finali e la rete di distribuzione a bassa-media tensione, e coordinandone l'utilizzo anche in presenza di veicoli elettrici.

Le soluzioni sviluppate da Storage4Grid includono un nuovo framework ICT di supporto alle decisioni per la pianificazione e l'ottimizzazione dei servizi, algoritmi di controllo predittivo per l'ottimizzazione in tempo reale, sistemi innovativi di misurazione e di instradamento dell'energia. Tali soluzioni sono state implementate e valutate in condizioni reali in Europa: a Bucarest (Romania), a Bolzano (Italia), a Fur e Skive (Danimarca).

Nello specifico, a Bolzano, grazie alla collaborazione tra Edyna, Alperia e Neogy sono stati allestiti, in uno scenario di vita reale, due distinti siti di test: uno in ambiente domestico e uno in ambiente commerciale/industriale. Lo scenario è stato impostato sull'uso di sistemi di accumulo elettrochimico (batterie agli ioni di litio) utilizzati per il supporto dello sviluppo estensivo di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici. Il sito domestico è stato individuato presso l'edificio di un utente alla periferia di Bolzano dotato di impianto fotovoltaico, auto elettrica e storage da 12 kWh. L'impianto commerciale, invece, è stato individuato presso la sede di Edyna in Lungo Isarco 45/A a Bolzano, che dispone di due impianti fotovoltaici e più di sette colonnine di ricarica per auto elettriche.

I risultati finali del progetto hanno soddisfatto sia la Commissione Europea sia tutti i membri del Consorzio.

Sinfonia

Contribuiamo a rendere Bolzano una città più smart e più green

Il progetto di ricerca Sinfonia, cofinanziato dalla Commissione Europea, che negli ultimi sei anni a Bolzano ha coinvolto i partner Alperia, Alperia Ecoplus, Eurac Research, Comune di Bolzano, IPES e Agenzia CasaClima, si è concluso a fine luglio 2020. Il progetto è nato con l'obiettivo di cambiare il volto di Bolzano dal punto di vista dell'efficienza energetica e di contribuire alla transizione verso un sistema più sostenibile e smart, abbassando concretamente le emissioni di CO₂.

In questo processo il teleriscaldamento cittadino ha avuto un ruolo fondamentale.

Il progetto Sinfonia ha avuto inizio in una fase di grande espansione per Alperia. Era infatti già in programma un raddoppio della rete di teleriscaldamento alimentata dal termovalorizzatore di Bolzano per arrivare a 60 chilometri di tubazioni, con cui distribuire più di 200 gigawattora all'anno di calore pulito e sicuro. In questi anni la posa delle tubazioni pre-isolate ha interessato diversi quartieri del capoluogo: Firmian, Prati di Gries in viale Druso, l'Ospedale, il NOI Techpark fino ad arrivare alle aree comprese tra via Rovigo e lo stadio Druso.

La partecipazione al progetto Sinfonia ci ha permesso di mettere a punto un software intelligente per gestire al meglio la rete ampliata. Si tratta di un sistema di regolazione innovativo basato su punti di misurazione supplementari lungo le tubazioni e su un modello idraulico ed energetico più efficiente della rete. Con questo sistema possiamo monitorare in tempo reale la produzione e la distribuzione del calore, prevedendo i picchi di carico e ottimizzando la temperatura d'esercizio della rete. Così il teleriscaldamento di Bolzano può operare al massimo dell'efficienza di distribuzione riducendo fino al 5% le perdite di energia lungo tutta la rete. L'ampliamento di quest'ultima ha permesso ad Alperia di portare i benefici del teleriscaldamento in due dei complessi residenziali risanati energeticamente grazie a fondi europei di Sinfonia (in via Similaun e via Palermo, nel quartiere Don Bosco di Bolzano, di proprietà IPES). Grazie a questi lavori le 97 famiglie dei due condomini possono disporre di un'abitazione riscaldata con il teleriscaldamento, generando una riduzione delle emissioni di CO₂ pari al 54%.

Abbiamo inoltre utilizzato parte dei fondi europei di Sinfonia per testare un sistema di alimentazione più sostenibile per uno dei due impianti di cogenerazione della centrale di teleriscaldamento Alperia Ecoplus. Con un additivo di idrogeno fino al 30% in volume, abbiamo ridotto le emissioni di anidride carbonica fino al 15% e le emissioni di ossido di azoto fino al 40% circa.

Nell'ambito del progetto Sinfonia abbiamo inoltre considerato possibili sviluppi del teleriscaldamento a livello cittadino. Uno studio di fattibilità ha esaminato il potenziale di recupero del calore residuo delle attività industriali di Bolzano come nuova fonte per alimentare la rete. I risultati emersi da tale studio hanno evidenziato alcune criticità tecniche legate soprattutto all'accessibilità alla fonte stessa, ma hanno al tempo stesso spinto Alperia a puntare su tecnologie diverse per il recupero del calore: in diversi progetti stiamo infatti lavorando attivamente per recuperare calore da fonti a bassa temperatura ampiamente accessibili come supermercati o data center.

Mobster

Diffondiamo la e-mobility

La Provincia Autonoma di Bolzano è nota per essere all'avanguardia nel suo orientamento green: con i suoi 64,4 chilometri di piste ciclabili per 100 chilometri quadrati, l'impiego di autobus ibridi ed elettrici nelle linee di trasporto pubblico urbano e gli ingenti investimenti per la modernizzazione della linea ferroviaria si distingue dal resto d'Italia. La regione mira a diventare un modello di mobilità alpina sostenibile entro il 2030, tramite l'implementazione di strategie che prevedono la riduzione del traffico privato, la diffusione della mobilità elettrica e l'introduzione del trasporto multimodale.

Il progetto Mobster si inserisce in un contesto di politiche e incentivi volti a rafforzare la mobilità sostenibile in Alto Adige. L'incremento del numero di veicoli elettrici e il potenziamento dell'infrastruttura di ricarica contribuiranno a migliorare l'offerta turistica per gli ospiti delle strutture ricettive altoatesine. In questo contesto, le/gli esperte/i di Alperia sono coinvolte/i nello sviluppo di strategie per la diffusione dell'infrastruttura di ricarica, nello sviluppo di nuovi modelli di business e tools informativi per favorire l'utilizzo e l'acquisto di nuovi veicoli elettrici e nella sensibilizzazione verso la tematica della green mobility.

Smart Land

Rendiamo l'agricoltura più moderna e sostenibile

Smart Land è un progetto che Alperia sviluppa in collaborazione con il Centro di Sperimentazione Laimburg e il Centro di Consulenza per la fruttiviticolta, con l'obiettivo di rendere l'agricoltura ancora più intelligente e sostenibile. Infatti, questo è un comparto fondamentale per l'Alto Adige, provincia che da sola produce più del 50% delle mele vendute in Italia e che è leader anche nella produzione di vini bianchi.

Con Smart Land, nel 2019 sono stati installati e testati per due anni nei campi di sessanta frutticoltori e viticoltori oltre centoventi sensori di umidità del suolo in grado di registrare e monitorare svariati dati rilevanti per il processo di irrigazione. I sensori informano l'agricoltore in merito all'umidità del suolo e, combinando i dati meteo a quelli relativi alle temperature, forniscono una raccolta digitale, in tempo reale, di tutte le misurazioni effettuate nei campi. Secondo i dati rilevati, è possibile generare un risparmio idrico tra il 50% e l'80%.

Smart Land nel 2020 sarebbe dovuto arrivare sul mercato, ma a causa dell'impatto creato dalla pandemia, tale fase è stata rinviata al 2021. Inoltre, è in corso di realizzazione anche un altro modello di tensiometro per la viticoltura, il cui obiettivo è sempre efficientare il processo di irrigazione.

Alperia e le comunità energetiche

Community più efficienti con l'energia condivisa

Due anni fa nasceva il progetto delle comunità energetiche sviluppato da Alperia in collaborazione con Regalgrid Europe, azienda leader nel settore della digital energy, con l'obiettivo di rendere disponibile localmente l'energia prodotta da impianti di produzione alimentati da fonte rinnovabile – fotovoltaici ed eolici – in modo che più produttrici/ori-consumatrici/ori interconnesse/i a formare una "Energy Community" potessero beneficiarne direttamente. Un sistema reso possibile grazie a una sofisticata tecnologia che permette di ottimizzare i flussi energetici scambiati tra le/gli utenti interconnesse/i al fine di utilizzare al meglio l'energia prodotta, risparmiando e a vantaggio dell'ambiente.

Al fine di testare la tecnologia dedicata e lanciare il progetto sul mercato, Alperia ha realizzato una Community – una delle prime a livello italiano – presso il NOI Techpark di Bolzano, il distretto dell'innovazione dell'Alto Adige, interconnettendo sette tra "consumer" e "prosumer" (soggetti consumatrici/ori e produttrici/ori di energia al contempo).

L'impianto fotovoltaico presente su uno degli edifici del parco tecnologico è stato virtualmente suddiviso per simulare una generazione distribuita e dotare alcune utenze opportunamente individuate all'interno dell'edificio stesso di un proprio impianto di produzione, completo di inverter e sistemi di accumulo dell'energia (batterie) installati opportunamente da Alperia.

L'innovativa tecnologia a cui è stato fatto ricorso, brevettata da Regalgrid, si basa su speciali dispositivi, SNoCU (Smart NOde Controll Unit), che interconnettono le/gli utenti via Cloud, trasmettendo ed elaborando i dati riferiti all'energia prodotta, consumata e accumulata da ciascun componete della Community e attivano gli impianti di produzione e accumulo ai fini dell'ottimizzazione energetica di tutto il sistema sulla base dei risultati elaborati da un algoritmo sviluppato dalla stessa Regalgrid. Tale algoritmo analizza i profili di consumo, "autoregolando" e ottimizzando i flussi energetici per sfruttare al meglio l'energia a disposizione. Grazie a una piattaforma digitale le/gli utenti possono inoltre monitorare e gestire in tempo reale l'energia prodotta e consumata, sia a livello della/di singola/o utente, che di comunità. L'obiettivo è quello di sfruttare il più possibile l'energia autoprodotta all'interno della comunità.

Un simile sistema è stato implementato anche in ambito rurale, realizzando una comunità attraverso l'interconnessione virtuale di diversi masi dell'Alto Adige, circa venti, già dotati di impianto fotovoltaico, in sette dei quali sono stati installati SNoCU, inverter e relativi sistemi di stoccaggio dell'energia, mentre per i restanti tredici si è proceduto alla sola installazione degli SNoCU. È stata così realizzata la "Bauernbund Energy Community".

In entrambi i casi l'efficacia del sistema è stata testata da Eurach Research attraverso lo sviluppo di uno specifico ambiente di modellazione che riproducesse le due comunità energetiche in esame. L'istituto di ricerca ne ha simulato il funzionamento sulla base di dati reali e i risultati hanno dimostrato che la quantità di energia autoconsumata all'interno di una comunità può arrivare a raddoppiare rispetto a una situazione in cui l'energia non venga condivisa. Un risultato ancor più sorprendente se confrontato con l'attuale stato dell'arte delle comunità energetiche: la condivisione energetica presso il NOI Techpark ha registrato infatti un autoconsumo di energia del 20% superiore rispetto ai dati di riferimento di settore riportati in letteratura. Si tratta di risultati incoraggianti che vanno nella direzione della strategia da sempre perseguita da Alperia: ottimizzazione e innovazione continue nell'ambito delle tecnologie di distribuzione dell'energia, affinché il comparto diventi sempre più smart, digitale ed efficiente, creando di conseguenza grande valore aggiunto per le/i cittadine/i. Al sistema realizzato presso il parco tecnologico di Bolzano, nella seconda fase del progetto, verranno connesse le stazioni di ricarica dei veicoli elettrici di servizio del parco medesimo e le pompe di calore dell'edificio che ospita le utenze della community, ampliando ulteriormente il numero e la tipologia dei carichi interconnessi anche per consentire di simulare un sistema sempre più eterogeneo e aderente alle reali esigenze di utilizzo energetico domestico e non solo che si prospettano nel prossimo futuro.

Smart Edyna

Gestire in modo più efficiente acqua, parcheggi, luci, accessi e rifiuti

Il progetto Smart Edyna vuole creare una cittadella intelligente nella sede di Alperia in via Resia a Bolzano. Utilizzando tecnologie innovative e attraverso un unico cruscotto sarà possibile monitorare diverse aree, quali:

- **Riuso dell'acqua:** Smart Water è il progetto dedicato alla raccolta dell'acqua piovana per l'irrigazione, alla misurazione del transito dell'acqua e al rilevamento dell'umidità del terreno.
- **Gestione dei parcheggi:** Smart Vehicle è un sistema intelligente di parcheggio che indica i posti liberi per le auto, le biciclette e le moto, conteggia i veicoli presenti e mette a disposizione le colonnine elettriche di ricarica.
- **Sensori per la luminosità:** Smart Lighting è un sistema di illuminazione con lampade a led che si attiva con sensori di rilevamento al passaggio dei pedoni.
- **Controllo degli accessi:** Smart Access è un sistema di riconoscimento automatico degli accessi.
-

A queste quattro aree, già attive e implementate nel 2020, se ne aggiungerà un'altra legata alla gestione intelligente dei rifiuti. Il progetto è in corso di realizzazione e si concluderà nel 2021. Al termine della fase di sviluppo, sarà proposto sul mercato.

SmartNet

Una ricerca per migliorare la gestione delle reti

Il progetto è durato più di tre anni e si è ufficialmente concluso nell'estate del 2019. Edyna ha lavorato con ventun partner provenienti da nove Paesi europei al Pilot "A" del progetto di ricerca e innovazione. Il progetto ha sviluppato alcuni temi cruciali come l'ottimizzazione dello stoccaggio in rete di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili non programmabili. La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili è in costante crescita e così anche la sua immissione nella rete elettrica prevalentemente gestita dalle aziende elettriche, che in gergo prendono il nome di DSO (Distribution system operator). Tutto questo comporta cambiamenti significativi non solo per il mercato dell'energia, ma anche nello scambio tra i diversi DSO delle reti elettriche, soprattutto per quanto concerne le reti in Media e Alta Tensione.

Lo scopo del progetto di ricerca SmartNet Pilot "A" è stato quello di individuare sistemi efficienti per migliorare il coordinamento tra i gestori di rete. Uno degli obiettivi principali – ampiamente raggiunto – è stato quello dello scambio in tempo reale (ogni 4 secondi) di informazioni fra Edyna e Terna per il monitoraggio della rete, quali ad esempio il bilanciamento della tensione lungo le linee MT, la regolazione della frequenza e la gestione delle congestioni della rete. Il progetto è stato finanziato dall'Agenzia esecutiva per l'innovazione e le reti (INEA) della Commissione Europea nell'ambito del programma quadro di ricerca "Horizon 2020".

Oltre a Edyna, ai progetto hanno partecipato sia partner industriali che scientifici ed è stato coordinato dalla società di Ricerca sul Sistema Energetico RSE. Le diverse apparecchiature progettate, realizzate e installate nell'ambito della sperimentazione proposta nel Pilot "A" di SmartNet, con la relativa copertura economica, rimangono installate e funzionati negli impianti di produzione della Valle Aurina.

FlexiGrid

Verso una rete elettrica più affidabile, sicura e smart

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

- cabine elettriche secondarie "del futuro" con l'utilizzo di misuratori smart di nuova generazione
- sistemi di protezione che consentano e integrino un'alta penetrazione nella rete di energia prodotta da fonti rinnovabili
- moduli software in grado di individuare anomalie o malfunzionamenti lungo la rete con una prima risoluzione automatica, per poi eventualmente prevedere un intervento da parte del personale turnista del Centro di telecontrollo

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

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

10.1.2. Digital transformation

La sfida dello smart working e i nuovi investimenti

Uno degli effetti dell'emergenza sanitaria è stata, senza dubbio, la spinta alla digitalizzazione del lavoro. Una sfida per molte aziende; una sfida che Alperia è riuscita ad affrontare in maniera immediata, portando in smart working fin da subito circa 750 collaboratrici/ori delle sue sedi amministrative. La chiave per il successo di Alperia nella gestione rapida di tale passaggio è stato il grande focus che

l'azienda ha rivolto verso le tematiche Digital da anni prima dell'arrivo della pandemia. In brevissimo tempo, infatti, Alperia ha fornito alle/ai proprie/propri collaboratrici/ori la possibilità di lavorare da casa alle stesse condizioni e con la stessa strumentazione che avevano a disposizione in ufficio (sono stati forniti in tempi record più di 200 nuovi laptop per abilitare lo smart working).

Il post Covid-19 segnerà l'avvio di una "nuova normalità" che vedrà lo smart working diventare – seppur con forme e modalità diverse – una costante. Anche per questo, è fondamentale che le/i lavoratrici/ori siano adeguatamente formati. Obiettivo che Alperia perseguita anche attraverso il lancio, nel 2021, di corsi di formazione dedicati al tema della digitalizzazione e della sicurezza informatica. Oltre all'indirizzare una necessità di breve termine, tale obiettivo rappresenta anche una colonna della strategia del Gruppo. Sappiamo infatti che l'evoluzione di Alperia passerà attraverso la digitalizzazione volta al miglioramento di efficienza ed efficacia delle operazioni e all'abilitazione di nuovi servizi innovativi. Così come previsto dal nuovo Piano industriale, vogliamo:

- abilitare un processo decisionale data driven in ottica di maggiore centralità della/del cliente, facilitando l'introduzione di nuovi prodotti/servizi personalizzati
- ottimizzare i processi, per semplificare sia il lavoro delle/dei dipendenti sia l'esperienza della/del cliente
- facilitare lo sviluppo e il trasferimento delle competenze in azienda anche con nuovi metodi di lavoro (e.g. coordinamento di partner esterni)

In particolare, con One Vision, Alperia investe nel piano di digitalizzazione oltre 50 milioni di euro. Risorse che saranno adoperate per effettuare la migrazione totale in cloud di tutti i datacenter aziendali e la digitalizzazione dei principali processi delle diverse funzioni aziendali. Tra il 2020 e il 2021 sono infatti entrati nel vivo molti progetti messi in cantiere nel 2019. Ossia: adottando un approccio agile, sono stati fatti convergere in un unico applicativo tutti i processi di contabilità, acquisti e controllo di gestione riferiti alla società Edyna, così da dare alle strutture del Gruppo delle procedure comuni; sono quindi stati aggiornati i processi di marketing di Alperia Smart Services e nel 2021 sarà la volta delle attività di vendita e post vendita grazie all'introduzione del nuovo CRM Salesforce, fornitore leader mondiale di mercato.

Sempre nel 2021 è previsto il rilascio del progetto dedicato alla fatturazione di luce e gas, alla market communication e alla fatturazione di servizi non commodity (mobilità elettrica in primis, ma anche fotovoltaico e altri prodotti e servizi innovativi).

Allo stesso tempo, è stata creata un'infrastruttura dedicata alla raccolta, all'armonizzazione e all'analisi dei dati. Un tool sviluppato e messo in sicurezza in cloud attraverso il quale monitorare e analizzare in maniera intelligente la grande mole di dati di cui dispone Alperia. Con l'espansione del Gruppo, infatti, aumentano le complessità così come le possibili vulnerabilità e i conseguenti presidi di sicurezza da attivare. In parallelo, aumentano di pari passo anche le opportunità di business attivabili grazie a tale mole crescente di dati. Tra queste, citiamo una serie di progettualità innovative in ambito Advanced Analytics e Artificial Intelligence tra cui lo sviluppo di un algoritmo avanzato per la previsione dei consumi di energia delle/dei clienti Alperia.

Inoltre, è attualmente in corso anche la sperimentazione delle black box nei veicoli aziendali per verificare lo stato di manutenzione e agevolare la prenotazione dell'auto keyless, semplicemente attraverso il badge aziendale.

Sono proseguite altresì le attività di manutenzione predittiva, con la collaborazione del reparto Trading. Un'attività che ha mostrato fin da subito un impatto diretto sul business e che sarà presto ampliata anche ad altre aree aziendali.

Infine, nel 2021, in contemporanea con il rilascio del CRM, andranno live i nuovi portali web, rivisti con un nuovo layout, una nuova modalità di interazione e un livello di sofisticazione dell'infrastruttura più elevata in ottica di ottimizzare l'esperienza della/del cliente e facilitare l'attivazione di logiche di cross-selling.

