

## APPENDICE

### APPROCCI GESTIONALI {GRI 103}

#### TERRITORIO

##### Sicurezza dell'approvvigionamento

###### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

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

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

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

##### Gestione dei fornitori

###### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

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

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

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

## **Il valore economico**

### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

Omissions: Procedure di reclamo

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

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

## **Asset Integrity**

### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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

## GREEN MISSION

### Acqua

#### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

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

#### La gestione dei sedimenti

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

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

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

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

#### Le misure di mitigazione e compensazione

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

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

Omissions: Procedure di reclamo

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

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

## **Emissioni**

### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

L'obiettivo perseguito da Alperia è la riduzione al minimo dell'inquinamento acustico, dei campi elettromagnetici e delle emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dalla propria attività. A tal fine è in fase di sviluppo un sistema di reporting strutturato a livello di Gruppo al quale seguirà lo sviluppo di un approccio gestionale globale che sarà pubblicato nel prossimo Bilancio di sostenibilità. Le società Alperia EcoPlus (gestisce i teleriscaldamenti), Alperia Greenpower e Alperia Vipower (gestiscono le centrali idroelettriche) hanno la totalità di siti certificati secondo la norma ISO 14001:2015 e sono in possesso della registrazione EMAS. Il tema viene coordinato centralmente dal reparto HSE per poi essere attuato nelle singole Business Unit. I relativi budget vengono definiti internamente.

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

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

## **Consumo di energia**

### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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

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

## **CLIENTI**

### **Soddisfazione dei clienti**

#### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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

### **Marketing e comunicazione trasparente**

#### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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

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

Omissions: Procedure di reclamo

## **Cyber Security**

### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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

## **DIPENDENTI**

### **Sviluppo dei dipendenti**

#### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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

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

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

## **Diversità & Pari opportunità**

### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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

## **Salute & Sicurezza sul lavoro**

### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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

## **SVILUPPO E INNOVAZIONE**

### **Innovazione, ricerca e Sviluppo**

#### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

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

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

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



## **Prodotti e Servizi sostenibili**

### **103-1 Spiegazione e definizione**

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

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

Alperia si è posta l'obiettivo di sviluppare il proprio attuale portfolio di prodotti in direzione di una maggiore sostenibilità e offrire ai clienti prodotti e servizi sostenibili e innovativi al fine di ottenere un risparmio energetico e un utilizzo più efficiente dell'energia. L'obiettivo dovrebbe essere quello di utilizzare risorse sostenibili, risparmiare energia e impiegarla in modo più efficiente. In questo modo Alperia e i suoi clienti potranno contribuire in maniera significativa alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, come previsto dal Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige. La responsabilità appartiene alle rispettive Business Unit. Nell'ambito del rendiconto annuale, la quota di entrate generata da prodotti e servizi sostenibili e investimenti per ampliare l'offerta di prodotti sostenibili viene censita e pubblicata.

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

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