

# Approcci gestionali di Alperia

## Territorio

### Sicurezza dell'approvvigionamento

#### 103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale nell'analisi di materialità 2017, sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder. Gli impatti diretti sui clienti di energia elettrica in Alto Adige sono dati dall'attività di produzione e di distribuzione di energia elettrica di Alperia. Alperia si limita al proprio core business, ossia la produzione e la distribuzione elettrica.

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

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

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

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

### Gestione dei fornitori

#### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

Nella selezione dei fornitori e dei partner commerciali, Alperia punta a garantire il rispetto degli standard ambientali e di sicurezza sul lavoro e a collaborare con fornitori e partner commerciali per rendere più trasparente l'intera catena dell'approvvigionamento, sempre più ecosostenibile la produzione, dando – se possibile – la preferenza a fornitori locali. A tal fine Alperia sta lavorando alla creazione di un elenco completo dei fornitori, che definisce i criteri e gli standard di sostenibilità a cui i fornitori devono attenersi. Le responsabilità per tale tema sono state definite internamente all'azienda. Il volume degli acquisti da fornitori locali viene regolarmente rilevato e riportato annualmente nel contesto del reporting di sostenibilità.

Omissions: Procedure di reclamo

### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

L'efficacia dell'approccio gestionale viene regolarmente riesaminata e monitorata sulla base di indicatori predefiniti. Per garantire la qualità dei fornitori e ridurre al minimo il rischio di perdita e di dipendenza, in futuro i principali fornitori di Alperia saranno sottoposti a valutazione secondo un 'Vendor Rating Systems'. I criteri di valutazione integrarono anche con i criteri della sostenibilità. Per ciascun contratto stipulato con un nuovo fornitore Alperia può effettuare un audit, verificando i dati del fornitore, in parte mediante la verifica delle informazioni ricevute, ma anche sulla base di verifiche e colloqui in loco.

### Il valore economico

#### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

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

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

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

Omissions: Procedure di reclamo

### Asset Integrity

#### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

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

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

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

## Green mission

### Acqua

#### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

Alperia gestisce 33 impianti idroelettrici di grande e piccola derivazione, 15 grandi dighe e 17 opere minori dislocati sul territorio dell'Alto Adige. Le centrali idroelettriche sono impianti che producono energia "rinnovabile" e che non consumano risorse naturali; l'acqua utilizzata nel processo di produzione di energia, dopo essere stata derivata dalle opere di presa, viene restituita all'ambiente (fiume o lago) tramite l'opera di restituzione (canale o galleria). Le quantità di acqua prelevate e turbinate sono definite dai decreti di concessione (Atto amministrativo rilasciato dalla Provincia di Bolzano che disciplina l'uso dell'acqua per impianti di derivazione idroelettrica) che prevede altresì le quantità da lasciare nei tratti derivati (deflussi minimi vitali) al fine di garantire la funzionalità dell'ecosistema acquatico.

Tramite la gestione dei fondi di compensazione derivanti dalla gestione delle grandi centrali idroelettriche, la cui concessione è stata rinnovata o è attualmente in regime di proroga, vengono attuati in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano e i Comuni rivieraschi diversi provvedimenti di miglioramento dei corsi d'acqua (miglioramenti morfologico, rimozioni di ostacoli per la migrazione dei pesci, rinaturalizzazioni, provvedimenti a favore delle specie autoctone di fauna ittica ecc.). Per alcuni impianti, al fine di riequilibrare la distribuzione della specie ittica e per consentire l'attività di pesca si provvede, ogni anno, tramite i competenti Uffici della Provincia e le Associazioni di Pesca, alle semine di avannotti come previsto dai Disciplinari di Concessione. Per favorire il miglioramento della vita delle specie ittiche, per alcuni impianti è prevista la realizzazione di passaggi artificiali (scala di risalita) alle opere di presa. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda.

La gestione di centrali idroelettriche in Alto Adige è affiancata dall'adozione di misure a carattere ambientale. Per la prima volta, e caso unico in Italia, l'ottenimento nel 2011 delle concessioni per le grandi centrali idroelettriche si lega a importanti interventi ambientali e allo stanziamento delle necessarie risorse finanziarie. Alperia ha provveduto infatti a mettere a disposizione annualmente fondi ambientali per 14 grandi impianti idroelettrici: Santa Valburga-Pracomune, San Pancrazio, Lana, Sarentino, Cardano, Ponte Gardena, Bressanone, Lappago, Molini di Tures, Lasa, Brunico, Glorenza-Castelbello, Tel, San Floriano.