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Creazione di un management dell'innovazione centrale e multidisciplinare	<ul style="list-style-type: none"> * Implementazione e monitoraggio dei progetti nati nell'ambito dell'Innovation Board * Nuova procedura definita e implementata; inserimento graduale dei progetti esistenti nella nuova procedura; si sono tenute una riunione del nuovo Innovation Board e tre riunioni del comitato decisionale; le decisioni sui progetti di innovazione sono state implementate 	<ul style="list-style-type: none"> * Rafforzamento del supporto e del monitoraggio di tutti i progetti d'innovazione 	2021-2024	<ul style="list-style-type: none"> Investimenti in ricerca e innovazione (EUR mln) Numero di dipendenti in progetti di ricerca e innovazione 		<ul style="list-style-type: none"> 2,15 mln EUR 110 dipendenti 	In corso
Collaborazione e ricerca di sinergie con le imprese, le startup e gli istituti di ricerca (OPEN INNOVATION)	<ul style="list-style-type: none"> * Implementazione dei progetti con le startup vincenti (Fieldbox.ai) * Inizio della collaborazione con le startup della seconda edizione di Startup Factory * Lanzio della terza edizione di Startup Factory * Collaborazione con EIT Digital, sull'iniziativa Open Innovation Scaleup --> inizio conversazioni con cinque scaleup di possibile interesse 	<ul style="list-style-type: none"> * Implementazione dei progetti con le startup vincenti * Prosecuzione delle partnership di successo con le startup vincitrici delle edizioni precedenti * Test delle soluzioni proposte dalle scaleup, trovate attraverso la piattaforma EIT Digital 	2021-2024	<ul style="list-style-type: none"> Numero di progetti con startup 	5	<ul style="list-style-type: none"> 6 Fieldbox.ai Ecosteer FlexiDAO Heatventors Sentetic Quantego 	In corso
Sviluppo di strumenti (ad esempio sistema proposte di miglioramento myAlperia, workshop, etc.) per dare spazio e visibilità alle idee e promuovere un atteggiamento "intrapreneur" delle/dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> * Valutazione delle dodici idee arrivate tramite "Innovate!" e selezione delle stesse per avanzamento (Dealbox, Fleetmatica) * Non è avvenuto il lancio della nuova edizione di "Innovate!", ma sono stati integrati gli imprenditori nella terza edizione di SUF, che dà alle idee interne ancora più visibilità e strumenti per sviluppare con successo le loro soluzioni 	<ul style="list-style-type: none"> * Guidare gli imprenditori attraverso la SUF e sostenere l'implementazione delle migliori idee durante la fase di accelerazione e dopo di essa 	2021-2024	<ul style="list-style-type: none"> Numero di proposte sul portale internet 	-	<ul style="list-style-type: none"> Otto idee imprenditoriali di cui due scelte per partecipare al SUF innovation camp 	In corso

Trend management – permettendo il monitoraggio continuo delle tendenze e delle tecnologie in evoluzione	* È stato cercato uno strumento adatto; è stato controllato il contenuto con la versione demo e si è tenuta una presentazione demo al CEO e al CSO	* Iniziare la gestione continua delle tendenze attraverso il workshop "come gestire le tendenze"; diffondere lo strumento in tutta l'organizzazione, stabilire un processo di gestione delle tendenze	2021-2025	KPI TBD dopo l'introduzione dello strumento nel 2021			In corso
---	--	---	-----------	--	--	--	----------

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

Nel 2020 i ricavi generati da Alperia con prodotti e servizi sostenibili sono stati del **46%**. Nel 2019 la quota era del 42%. L'obiettivo, secondo quanto previsto dal Piano industriale One Vision, è quello di incrementare tale quota, investendo sempre di più in Green Gas, Green Energy, teleriscaldamento, efficienza energetica e mobilità elettrica.

Tabella 36: Sustainable products and services^{*1} {ALP 4}

	Unit	2020	2019	2018	2017
Share of revenues with sustainable products and services	%	46	40	49	46

^{*1} Revenues include production and sale of hydro and solar energy, biomass and district heating, green gas and services related to energy efficiency and green mobility; Data include revenues related to 50% of SFE 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.

Energia e gas: la nostra offerta full green {GRI 302-4}

In campo con nuove alleanze e misure per le aziende

Alperia produce Green Energy da fonti rinnovabili, attraverso le centrali idroelettriche gestite nel territorio provinciale. Nel 2020 questi impianti, insieme all'energia solare e alla biomassa, hanno generato circa **5 TWh/anno** (circa 4,3 TWh/anno nel 2019) di energia. La maggior parte delle centrali è certificata: ciò significa che produce il 100% di energia rinnovabile priva di CO₂, secondo la normativa vigente, garantendo un approvvigionamento energetico sostenibile. Tale energia è messa a disposizione delle/dei clienti, sia private/i che aziendali, in linea con il Piano Clima 2050 della Provincia di Bolzano.³⁰ In questo modo le/i clienti di Alperia possono rifornirsi di energia pulita, derivata dalla forza dell'acqua che sgorga dalle montagne, contribuendo così alla protezione del clima. Le stesse aziende che adottano questo tipo di energia possono soddisfare gli standard richiesti per ottenere alcuni dei più importanti marchi ambientali a livello europeo. Alperia fornisce gratuitamente un pacchetto per la comunicazione di cui fanno parte anche una certificazione Green Energy, una targhetta metallica o un logo Green Energy, che possono essere pubblicati sul sito internet o stampati sui materiali aziendali e sulle confezioni dei prodotti.

Lo stesso avviene per chi sceglie il Green Gas, un gas climaticamente neutrale, le cui emissioni vengono compensate con progetti a tutela del clima, certificati, di anno in anno, da TÜV NORD, rinomato ente di certificazione indipendente.

Alperia sostiene progetti che promuovono l'efficienza energetica, la produzione energetica verde e sostenibile o il rimboschimento. I progetti sono conformi al "Gold Standard" e/o al "Verified Carbon Standard" e soddisfano i criteri e i requisiti previsti dal Protocollo di Kyoto. La compensazione delle emissioni di gas a effetto serra contribuisce a generare uno stile di vita climaticamente neutro e attento all'ambiente. Per questo, Alperia sta investendo nella promozione del Green Gas e sempre di più lo farà in futuro. Per evitare ulteriori emissioni causate dal servizio postale, la bolletta del Green Gas viene inviata esclusivamente in formato digitale.

Stiamo lavorando per rendere i nostri prodotti green sempre più diffusi a tutti i livelli. Attualmente, il 100% dell'energia venduta in Alto Adige per clienti residenziali è di tipo green ed è aumentata anche la quota del Green Gas che dal 2019 viene proposto anche fuori dai confini altoatesini alle/agli utenti domestiche/i e alle/agli utenti business. Inoltre, nel 2020, attraverso una modifica unilaterale di contratto, abbiamo fatto in modo che tutte/i le/i clienti di AEW appartenenti al mercato libero, potessero passare alla Green Energy.

Abbiamo anche sottoscritto un accordo con la Südtiroler Wirtschaftsring, l'associazione che riunisce le sei associazioni economiche di categoria più rappresentative dell'Alto Adige – Unione commercio turismo servizi Alto Adige, Unione albergatori e pubblici esercenti dell'Alto Adige, Confindustria imprese, Unione agricoltori e coltivatori diretti sudtirolese, Assoimprenditori, Associazione liberi professionisti altoatesini – affinché tutte le PMI associate possano utilizzare il Green Gas. Nel 2021, con un lavoro mirato delle/dei nostre/i agenti, intendiamo rafforzare la nostra presenza anche tra le PMI che hanno sede fuori dall'Alto Adige affinché adottino Green Energy e Green Gas.

Nel 2020, Alperia ha sottoscritto anche il suo primo Power Purchase Agreement con un'importante realtà del campo alimentare che acquisterà energia 100% green da una specifica centrale.

La volontà di diffondere Green Energy e Green Gas sarà centrale anche nel prossimo Piano industriale e continueremo ad andare in questa direzione anche promuovendo la vendita di servizi di efficientamento energetico e di smart mobility, a cui nel 2021 si affiancherà il lancio di un nuovo prodotto dedicato al fotovoltaico domestico e del servizio Smart Land per l'efficientamento in agricoltura.

Efficienza energetica

Alperia Bartucci: consulenza sul campo per ridurre gli sprechi e decarbonizzare

Alperia vuole diventare un punto di riferimento per la transizione energetica. Il Superbonus 110% è un driver centrale di questa strategia. Vogliamo infatti contribuire in maniera importante ai risanamenti energetici, mettendo a disposizione il know-how di Alperia

³⁰ https://ambiente.provincia.bz.it/pubblicazioni.asp?publ_action=4&publ_article_id=214427

Bartucci e del Gruppo Green Power, entrato a far parte del Gruppo Alperia nel 2019 e specializzato in servizi per l'efficientamento energetico in ambito domestico.

Alperia Bartucci è una società del Gruppo Alperia specializzata nella progettazione e nella realizzazione di misure per l'efficienza energetica e servizi energetici integrati. Offre alle/ai proprie/propri clienti servizi ESCo (consulenza, EPC con tecnologie efficienti di fornitrice/ri terzi e cessione del credito derivante dalle detrazioni fiscali), oltre a interventi di efficienza energetica basati sulla tecnologia proprietaria brevettata Sybil che utilizza Sistemi di Controllo Avanzato (APC). Tali sistemi adottano algoritmi multivariabili e predittivi per monitorare in maniera automatica il processo produttivo, perseguitando una riduzione dei costi legati all'energia primaria consumata.

Nel 2020 Alperia Bartucci ha sviluppato diversi e significativi progetti di efficientamento energetico, tra cui il raffrescamento dell'aeroporto di Venezia, adottando il sistema proprietario Sybil HVAC (Heating, Ventilation and Air Conditioning), che con algoritmi complessi è in grado di acquisire dati relativi alle condizioni previste di affollamento delle diverse aree dell'aeroporto, regolando di conseguenza la climatizzazione. Confrontando i consumi elettrici precedenti e successivi alla sua installazione, a parità di condizioni esogene, legate alla temperatura esterna e all'afflusso dei passeggeri, è stato calcolato un risparmio energetico prossimo al 30%: un ottimo risultato, tanto che nel 2021 il sistema sarà replicato anche in grandi centri commerciali.

Gli efficientamenti legati a Ecobonus, Sismabonus, Bonus casa e Bonus facciate sono stati applicati nel corso dell'anno a oltre 1.000 clienti private/i e per rafforzare ulteriormente questo settore; Alperia Bartucci ha inoltre costituito con il Consorzio MSM (di cui fanno parte Proger, Saccir e Gestioni Italiane) la controllata rete d'impresa EfficienteRete, una realtà che fornisce consulenza specializzata e soluzioni tecnologiche all'avanguardia assumendosi l'impegno finanziario dei progetti, grazie alla capacità di assorbire la cessione del credito d'imposta.

Nel corso dell'anno, inoltre, Alperia Bartucci ha portato avanti diverse attività realizzate sotto forma di Energy Performance Contract (contratto che coniuga i vantaggi del finanziamento tramite terzi per l'acquisto della tecnologia con la remunerazione a performance della/del cliente); ha effettuato attività di monitoraggio dell'efficientamento energetico nelle sedi Alperia; ha implementato un sistema di raffrescamento nella centrale di teleriscaldamento di Silandro e un sistema di monitoraggio per Alperia Green Power a Ponte Gardena.

Una parte importante dell'attività nel 2020 è stata dedicata anche a progetti di decarbonizzazione, aiutando le aziende a disegnare una strategia di sostenibilità energetica da qui al 2030.

Alperia Bartucci ha sviluppato anche progetti volti a promuovere una maggiore consapevolezza del personale delle aziende clienti, formando un team di Energy Ambassador, che si è fatto promotore di azioni volte a un utilizzo intelligente dell'energia. In uno di questi casi, il risparmio generato da una singola azione è stato di oltre 180.000 euro.

Infine, in relazione all'acquisizione di SUM, uno dei principali operatori energetici per il mondo corporate nel Nord Est, Alperia Bartucci ha realizzato diverse attività di efficienza energetica per aziende del Triveneto: diagnosi energetiche, sistemi di monitoraggio, certificazioni secondo la ISO 50001 e la ISO 14064, ricerca perdite aria compressa e termografie. Secondo quanto stabilito dagli accordi, infatti, una parte del prezzo dell'acquisizione (pari a circa 500 mila euro) doveva essere corrisposto in servizi di efficienza energetica ad aziende del territorio. Attività che andrà a concludersi nel 2021.

Sempre nell'ambito della Business Unit EEC, nel 2020 Alperia Bartucci ha sviluppato il servizio di Carbon Strategy che supporta le aziende nel raggiungimento della Carbon Neutrality partendo dall'accounting di GHG (Scope 1, 2, 3) che verrà lanciato nel 2021. Di particolare interesse l'espansione dei servizi di consulenza in alcuni settori: GDO, Vetro e Food.

In dettaglio, i **progetti gestiti in EPC** da Alperia Bartucci nel 2020 sono stati **65** (erano 46 nel 2019) con un risparmio totale annuo di 6.832 tep (tonnellate di petrolio equivalente) per un totale di emissioni evitate in atmosfera pari a 20.818 tCO₂e. Nello stesso anno sono stati rilasciati ad Alperia Bartucci S.p.A. **115.719 Titoli di Efficienza Energetica** (112.544 nel 2019) relativi a 48.480 tep risparmiati dalle/dai clienti per i quali Alperia Bartucci S.p.A., in qualità di ESCo, ha seguito la pratica di ottenimento dei Titoli di Efficienza Energetica (TEE).

Il nostro piano per il Superbonus 110% Know-how e partnership mirate per soluzioni su misura

Con il decreto "Rilancio" e l'ultima legge di bilancio il governo italiano ha introdotto nuove disposizioni in merito alla detrazione Superbonus 110% delle spese sostenute dal 1° luglio 2020 al 30 giugno 2022 (fino al 31 dicembre 2022 nel caso di condomini che abbiano un SAL di almeno 60% al 30 giugno 2022) a fronte di specifici interventi in ambito di efficienza energetica e sismica, prevedendo altresì – in luogo dell'utilizzo diretto della detrazione spettante in sede di dichiarazione dei redditi relativa all'anno di riferimento delle spese per il soggetto che commissiona l'intervento – la facoltà Cessione del Credito. Tutti gli interventi (quali isolamento termico degli edifici, ammodernamento degli impianti di climatizzazione, installazione di impianti fotovoltaici, di sistemi di accumulo di energia, di infrastrutture di ricarica elettrica e messa in sicurezza sismica, etc.) per accedere a questo incentivo devono consentire il miglioramento di almeno due classi energetiche dell'edificio. I vantaggi di una ristrutturazione per migliorare l'efficienza sono numerosi: oltre alla riduzione dei consumi di energia proveniente da fonti fossili e al contributo alla tutela del clima, le famiglie e i condomini beneficiano anche dell'aumento del valore dell'immobile, di un maggiore comfort nell'ambiente domestico e della riduzione dei costi energetici. Per questo, specificamente per il mercato altoatesino Alperia ha sviluppato soluzioni su misura in collaborazione con la rete di imprese artigiane locali ARO e Ivh.apa Confartigianato Imprese. In questo modo famiglie e condomini potranno beneficiare di sgravi fiscali e della collaborazione con artigiani locali. Grazie ad ARO, infatti, è possibile unire i punti di forza di molte singole aziende artigiane e offrire una struttura che copre tutto l'Alto Adige. La rete provinciale comprende attualmente oltre cento aziende con tutte le necessarie specializzazioni professionali e si presta in modo ideale a coordinare e realizzare il progetto. Inoltre, Alperia può anche attingere internamente a molti anni di esperienza nel campo dell'efficienza energetica per private/i e

condomini tramite le affiliate Alperia Bartucci e Green Power, specializzate in progetti per la realizzazione di misure di efficienza energetica. Lo stesso Piano industriale One Vision è incentrato sul Superbonus, con investimenti previsti per circa 500 milioni di euro.

Sybil

L'ultima frontiera del riscaldamento smart

In occasione di Klimahouse 2020, la fiera dedicata all'edilizia sostenibile, Alperia Bartucci, ha presentato Sybil®, un sistema brevettato basato sull'intelligenza artificiale, in grado di rispondere alle caratteristiche specifiche di ogni edificio, ottimizzandone i consumi. Sybil® regola la distribuzione del calore agendo sui generatori e sulle valvole di miscelazione, nel rispetto dei vincoli di comfort richiesti all'interno dell'immobile.

La peculiarità di questa innovativa soluzione è la sua capacità di adattarsi in modalità smart all'identità termica di ogni edificio: tramite algoritmi dell'A.I., Sybil® riesce a mantenere una temperatura media più bassa in caldaia e nel circuito di distribuzione, massimizzando allo stesso tempo il calore fornito alle utenze.

Apprendendo caratteristiche e usi degli immobili, questo sistema riduce i consumi di energia, consentendo un significativo risparmio energetico: una soluzione a basso impatto ambientale con un occhio di riguardo al comfort abitativo e alle esigenze degli utenti. Tramite un monitoraggio online e real-time delle performance di sistema, è possibile controllare e modificare da remoto i parametri di funzionamento di Sybil®, come orari di accensione e spegnimento, mentre tempestivi tele-allarmi allertano le/gli utenti in caso di malfunzionamenti al sistema. Inoltre, il dispositivo è in grado di produrre alert intelligenti, utili a correggere comportamenti non virtuosi delle/degli utenti e a segnalare la necessità di manutenzione.

Visto che Alperia Bartucci adotta l'innovativo modello di business Energy Performance Contract (EPC), assumendosi l'impegno finanziario necessario a realizzare gli interventi di efficienza energetica presso le/i proprie/propri clienti, condividendo con il condominio parte dei risparmi ottenuti, l'installazione di Sybil® non richiede nessun esborso iniziale per i condomini, che hanno così la possibilità di rendere più smart il proprio stabile, oltre che risparmiare sulla bolletta. L'installazione di Sybil® non è in alcun modo invasiva per l'edificio ed è realizzabile durante qualsiasi stagione, anche quando la centrale termica è in funzione, senza alcuna interruzione di servizio.

Smart Meter

Arrivano i contatori intelligenti

Nel corso del 2020 sono stati installati da Edyna, il principale distributore di energia elettrica dell'Alto Adige, i primi Smart Meter, i contatori intelligenti, nei Comuni di Egna, Ora e Caldaro. Nei prossimi anni saranno sostituiti i contatori di tutte/i le/i 238.000 clienti.

A dare il via alle operazioni di sostituzione dei contatori è la delibera 259/2020/R/eel con la quale l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambienti (ARERA) ha approvato il piano presentato da Edyna per la messa in servizio degli Smart Meter. Con l'installazione dei nuovi contatori Smart Meter, Edyna mira a rendere più intelligente e digitale la propria rete elettrica, per aumentare l'efficienza e la qualità del servizio offerto alle/ai clienti. I nuovi contatori consentiranno anche un monitoraggio più puntuale dei consumi energetici alle/ai clienti, che potranno visualizzare il consumo di energia elettrica della propria utenza aggiornato ogni quarto d'ora, incentivando così un uso più razionale dell'energia. Un ulteriore aspetto innovativo degli Smart Meter sono le funzionalità legate alla connettività che consentiranno in futuro lo sviluppo di nuove soluzioni tecnologiche per la domotica e il risparmio energetico, rappresentando una nuova frontiera per le smart home, le case intelligenti.

Concretamente gli interventi di sostituzione dei contatori richiedono pochi minuti di lavoro e una breve interruzione della fornitura di corrente. Gli utenti vengono avvisati per tempo, almeno cinque giorni prima, mediante una comunicazione scritta affissa presso il proprio edificio o nella strada in cui si effettueranno i lavori. La sostituzione è completamente gratuita e la presenza delle/dei clienti non è necessaria, salvo nel caso in cui l'accesso ai contatori non sia altrimenti possibile. Per garantire la sicurezza delle operazioni di sostituzione, Edyna muneisce di appositi tesserini le/gli operatrici/ori addette/i all'intervento e le/i clienti potranno verificarne l'identità chiamando il numero verde dedicato 800 221 999.

