

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 fornitrici/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/varie fornitrici/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 fornitrici/ori e dei partner commerciali, Alperia punta a garantire il rispetto degli standard ambientali e di sicurezza sul lavoro. Alperia collabora con fornitrici/ori e partner commerciali per rendere la catena dell'approvvigionamento sempre più trasparente ed ecosostenibile preferendo, laddove possibile, le/i fornitrici/ori locali. A tal fine Alperia ha implementato un albo delle/dei fornitrici/ori, che definisce i criteri e gli standard di sostenibilità a cui le/i fornitrici/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 fornitrici/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 fornitrici/ori e ridurre al minimo il rischio di perdita e di dipendenza, le/i principali fornitrici/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 fornitrici/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 stanziata 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, Vize, 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 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 (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 acquatiche 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 operatrici/ori bilingui locali. Le/i clienti possono anche contattare le/gli operatrici/ori 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 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 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 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 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 quando 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 myIdeas, 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 contribuiscano 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 "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 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 "Talent" 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 fornitori/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 fornitori/ori e un Vendor Rating System che consentirà di valutare le/i fornitori/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/suoi clienti potranno contribuire in maniera significativa alla riduzione delle emissioni di CO₂, come previsto dal Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige. La responsabilità appartiene alle rispettive Business 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.