Per l'intera durata trentennale della concessione Alperia destinerà circa 400 milioni di euro a progetti ambientali a beneficio dei Comuni rivieraschi interessati dalla presenza delle centrali. Così facendo darà attuazione a numerosi interventi di conservazione e miglioramento dell'ambiente e del paesaggio precedentemente individuati dalle consultazioni dei singoli impianti idroelettrici. Attualmente non esiste

un meccanismo di reclamo centralizzato; i reclami sono gestiti a livello locale presso le singole centrali. Abbiamo fissato un obiettivo per implementare un meccanismo di reclamo centralizzato entro il 2021.

Omissions: Procedure di reclamo

### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

## Emissioni

### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

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

### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

## Consumo di energia

### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

Alperia persegue l'obiettivo di promuovere l'efficienza energetica, l'efficienza del sistema (ad es. riduzione delle perdite di rete) e un utilizzo dell'energia rispettoso del clima all'interno dell'azienda stessa. A tal fine è attualmente in fase di sviluppo un sistema di reporting strutturato a livello di Gruppo al quale seguirà lo sviluppo di un approccio gestionale globale che sarà pubblicato nel prossimo Bilancio di sostenibilità. Le società Alperia Ecoplus (gestisce i teleriscaldamenti), Alperia Greenpower e Alperia Vipower (gestiscono le centrali idroelettriche) hanno la totalità di siti certificati secondo la norma ISO 14001:2015 e sono in possesso della registrazione EMAS. Il tema viene coordinato centralmente dal reparto HSE per poi essere attuato nelle singole BU. I relativi budget vengono definiti internamente.

### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

# Clienti

## Soddisfazione dei clienti

### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

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

### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

Il raggiungimento degli obiettivi e la conformità ai requisiti fissati dall'autorità nazionale di vigilanza (ARERA) sono regolarmente esaminati e monitorati dalla stessa autorità. Per il 2018 è in programma un'indagine per misurare la soddisfazione dei clienti. Eventuali adeguamenti o miglioramenti vengono apportati anche nel corso dell'anno, ogni 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 circa 250.000 clienti serviti.

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

L'obiettivo di Alperia è quello di fare un marketing responsabile, autentico e adeguato. Ciò implica una struttura tariffaria e una comunicazione coi clienti trasparente e comprensibile, la garanzia di offerte adeguate ed eque e un'attività di sponsorizzazione trasparente e verificabile. Per la concessione di sponsorizzazioni sono presi in considerazione solo quei progetti che rispettano le linee guida pubblicate online. Nell'ambito della comunicazione con i clienti, Alperia si impegna a formulare le informazioni e le bollette dell'energia in modo chiaro e comprensibile. A causa delle numerose prescrizioni imposte dall'autorità nazionale di settore (AEEGSI), il margine di manovra è molto limitato. Ad esempio, le informazioni che devono essere incluse nella bolletta dell'energia elettrica sono prescritte in modo dettagliato e lasciano poco spazio alla creatività. I reclami sono raccolti dai consulenti del servizio clienti che rispondono al numero verde gratuito, via e-mail o direttamente agli sportelli degli uffici clienti. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda. Il budget per le attività di marketing e di sponsoring viene definito annualmente.

### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

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

Omissions: Procedure di reclamo

## Cyber Security

### 103-1 Spiegazione e definizione

Il tema della sicurezza informatica è stato identificato come rilevante dal Servizio IT nell'ambito dell'analisi di materialità. Sui propri mercati, Alperia contribuisce direttamente alla sicurezza dei dati attraverso la propria attività commerciale. Sul punto sicurezza e protezione dei dati il Gruppo riferisce sulle proprie attività e misure. La sicurezza informatica tutela il know-how di Alperia e la sicurezza dei cittadini, garantendo l'approvvigionamento di energia elettrica, gas e calore e la distribuzione via Internet sul proprio territorio. Il Gruppo aziendale definisce il confine della sicurezza informatica come l'insieme di tutti i confini che derivano dalle diverse aree che coinvolgono IT e business. Trattasi nello specifico dei seguenti confini e dei relativi impatti: data center, cloud computing, WiFi, rete mobile e rete locale, internet degli oggetti, impianti di produzione, impianti di distribuzione, telecomunicazioni, reti intelligenti, sistemi di trasmissione.