Sul sito internet di Edyna sono disponibili informazioni dettagliate sul nuovo contatore Smart Meter e sulle tempistiche previste per l'installazione nei 96 Comuni altoatesini di propria competenza.

10.2.1. Smart Region

In campo per rendere il territorio più intelligente, connesso ed energeticamente sostenibile

Alperia Smart Region nel 2020 ha investito **14 milioni** di euro con l'obiettivo di sviluppare soluzioni innovative volte a rendere più smart la gestione del territorio, a diffondere ulteriormente la mobilità elettrica e a potenziare l'attività di efficientamento energetico, sia per grandi gruppi industriali e commerciali, che per condomini e abitazioni, cogliendo l'opportunità del Superbonus 110%, una misura che sarà centrale nella crescita di Alperia Smart Region nei prossimi anni.

In tutte queste attività, la Business Unit ha lavorato a stretto contatto con attori del territorio, con l'obiettivo di creare valore aggiunto a livello locale. Si ricordano i progetti di:

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

- **Smart health con la startup Care4u:** Alperia Smart Region ha ideato un prototipo IoT per l'assistenza di pazienti affette/i da demenza, morbo di Alzheimer o altri disturbi psico-geriatrici. La soluzione, chiamata diPAS Basic, ha l'ambizioso obiettivo di rivoluzionare il settore dell'assistenza adottando un approccio olistico. diPAS Basic utilizza sensori speciali e tecnologie IoT intelligenti che tramite una piattaforma digitale riescono a riconoscere e valutare le condizioni di salute di una/un paziente fornendo al personale infermieristico informazioni immediate tramite messaggi (anche con allarmistica) inviati su dispositivi fissi o mobili. La soluzione è stata testata nel 2020 alla Marienklinik di Bolzano e sarà presto commercializzata.
- **Smart Land in collaborazione con il Centro di Sperimentazione Laimburg:** un progetto sperimentale che ha portato all'installazione di sensori intelligenti che leggono l'umidità del terreno, efficientando il processo di irrigazione e che nel 2021 vedrà lo sviluppo di nuovi sensori (tra cui il pluviometro) e la commercializzazione di tensiometri per i vigneti.
- **Perdite di rete:** il tema, che fa capo a Edyna, è stato affrontato a livello tecnologico anche dalla Business Unit Smart Region con Alperia Bartucci che ha sviluppato un progetto per limitare le perdite di rete con l'acquedotto di Rovereto, mentre Alperia Fiber ha testato delle soluzioni per capire come applicare lo Smart Meter alla gestione idrica.

Tutte le società del gruppo Smart Region nel 2020 hanno conseguito le certificazioni Qualità, Ambiente e Sicurezza ISO 9001 e ISO 18001. Traguardi importanti trattandosi di società giovani.

Infine, si ricorda che nel 2020 è stato ceduto un ramo d'azienda di Alperia Fiber a Infranet, società incaricata della gestione, pianificazione e manutenzione dell'infrastruttura telematica in fibra ottica per la Provincia di Bolzano.

Secondo quanto previsto da One Vision, nei prossimi quattro anni Smart Region investirà 700 milioni di euro, di cui circa 500 per il Superbonus.

10.2.2. e-Mobility

Nata nel 2019 come joint venture tra i due maggiori provider energetici del Trentino-Alto Adige, Alperia e Dolomiti Energia, Neogy promuove la mobilità elettrica con una capillare infrastrutturazione di ricarica e servendo numerose/i clienti private/i e aziendali. Con circa 500 veicoli e 100 stazioni di ricarica per 100.000 abitanti, secondo quanto riportato dallo Smart Mobility Report realizzato dall'Energy&Strategy Group della School of Management del Politecnico di Milano, il Trentino-Alto Adige è la regione italiana con il maggior numero di stazioni di ricarica e di auto elettriche per abitante, collocandosi idealmente tra i primi Paesi europei. In particolare, il Trentino-Alto Adige si mostra come la regione a maggior sviluppo della mobilità elettrica, con oltre 40 auto elettriche immatricolate nel 2019 e più di 35 punti di ricarica per 100.000 abitanti, e incentivi all'acquisto compresi tra i 5.000 euro e gli 8.000 euro. Il report evidenzia anche come la presenza di un'infrastruttura di ricarica capillare sia un fattore di primaria importanza per la diffusione dei veicoli elettrici. Aspetto che viene garantito da Neogy, maggior operatore della regione, che ha installato più di 300 stazioni con accesso pubblico, con tre punti di ricarica da 150 kW e tre punti di ricarica da 100 kW che, grazie a un upgrade, potranno arrivare fino a 150 kW. Nel 2021, inoltre, in collaborazione con il consorzio artigiani dell'Alto Adige, installerà altre 33 colonnine veloci (Hypercharger) su tutto il territorio provinciale. Si tratta di stazioni di ricarica ultraveloce per auto elettriche che permettono di ricaricare 100 chilometri di autonomia in soli 12 minuti e che sono già disponibili in alcune zone della provincia, come ad esempio la Val Badia: un territorio votato al turismo che in questo modo rafforza il proprio impegno nella sostenibilità. Ogni colonnina di ricarica, per altro, viene alimentata da energia prodotta al 100% da fonte idroelettrica, quindi green. E per sapere dove si trova una stazione di ricarica nelle vicinanze e se questa è disponibile, basta visitare il sito provinciale charge.greenmobility.bz.it da cui è possibile reperire posizione e dati della maggior parte delle stazioni di ricarica pubbliche in tempo reale. Il sito è costantemente aggiornato con nuove informazioni sulle stazioni di ricarica pubbliche.

Non solo, Neogy lavora costantemente anche allo sviluppo di nuove soluzioni, attraverso la partecipazione a progetti europei innovativi. Tra questi si ricordano:

- **Mobster** (Mobilità elettrica per un turismo sostenibile): considera gli strumenti già in uso nell'ambito dell'e-mobility e li applica in maniera innovativa al fine di incentivare la diffusione della mobilità elettrica e favorire il turismo sostenibile nelle località transfrontaliere di Italia e Svizzera, nelle Province di Bolzano e Verbano-Cusio-Ossola. Nell'arco di tre anni il progetto porterà all'installazione di circa settanta infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici, all'acquisto di due navi elettriche e allo sviluppo di prototipi, tra cui un veicolo per ricariche di emergenza, un posto auto coperto e una stazione di ricarica elettrica per strutture in località montane. La diffusione della mobilità elettrica nei territori selezionati contribuirà alla creazione di regioni "green" in grado di attirare i turisti più attenti all'ambiente e di educare i turisti più tradizionali. Questi ultimi potranno usufruire di strumenti informativi dedicati e saranno oggetto di un'opera di sensibilizzazione incentrata sul tema della sostenibilità applicata al settore dei trasporti e del turismo.
- **LIFE Alps** (Zero Emission Services for a Decarbonised Alpine Economy): intende trasformare l'Alto Adige in una regione modello per la mobilità a zero emissioni nelle Alpi. A tale scopo, partner provenienti da tutte le zone del Sudtirolo hanno riunito le loro forze per ampliare la rete infrastrutturale per la mobilità a zero emissioni, per portare flotte pilota sulle strade e per sviluppare servizi (ad esempio taxi, servizio navetta, trasporto merce) a zero emissioni. In questo contesto, Alperia e Neogy si occuperanno di installare e gestire sei colonnine di ricarica fast in Alto Adige.

Attualmente, sul territorio nazionale sono installate più di **300 stazioni di ricarica pubbliche**, 130 in più rispetto all'anno precedente. A fine 2020, 995.000 sono stati i kWh caricati (il doppio rispetto al 2019), 5.970.000 i chilometri percorsi (il fattore di conversione è 6km/kWh) e 1.000.000 i chilogrammi di emissioni di CO₂ risparmiati (2.273.000 i chilometri percorsi e 400.000 i chilogrammi di CO₂ risparmiati nel 2019).

Obiettivi strategici: Vogliamo rendere “verde” il 100% della nostra attività di impresa.

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Sviluppo di nuove attività di impresa in linea con il “DNA 100% Green”	<ul style="list-style-type: none"> * Partnership con Sparkasse, apertura nuovi canali di vendita * Collaborazione con la rete di imprese artigiane locali ARO e Ivh.apa Confartigianato Imprese per lo sviluppo di soluzioni su misura per l’Alto Adige per il Superbonus 		✓	-	-		✓
Sviluppo di nuove attività di impresa in linea con il “DNA 100% Green”	<ul style="list-style-type: none"> * Progetto Pilota “Bauernbund Energy Community” (terminata fase1) * Progetto Pilota Energy Community (presso NOI Techpark) (terminata fase 1) * Implementazione offerte Alperia in ambito Fotovoltaico Domestico Residenziale & Energy Community 	<ul style="list-style-type: none"> * PP Bauernbund: <ul style="list-style-type: none"> 1. Rilascio API di accesso dati (attività di “back-end” per l’analisi dei dati) 2. Analisi autoconsumo locale d’impianto 3. Analisi potenziale autoconsumo collettivo 4. Servizio di allarmistica per mancata produzione 5. Supporto dedicato 6. Sviluppo App Mobile personalizzata * PP NOI Techpark: <ul style="list-style-type: none"> 1. Collegamento alle colonnine di ricarica di un accumulo con inverter 2. Valutazione estensione dell’aggregato con inserimento di eventuali impianti fotovoltaici esterni al NOI Techpark 3. Inserimento della componente termica (pompe di calore) e monitoraggio consumi mediante un modello matematico in grado di ripartire i consumi termici di ogni utenza 4. UVAM studio e analisi per l’implementazione delle UVAM nell’aggregato esistente. Fotovoltaico Domestico Residenziale & EC: futuri sviluppi in aziende, condomini e pubbliche amministrazioni 	2017-2021	-	-		In corso
Sviluppo di nuove attività di impresa in linea con il “DNA 100% Green”	* Il tema è stato approfondito in uno studio di fattibilità e presentato a un comitato	* Nessuna	✓				✓

	tecnico. Esiste un potenziale tecnico, che però, a parere del Comitato Tecnico, era di difficile realizzazione, a causa degli esistenti oligopoli di fornitura riguardanti la materia prima						
Aumentare la quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili	* Vendita di prodotti green tramite nuovi canali (Corner, Digital) e nuovo accordo Green Gas con SWR (il prodotto Gas per le aziende altoatesine è sempre green) e i nuovi prodotti gas per domestici sono 100% green	* Aumentare la base di clienti green (gas/energie elettrica) in linea con gli obiettivi stabiliti nel Piano industriale 2020-2024	2017-2021	Quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili (%)		46%	In corso
L'86% delle/dei nostre/i clienti private/i sono rifornite/i di elettricità verde	* Per i segmenti Retail e SME il portafoglio prodotti è composto esclusivamente di prodotti verdi	* Modifiche unilaterali per la base di clienti che ha ancora contratti "non green" e pianificazione di possibilità di co-marketing anche con clienti corporate	2020-2024	% delle/dei clienti retail servite/i con elettricità verde	86		In corso
Il 45% delle/dei nostre/i clienti private/i sono rifornite/i di gas verde	* Per i segmenti Retail e SME il portafoglio prodotti è composto esclusivamente di prodotti verdi * Accordo quadro con SWR per Green Gas	* Modifiche unilaterali per la base di clienti che ha ancora contratti "non green" e pianificazione di possibilità di co-marketing anche con clienti corporate	2020-2024	% delle/dei clienti retail servite/i con gas verde	45		In corso
95% di nuove/i clienti private/i sono fornite/i di elettricità e gas verde	* Modifiche unilaterali per la base di clienti che ha ancora contratti "non green" e pianificazione di possibilità di co-marketing anche con clienti corporate	* Modifiche unilaterali per la base di clienti che ha ancora contratti di gas "non green"	2020-2024	Percentuale di prodotti green su nuove/i clienti	95		In corso

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

Obiettivi operativi	Misure attuate nel 2020	Misure programmate	Termini (nuovi)	KPI	Valore obiettivo	Valore anno 2020	Status
Installazione di 5.000 stazioni di ricarica	<ul style="list-style-type: none"> * Infrastruttura di ricarica ampliata * Joint venture Neogy con Dolomiti Energia creata * Sviluppo app rimandato a 2021-2022 	<ul style="list-style-type: none"> * Attivazione canali di vendita ASS e DE * Installazione venti HyperCharger in AA 	2021	Hypercharger installati		20	In corso

APPENDICE

APPROCCI GESTIONALI {GRI 103}

TERRITORIO

Sicurezza dell'approvvigionamento

103-1 Spiegazione e definizione

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

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

In qualità di maggiore fornitore di energia in Alto Adige, Alperia persegue l'obiettivo di garantire un approvvigionamento sicuro ed efficiente di energia elettrica da fonti rinnovabili. Ciò anche alla luce del Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige che prevede la promozione delle energie rinnovabili. In considerazione della crescente domanda di energia elettrica in Alto Adige, è indispensabile produrre e fornire anche in futuro energie rinnovabili in misura sufficiente. Il sistema di distribuzione dell'energia sta diventando sempre più complesso e decentrato e deve reagire in modo sempre più flessibile alla produzione e alla domanda di energia. Alperia ha l'esigenza di reagire a questa evoluzione, sviluppando una rete efficiente e intelligente. Le responsabilità sono definite all'interno del Gruppo. Per segnalazioni in caso di disservizi e guasti nel servizio di fornitura dell'energia elettrica risponde il centro di telecontrollo di Bolzano. Il servizio, svolto da operatrici/ori 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 delle/dei fornitori/ori

103-1 Spiegazione e definizione

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

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Nella selezione delle/dei fornitori/ori e dei partner commerciali, Alperia punta a garantire il rispetto degli standard ambientali e di sicurezza sul lavoro. Alperia collabora con fornitori/ori e partner commerciali per rendere la catena dell'approvvigionamento sempre più trasparente ed ecosostenibile preferendo, laddove possibile, le/i fornitori/ori locali. A tal fine Alperia ha implementato un albo delle/dei fornitori/ori, che definisce i criteri e gli standard di sostenibilità a cui le/i fornitori/ori devono attenersi. Inoltre, tutti i contratti di acquisto e le Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo prevedono una clausola vincolante di rispetto dei diritti umani. Le responsabilità per tale tema sono state definite internamente all'azienda. Il volume degli acquisti da fornitori/ori locali viene regolarmente rilevato e riportato annualmente nel reporting di sostenibilità.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

Il valore economico

103-1 Spiegazione e definizione

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

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

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

Omissioni: Procedure di reclamo

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

Tasse

103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come rilevante sia in termini di impatti che da parte delle/degli stakeholder. In virtù della natura di realtà ad azionariato pubblico e delle politiche di sostenibilità adottate, il Gruppo si pone l'obiettivo di operare in compliance con il framework fiscale vigente, al fine di assolvere in maniera corretta il proprio dovere di contribuente.

Omissioni: Strategia fiscale

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Le società controllate, o controllate congiuntamente, da Alperia S.p.A. scelgono di affidare a strutture della holding o a consulenti esterne/i l'assolvimento dei propri obblighi tributari. Nel primo caso, le strutture di Alperia S.p.A. principalmente interessate sono: Direzione Amministrazione & Finanza, per quanto riguarda le imposte dirette e la maggior parte delle imposte indirette; Direzioni Legal & Corporate Affairs e General Services, Procurement & Logistics, per quanto concerne alcune imposte indirette. Determinati obblighi tributari sono talvolta assolti dal personale delle società stesse (fatturazione, determinazione di accise e addizionali, registrazione di atti, etc.). L'identificazione e il monitoraggio dei rischi avvengono essenzialmente mediante il costante monitoraggio dell'evoluzione del framework fiscale vigente da parte del personale interessato, in ciò supportato dall'Area Compliance di Gruppo; assessment svolto dalla Funzione Enterprise Risk di Gruppo. La gestione degli stessi è principalmente a cura della Governance e della Direzione in ciò supportata, ove necessario, da consulenti esterne/i. La compliance del Gruppo con il framework fiscale è essenzialmente valutabile alla luce di eventuali contestazioni da parte dell'Amministrazione Finanziaria, tenendo in debita considerazione le casistiche riconducibili a differenti interpretazioni dello stesso (molto frequenti nel caso del framework fiscale italiano, in virtù della sua complessità e articolazione). Il Gruppo è dotato di una policy interna specificamente dedicata (Whistleblowing) che copre anche possibili situazioni di non compliance con il framework fiscale vigente. Si precisa che: il regolare invio delle dichiarazioni fiscali e la puntuale effettuazione dei connessi pagamenti all'Amministrazione Finanziaria sono oggetto di specifiche attività di verifica da parte della Società di revisione e degli Organi di controllo delle Società (ove presenti); la quantificazione delle imposte dirette stanziate nei bilanci delle Società, nonché la coincidenza delle stesse con quanto riportato nelle connesse dichiarazioni fiscali sono oggetto di specifiche attività di verifica da parte della Società di revisione. Rispetto alle relazioni con le Autorità fiscali, quindi, Alperia attua procedure di verifiche ispettive di controllo effettuate dalla pubblica amministrazione. Mediante tale procedura, il Gruppo ritiene di essere organizzato in caso di ispezioni o accessi (anche) dell'Amministrazione Finanziaria. Il Gruppo Alperia è inoltre presente in diverse associazioni di categoria a tutela e rappresentanza dei propri interessi.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Le principali aspettative della governance aziendale in tema di compliance con il framework fiscale sono riportate nella parte specificamente dedicata del Modello organizzativo, di gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001 di cui si dotano le singole Società. L'esigenza di un'interazione corretta e strutturata con l'Amministrazione Finanziaria è riflessa in una policy interna (Procedura verifiche ispettive e di controllo effettuate dalla pubblica amministrazione).

Asset Integrity

103-1 Spiegazione e definizione

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

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

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

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

La valutazione viene effettuata regolarmente nelle singole Business Units. 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 delle/degli stakeholder che in termini di impatti. Le attività di Alperia nel campo della produzione idroelettrica determinano impatti diretti sugli ecosistemi idrici.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia gestisce 34 impianti idroelettrici di grande e piccola derivazione che sono soggetti a direzione e coordinamento, mentre 5 sono partecipati (50% San Floriano Energy – 2 impianti, 49% TEW, 34% Enerpass e 25% Moos), 13 grandi dighe e 16 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.

Per Deflusso Minimo Vitale (DMV) si intende il deflusso che deve essere mantenuto negli alvei dei corsi d'acqua interessati da una riduzione della portata naturale a seguito di prelievi idrici. Il rilascio del Deflusso minimo vitale prescritto nella concessione deve essere garantito dal gestore con appositi dispositivi presso le opere di derivazione. Il DMV deve essere di quantità tale da garantire la funzionalità ecologica dell'ambiente acquatico e le sue peculiarità ambientali.

Deflusso ecologico: negli ultimi anni, il concetto di DMV viene sostituito da quello di "Deflusso ecologico" (in inglese ecological flow o e-flow) ossia, il "Regime idrologico coerente con il raggiungimento degli obiettivi ambientali fissati dalla Direttiva acque per i corpi idrici superficiali naturali (non deterioramento allo stato esistente, raggiungimento dello stato buono nei corpi idrici superficiali naturali, coerenza con gli standard e gli obiettivi delle aree protette)". L'Autorità di Distretto delle Alpi Orientali sta elaborando linee guida per definire i deflussi ecologici nel contesto della direttiva quadro acque indipendentemente dalla terminologia utilizzata (DMV o Deflusso ecologico) si tratta del rilascio di acqua da garantire nei tratti di corsi d'acqua oggetto di derivazione. Per i grandi impianti idroelettrici, la cui concessione è stata oggetto di rinnovo a partire dal 2011, è previsto un programma di monitoraggio per stabilire la quantità di DMV necessaria. Per gli impianti di Sarentino, Lappago, Molini e San Pancrazio tale sperimentazione si è conclusa e la Giunta provinciale ne ha recepito i risultati. Nel 2021 la procedura dovrebbe concludersi anche per gli altri impianti.

La gestione dei sedimenti

La gestione dei sedimenti che si accumulano a monte delle opere di presa degli impianti idroelettrici (sbarramenti fluviali e bacini artificiali) risulta essere di particolare rilevanza idraulica e ambientale. In occasione di eventi di piena (o comunque anche nel periodo

di morbida) i grandi corsi d'acqua recepiscono il trasporto solido dei diversi affluenti e lo trasportano verso valle. Il trasporto dei sedimenti è un fenomeno naturale necessario per il sistema fluviale stesso, ma anche per il sistema lagunare presso l'immissione in mare e per il mantenimento delle coste del mare. In Alto Adige sono gestiti da Alperia alcuni impianti con opere di sbarramento sui grandi corsi d'acqua di fondovalle Adige, Isarco e Rienza. Da circa due decenni è nato un confronto sul tema della gestione dei sedimenti che si fermano a monte delle opere di presa: i gestori della pesca vorrebbero che tali sedimenti non venissero rilasciati verso valle per l'impatto che tali operazioni causano sulla fauna ittica (richiedono un'asportazione meccanica). Le Autorità che si occupano della sicurezza e della gestione idraulica ritengono necessario garantire il trasporto dei sedimenti verso valle. Il Concessionario ha il compito di garantire la sicurezza idraulica delle opere di presa (efficacia degli organi di scarico) e di conservare la capacità utile degli invasi. Nell'ultimo decennio, Alperia ha presentato i "Progetti di gestione" per gli invasi, che tengono conto delle diverse esigenze ecologiche, idrauliche e di utilizzo della risorsa idrica anche per altri fini (ad esempio irriguo). I singoli piani di gestione sono stati redatti in un clima di costruttivo confronto con le Autorità competenti, ricercando soluzioni sostenibili. Il Concessionario si è adoperato per il rispetto delle prescrizioni contenute in tali piani di gestione.

Per i bacini artificiali di Rio Pusteria e Fortezza, il Progetto di gestione prevede, a intervalli generalmente triennali, una fluitazione (svaso) durante il periodo di morbida, che comporta il rilascio verso valle dei sedimenti accumulati. Gli studi, già condotti in passato e confermati anche dai rilievi annuali, hanno evidenziato che tali operazioni di fluitazione determinano una perdita dei pesci più giovani (pesci nati nell'anno della fluitazione), mentre il popolamento adulto sopravvive ai prolungati periodi di torbidità. Il Concessionario ha cercato, per quanto possibile, di allungare i tempi di ripetizione di tali svassi, eseguendoli in periodi con elevati deflussi, che garantiscono la maggiore diluizione dei sedimenti e una buona efficacia dell'operazione. Nel 2020, in particolare, Alperia ha effettuato nel bacino di Fortezza un dragaggio sperimentale per aspirazione durato circa due mesi. Il progetto pilota ha visto l'aspirazione dei sedimenti attraverso un dispositivo di pompaggio alimentato da una tubazione galleggiante e ha portato ad asportare circa 30.000 m³ di sedimento. L'operazione è stata ripetuta anche nei bacini di Curon e Colma con un esito positivo. Inoltre, sono in corso di realizzazione simulazioni numeriche della situazione di flusso nel giacimento come parte di una tesi di laurea presso l'Università di Monaco. Al termine delle operazioni, Alperia Greenpower ha presentato una relazione conclusiva con valutazione circa l'efficacia e la sostenibilità di tale metodologia.

Le misure di mitigazione e compensazione

La gestione di centrali idroelettriche in Alto Adige è affiancata dall'adozione di misure a carattere ambientale. Per la prima volta, e caso unico in Italia, l'ottenimento nel 2011 delle concessioni per le grandi centrali idroelettriche si lega a importanti interventi ambientali e allo stanziamento delle necessarie risorse finanziarie. Anche per le concessioni scadute e attualmente in regime di proroga, viene prevista l'adozione di misure di carattere ambientale. Alperia ha provveduto infatti a mettere a disposizione annualmente fondi ambientali per diciotto grandi impianti idroelettrici: Santa Valburga-Pracomune, San Pancrazio, Lana, Sarentino, Cardano, Ponte Gardena, Bressanone, Lappago, Molini di Tures, Lasa, Brunico, Glorenza-Castelbello, Tel, Marlengo, Vizze, Barbiano, Curon, Premesa. Per l'intera durata trentennale della concessione, Alperia destinerà circa 400 milioni di euro a progetti ambientali a beneficio dei Comuni rivieraschi interessati dalla presenza delle centrali. Nell'anno 2020 Alperia ha messo a disposizione per gli impianti di AGP e AVP circa 18 milioni di euro per la realizzazione di tali progetti. Così facendo si dà attuazione a numerosi interventi di conservazione e miglioramento dell'ambiente e del paesaggio precedentemente individuati dalle consulte dei singoli impianti idroelettrici. Gli interventi di miglioramento ambientale vengono realizzati dai Comuni rivieraschi stessi, dalla Provincia Autonoma di Bolzano o dal Concessionario. Una parte di essi riguarda i corsi d'acqua (miglioramenti morfologici, rimozioni di ostacoli per la migrazione dei pesci, rinaturalizzazioni, provvedimenti a favore delle specie autoctone di fauna ittica, etc.). Per alcuni impianti, al fine di riequilibrare la distribuzione della specie ittica e per consentire l'attività di pesca, si provvede ogni anno tramite i competenti Uffici della Provincia e le Associazioni di Pesca, alle semine di avannotti come previsto dai Disciplinari di Concessione. Per favorire il miglioramento della vita delle specie ittiche, per alcuni impianti, è prevista la realizzazione di passaggi artificiali (scale di risalita) alle opere di presa. In particolare, Alperia nel 2020 ha completato la progettazione esecutiva della scala per i pesci di Castelbello che sarà costruita nel 2021 e adotterà un sistema di vasche con delle paratoie che si regolano in base al livello dell'acqua. Nel 2020, inoltre, è stata monitorata la scala per i pesci di Sarentino, realizzata nel 2019, che divide in sedici piccole vasche il salto causato dallo sbarramento permettendo ai pesci e alle altre specie acquisite di superare facilmente il dislivello. Il monitoraggio ha dato esiti positivi. 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.

Acqua come risorsa condivisa e impatti per gli scarichi

Alperia ha sottoscritto una convenzione con il Consorzio di Bonifica Val Venosta per garantire la quantità d'acqua necessaria alla protezione dei frutteti dalle gelate notturne nel periodo della fioritura primaverile, identificando forme e modalità più efficienti di approvvigionamento e prevedendo un aumento delle quantità di acqua da mettere a disposizione. Questo è un esempio della collaborazione che Alperia intende sviluppare con le/gli stakeholder nella gestione della risorsa idrica. Alperia è infatti ben consapevole di quanto sia importante attivare una corretta gestione della risorsa idrica, definendo criteri precisi per identificare eventuali stati di criticità legati ai rischi climatici. Un tema, questo, che sarà sempre più importante in futuro e che è strettamente correlato con lo stress idrico che in Alto Adige è nel range del 10-20%. Altrettanto correlato con il cambiamento climatico è il tema delle piene. Eventi eccezionali che Alperia gestisce attraverso un'apposita procedura seguita da Alperia Green Power. In particolare, per migliorare la gestione degli eventi di piena, è stato sottoscritto un protocollo di intesa con l'Agenzia per la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano, ed è allo studio un sistema di previsione delle piene che permetterebbe la messa in atto di azioni preventive. I criteri generali per la gestione degli eventi di piena sono indicati in una Procedura Operativa di Alperia Greenpower denominata "Gestione piene-Grandi Dighe". L'esercizio dei serbatoi, durante la fase crescente degli eventi di piena, assicura che le portate lasciate defluire a valle dalle dighe siano sempre inferiori, o al massimo uguali, a quelle in arrivo ai serbatoi stessi. Nella fase decrescente dell'evento, le portate a valle delle dighe saranno sempre inferiori a quelle massime raggiunte nella fase crescente. La

presenza delle dighe, quindi, contribuisce a ritardare e attenuare i fenomeni di piena e a ridurre, in parte, gli eventuali danni prodotti dalle portate naturali. L'andamento del fenomeno viene continuamente seguito dal personale del Centro di Teleconduzione di Bolzano, al quale confluiscono tutti i dati meteorologici rilevati nelle dighe. In caso di eventi meteorologici importanti, Alperia Greenpower provvede ad attuare un presidio rinforzato delle dighe con personale tecnico specializzato.

Omissioni: 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 undici 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 dalle/dagli stakeholder. Gli impatti diretti di Alperia sono dati dall'esercizio delle centrali idroelettriche e di teleriscaldamento e delle infrastrutture di distribuzione dell'energia elettrica.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

L'obiettivo perseguito da Alperia è la riduzione al minimo dell'inquinamento acustico, dei campi elettromagnetici e delle emissioni di CO₂ derivanti dalla propria attività. Dal 2020 Alperia si è dotata di una/un Energy Manager ed è stata effettuata, per ogni società, un'analisi volta a capire quante siano le emissioni generate e da cosa derivino. Il monitoraggio, già attivo negli anni scorsi, è stato ulteriormente efficientato e razionalizzato, così da avere un'analisi standardizzata e strutturata rispetto all'obiettivo di riduzione delle emissioni a livello di Gruppo, con l'attivazione di interventi correttivi. A tal fine si sta lavorando allo sviluppo di un sistema di reporting strutturato a livello di Gruppo. Le società Alperia Ecoplus (gestisce i teleriscaldamenti), Alperia Greenpower e Alperia Vipower (gestiscono le centrali idroelettriche) hanno la totalità di siti certificati secondo la norma ISO 14001:2015 e sono in possesso della registrazione EMAS. Il tema viene coordinato centralmente dal reparto HSE per poi essere attuato nelle singole Business Units. I relativi budget vengono definiti internamente.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Abbiamo implementato un processo di reporting strutturato per il Gruppo e continuiamo a migliorare la qualità dei dati. Abbiamo commissionato un audit esterno per fornire una revisione dettagliata del processo di reporting. Inoltre, gli obiettivi di riduzione per ogni Business Unit sono stati integrati nel nuovo Piano industriale. Il raggiungimento dei valori previsti sarà monitorato su base annuale.

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 dalle/dagli stakeholder. Gli impatti diretti di Alperia sono dati dall'esercizio delle centrali idroelettriche e di teleriscaldamento e delle infrastrutture di distribuzione dell'energia elettrica.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia persegue l'obiettivo di promuovere l'efficienza energetica, l'efficienza del sistema (e.g. riduzione delle perdite di rete) e un utilizzo dell'energia rispettoso del clima all'interno dell'azienda stessa. Nel 2020 Alperia si è dotata di una/un Energy Manager con cui andrà a rafforzare il percorso di efficientamento energetico e di riduzione delle emissioni. Nel corso dell'anno, sono stati valutati i progetti di efficienza energetica già realizzati dalle Business Units e dalle singole società intervistando le/i responsabili. I dati sono stati sistematizzati e analizzati in maniera strutturata così da definire un programma di miglioramento nella gestione energetica del Gruppo. Le società Alperia Ecoplus (gestisce i teleriscaldamenti), Alperia Greenpower e Alperia Vipower (gestiscono le centrali idroelettriche) hanno la totalità di siti certificati secondo la norma ISO 14001:2015 e sono in possesso della registrazione EMAS. Il tema viene coordinato centralmente dal reparto HSE per poi essere attuato nelle singole Business Units. I relativi budget vengono definiti internamente.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Abbiamo implementato un processo di reporting strutturato per il Gruppo e continuiamo a migliorare la qualità dei dati. Abbiamo commissionato un audit esterno per fornire una revisione dettagliata del processo di reporting. Inoltre, gli obiettivi di riduzione per ogni Business Unit sono stati integrati nel nuovo Piano industriale. Il raggiungimento dei valori previsti sarà monitorato su base annuale.

CLIENTI

Soddisfazione delle/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 le/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 le/i clienti domestiche/i del mercato tutelato e libero e le/i clienti del teleriscaldamento, sia le/i clienti business (piccoli e medi) e le/i grandi clienti.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia persegue l'obiettivo di migliorare e ampliare il servizio alla/al cliente e la qualità dei servizi, riducendo al minimo i reclami. Il meccanismo di reclamo messo a disposizione delle/dei clienti è un numero verde gratuito al quale rispondono operatori/lori bilingui locali. Le/i clienti possono anche contattare le/gli operatori/lori 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 le/gli esercenti di conformarsi a tali requisiti e semmai di migliorarli. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda. Per garantire l'elaborazione tempestiva dei reclami è stato costituito un centro di controllo apposito. È inoltre disponibile anche un servizio di conciliazione.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Il raggiungimento degli obiettivi e la conformità ai requisiti fissati dall'Autorità nazionale di vigilanza (ARERA) sono regolarmente esaminati e monitorati dalla stessa Autorità. Nel 2018, è stata realizzata un'indagine tra le/i clienti che ha evidenziato un indice di soddisfazione dell'87%. L'indagine è a cadenza biennale ed è stata posticipata al 2021 causa dell'emergenza Covid-19. 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 delle/degli stakeholder che in termini di impatti. Impatti diretti sono dati dall'attività di vendita dell'energia di Alperia alle/ai 340.844 clienti servite/i.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

L'obiettivo di Alperia è quello di attuare un marketing responsabile, autentico e adeguato. Ciò implica una struttura tariffaria e una comunicazione con le/i clienti trasparente e comprensibile, la garanzia di offerte adeguate ed equi e un'attività di sponsorizzazione trasparente e verificabile. Per la concessione delle sponsorizzazioni sono presi in considerazione solo quei progetti che rispettano le linee guida pubblicate online. Nell'ambito della comunicazione con le/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 dalle/dai consulenti del servizio clienti che rispondono al numero verde gratuito, via e-mail o direttamente agli sportelli degli uffici clienti. È stato messo a disposizione delle/dei clienti anche un preventivatore che consente loro di monitorare in maniera più chiara il consumo di energia. Sono inoltre state sviluppate delle azioni che, rispettando quanto previsto per legge, incentivano le/i clienti all'adozione della bolletta elettronica. Nel 2020 sono stati aperti anche un nuovo Energy Point e tre nuovi Energy Corner in Veneto.

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.

Omissioni: Procedure di reclamo

Cyber Security

103-1 Spiegazione e definizione

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

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

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

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

DIPENDENTI

Sviluppo delle/dei dipendenti

103-1 Spiegazione e definizione

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

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Il settore energetico è in continua evoluzione, le esigenze diventano sempre maggiori e, in questo contesto, la specializzazione e la qualificazione delle/dei collaboratrici/ori è fondamentale. Al fine di prevenire la mancanza di manodopera qualificata determinata dai numerosi pensionamenti in programma, Alperia sta intensificando le partnership con università e scuole superiori e persegue l'obiettivo di garantire regolari misure formative e di perfezionamento professionale al proprio personale. Al fine di aumentare la soddisfazione e le prestazioni, di ridurre le fluttuazioni e di garantire un'elevata qualità del lavoro, Alperia si impegna a sostenere le/i

proprie/propri collaboratrici/ori 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. L'anno è stato inoltre caratterizzato dall'implementazione dello smart working a causa dell'emergenza Covid-19 per oltre 700 dipendenti (tutte/i le/i dipendenti delle sedi) che sono stati messi in condizione di lavorare da casa ed è stato rinnovato anche per l'anno 2020 l'audit "Famiglia e Lavoro". Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda.

Sulla pagina intranet aziendale è attivo uno strumento di reclamo: attraverso myldeas, tutte/i le/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. Nel corso dell'anno, le/i dipendenti sono stati anche coinvolte/i in un sondaggio sulla funzionalità della piattaforma che sarà rinnovata nel 2021.

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

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

L'approccio gestionale viene valutato regolarmente, anche attraverso l'audit "Famiglia e Lavoro". Al fine di valutare e verificare l'efficacia dell'approccio gestionale, viene condotto a intervalli regolari un sondaggio sulla soddisfazione delle/dei dipendenti in collaborazione con la società di ricerca e consulenza Great Place to Work. Tale indagine è stata condotta nel 2017 e ripetuta nel 2019, evidenziando un Trust Index a livello di Gruppo del 50%, con un incremento di 9 punti percentuali rispetto all'esito precedente. Nel 2020 sono inoltre proseguiti i colloqui feedback, estesi a tutte/i le/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 delle/dei dipendenti, a prevenire eventuali situazioni di rischio (frodi, reati, illeciti o condotte irregolari commesse da soggetti interni all'azienda). Nel corso del 2020 non è stata registrata alcuna segnalazione.

Diversità & Pari opportunità

103-1 Spiegazione e definizione

Nell'analisi di materialità 2020, il tema è stato identificato come essenziale in particolare da parte delle/degli stakeholder. Impatti diretti per Alperia – uno dei maggiori datori di lavoro dell'Alto Adige, con indicativamente 1.087 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 delle/dei datrici/ori di lavoro. Alperia si impegna a offrire a tutte/i le/i dipendenti del Gruppo un ambiente di lavoro non discriminatorio e pari opportunità, indipendentemente da età, sesso, provenienza linguistica o eventuali disabilità. Per Alperia ciò implica anche la garanzia di parità retributiva e di pari opportunità di carriera per uomini e donne. 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 quelli 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 alle/ai nostre/i collaboratrici/ori. Attualmente non vi è un sistema di gestione dei reclami delle/dei dipendenti. Inoltre, nell'ambito del progetto "Talenti" è stato organizzato un modulo formativo dedicato esclusivamente alle donne, "Le donne nel mondo Alperia", per promuovere e rafforzare il loro ruolo all'interno del Gruppo Alperia.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

La valutazione dell'efficacia dell'approccio gestionale ha luogo con cadenza periodica. È stato costituito il Comitato Welfare e Pari Opportunità composto da quattro membri designati dalle OO.SS. 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 delle/degli stakeholder. Impatti diretti si determinano senz'altro per Alperia, uno dei maggiori datori di lavoro dell'Alto Adige, che conta indicativamente 1.087 dipendenti.

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Alperia persegue l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di infortuni per le/i proprie/propri dipendenti, soprattutto in aree classificate come pericolose, quali gli impianti e le infrastrutture, operando in ottemperanza al D.Lgs. 81/2008. Questo avviene attraverso una formazione regolare delle/dei dipendenti in materia di sicurezza, dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e un continuo rinnovo delle attrezzature da lavoro. Alperia si impegna a garantire una sempre maggiore tutela in ambito salute, sicurezza e ambiente non solo nei confronti delle/dei dipendenti, ma anche delle imprese terze. Alperia ha promosso e completato l'implementazione di sistemi di gestione integrati certificati (ISO 14001, ISO 9001, ISO 45001) per tutte le principali società del Gruppo. Attraverso un DVR, vengono individuati quelli più ingenti per Alperia. Nonostante i grandi rischi connessi con le sue attività, i sistemi implementati hanno consentito di tenere sempre molto basso il tasso di gravità degli incidenti e la loro numerosità.

Tutti gli infortuni vengono monitorati e rendicontati, diventando oggetto di informative e "lessons learnt". Così, attraverso periodici report, le/i dipendenti vengono coinvolte/i nell'implementazione del sistema di gestione della salute e della sicurezza del lavoro. Vengono inoltre erogate ore di formazione specificatamente dedicate al tema della sicurezza sul lavoro.

Alperia prevede per ogni sua/o dipendente (in funzione della mansione) delle visite mediche orientate a verificare l'idoneità professionale. Le visite sono declinate in maniera specifica a seconda della mansione svolta e vengono realizzate in collaborazione con medici con cui si è instaurata una collaborazione decennale. Tutto ciò al fine di assicurare una maggiore sintonia medico-paziente e di offrire un approccio il più possibile da "medico di famiglia". Tali visite si sono tenute anche nel corso della pandemia.

Alperia fornisce inoltre un'assicurazione sanitaria integrativa e un'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro ed extraprofessionali in caso di invalidità permanente. Promuove quindi misure volte a migliorare la salute e il benessere sul lavoro e ad abbassare il tasso di assenteismo. A tal fine è stata avviata nel 2019 una convenzione per realizzare i "Safety Days" il cui scopo è proprio promuovere la salute sul lavoro.

Per far fronte all'emergenza Covid-19 e consentire a tutte/i le/i lavoratrici/ori di operare in sicurezza, Alperia ha attivato un Emergency Board. Oltre ad applicare quanto previsto dalla normativa nazionale e provinciale per evitare la diffusione del contagio, Alperia ha deciso di attivare misure di sicurezza ulteriori, certificandosi CSQ COVID-19 Restriction di IMQ.