Limitazioni specifiche derivano dalla struttura organizzativa di business delle diverse BU e aree aventi ciascuna le proprie peculiari esigenze.

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

Gli approcci gestionali includono, tra l'altro, attestazioni quali la certificazione ISO 27001, i piani di continuità operativa (INS-212.01 Business Continuity - Disaster Recovery IT), i piani di prevenzione delle minacce alla sicurezza (INS-105.02 Gestione del rischio per le informazioni, INS-220.11 Gestione delle vulnerabilità IT), ecc. L'approccio gestionale mira a stabilire uno standard di protezione dei dati all'avanguardia e uno standard di sicurezza nonché a prevenire in modo ottimale gli impatti negativi all'interno e all'esterno dell'azienda. Tra gli strumenti atti a servire questo scopo rientrano la norma ISO 27001 e il team in grado di fornire una risposta professionale in caso di attacco informatico (INS-220.10 Incident Handling IT). Alperia ha definito le responsabilità all'interno dell'azienda (ad es. responsabile della sicurezza) e coordina progetti relativi alla sicurezza, come l'attuazione del GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati). Il Gruppo partecipa inoltre a conferenze nazionali

sulla sicurezza (ad es. Clusit) e promuove la formazione e l'aggiornamento permanente dei propri dipendenti in materia di sicurezza e protezione dei dati.

### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

I sistemi di gestione sono valutati a cadenze regolari (annuali fino a intervalli giornalieri). Dal 2015, ad esempio, la valutazione delle certificazioni ISO avviene annualmente. L'efficacia dei sistemi di gestione è inoltre oggetto di regolare riesame e monitoraggio sulla base di cifre e procedure indicative predefinite. Nel corso dell'anno, se e laddove richiesto, sono costantemente implementati i necessari adattamenti.

# Dipendenti

## Sviluppo dei dipendenti

### 103-1 Spiegazione e definizione

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

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

Il settore energetico è in continua evoluzione, le esigenze diventano sempre maggiori e, in questo contesto, la specializzazione e la qualificazione dei collaboratori è fondamentale. Al fine di prevenire la mancanza di manodopera qualificata, Alperia sta intensificando le partnership con università e scuole superiori e persegue l'obiettivo di garantire regolari misure formative e di perfezionamento professionale al proprio personale. Al fine di aumentare la soddisfazione e le prestazioni, di ridurre le fluttuazioni e di garantire un'elevata qualità del lavoro, Alperia si impegna a sostenere i propri collaboratori in vari modi. Oltre alla promozione della salute sul luogo di lavoro, l'azienda offre anche misure per migliorare la compatibilità tra lavoro e vita familiare, come orari di lavoro flessibili e vari modelli di orario di lavoro a part-time. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda. L'approccio gestionale prevede anche per l'anno 2018 il mantenimento dell'audit famiglia e lavoro.

Sulla pagina intranet aziendale è attivo uno strumento di reclamo: attraverso myIdeas, tutti i dipendenti hanno la possibilità di inviare suggerimenti per migliorare un servizio, un processo di lavoro, la sicurezza sul lavoro o misure che 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. Come parte del calcolo del valore economico, consideriamo anche il valore aggiunto che trasmettiamo ai nostri collaboratori.

### 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale

L'approccio gestionale viene valutato regolarmente, anche attraverso l'audit "familiaelavoro". Al fine di valutare e verificare l'efficacia dell'approccio gestionale, viene condotto a intervalli regolari un sondaggio sulla soddisfazione dei dipendenti in collaborazione con la società di ricerca e consulenza Great Place to Work. Tale indagine è stata condotta l'ultima volta nel 2017. Nel 2018 non è stata effettuata, però sono stati fatti singoli colloqui feedback (272 nel 2018 per i dipendenti di Alperia SpA, la società holding e Alperia Energy, la società di vendita, con l'intenzione di estenderli a tutti i dipendenti del Gruppo). Eventuali rettifiche sono apportate 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).