Alperia monitora inoltre le attività e gli infortuni delle/dei fornitrice/ori, al fine di evitare e mitigare gli impatti negativi significativi in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente connessi alle loro attività. Tutto ciò avviene già a monte: Alperia ha infatti implementato un albo delle/dei fornitrice/ori e un Vendor Rating System che consentirà di valutare le/i fornitrice/ori sulla base di indicatori predefiniti, tra i quali rientrano anche gli indici infortunistici.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

Sviluppo e innovazione

Innovazione, ricerca e sviluppo

103-1 Spiegazione e definizione

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

103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti

Per rispondere in modo efficiente ed efficace alle sfide del mercato dell'energia e garantire in futuro un approvvigionamento energetico moderno e servizi per l'energia all'avanguardia, Alperia investe in innovazione e ricerca. Il Gruppo partecipa, insieme a partner locali e internazionali, a diversi progetti volti a promuovere la ricerca e lo sviluppo di sistemi intelligenti per una distribuzione e produzione efficiente dell'energia (e.g. reti intelligenti, città intelligenti, contatori intelligenti). Le responsabilità sono definite all'interno dell'azienda con il coinvolgimento di tutte le Business Units. 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 delle/degli stakeholder, in particolare dalle/dai clienti. Impatti diretti si producono principalmente sulle/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 portafoglio di prodotti in direzione di una maggiore sostenibilità e offrire alle/ai clienti prodotti e servizi sostenibili e innovativi al fine di ottenere un risparmio energetico e un utilizzo più efficiente dell'energia. L'obiettivo dovrebbe essere quello di utilizzare risorse sostenibili, risparmiare energia e impiegarla in modo più efficiente. Inoltre, con il nuovo Piano industriale si è data l'obiettivo di diventare Carbon Neutral entro il 2025. In questo modo Alperia e le/i sue/suo clienti potranno contribuire in maniera significativa alla riduzione delle emissioni di CO₂, come previsto dal Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige. La responsabilità appartiene alle rispettive Business Units. Nell'ambito del rendiconto annuale, la quota di entrate generata da prodotti e servizi sostenibili e investimenti per ampliare l'offerta di prodotti sostenibili viene censita e pubblicata.

103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

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

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
Aspetti sociali	Sicurezza dell'approvvigionamento	Strategic/ Operational/ Financial	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di non adeguata/mancata gestione dei cambiamenti climatici nel lungo termine con potenziale variabilità della domanda delle/dei diverse/i stakeholder determinata da diversi scenari meteorologici (e.g. ampliamento della rete di riscaldamento vs. riscaldamento globale).</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di potenziali malfunzionamenti/interruzioni nella distribuzione di energia, gas e teleriscaldamento a causa di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inadeguatezza delle attività di prevenzione dei danni derivanti da eventi atmosferici; - inadeguatezza nelle ispezioni e nella manutenzione; - inadeguatezza infrastrutturale della rete elettrica (e.g. disponibilità, affidabilità, efficienza); - inadeguatezza del livello di automazione (e.g. rilevamento guasti e malfunzionamenti); - inadeguatezza delle attività di progettazione di nuovi collegamenti. <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di non adeguate misure di ampliamento degli allacciamenti alla rete di teleriscaldamento di Bolzano con potenziali impatti sulla soddisfazione delle/dei clienti.</p> <p>RISK 4 FINANCIAL – Rischio di inadeguati investimenti in misure a miglioramento delle prestazioni degli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo essere pronti a fronteggiare i cambiamenti climatici, aumentando la resilienza del Gruppo. Per questo, includiamo nei nostri Piani strategici obiettivi direttamente collegati a questo tema e stiamo diversificando il business orientandoci sempre di più verso prodotti e servizi sostenibili.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Onde evitare il rischio di potenziali malfunzionamenti nella distribuzione di energia elettrica e con l'obiettivo di ridurre sia la frequenza che la durata delle interruzioni di corrente, abbiamo creato un portale per le imprese che consente, previa registrazione, di visionare i tracciati delle linee interrate, mentre, per i rischi atmosferici, abbiamo stipulato delle polizze assicurative. Abbiamo inoltre sviluppato progetti di innovazione per la gestione delle condotte forzate degli impianti idroelettrici. Per migliorare la qualità del servizio, modernizzare l'infrastruttura di rete e renderla più stabile, abbiamo previsto il progressivo interramento delle linee.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Stiamo ampliando la rete di teleriscaldamento sia a Merano che a Bolzano, con oltre 20 MW di nuovi allacciamenti. Stiamo inoltre rafforzando la nostra rete di vendita.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 4 – Per migliorare gli impianti in termini di disponibilità, affidabilità ed efficienza abbiamo previsto investimenti per 464 milioni di euro in cinque anni nel core business (Piano strategico 2020-2024) e stiamo ampliando la rete di teleriscaldamento a Bolzano e a Merano.</p>
	Sviluppo economico	Strategic/ Financial	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di non includere nei Piani strategici obiettivi allineati alle previsioni di cambiamenti climatici per aumentare la resilienza del Gruppo Alperia nei possibili scenari futuri.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancato raggiungimento degli obiettivi strategici nell'evoluzione infrastrutturale e nello sviluppo della Smart Region a causa di una non adeguata gestione delle collaborazioni legate all'innovazione e allo sviluppo tecnologico.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di mancata attuazione sia degli obblighi ambientali derivanti dal contratto di concessione sia degli impegni di spesa con potenziali impatti sul mancato miglioramento dell'ambiente circostante e sul grado di soddisfazione delle comunità dei</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo essere pronti a fronteggiare i cambiamenti climatici, aumentando la resilienza del Gruppo. Per questo, includiamo nei nostri Piani strategici obiettivi direttamente collegati a questo tema e stiamo diversificando il business orientandoci sempre di più verso prodotti e servizi sostenibili.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Per concorrere alla realizzazione di una Smart Region altoatesina, promuoviamo la collaborazione con importanti enti di ricerca al fine di sviluppare nuove soluzioni per le reti intelligenti.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Vogliamo assicurare il benessere dei Comuni rivieraschi. Per questo, costruiamo opere a uso pubblico a favore dell'ambiente, attiviamo progetti dedicati, coinvolgiamo direttamente le comunità dei Comuni rivieraschi e rispettiamo tutti gli obblighi previsti dalla normativa provinciale.</p>

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
			Comuni rivieraschi.	
	Marketing e comunicazione trasparente	Strategic/ Operational	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancata/non adeguata trasparenza delle informazioni e di una comunicazione non orientata alle/agli stakeholder con conseguente percezione sfavorevole delle/dei consumatrici/ori, delle/degli investitrici/ori e delle/degli altre/i stakeholder sulle tematiche legate alla sostenibilità, con possibili impatti in termini di: riduzione della customer satisfaction, aumento dei reclami, perdita di clientela, non conformità con disposizioni e codici di condotta.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancata/carente definizione di misure motivazionali rivolte alla clientela finalizzate a incrementare il numero di clienti destinatarie/destinatari della fattura in formato elettronico.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Ci impegniamo per mettere in campo una comunicazione di marketing e una comunicazione interna trasparenti, aggiornate e orientate alle/agli stakeholder. Lo facciamo attraverso il report di sostenibilità, coinvolgendo le/gli stakeholder in diverse iniziative, con il sito internet e con numerosi altri strumenti di comunicazione. Forniamo informazioni coerenti attraverso i diversi canali mediatici (e.g. energy point, call center) e nel 2019 abbiamo iniziato a introdurre il CRM – Customer Relationship Management, concentrandoci sulla gestione dei lead.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo che sempre più clienti ricevano la fattura in formato digitale. Una scelta che stiamo favorendo attraverso attività di consumer behaviour volte a stimolare l'acquisto di prodotti green.</p>
	Soddisfazione delle/dei clienti	Operational	RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di non adeguata gestione, in termini di rapidità ed efficienza, del servizio clienti/utenti e dei reclami con possibili impatti sulla soddisfazione e perdita delle/dei clienti.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Per limitare il rischio di una gestione poco efficiente e offrire alle/ai nostre/i clienti un servizio rapido e orientato alla soluzione, utilizziamo numerosi strumenti di comunicazione, tra cui un numero verde bilingue che, per far fronte ai picchi di richieste, viene potenziato da un call center esterno. In questo modo rispettiamo tutti gli SLA del servizio.
	Cyber Security & Privacy	Compliance/ Operational	<p>RISK 1 COMPLIANCE – Rischio di mancata Compliance con le disposizioni di legge sulla privacy con riferimento alla protezione dei dati sensibili.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di incidenti di sicurezza e mancata gestione delle informazioni, della protezione dei dati sensibili e della proprietà intellettuale a causa della non adeguatezza dell'infrastruttura con possibile perdita o divulgazione dei dati. Rischio di possibili malfunzionamenti delle infrastrutture OT e IT con possibile impatto sulla continuità di erogazione dei servizi a causa di mancato/non adeguato potenziamento dell'infrastruttura informatica e predisposizione di piani di emergenza.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo garantire il rispetto della normativa in ambito privacy (GDPR). Per aggiungere tale obiettivo adottiamo le seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementazione e monitoraggio di procedure e processi specifici - Monitoraggio continuo dei sistemi informativi (compreso il flusso dei dati) - Compliance con la normativa privacy (nomine Responsabile del Trattamento, registro trattamento dati personali, misure TOM ex art. 32 GDPR, etc.) <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo garantire la protezione dei dati e dei sistemi da incidenti o attacchi di sicurezza e garantire la Business Continuity in caso di incidenti informatici (e.g. guasti del server, interruzioni di corrente). Per questo, ci avvaliamo di efficienti sistemi di protezione da attacchi e intrusioni interne ed esterne, abbiamo rinnovato la certificazione ISO 27001 e sviluppato piani di continuità operativa (ad esempio INS-212.01 Business Continuity – Disaster Recovery IT).</p>
	Innovazione, ricerca e sviluppo	Strategic/ Operational	RISK 1 STRATEGIC & OPERATIONAL – Rischio di mancata identificazione/pianificazione di progetti di innovazione e attività R&S nonché inadeguata canalizzazione delle risorse nell'ambito dei suddetti progetti/attività con potenziali impatti sullo sviluppo di nuove opportunità di business.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo sviluppare nuove soluzioni tecnologiche e contribuire attivamente al futuro energetico dell'Alto Adige con progetti di ricerca innovativi. Stiamo predisponendo una guideline sull'innovazione a livello di Gruppo a supporto delle attività dell'Innovation Board e stiamo portando avanti i progetti selezionati negli anni precedenti anche attraverso l'Alperia Startup Factory di cui nel 2020 abbiamo lanciato la terza edizione.

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
	Prodotti e servizi energetici sostenibili	Strategic/ Operational	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancato/non adeguato sviluppo di nuovi concetti energetici (e.g. prodotti e servizi) con potenziali impatti sugli obiettivi strategici di rendere l'attività “verde al 100%”.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancata/non adeguata gestione e sviluppo dei servizi di eletromobilità e delle infrastrutture di supporto.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo sviluppare nuove attività di impresa in linea con il “DNA 100% Green”, promuovere l'adesione e l'acquisto di prodotti green e aumentare la quota di vendita di prodotti e servizi sostenibili. Per questo, stiamo vagliando dei programmi di consumer behaviour volti a stimolare l'acquisto di prodotti green.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo promuovere l'eletromobilità e le infrastrutture di ricarica in Alto Adige. Per questo, stiamo rendendo Alperia un'e-mobility service provider e stiamo installando diverse infrastrutture di ricarica sul territorio.</p>
Aspetti ambientali	Acqua	Strategic/ Compliance/ Operational	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancata gestione dei cambiamenti climatici e di crescita dei fenomeni atmosferici (ad esempio, alluvioni, siccità, etc.) con impatti sul ciclo dell'acqua e sugli invasi con connessi risvolti relativi alla produttività degli impianti.</p> <p>RISK 2 COMPLIANCE – Rischio di mancata Compliance con le disposizioni normative.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di mancata implementazione delle misure di compensazione (ad esempio, scale di risalita per i pesci) e di perdita di biodiversità.</p> <p>RISK 4 OPERATIONAL- Rischio di gestione eventi di piene in dighe grandi.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Investiamo nella sicurezza e nella resilienza dei nostri impianti per essere preparati ai possibili impatti causati dal cambiamento climatico. Inoltre, promuoviamo attività di ricerca e sviluppo (ad esempio con il progetto Alperia Startup Factory e collaborando con università e aziende innovative di tutto il mondo) al fine di migliorare la sicurezza delle nostre infrastrutture.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo garantire il massimo livello di conformità alla normativa in materia ambientale. Per questo, ci atteniamo al rispetto delle disposizioni e contattiamo gli enti preposti per ottenere tutte le autorizzazioni necessarie. Rispettiamo le disposizioni normative sul Deflusso minimo vitale così da non danneggiare la flora e la fauna locali. Disponiamo, inoltre, delle certificazioni ISO 45001, 14001, 9001 e della registrazione EMAS.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Proteggiamo attivamente l'ambiente nonché la diversità biologica dei corsi d'acqua. Lo facciamo impiegando i finanziamenti previsti dal fondo ambientale per la realizzazione di diverse misure di miglioramento morfologico dei corsi d'acqua interessati dalle derivazioni idroelettriche. Inoltre, per definire le misure di compensazione più adatte, organizziamo dei tavoli di lavoro che prevedono il coinvolgimento di diverse/i stakeholder.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 4 – Abbiamo definito la procedura “Gestione Piene Grandi Dighe” e sviluppato un tool che simula eventi di piene.</p>
	Emissioni	Operational	<p>RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di mancata ottimizzazione delle tecnologie ecosostenibili e definizione di strumenti di monitoraggio sulle emissioni di gas a effetto serra (e.g. istituzione di un report a livello di Gruppo).</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancato rispetto dei piani di mobilità sviluppati per il parco veicoli aziendale con riferimento alla riduzione delle emissioni.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di mancato rispetto delle attività volte a ridurre l'inquinamento generato dagli impianti del Gruppo (e.g. emissioni in aria, scarichi in acqua, rifiuti, etc.).</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Sosteniamo il Piano Clima 2050 della Provincia di Bolzano-Alto Adige riducendo le nostre emissioni di gas a effetto serra. Abbiamo avviato un'attività di rendicontazione dei KPI in ambito ambientale ai fini del Bilancio di sostenibilità monitorando le emissioni e la carbon intensity del Gruppo.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo ridurre le emissioni legate alla mobilità, rendendo green in due anni il 100% del parco veicoli elettrificabile, ovvero il 50% dell'intero parco auto di Alperia. Già oggi disponiamo di 144 veicoli elettrici o ibridi.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Vogliamo ridurre al minimo l'inquinamento provocato dai nostri impianti, per questo abbiamo impiegato parte dei proventi del Green Bond per finanziare la modernizzazione delle centrali idroelettriche e la relativa rete di distribuzione.</p>
	Consumo di energia	Operational	RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di non adeguato monitoraggio dei consumi energetici e dei livelli di efficienza energetica di edifici e impianti con potenziali impatti sulla	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo migliorare il monitoraggio dei consumi energetici al fine di ridurre i consumi degli edifici e degli impianti con iniziative di efficienza energetica mirate. Lo facciamo anche attraverso Alperia Bartucci S.p.A., la ESCo che si occupa della realizzazione di progetti di efficienza

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
			progettazione di interventi di efficientamento energetico.	energetica e di servizi energetici innovativi in linea con gli obiettivi di efficientamento del Piano strategico del Gruppo. Il nostro obiettivo è, infatti, utilizzare, ove possibile, fonti energetiche rinnovabili per il funzionamento dei nostri impianti e dei nostri edifici.
	Gestione delle/dei fornitori/ori	Strategic/ Operational	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancata identificazione di specifici criteri/requisiti volti a garantire acquisti aziendali il più possibile locali e sostenibili e rischio di non adeguata attività di scelta e selezione delle/dei fornitori/ori.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di potenziali comportamenti eticamente non corretti da parte di fornitori/ori.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Per contribuire a creare valore sul territorio e selezionare fornitori/ori di materie prime adeguate/i al nostro business, ci poniamo strategicamente l'obiettivo di rendere i nostri acquisti il più possibile locali e sostenibili dal punto di vista ecologico e sociale. Il 100% delle/dei nostre/i nuove/i fornitori/ori viene sottoposto a screening secondo criteri ambientali e sociali. Per raggiungere gli obiettivi target che ci siamo dati rispetto alla selezione di nuove/i fornitori/ori sulla base di requisiti sociali e ambientali, abbiamo adottato il sistema Bravosolution, valutando l'inserimento di criteri di sostenibilità per categoria di merce (criticità alta, media, bassa).</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Per evitare il rischio di mancata trasparenza nel processo di selezione delle/dei fornitori/ori, in particolare in riferimento a tematiche di corruzione attiva/passiva, ci impegniamo per garantire una gestione responsabile della catena di fornitura con verifica dei requisiti di onorabilità, professionalità, tecnici e reputazionali delle/dei fornitori/ori. Inoltre, per scongiurare il rischio di comportamenti eticamente non corretti da parte di fornitori/ori, dipendenti, clienti e altre/i stakeholder, è contenuta nelle Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo una clausola di rispetto dei diritti umani.</p>
	Asset Integrity	Operational	<p>RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di mancata gestione delle attività ispettive e manutentive delle dighe e delle altre opere idrauliche (e.g. condotte, gallerie, etc.) volte a garantire integrità strutturale delle stesse al fine di evitare potenziali collassi totali o parziali con potenziali impatti sull'ambiente circostante e applicazione di sanzioni da parte dell'autorità.</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di cagionare danni alle comunità locali a causa di incidenti occorsi a impianti ubicati in luoghi potenzialmente sensibili a catastrofi naturali o ad attacchi terroristici.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Per garantire la sicurezza di chi abita in prossimità delle dighe e delle opere idrauliche, controlliamo e manuteniamo costantemente le infrastrutture, in accordo agli organi preposti e in ottemperanza alle disposizioni legislative. In particolare, stiamo redigendo l'Analisi del Rischio per le gallerie di derivazione, le condotte forzate, gli altri sistemi di adduzione e i canali di scarico; stiamo installando sistemi di protezioni differenziali e di massima portata per le condotte forzate e, in concomitanza con i revamping delle centrali, stiamo sostituendo gli organi di intercettazione. Le dighe e gli altri bacini di contenimento minori sono soggetti a specifica normativa e a controllo del Ministero delle Infrastrutture – Servizio Dighe e dell'ufficio dighe della Provincia Autonoma di Bolzano.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Per migliorare la gestione degli eventi di piena, abbiamo sottoscritto un protocollo di intesa con l'Agenzia per la Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano. È allo studio un sistema di previsione delle piene, che permetterebbe la messa in atto di azioni preventive. Vogliamo inoltre assicurare la Business Continuity di tutti i sistemi informatici e degli impianti e ridurre al minimo i rischi connessi a obiettivi sensibili per il terrorismo (e.g. Cyber Security e luoghi sensibili). Per questo abbiamo sviluppato un apposito Piano di Business Continuity e Disaster Recovery.</p>
Gestione del personale	Salute e sicurezza sul lavoro	Compliance	RISK 1 COMPLIANCE – Rischio di mancato raggiungimento di adeguati/massimi livelli di sicurezza sul lavoro delle/dei dipendenti e delle/dei fornitori/ori (imprese esterne), con riferimento a infortuni, incidenti e malattie professionali con potenziali non conformità della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo garantire il massimo livello di sicurezza sul lavoro per le/i nostre/i dipendenti e per le/i nostre/i fornitori/ori (imprese esterne). Disponiamo di numerosi strumenti come: un report mensile HSE in ambito salute e sicurezza (integrato di una sezione dedicata alla gestione dei rifiuti), pillole informative online sul tema della sicurezza, formazione dedicata per ogni società del gruppo, e certificazioni ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001 e ISO 27001, revisionate e rinnovate di anno in anno. Anche le imprese esterne vengono valutate in base a criteri legati alla sicurezza.

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
				Inoltre, nel corso del 2020 abbiamo avviato l'installazione di trenta defibrillatori semiautomatici. Essendo gestore di infrastrutture critiche abbiamo consolidato la partnership con l'Agenzia Protezione Civile della Provincia Autonoma di Bolzano.
		Operational	COVID-19 – Rischio di errato recepimento delle prescrizioni o di inadeguata definizione delle azioni aggiuntive al fine di ridurre/evitare il rischio di contagio sul posto di lavoro.	Per la gestione della pandemia da Covid-19, il Gruppo Alperia ha attivato l'Emergency Board e il comitato previsto dal protocollo condiviso del 24 aprile 2020. Tutte le misure sono state gestite a livello di Gruppo (acquisto materiale protettivo, applicazione dello smart working e relativi hardware necessari, limitazione della presenza delle/dei lavoratrici/ori nelle sedi, limitazioni per store e front office). Il tutto è stato sottoposto a un audit di verifica da parte dell'ente di certificazione IMQ al termine del quale è stato rilasciato un certificato per ogni organizzazione.
Sviluppo delle/dei dipendenti		Operational	<p>RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di non adeguata implementazione dei piani di formazione del personale volti a garantire lo sviluppo di specifiche competenze (ad esempio, piani di sviluppo per il management, high potential program, competenze digitali, corsi e-learning).</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di non adeguate politiche e procedure a livello di Gruppo in ambito risorse umane con potenziali impatti sulla selezione, gestione e sviluppo delle stesse.</p> <p>RISK 3 OPERATIONAL – Rischio di mancata Compliance rispetto alle attività formative del personale volte a garantire la conformità a specifici requisiti normativi (e.g. SSL, D.Lgs. 231/01).</p> <p>RISK 4 OPERATIONAL – Rischio di insoddisfazione delle/i collaboratrici/ori con potenziali inefficienze nella gestione delle attività aziendali.</p> <p>RISK 5 OPERATIONAL – Rischio di non adeguata definizione delle misure di retention e pianificazione delle nuove assunzioni a fronte dei piani di pensionamento di risorse chiave con potenziali impatti di perdita di know-how ed expertise, anche tecnica.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Abbiamo creato per le/i nostre/i dipendenti dei piani di sviluppo di carriera individuali e organizziamo attività di formazione interna/corsi e-learning specifiche a seconda delle esigenze (ad esempio sicurezza sul lavoro, change management, Cyber Security, etc.).</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo assicurare la presenza e il rispetto di politiche e procedure a livello di Gruppo per la selezione, gestione e sviluppo delle risorse umane. Applichiamo per questo le misure richieste dal Modello ex D.Lgs. 231/01 (segregazione dei compiti, procure e deleghe, tracciabilità, definizione e selezione obiettivi, misurazione delle performance, etc.).</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 3 – Vogliamo garantire il rispetto degli obblighi normativi relativi alla formazione del personale, aggiornando i piani formativi secondo quanto previsto dal sistema qualità e monitorandone l'effettivo svolgimento in ambito compliance (e.g. SSL, D.Lgs. 231/01).</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 4 – Vogliamo aumentare la soddisfazione tra le/i nostre/i dipendenti, per questo realizziamo indagini periodiche anche attraverso la consulenza di enti esterni (e.g. Great Place to Work®-Institute Italia). L'indagine eseguita nel 2019 ha evidenziato un tasso di gradimento del 50%, con un aumento di 9 punti rispetto all'indagine effettuata nel 2016.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 5 – Vogliamo creare un'azienda stabile ed efficiente che abbia un successo economico a lungo termine e che sia capace di affrontare con coerenza i piani di pensionamento delle sue risorse chiave. Per questo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - svolgiamo attività di promozione presso le principali scuole e università del territorio per attrarre giovani talenti in particolare nelle professioni tecniche; - abbiamo attivato il progetto "Talenti" che evidenzia tra il personale interno le/i dipendenti con potenziale di crescita; - continuamo a elaborare piani di sviluppo di carriera per le/i dipendenti "Pilastri" che hanno voglia di mettersi in gioco e che hanno le competenze di cui Alperia ha bisogno; - abbiamo definito i piani di successione per le singole BU; - abbiamo definito le back-up per alcune posizioni.

Ambito D.Lgs. 254/2016	Temi materiali	Tipologia di rischio	Rischio	Presidio di mitigazione/osservazioni
			<p>RISK 6 OPERATIONAL – Rischio di instaurare rapporti conflittuali tra le parti con conseguente impossibilità di sviluppo di politiche per il personale efficaci.</p> <p>RISK 7 OPERATIONAL – Rischio di assenza di meccanismi motivazionali (ad esempio team-building) a favore delle/dei collaboratrici/ori, con potenziali inefficienze nella gestione delle attività aziendali a causa della mancata diffusione di una cultura della comunicazione volta a garantire feedback sulle performance e sensibilizzazione interna mediante workshop mirati.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 6 – Instauriamo con le/i dipendenti e con i rispettivi sindacati rapporti improntati sul dialogo, limitando le conflittualità e generando opportunità di sviluppo nel mutuo interesse delle parti.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 7 – Vogliamo stabilire una cultura della comunicazione trasparente al fine di evitare potenziali inefficienze nella gestione delle attività aziendali. Lo facciamo con attività motivazionali e di team building e con attività di formazione e di sviluppo delle carriere.</p>
	Diversità e pari opportunità	Strategic / Operational	<p>RISK 1 STRATEGIC – Rischio di mancata definizione/ampliamento di misure (ad esempio tavole rotonde, formazione) volte a coinvolgere stakeholder (istituzioni scolastiche, dipendenti) al fine di sensibilizzare l'opinione interna ed esterna sul tema delle "Donne nelle professioni tecniche e nel management".</p> <p>RISK 2 OPERATIONAL – Rischio di mancato equilibrio tra lavoro e vita privata.</p>	<p>MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo attirare più donne nelle professioni tecniche e nei ruoli manageriali. Stiamo promuovendo la nostra realtà presso le principali scuole e università del territorio, favorendo l'incontro con alcune professioniste donne che già lavorano in Alperia. Abbiamo iniziato a collaborare con l'Associazione Valore D e abbiamo creato un modulo dedicato all'empowerment femminile nei nostri programmi per i "Talenti" con l'obiettivo di aumentare la diversity nella governance.</p> <p>MITIGATION / CONTROL ACTION 2 – Vogliamo essere un'azienda a misura di famiglia sia per gli uomini che per le donne. Per questo motivo, promuoviamo orari ridotti e flessibili per le/i nostre/i dipendenti. Grazie alle misure che abbiamo adottato, abbiamo ottenuto la certificazione Audit Famiglia e Lavoro dall'Agenzia per la Famiglia della Provincia Autonoma e dalla Camera di Commercio. Nel 2020, inoltre, a seguito di Covid-19, abbiamo implementato lo smart working e coinvolto le/i collaboratrici/ori in un'indagine su questa modalità lavorativa che ha dato esiti molto positivi. Per questo, prevediamo di mantenerla parte della nostra organizzazione aziendale anche al termine dell'emergenza sanitaria.</p>
Lotta contro la corruzione	Anticorruzione	Operational	RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di mancato monitoraggio dei processi e delle attività soggette al rischio di corruzione tra privati e nei rapporti con la pubblica amministrazione nonché dei rapporti con le parti correlate.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Vogliamo ridurre al minimo il fenomeno della corruzione attiva e passiva sia tra privati e del conflitto di interessi sia nei rapporti con la pubblica amministrazione. Per questo, adottiamo il Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01 (corruzione attiva), abbiamo implementato la procedura di Whistleblowing e seguiamo un rigoroso Codice Etico.
Rispetto dei diritti umani	Gestione delle/dei fornitori/ori Diversità e pari opportunità Salute e sicurezza sul lavoro Sviluppo delle/dei dipendenti	Operational	RISK 1 OPERATIONAL – Rischio di violazione dei diritti umani.	MITIGATION / CONTROL ACTION 1 – Il rispetto dei diritti umani è fondamentale per Alperia. Adottiamo un sistema di valori basato sul rispetto della dignità, dell'uguaglianza e della libertà di ogni individuo. Un impegno che rivolgiamo sia all'interno che all'esterno, adottando comportamenti coerenti nella scelta delle/dei fornitori/ori tanto che i contratti di acquisto e le Condizioni Generali di Contratto a livello di Gruppo prevedono una clausola vincolante di rispetto dei diritti umani (a partire dal rispetto e dalla tutela dei diritti umani, della salute e della sicurezza sul lavoro, nonché il rispetto per l'ambiente e la sostenibilità). Ci impegniamo inoltre per offrire a tutte/i le/i dipendenti del Gruppo un ambiente di lavoro non discriminatorio e pari opportunità indipendentemente da età, sesso, provenienza linguistica o eventuali disabilità. Per Alperia ciò implica anche la garanzia di parità retributiva e di pari opportunità di carriera per uomini e donne. Ogni dipendente Alperia ha il diritto di informarsi e di esprimere liberamente le proprie opinioni, senza per questo essere discriminato per alcuna ragione (razziale, politica, religiosa).

GRI CONTENT INDEX {GRI 102-55}

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission				
			Part omitted	Reason	Explanation		
GRI 101: Foundation 2016							
General Disclosures							
Organisational profile							
GRI 102: General disclosures 2016	102-1 Name of the organisation	See chapter 'Who we are', pp. 12-16	none				
	102-2 Activities, brands, products, and services	See chapter 'Our corporate structure', pp. 13-15 and chapter 'Integrated strategy', pp. 17ff.	none				
	102-3 Location of headquarters	See chapter 'Who we are', pp. 12-16	none				
	102-4 Location of operations	See chapter 'Who we are', pp. 12-16	none				
	102-5 Ownership and legal form	See chapter 'Who we are', pp. 12-16	none				
	102-6 Markets served	See chapter 'Who we are', pp. 12-16	none				
	102-7 Scale of the organisation	See chapter 'Who we are', pp. 12-16 and Appendix 'Figure 1' and 'Figure 7'	none				
	102-8 Information on employees and other workers	See chapter 'Employees', pp. 99ff. and Appendix 'Figure 26'	102-8-b	not applicable	Split by region: Alperia is a regional company.		
	102-8-d: No significant portion of the organisation's activities are performed by workers who are not employees.						
	102-8-e: No significant variations in the numbers reported in Disclosures 102-8-a, 102-8-b, and 102-8-c (such as seasonal variations in the tourism or agricultural industries).						
	102-8-f: Data based on actual employee numbers registered in the HR software.						
	102-9 Supply chain	See chapter 'Value chain', p. 16 and chapter 'Supplier management', pp. 64ff.	none				
	102-10 Significant changes to the organisation and its supply chain		none		There has not been any significant change in the supply chain.		
	102-11 Precautionary principle or approach	See chapter 'Risks and opportunities', pp. 38ff.	none				

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part omitted	Reason	Explanation
	102-12 External initiatives	See chapter 'Selected external initiatives', p. 15, chapter 'Investment in infrastructure', p. 45, chapter 'Sponsorship', pp. 90-91 and chapter 'Innovation, research and development', pp. 117ff.	none		
	102-13 Membership of associations	See chapter 'Associations', pp. 15-16	none		
	EU1 Installed capacity	See Appendix 'Figure 5'	none		
	EU2 Net energy output	See chapter 'Green energy supply', pp. 53-54 and Appendix 'Figure 6'	none		
	EU3 Number of residential and commercial customer accounts	See chapter 'Customer satisfaction', pp. 84ff. and Appendix 'Figure 18'	none		
	EU4 Length of above and underground transmission and distribution lines by regulatory regime	See chapter 'Our distribution network', pp. 54ff. and Appendix 'Figure 8'	none		
	Strategy				
	102-14 Statement from senior decision-maker	See chapter 'Letter to the stakeholders', pp. 4ff.	none		
	102-15 Key impacts, risks, and opportunities	See chapter 'Risks and opportunities', pp. 38ff. and chapter 'Legislative Decree 254/16: mapping and risk management' pp. 142ff.	none		
	Ethics and integrity				
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behaviour	See chapter 'Who we are', pp. 12-16, chapter 'Corporate governance', p. 19, and chapter 'Disciplinary Code and Golden Rules', pp. 20-21	none		
	Governance				
	102-18 Governance structure	See chapter 'Corporate governance', p. 19, and chapter 'Governance tools', pp. 20ff.	none		
	Stakeholder engagement				
	102-40 List of stakeholder groups	See chapter 'Stakeholder management', pp. 28-29	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part omitted	Reason	Explanation
	102-41 Collective bargaining agreements	100% of total employees are covered by collective bargaining agreements.	none		
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	See chapter 'Stakeholder management', pp. 28-29	none		
	102-43 Approach to stakeholder engagement	See chapter 'Stakeholder management', pp. 28-29 and chapter 'Transparent marketing and communication', pp. 89ff.	none		
	102-44 Key topics and concerns raised	See chapter 'Stakeholder Management', pp. 28-29	none		
	Reporting practice				
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	See Appendix 'Note on methodology', p. 178	none		
	102-46 Defining report content and topic boundaries	See chapter 'Materiality Matrix', p. 25	none		
	102-47 List of material topics	See chapter 'Materiality matrix', p. 25	none		
	102-48 Restatements of information	See Appendix 'Note on methodology', p. 178	none		
	102-49 Changes in reporting	See Appendix 'Note on methodology', p. 178	none		
	102-50 Reporting period	See Appendix 'Note on methodology', p. 178	none		
	102-51 Date of most recent report		none		April 2020
	102-52 Reporting cycle	See Appendix 'Note on methodology', p. 178	none		
	102-53 Contact point for questions regarding the report	See Appendix 'Contacts', p. 179	none		
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	See Appendix 'Note on methodology', p. 178	none		
	102-55 GRI content index	See Appendix 'GRI content index', pp. 148ff.	none		
	102-56 External assurance	See Appendix 'Independent auditors' Report', pp. 173ff.	none		

Material topics

GRI 200 Economic Standard Series

Economic performance

GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: economic value', p. 133	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part omitted	Reason	Explanation
GRI 201: Economic performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	See chapter 'Economic Value' pp. 42-43 and Appendix 'Figure 2' and 'Figure 3'	none		
Indirect economic impacts					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: economic value', p. 133	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 203: Indirect economic impacts 2016	203-1 Investment in infrastructure and services supported	See chapter 'Investment in infrastructure', pp. 45ff., chapter 'Innovation, research and Development', pp. 117ff. and Appendix 'Figure 4'	none		
Procurement practices					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: supply chain management', p. 132	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 204: Procurement practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	See chapter 'Supplier management' pp. 64ff. and Appendix 'Figure 12'	none		The organisation's geographical definition of "significant location of operations" refers to the Province of South Tyrol.
Tax					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: tax', p. 133	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	See chapter 'Taxes' pp. 43-44	207-1-a-i	not available	Alperia does currently not have a formalised tax strategy.
	207-2 Tax governance, control, and risk management	See chapter 'Taxes', pp. 43-44			

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part omitted	Reason	Explanation
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	See chapter 'Taxes' pp. 43-44	none		
GRI 300 Environmental Standards Series					
Energy					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: Energy Consumption', pp. 136-137	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organisation	See chapter 'Energy consumption' p. 75 and Appendix 'Figure 7' and 'Figure 16'	none		
	302-4 Reduction of energy consumption	See chapter 'Investment in infrastructure', pp. 45ff. and chapter 'Sustainable products and services' pp. 126ff.	none		
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	See chapter 'Sustainable products and services' pp. 126ff.	none		
Water					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: Water', pp. 134ff.	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
Alperia own 2017	ALP 6 Water released for minimum flow	See chapter 'Water' pp. 69ff. and Appendix 'Figure 15'	none		
	ALP 7 Incidents of non-compliance with MVF requirements	See Appendix 'Figure 15'	none		
Emissions					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: emissions', p. 136	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	See chapter 'Emissions', pp. 77ff. and Appendix 'Figure 17'	none		
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	See chapter 'Emissions', pp. 77ff. and Appendix 'Figure 17'	none		
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	See chapter 'Emissions', pp. 77ff. and Appendix 'Figure 17'	none		
	305-4 GHG emissions intensity	See chapter 'Emissions', pp. 77ff. and Appendix 'Figure 17'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part omitted	Reason	Explanation
	305-5 Reduction of GHG emissions	See chapter 'Emissions', pp. 77ff. and Appendix 'Figure 17'	none		
	305-7 Nitrogen oxides (NOX), sulphur oxides (SOX), and other significant air emissions	See chapter 'Emissions', pp. 77ff.	none		
Supplier environmental assessment					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: supplier management', p. 132	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	See chapter 'Supplier management' pp. 64ff. and Appendix 'Figure 13'	none		
GRI 400 Social Standards Series					
Employment					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: employee development', pp. 138-139	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	See chapter 'Employee development', pp. 100ff. and Appendix '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', pp. 106ff. and Appendix 'Figure 32'	none		
Occupational health and safety					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: occupational health and safety', p. 140	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 403: Occupational health and safety 2018	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	See chapter 'Occupational health and safety', pp. 111ff.	none		
	403-9 Work-related injuries	See Appendix 'Figure 34'	none		
	403-10 Work-related ill health	See Appendix 'Figure 33'	none		
Training and education					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: employees Development', pp. 138-139	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part omitted	Reason	Explanation
GRI 404: Training and education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	See chapter 'Occupational health and safety', pp. 111ff., chapter 'Employee development', pp. 100ff. and Appendix 'Figure 28'	none		
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	See chapter 'The evolution of leadership and personnel', pp. 102-103			
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	See chapter 'The evolution of leadership and personnel', pp. 102-103 and Appendix 'Figure 29'	none		
Diversity and equal opportunity					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: diversity and equal opportunity', p. 139	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 405: Diversity and equal opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	See chapter 'Corporate governance', p. 19, chapter 'Diversity and equal opportunities', pp. 106ff. and see Appendix 'Figure 30'	none		
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	See chapter 'Diversity and equal opportunities', pp. 106ff. and Appendix 'Figure 31'	none		Significant locations of operations: all our consolidated companies are included.
Human rights assessment					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Appendix 'Management approach: Supplier Management', p. 132	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 412: Human rights assessment 2016	412-3 Significant investment agreements and contracts that include human-rights clauses or that underwent human-rights screening	See Appendix 'Figure 14'	none		Significant contracts are defined as "contracts managed centrally at group level by procurement and which exceed a value of €100,000".
Supplier social assessment					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: supplier management', p. 132	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 414: Supplier social assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	See chapter 'Supplier management' pp. 64ff. and Appendix 'Figure 13'	none		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part omitted	Reason	Explanation
Marketing and labelling					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: transparent marketing and communication', pp. 137-138	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 417: Marketing and labelling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labelling	See chapter 'Transparent marketing and communication', pp. 89ff.	417-1-b	not available	Requirements are mainly related to information contained on our invoices.
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labelling		none		There have been no such incidents.
Alperia Own 2017	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	See Appendix 'Figure 23'	none		There were no known incidents in 2020 of non-compliance with voluntary sponsoring and donation codes.
	ALP 8 Complaints concerning communication and marketing that is not transparent		ALP8	not available	Currently, there is no centralised grievance mechanism in place. We have set a target to implement a centralised grievance mechanism by 2021.
Customer privacy					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: Cybersecurity', p. 138	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
GRI 418: Customer privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	See chapter 'Cybersecurity', pp. 96-97 and Appendix 'Figure 24' and 'Figure 25'	none		
Availability and reliability					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: security of supply', p. 132	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
G4 Electric utilities sector disclosures 2013	EU10 Planned capacity against projected electricity demand over the long term, broken down by energy source and regulatory regime	See chapter 'Green energy supply', pp. 53-54 and Appendix 'Figure 5'	split by regulatory regime	not applicable	Split by regulatory regime is not applicable.
	EU29 Average power outage duration	See chapter 'Our distribution network', pp. 54ff. and Appendix 'Figure 9'	none		
	EU28 Power outage frequency	See chapter 'Our distribution network', pp. 54ff. and Appendix 'Figure 8'	none		
	EU30 Average plant availability factor by energy source and by regulatory regime	See Appendix 'Figure 10'	split by regulatory regime	not applicable	Split by regulatory regime is not applicable.