### Diversità & Pari opportunità

#### 103-1 Spiegazione e definizione

Nell'analisi di materialità il tema è stato identificato come essenziale in particolare da parte degli stakeholder. Impatti diretti per Alperia – uno dei maggiori datori di lavoro dell'Alto Adige, con quasi 1.000 dipendenti – si producono soprattutto in considerazione dell'età media moderatamente elevata e della percentuale relativamente bassa di quote rosa riconducibili alla specificità del settore tecnico in cui Alperia opera.

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

Promuovere la diversità e le pari opportunità è importante per il successo di un'impresa. Ciò migliora l'adattabilità alle mutevoli condizioni di mercato e accresce l'attrattiva dei datori di lavoro. Alperia si impegna a offrire a tutti i dipendenti del Gruppo un ambiente di lavoro non discriminatorio e pari op-

portunità, indipendentemente da età, sesso, provenienza linguistica o eventuali disabilità. Per Alperia ciò implica anche la garanzia di parità retributiva e di pari opportunità di carriera per uomini e donne. In Alperia la quota rosa è relativamente bassa a causa della specificità del settore tecnico in cui essa opera e per questo motivo l'azienda sta cercando di far accedere alle professioni tecniche un numero sempre maggiore di donne. Nell'ambito della gestione delle risorse umane, particolare attenzione è rivolta all'assunzione di personale disabile e al rispetto delle relative quote previste per legge, che in Alperia risultano leggermente inferiori a quelle delle aziende di altri settori a motivo dell'attività tecnica svolta nel settore elettrico. Le responsabilità sono state definite all'interno dell'azienda. Come parte del calcolo del valore economico, consideriamo anche il valore aggiunto che trasmettiamo ai nostri collaboratori. Attualmente non vi è un sistema di gestione dei reclami dei dipendenti.

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

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

### Salute & Sicurezza sul lavoro

#### 103-1 Spiegazione e definizione

Il tema è stato identificato come essenziale sia in termini di impatti che da parte degli stakeholder. Impatti diretti si determinano senz'altro per Alperia, uno dei maggiori datori di lavoro dell'Alto Adige, che conta indicativamente 1.000 dipendenti.

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

Alperia persegue l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di infortuni per i propri dipendenti, soprattutto in aree classificate come pericolose, quali gli impianti e le infrastrutture. Questo avviene attraverso una formazione regolare dei dipendenti in materia di sicurezza, dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e un continuo rinnovo delle attrezzature da lavoro. Alperia s'impegna a garantire una sempre maggiore tutela in ambito salute, sicurezza e ambiente non solo nei confronti dei dipendenti, ma anche delle imprese terze. Alperia ha promosso e completato l'implementazione di sistemi di gestione integrati certificati (ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 9001) per tutte le principali società aventi dipendenti, nel corso dell'anno trascorso sono state condotte con successo tutte le visite di sorveglianza e/o rinnovo dei sistemi di gestione certificati con passaggio alle nuove norme ISO 9001:2015 e ISO

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

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

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

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

## **Sviluppo e innovazione**

### **Innovazione, Ricerca & Sviluppo**

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

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

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

Per rispondere in modo efficiente ed efficace alle sfide del mercato dell'energia e garantire in futuro un approvvigionamento energetico moderno e servizi per l'energia all'avanguardia, grande importanza è data da Alperia all'innovazione e alla ricerca. Il Gruppo partecipa, insieme a partner locali e

internazionali, a diversi progetti volti a promuovere la ricerca e lo sviluppo di sistemi intelligenti per una distribuzione e produzione efficiente dell'energia (ad es. reti intelligenti, città intelligenti, contatori intelligenti). Le responsabilità sono definite all'interno dell'azienda con il coinvolgimento di tutte le Business Unit. Le spese sono riportate annualmente nel contesto del reporting di sostenibilità.

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

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

### **Prodotti e Servizi sostenibili**

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

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

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

Alperia si è posta l'obiettivo di sviluppare il proprio attuale portfolio di prodotti in direzione di una maggiore sostenibilità e offrire ai clienti prodotti e servizi sostenibili e innovativi al fine di ottenere un risparmio energetico e un utilizzo più efficiente dell'energia. L'obiettivo dovrebbe essere quello di utilizzare risorse sostenibili e, inoltre, risparmiare energia e impiegarla in modo più efficiente. In questo modo Alperia e i suoi clienti potranno contribuire in maniera significativa alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, come previsto dal Piano Clima 2050 della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige. La responsabilità appartiene 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 viene regolarmente monitorato e valutato come parte della gestione della sostenibilità.