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission		
			Part omitted	Reason	Explanation
Customer satisfaction					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: Customer Satisfaction', p. 137	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
Alperia own 2017	ALP1 Monthly average of calls answered – green number	See chapter 'Customer satisfaction', pp. 84ff. and Appendix 'Figure 19'	none		
	ALP2 Customer complaints	See chapter 'Customer satisfaction', pp. 84ff. and Appendix 'Figure 20'	none		
	ALP3 Customer satisfaction index	See chapter 'Customer satisfaction', pp. 84ff. Appendix 'Figure 21'	ALP3		The customer satisfaction survey was postponed due to the COVID-19 pandemic.
Research and development					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: innovation, research and development', pp. 140-141	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
G4 Electric utilities sector disclosures 2013	EU8 Research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development	See chapter 'Innovation, research and development', pp. 117ff. and Appendix 'Figure 35'	none		
Sustainable products and services					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	See Appendix 'Management approach: Sustainable Products and Services', p. 141	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
G4 Electric utilities sector disclosures 2013 / Alperia own 2017	ALP4 Share of revenues from sustainable products and services	See chapter 'Sustainable products and services', pp. 126ff. and Appendix 'Figure 36'	none		
	ALP5 Description of new business initiatives with sustainable products and services	See chapter 'Sustainable products and services', pp. 126ff.	none		
Disaster/emergency planning and response					
GRI 103: Management approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its boundary	See Appendix 'Management approach: asset integrity' p. 134 and chapter 'Asset integrity', pp. 61-62	none		
	103-2 The management approach and its components		none		
	103-3 Evaluation of the management approach		none		
G4 Electric utilities sector disclosures 2013	EU21 Disaster/emergency planning and response	See chapter 'Asset integrity', pp. 61-62	none		

LISTA INDICATORI COMPLETA

Nota: per i dati numerici la virgola è usata come separatore decimale.

Territorio

Economic development

Tabella 1: Financial indicators {GRI 102-7}

	Unit	2020	2019 ^{*1}	2018	2017	YtY variation
Revenues	EUR	1.437.718.992	1.546.878.354	1.272.182.146	1.123.490.760	-7%
Net financial position	EUR	-394.993.918	-383.917.923	-387.653.511	-421.765.304	-3%

^{*1} Data have been restated to align them to the new accounting method introduced in 2020.

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

	Unit	2020	2019 ^{*5}	2018	2017	YtY variation
Direct economic value generated:	EUR	1.437.718.992	1.546.878.354	1.272.182.146	1.123.490.760	-7%
Revenues	EUR	1.437.718.992	1.546.878.354	1.272.182.146	1.123.490.760	-7%
Economic value distributed:	EUR	1.375.769.723	1.490.245.497	1.228.491.345	1.121.559.780	-8%
<i>Operating costs^{*1}</i>	EUR	1.196.350.493	1.327.594.723	1.067.875.802	962.787.064	-10%
%	% ^{*4}	83,2	85,8	84,0	85,8	
<i>Employee wages and benefits</i>	EUR	77.068.468	73.093.184	68.525.722	67.720.277	5%
%	% ^{*4}	5,3	4,7	5,4	6,0	
<i>Payments to providers of capital</i>	EUR	9.514.673	9.250.687	13.443.507	19.524.556	3%
%	% ^{*4}	0,7	0,6	1,1	1,7	
<i>Payments to government^{*2}</i>	EUR	90.180.251	78.524.074	76.939.902	69.869.747	15%
%	% ^{*4}	6,3	5,1	6,0	6,2	
<i>Community investments^{*3}</i>	EUR	2.655.837	1.782.828	1.706.412	1.658.137	49%
%	% ^{*4}	0,2	0,1	0,1	0,1	
Economic value retained	EUR	61.949.269	56.632.857	43.690.801	1.930.980	9%
	%	4,3	3,7	3,4	0,2	

^{*1} The purchase of energy for trading purposes accounts for about 90% of the operating costs.

^{*2} This item includes taxes (IRES, IRAP, IMU, etc.) and other payments (such as water, state, and riparian royalties; free energy; environmental funds, etc.).

^{*3} This item includes sponsoring costs and donations.

^{*4} Percentage of direct economic value generated.

^{*5} Data have been restated to align them to the new accounting method introduced in 2020.

Tabella 3: Value for South Tyrol^{*1} {GRI 201-1}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Employee wages and benefits	EUR	70.264.455	69.682.656	66.384.082	67.720.277	1%
	%	27	30	30	37	
Payments to government	EUR	90.951.387	78.524.074	76.939.902	69.869.747	16%
	%	35	33	35	39	
Dividends to local governments	EUR	33.300.000	26.000.000	24.000.000	15.200.000	28%
	%	13	11	11	8	
Community investments	EUR	2.655.837	1.782.828	1.706.412	1.658.137	49%
	%	1	1	1	1	
Local procurement	EUR	60.286.081	59.833.219	53.343.496	26.501.483	1%
	%	24	25	24	15	
Total value for South Tyrol	EUR	257.457.761	235.822.778	222.373.892	180.949.643	9%
	%	100	100	100	100	

^{*1} Alperia Bartucci, Gruppo Green Power, Alperia Sum and Hydrodata are excluded from the count because they are located outside South Tyrol.

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

Type:	Unit	2020	%	2019	2018	2017	YtY variation
Energy distribution	EUR	46.390.000	37	41.571.000	36.520.000	29.663.000	12%
Teleheating and services	EUR	11.251.000	9	13.059.000	6.866.000	8.596.000	-14%
Energy production – mandatory	EUR	27.529.000	22	19.078.000	17.147.000	13.663.000	44%
Energy production – stay in business	EUR	4.804.000	4	10.777.000	9.009.000	3.420.000	-55%
Smart Region	EUR	14.003.000	11	9.235.000	7.718.000	0	52%
IT infrastructure and digital projects	EUR	20.783.000	16	7.836.000	4.294.000	1.135.317	165%
Supply and trading	EUR	1.095.000	0,5	1.430.000	412.000	825.000	-23%
Facility investments	EUR	773.000	0,5	588.000	1.587.000	1.646.225	31%
Other investments	EUR	72.000	0	1.126.000	828.000	2.751.106	-94%
Total	EUR	126.700.000	100	104.700.000	84.381.000	61.699.648	21%

Security of supply

Tabella 5: Energy capacity {GRI EU1; GRI EU10}

	Unit	2020	2019
Projected energy demand in South Tyrol in 2050 ^{*1}	GWh	4.303	4.144
Produced electricity from renewable sources by Alperia	GWh	5.061	4.326
Hydroelectric capacity ^{*2}	GW	ca.1,4	ca.1,4
Capacity under construction ^{*3}	GWh	3	0

^{*1} Data calculated based on data taken from the 'Piano Clima Energia-Alto Adige-2050' and 'dati statistici TERNA 2019'.

^{*2} Number only covers the total hydroelectric installed capacity of the plants managed by Alperia.

^{*3} New capacity under construction: new MVF plant Tel of 700 kW installed capacity with a future production capacity of ca. 3 GWh.

Tabella 6: Net energy output broken down by primary energy source^{*1} {GRI EU2}

	Unit	2020	% ^{*3}	2019	2018	2017	YtY variation
Total net produced electric energy	GWh	5.108		4.373	4.256	3.712	17%
thereof:							
Hydro	GWh	4.772	90	4.044	3.961	3.344	18%
Photovoltaic	GWh	19	0	22	21	24	-13%
Cogeneration (gas/gasoline)	GWh	47	1	47	53	66	0%
Biofuel	GWh	270	5	260	221	278	4%
Total net produced energy for heating ^{*2}	GWh	222	4	217	199	195	2%
Total net energy output	GWh	5.330		4.590	4.455	3.907	16%

^{*1} 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%.

^{*2} Includes thermal energy produced by biomass, gas, gasoline and energy acquired from waste plant.

^{*3} Percentage of total energy output.

	Unit	2020	2019	2018	2017
Net produced energy from renewable sources	GWh	5.061	4.326	4.203	3.977
	%	95	94	94	94

Tabella 7: Quantity of products provided {GRI 102-7; GRI 302-1}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Electricity sold to end customers	GWh	5.372	5.423	3.994	3.212	-1%
thereof green-labelled electricity sold to end customers	GWh	2.015	1.813	1.891	657	11%
%	%	38	33	47	20	
Trading	GWh	3.166	4.788	1.907	2.310	-34%
Thermal energy sold to end customers	GWh	222	217	199	195	2%
Natural gas sold to end customers	MSmc	421	464	367	328	-9%
thereof green-labelled gas sold to end customers	MSmc	3	1	0	0	330%
%	%	1	0	0	0	

Tabella 8: Distribution network^{*1} {GRI EU4}

Electricity distribution network	Unit	2020			% of under-ground lines	2019			2018			% of under ground lines
		Above ground	Under-ground	Total		Above ground	Under-ground	Total	Above ground	Under-ground	Total	
Length of transmission and distribution lines	km	239	21	260	8%	233	19	252	8%	211	13	224
High voltage	km	1.129	2.298	3.427	67%	1.171	2.144	3.315	65%	1.237	2.067	3.304
Medium voltage	km	1.097	4.167	5.264	79%	1.126	4.043	5.169	78%	1.155	3.945	5.100
Low voltage	km	2.465	6.486	8.951	72%	2.530	6.206	8.736	71%	2.603	6.025	8.628
Total	km											

^{*1} Distribution network includes the network of Edyna S.r.l., Edyna Transmission S.r.l., Municipality of Parcines, and Municipality of Laces.

Gas distribution network	Unit	2020	2019	2018	2017
	km	113	113	113	112
Municipalities supplied with electricity and gas out of a total of 116 South Tyrolean municipalities	Unit	2020	2019	2018	2017
	No. Municipalities	96	96	98	98
Customers connected to the electricity grid	Unit	2020	2019	2018	2017
	No. PODs ^{*2}	235.585	233.335	232.207	229.000
					1%

^{*2} Only end customers included in the years 2017-2019. As of 2020 all PODs (including interconnected distributors) are included.

Electricity distributed in South Tyrol ^{*3}	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
	TWh ^{*3}	2,7	2,6	2,6	2,5	-4%

^{*3} Only energy distributed to end customers included in the years 2017-2019. As of 2020 all energy distributed is included.

Substations ^{*4}	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Primary HV/MV substations	No.	37	37	36	33	0%
Secondary MV/LV substations	No.	4.131	4.121	4.112	4.025	0%
MV switching substation	No.	45	46	48	47	-2%

^{*4} Includes substations of Edyna S.r.l., Edyna Transmission S.r.l., Municipality of Parcines, and Municipality of Laces.

Tabella 9: System Average Interruption Frequency/Duration Index (SAIFI/SAIDI) {GRI EU28; GRI EU29}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
SAIFI (Frequency of interruptions per customer)	No.	1,91	1,51	1,73	1,69	27%
SAIDI (Power outage duration per customer)	Minutes	29,82	28,07	27,36	20,74	6%

Asset integrity

Tabella 10: Energy availability {GRI EU 30}

Availability factor *1	Unit	2020	2019	2018	2017
Energy source	Hydro	%	88,88	86,43	87,67
	Photovoltaic	%	not available	not available	not available

Tabella 11: Environmental incidents

	Unit	2020	2019	2018
Number of environmental incidents	No.	2	0	0
Number of significant environmental incidents	No.	0	0	0
Financial impact of environmental incidents ^{*1}	EUR	0	0	0

^{*1} This includes fines paid and costs for cleanup.

Supplier management

Tabella 12: Proportion of spending on local suppliers^{*1} {GRI 204-1}

	Unit	2020	2019	2018	2017
Percentage of products and services purchased locally (based on expenditure in EUR)	%	36	35	27	34
Percentage of works purchased locally (based on total works expenditure)	%	72	42	36	41
Percentage of services purchased locally (based on total service expenditure)	%	20	39	22	51
Percentage of products purchased locally (based on total product expenditure)	%	21	18	19	15
Percentage of contracts awarded locally (based on number of contracts)	%	58	62	60	59

^{*1} The organisation's geographical definition of "local" refers to the province of South Tyrol. Data does not include procurement data for Alperia Bartucci, Alperia SUM and GGP, as they are located outside of the province of South Tyrol.

Tabella 13: New suppliers that were screened using environmental and social criteria {GRI 308-1; GRI 414-1}

	Unit	2020 ^{*1}	2019	2018	2017
Percentage of new suppliers that were screened using environmental and or social criteria	%	100	100	100	100

^{*1} All suppliers must pass the screening of pre-established requirements (e.g. minimum certification requirements such as EMAS, ISO 14001, OHSAS 18001 o ISO 9001).

Tabella 14: Significant investment agreements and contracts that include human-rights clauses or that underwent human-rights screening^{*1} {GRI 412-3}

	Unit	2020	2019	2018	2017
Number of significant investment agreements and contracts that include human-rights clauses	No.	information unavailable	information unavailable	0	0
Percentage of significant investment agreements and contracts that include human-rights clauses	%	information unavailable	information unavailable	0	0

^{*1} Clause was included in the General Terms and Conditions of contracts as of May 2019. All new significant contracts include this clause, however there may still be active contracts signed prior to 2019, which did not include this clause, thus the exact number and percentage cannot be reported. Significant contracts are defined as "contracts, which are managed centrally at group level by procurement and which exceed a value of €100,000".

Green Mission

Water

Tabella 15: Water {ALP6; ALP 7}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Water released for minimum flow	litres per second	38.919	38.926	38.883	38.178	0%
Incidents of non-compliance with MVF (minimum vital flow) requirements	No.	1	0	0	0	100%

Tabella 16: Energy consumption within the organisation {GRI 302-1}

	Unit	2020	%	2019	%	2018	%	YtY variation
Total energy consumption within the organisation from non-renewable sources:	TJ	1.168	32%	1.204	34%	1.117	36%	-3%
Gasoline	TJ	25	1%	78	2%	36	1%	-67%
Natural gas	TJ	738	20%	751	21%	741	24%	-2%
Electricity for own consumption (produced and acquired)	TJ	404	11%	375	11%	340	11%	8%
Total energy consumption within the organisation from renewable sources:	TJ	2.478	68%	2.340	66%	1.981	64%	6%
Palm oil	TJ	2.125	58%	1.997	56%	1.708	55%	6%
Wood chips	TJ	168	5%	173	5%	167	5%	-3%
Electricity for own consumption (produced and acquired)	TJ	185	5%	170	5%	106	4%	9%
Heat for own consumption (acquired)	TJ	-	0%	-	0%	-	0%	0%
Total energy consumption within the organisation	TJ	3.646	100%	3.544	100%	3.099	100%	3%

Tabella 17: GHG emissions^{*1} {GRI 305}

	Unit	2020	2019	2018	YtY variation
Gross direct (Scope 1) GHG emissions ^{*2}	tCO ₂ e	45.483	52.709	45.019	-14%
Biogenic CO ₂ emissions ^{*2}	tCO ₂ e	11.364	3.551	3.368	220%
Gross location-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions ^{*3}	tCO ₂ e	34.878	34.662	34.559	1%
Gross market-based energy indirect (Scope 2) GHG emissions ^{*4}	tCO ₂ e	25.596	39.393	44.538	-35%
Gross other indirect (Scope 3) GHG emissions ^{*5*7}	tCO ₂ e	2.833.961	32.096	27.931	8.730%
Total location-based operational (Scope 1 & 2) GHG emissions	tCO ₂ e	91.725	90.882	82.946	1%
Total market-based operational (Scope 1 & 2) GHG emissions	tCO ₂ e	82.443	95.653	92.925	-14%
Total GHG emissions location-based	tCO ₂ e	2.925.686	122.978	110.877	2.279%
Total GHG emissions market-based	tCO ₂ e	2.916.404	127.749	120.857	2.183%
Operational GHG emissions intensity (Scope 1 & 2 – location-based) ratio for the organisation ^{*6}	tCO ₂ e /MWh of produced energy (gross)	0,02	0,02	0,02	
Operational GHG emissions intensity (Scope 1 & 2 – market-based) ratio for the organisation ^{*6}	tCO ₂ e /MWh of produced energy (gross)	0,01	0,02	0,02	
Total GHG emissions intensity (Scope 1, 2 & 3 – location-based) ratio for the organisation ^{*6}	tCO ₂ e /MWh of produced energy (gross)	0,55	0,03	0,02	
Total GHG emissions intensity (Scope 1, 2 & 3 – market-based) ratio for the organisation ^{*6}	tCO ₂ e /MWh of produced energy (gross)	0,55	0,03	0,03	

¹ The main gases included are CO₂, CH₄, N₂O and SF₆.

² Emission factors used according to DEFRA (car fleet, biogenic emission); data consolidated according to financial control; data aggregated based on the GHG Protocol. Biogenic emission out of wood chip biomass and palm oil are calculated with DEFRA 2020. The increase in emissions is due to an update in the emission factor.

³ Location-based emission factor used for purchased electricity: ISPRA (2018) based on the Italian energy mix; emission factor used for purchased heat.

⁴ Market-based emission factor used for non-renewable purchased electricity: Italian residual mix; market-based emission factor used for electricity losses (T&D process): Italian energy mix. The accounting method used for market-based emissions in 2020 is different from the previous year due to a more detailed analysis regarding the non-renewable electricity sources (split of electricity losses and purchased electricity).

⁵ Includes rented car fleet and well-to-tank-associated emissions (emissions associated with the extraction, refining and transport of raw fuel material sources such as palm oil or natural gas). Downstream emissions related to the sale of products are included as well: gas methane (845.739 tCO₂e) and non-renewable energy electricity (1.931.484 tCO₂e). Emission factors used: DEFRA and cargo manifest.

⁶ Biogenic emissions are included in ratio.

⁷ The increase in 2020 of Scope 3 emissions is due to the accounting of downstream emissions relating to the sale of non-green products (gas and electricity).

Proportion of emissions	Unit	2020
Scope 1	%	2
Scope 2	%	1
Scope 3	%	97

Emissions avoided	Unit	2020
Scope 1 ¹	tCO ₂ e	1.935
Scope 2 ²	tCO ₂ e	674
Scope 3 ³	tCO ₂ e	2.159.539
Total emissions avoided ⁴	tCO ₂ e	2.162.148

¹ Own consumption of energy from renewable sources; use of own electric vehicles instead of fuel-powered vehicles.

² Emissions reduction activities for office heating; procurement of electricity from renewable sources for offices; projects to reduce network losses in electricity distribution.

³ Sale of electricity from renewable sources (self-generated and purchased); rental of electric cars for own use; sale of electricity and heat with lower emissions impact than separate generation; energy efficiency projects for third-party customers; electronic billing; use of e-bikes.

⁴ Compensations are not included.

Customers

Customer satisfaction

Tabella 18: Number of customer accounts^{*1*2} {GRI EU 3}

Type	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Electricity customer accounts	No.	275.000	261.000	236.000	193.000	5%
Heating customer accounts	No.	1.844	1.772	1.716	1.674	4%
Gas customer accounts	No.	64.000	61.000	60.000	59.000	5%
Total customer accounts	No.	340.844	323.772	297.716	253.674	5%

^{*1} Customer accounts = active connections to the grid (POD) as per 31 Dec.

^{*2} Smart Region customer accounts are not included.

Tabella 19: Monthly average of calls answered at toll-free number^{*1} {ALP 1}

	Unit	2020 ^{*2}	2019	2018	2017
Monthly average of calls answered – green number	%	96	97	97	97

^{*1} Includes only calls made to the green number of ASS.

^{*2} In 2020, we recorded a 65% increase in calls received at the call centre (base year 2019).

Tabella 20: Customer complaints^{*1} {ALP 2}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Number of complaints within the reporting period	No.	448	403	533	587	11%
i. thereof number of complaints registered within the reporting period ^{*2}	No.	448	402	533	587	11%
ii. thereof number of complaints addressed within the reporting period ^{*3}	No.	446	401	533	587	11%
Number of unaddressed complaints including prior periods^{*4}	No.	0	2	0	0	-100%
Resolution rate customer complaints within the reporting period, addressed within 30 days^{*5}	%	99,3	100	100	100	
Complaint rate (no. of complaints per 100 clients)	Rate	0,13	0,13	0,18	0,23	

^{*1} Includes only customer complaints from ASS. Complaints from GGP are not included.

^{*2} One complaint was launched in 2019, but only registered in 2020.

^{*3} Two complaints were registered in 2019 and addressed in 2020.

^{*4} Four complaints which were registered in December 2020 and were addressed in January 2021.

^{*5} As of 2019 response time is 30 days; for 2017 and 2018, response time was 40 days.

Tabella 21: Customer Satisfaction Index {ALP 3}

	Unit	2020 ^{*3}	2019	2018 ^{*2}	2017
Customer Satisfaction Index ^{*1}	%	not available	not available	87	not available
Customer Satisfaction Index – Clients Business	%	not available	not available	85	not available
Customer Satisfaction Index – Clients Private	%	not available	not available	89	not available

^{*1} Percentage of clients (business and retail) who are overall satisfied with Alperia's services.

^{*2} Survey was performed for the first time in 2018 and will be performed bi-annually.

^{*3} Survey was postponed due to the COVID-19 pandemic.

Transparent Marketing and Communication

Tabella 22: Incidents of non-compliance concerning product and service information and labelling^{*1} {GRI 417-2}

Number of incidents of non-compliance concerning product and service information and labelling	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
with regulations resulting in a fine or penalty	No.	0	0	0	0	0%
with regulations resulting in a warning	No.	0	0	0	0	0%
with voluntary codes	No.	0	0	0	0	0%

^{*1} Hydrodata S.p.A., Gruppo Green Power S.r.l., Bluepower Connection S.r.l. and Green Energy Group S.r.l. are not included.

Tabella 23: Incidents of non-compliance concerning marketing communications^{*1} {GRI 417-3}

Number of incidents of non-compliance concerning marketing communications	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
with regulations resulting in a fine or penalty	No.	0	0	0	0	0%
with regulations resulting in a warning	No.	0	0	0	0	0%
with voluntary codes ^{*2}	No.	0	0	0	0	0%

^{*1} Hydrodata S.p.A., Gruppo Green Power S.r.l., Bluepower Connection S.r.l. and Green Energy Group S.r.l. are not included.

^{*2} Sponsorship and Donation Guideline of Alperia.

Cybersecurity

Tabella 24: Customer Privacy {GRI 418-1}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy	No.	0	0	0	0	0%
I. complaints received from outside parties and substantiated by the organisation	No.	0	0	0	0	0%
II. complaints from regulatory bodies	No.	0	0	0	0	0%
Total number of identified leaks, thefts, or losses of customer data	No.	0	0	0	0	0%

Tabella 25: Other indicators related to cybersecurity

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
During the year, Alperia's protection systems blocked (daily average):						
spam emails	No.	2.000	4.000	3.000	5.000	-50%
malicious connection attempts	No.	1.000	6.000	22.000	20.000	-83%
Each month, Alperia identifies and blocks an average of:						
viruses	No.	530	2.930	70	17	-82%
pieces of spyware (software that collects information about a user's online activity)	No.	27	31	40	22	-13%
malicious, suspicious or prohibited internet activities	No.	2.800.000	2.000.000	1.000.000	600.000	40%
malicious or unauthorised applications	No.	360	200	120	80	80%
malicious or prohibited items of content	No.	54.000	250.000	250.000	300.000	-78%

Employees

Employee development

Tabella 26: Information on employees and other workers^{*1 *2 *3 *4} {GRI 102-8}

Diversity employees	Total number of employees				Employment contract								Employment type								
					Permanent				Temporary				Full-time				Part-time				
	Unit	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
Women	Persons	261	230	195	193	244	211	182	189	17	19	13	4	173	147	121	119	88	83	74	74
	%	24	23	21	21	22	21	19	20	2	2	2	0	16	14	13	13	8	8	8	8
Men	Persons	826	787	750	747	779	750	708	730	47	37	42	17	807	769	729	726	19	18	21	21
	%	76	77	79	79	72	73	75	78	4	4	4	2	74	76	77	77	2	2	2	2
Total ^{*1}	Persons	1.087	1.017	945	940	1.023	961	890	919	64	56	55	21	980	916	850	845	107	101	95	95
	%	100	100	100	100	94	94	94	98	6	6	6	2	90	90	90	90	10	10	10	10

^{*1} Alperia Bartucci was not included in the 2018 data. Gruppo Green Power is not included in the 2019 data. Hydropower S.r.l. is not included in the 2020 data.

^{*2} Employees who left the organisation on 31 Dec are included in the total number of employees per 31 Dec.

^{*3} Directors are included in employee numbers.

^{*4} The percentages communicated for 2019 are calculated for total employees, whereas in the 2018 Sustainability Report they were calculated for employment contract/type.

Tabella 27: New employee hires and employee turnover^{*1} {GRI 401-1}

New employee hires		Total					YtY variation	under 30				31-40				41-50		51+	
		Unit	2020	2019	2018	2017		2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020	2020		
Women	Persons	26	21	13	9	24%		9	11	6	0								
	%	30	28	22	26														
Men	Persons	62	54	46	25	15%		25	25	11	1								
	%	70	72	78	74														
Total new employee hires	Persons	88	75	59	34	17%		34	36	17	1								
Total headcount per 31 Dec.	Persons	1.087	1.017	945	940	7%													
New employee hire rate	%	8	7	6	4														

^{*1} Hydrodata S.p.A. is not included in the 2020 data. Gruppo Green Power was not included in the 2019 data. Alperia Bartucci was not included in the 2018 data. The total number of employees of the Alperia Group in 2020 can thus not be compared to the total number of employees indicated for 2019 net of employees leaving plus new employees hired in 2020. This misalignment is due to a different scope of reporting for 2020 compared to 2019 (entry of new companies).

Employee turnover ^{*2}		Total					under 30	31-40	41-50	51+
	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation	2020	2020	2020	2020
Women	Persons	19	7	10	4	171%	5	5	4	5
	%	24	12	19	10					
Men	Persons	60	52	44	36	15%	9	8	8	35
	%	76	88	81	90					
Total employee turnover	Persons	79	59	54	40	34%	14	13	12	40
Total headcount per 31 Dec.	Persons	1.087	1.017	945	940	7%				
Employee turnover rate	%	7	6	6	4					

^{*2} Employee turnover: employees who leave the organisation voluntarily or due to dismissal, retirement, or death in service; turnover per 31 Dec; employees who leave the organisation on 31 Dec are not included in employee turnover.

Tabella 28: Average training hours {GRI 404-1}

Average training hours per employee – gender

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Women	Hours	17,1	15,9	14,9	not available	7%
Men	Hours	20,4	21,6	19,7	not available	-6%
Total	Hours	19,6	20,3	18,7	not available	-4%

Average training hours per employee – employee category

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Top management (directors and direct reports)	Hours	34,1	28,2	31,5	not available	21%
Middle management (2 nd and 3 rd level)	Hours	33,2	25,3	28,4	not available	32%
Employees	Hours	16,4	19,2	16,5	not available	-14%

Tabella 29: Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews^{*1} {GRI 404-3}

Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews - gender

	Unit	2020	2019	2018	2017
Women	%	3	3	4	0
Men	%	2	3	3	0
Total	%	2	3	4	0

Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews - employee category

	Unit	2020	2019	2018	2017
Top management ^{*2}	%	5	19	36	100

Middle management ³	%	11	15	9	0
White-collar and blue-collar employees	%	1	0	1	0

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

² Includes directors and direct reports.

³ Includes 2nd and 3rd level reports.

Diversity and equal opportunity

Tabella 30: Diversity of governance bodies and employees {GRI 405-1}

Diversity of governance bodies ¹		Total					under 30	31-40	41-50	51+
	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation	2020	2020	2020	2020
Women	Persons	5	5	4	4	0%	0	0	1	4
	%	42	42	33	33		0	0	8	33
Men	Persons	7	7	8	8	0%	0	0	1	6
	%	58	58	67	67		0	0	8	50
Total	Persons	12	12	12	12	0%	0	0	2	10
	%	100	100	100	100		0	0	17	83

¹ Only governance bodies of parent company Alperia S.p.A. included.

Diversity of employees		Total					under 30	31-40	41-50	51+
	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation	2020	2020	2020	2020
Women	Persons	261	230	195	193	13%	30	96	76	59
	%	24	23	21	21		3	9	7	5
Men	Persons	826	787	750	747	5%	88	234	195	309
	%	76	77	79	79		8	22	18	28
Employees with disabilities	Persons	24	23	24	29	4%	1	4	8	11
	%	2	2	3	3		0	0	1	1
Total	Persons	1.087	1.017	945	940	7%	118	330	271	368
	%	100	100	100	100		11	30	25	34

Tabella 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	2020	2019	2018	2017 ⁴
Top management ¹	Ratio	0,62	0,69	0,77	0,78
Middle management ²	Ratio	1,07	1,03	0,93	1,06
White-collar employees	Ratio	0,92	0,95	0,87	0,83
Blue-collar employees ³	Ratio not applicable		0,78	0,62	0,75

Percentage of female employees per category	Unit	2020	2019	2018
Top management ¹	%	20	19	12
Middle management ²	%	18	17	15
White-collar employees	%	35	33	32

Blue-collar employees ^{*3}	%	0	0,4	0,4
Percentage of employees per category based on total number of employees				
Top management ^{*1}	%	8	8	6
Middle management ^{*2}	%	11	10	10
White-collar employees	%	58	57	57
Blue-collar employees ^{*3}	%	24	25	26

^{*1} Includes directors and direct reports.

^{*2} Includes 2nd and 3rd level reports.

^{*3} Data not representative, as there is only one woman in this category, who is not a specialised worker.

^{*4} Data was restated due to a change in calculation methodology.

Tabella 32: Parental leave^{*1} {GRI 401-3}

	Unit	Men				Women			
		2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
Total number of employees that were entitled to parental leave ^{*2}	Persons	30	25	16	42	11	12	7	13
Total number of employees that took parental leave ^{*3}	Persons	19	21	14	17	11	12	7	13
	%	63	84	88	40	100	100	100	100
Total number of employees planned to return to work in the reporting period (2020) after parental leave ended	Persons	17	21	14	17	3	6	7	8
Total number of employees that returned to work in the reporting period (2020) after parental leave ended	Persons	17	21	14	17	2	2	6	8
Return-to-work rate ^{*4}	%	100	100	100	100	67	33	86	100
Total number of employees that returned to work in 2019 after parental leave ended that were still employed 12 months (ending in the reporting period 2020) after their return to work	Persons	19	14	15	9	3	6	6	4
Retention rate ^{*5}	%	90	100	88	100	150	100	75	100

^{*1} Based on the entitlements with starting date after 1/1/2020.

^{*2} Based on total entitlements known to the employer with starting date after 1/1/2020.

^{*3} Includes compulsory leave (only for mother) and optional leave (usable also by the father).

^{*4} Total number of employees that did return to work after parental leave / total number of employees due to return to work after taking parental leave*100.

^{*5} Retention rate = total number of employees retained 12 months after returning to work following a period of parental leave / total number of employees returning from parental leave in the prior reporting period(s) *100. The percentage is higher than 100% due to the fact that an employee from a newly acquired business was included in 2020 and not in 2019.

Tabella 33: Work-related ill health {GRI 403-10}

Employees	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities as result of work-related ill health	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in days away from work	No.	0	0	0	0	0%
Lost work days due to absences of all kind ^{*1}	No.	16.698	11.729	10.033	10.717	42%
Work-related ill health that results in restricted work or transfer to another job	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in medical treatment ^{*2}	No.	0	0	0	0	0%
Other work-related ill health diagnosed by licensed healthcare professional	No.	0	0	0	0	0%

Cases of recordable work-related ill health	No.	0	0	0	0	0%
Hours worked	No.	1.721.452	1.613.516	1.454.474	1.396.937	7%
Hours scheduled to be worked	No.	2.086.963	1.950.015	1.822.584	1.824.863	7%
Absentee rate (absentee days per 1.000 hours worked) ^{*3}	Rate	8,0	6,0	5,5	5,9	33%

^{*1}Lost-day count begins the day after the absence; increase of lost work days due to an increase in absences related to the COVID-19 pandemic..

^{*2}Beyond first aid, or loss of consciousness.

^{*3}Absences exclude permitted-leave absences such as holidays, study, maternity or paternity leave and compassionate leave.

Contractors	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities as result of work-related ill health	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in days away from work	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in restricted work or transfer to another job	No.	0	0	0	0	0%
Work-related ill health that results in medical treatment ^{*1}	No.	0	0	0	0	0%
Other work-related ill health diagnosed by licensed healthcare professional	No.	0	0	0	0	0%
Cases of recordable work-related ill health	No.	0	0	0	0	0%

^{*1} Beyond first aid, or loss of consciousness.

Health and safety at work

Tabella 34: Work-related injuries {GRI 403-9}

Employees ^{*1}	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities	No.	0	0	0	0	0%
High-consequence work-related injuries (excluding fatalities) ^{*2}	No.	0	0	0	0	0%
Injuries that result in days away from work	No.	14	14	13	13	0%
Injuries that result in restricted work or transfer to another job	No.	not applicable	not applicable	not applicable	not applicable	
Injuries that result in medical treatment ^{*3}	No.	0	0	0	0	0%
Other significant injuries diagnosed by licensed healthcare professional ^{*4}	No.	0	0	0	0	0%
Hours worked	No.	1.721.452	1.613.516	1.454.474	1.396.937	7%
Lost work days ^{*5}	No.	320	427	293	192	-25%
Rate of fatalities as a result of work-related injury (per 1.000.000 h)	Rate	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Rate of high-consequence work-related injuries (per 1.000.000 h)	Rate	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Rate of recordable work-related injuries (per 1.000.000 h)	Rate	8,13	8,68	8,94	9,31	-6%
Lost day rate (per 1.000 h)	Rate	0,19	0,26	0,20	0,14	-30%

Contractors^{*1}	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Fatalities	No.	0	0	0	not applicable	0%
High-consequence work-related injuries (excluding fatalities) ^{*2}	No.	0	0	0	not applicable	0%
Injuries that result in days away from work	No.	16	2	1	not applicable	700%
Injuries that result in restricted work or transfer to another job	No.	not applicable	not applicable	not applicable	not applicable	
Injuries that result in medical treatment ^{*3}	No.	0	0	0	not applicable	0%
Other significant injuries diagnosed by licensed healthcare professional ^{*4}	No.	0	0	0	not applicable	0%
Hours worked	No.	770.223	656.616	584.353	not applicable	17%
Lost work days ^{*5}	No.	73	86	13	not applicable	-15%
Rate of fatalities as a result of work-related injury (per 1.000.000 h)	Rate	0,0	0,0	0,0	not applicable	0%
Rate of high-consequence work-related injuries (per 1.000.000 h)	Rate	0,0	0,0	0,0	not applicable	0%
Rate of recordable work-related injuries (per 1.000.000 h)	Rate	20,77	3,05	1,71	not applicable	582%
Lost day rate (per 1000 h)	Rate	0,09	0,13	0,02	not applicable	-28%

^{*1} Injuries as a result of commuting incidents have only been included where the transport has been organised by the organisation.

^{*2} Work-related injury that is an injury from which the worker cannot, does not, or is not expected to recover fully to pre-injury health status within 6 months.

^{*3} Beyond first aid, or loss of consciousness.

^{*4} Does not result in death, days away from work, restricted work or job transfer, medical treatment beyond first aid, or loss of consciousness.

^{*5} When calculating "lost days", "days" means calendar days; lost-day count begins the day after the accident.

Development and Innovation

Innovation, research and development

Tabella 35: Innovation, research and development activity and expenditure aimed at providing reliable electricity and promoting sustainable development {GRI EU 8}

	Unit	2020	2019	2018	2017	YtY variation
Number of employees working on R&D projects	Persons	110	88	46	not available	25%
Employee hours on R&D Projects	Hours	not available	not available	not available	not available	
Total R&D expenditure	EUR	2.148.484	1.560.934	1.056.717	1.554.248	38%
thereoff						
EU projects	EUR	185.223	167.293	393.169		
Other Innovation projects	EUR	1.963.262	1.393.641	663.548		

Tabella 36: Sustainable products and services^{*1} {ALP 4}

	Unit	2020	2019	2018	2017
Share of revenues with sustainable products and services	%	46	40	49	46

^{*1} Revenues include production and sale of hydro- and solar energy, biomass and district heating, green gas and services related to energy efficiency and green mobility; data include revenues related to 50% of SFE 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.

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



ALPERIA SPA

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

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2020



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018

Agli amministratori di Alperia SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Alperia SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Gestione in data 31 marzo 2021 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del Consiglio di Sorveglianza per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", definiti nel 2016, e aggiornati al 2019, dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") e dai "G4 Sector Disclosure – Electric Utilities" definiti nel 2013 (di seguito "G4 Sector Disclosure"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 051 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95120 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Picciapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Trolley 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felisenti 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

www.pwc.com/it



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto, dai GRI Standards e dai G4 Sector Disclosure. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio “*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo Alperia.



4. Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o 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 Alperia Ecoplus Srl ed Edyna Srl e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.
- Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:
- a livello di capogruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati. Uno specifico approfondimento è stato effettuato con riferimento alla verifica delle fonti energetiche sottese agli indicatori sulle emissioni di gas ad effetto serra;
 - per le seguenti società, Alperia SpA, Alperia Ecoplus Srl ed Edyna Srl, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri ed approfondimenti nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Alperia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI Standards e dai G4 Sector Disclosure.

Trento, 20 aprile 2021

PricewaterhouseCoopers SpA


Alberto Michelotti
(Revisore legale)


Paolo Bersani
(Procuratore)

NOTA METODOLOGICA {GRI 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54}

Il presente Bilancio di sostenibilità assume la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016 ed esamina le attività e i dati indicativi del Gruppo Alperia secondo i limiti di rendicontazione e il periodo di rendicontazione del bilancio consolidato 2020. Gli scostamenti, in riferimento al perimetro, sono indicati accanto ai dati in questione con note in calce.

Elenco delle società consolidate secondo il bilancio consolidato 2020

Business Unit	Società	Quota di partecipazione (%)	Impianti (numero)
Controllante	Alperia S.p.A.		
Generazione	Alperia Greenpower S.r.l. Ottana Solar Power S.r.l. Alperia Vipower S.p.A.	100 100 77	32 centrali idroelettriche; 7 impianti fotovoltaici (Bolzano) 1 parco fotovoltaico 2 centrali idroelettriche
Vendita & Trading	Alperia Trading S.r.l. Alperia Smart Services S.r.l. Alperia Sum S.p.A.	100 100 70	
Reti	Edyna S.r.l. Edyna Transmission S.r.l.	100 100	
Calore & Servizi	Alperia Ecoplus S.r.l. Biopower Sardegna S.r.l.	100 100	5 centrali di teleriscaldamento 1 centrale a biomassa
Smart Region	Alperia Fiber GmbH Alperia Bartucci S.p.A. Hydrodata S.p.A. (NEW) Alperia Innoveering S.r.l. (NEW) Gruppo Green Power S.r.l. Unix Group S.r.l. Bluepower Connection S.r.l. Green Energy Group S.r.l.	100 60 50,51 51 100 100 100 100	

Le aziende Gruppo Green Power S.r.l., Bluepower Connection S.r.l. e Green Energy Group S.r.l. sono state integrate nel Gruppo Alperia nel 2019. L'integrazione dei dati a livello di Gruppo non è stata ancora totalmente implementata. Nei seguenti ambiti i dati non sono stati consolidati:

- Soddisfazione delle/dei clienti
- Marketing e Comunicazione trasparente

L'azienda Hydrodata S.p.A. è stata integrata nel Gruppo Alperia nel 2020. L'integrazione dei dati a livello di gruppo non è stata ancora implementata.

I dati economici relativi al 2019 hanno subito una variazione nella classificazione, in modo tale da renderli omogenei con quelli relativi al 2020. Per tale motivo è stato effettuato un ricalcolo dei suddetti valori nei capitoli:

- Strategia integrata
- Il valore economico

Il Bilancio di sostenibilità Alperia viene pubblicato annualmente. La relazione è stata redatta conformemente agli standard GRI: "Core option".

CONTATTI {GRI 102-53}

Brand & Communication Alperia
CSR Management: Kathrin Madl (sustainability@alperia.eu)
Progetto grafico e impaginazione: Mauro Babic
Responsabile della dichiarazione consolidata non finanziaria: Stefan Stabler