

## ANHANG

### MANAGEMENTANSÄTZE {GRI 103}

#### TERRITORIUM

##### Versorgungssicherheit

###### 103-1 Erläuterung und Definition

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2019 sowohl in Bezug auf die Auswirkungen als auch seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Die direkten Auswirkungen auf die Kunden sind auf die Stromproduktions- und -vertriebstätigkeiten von Alperia zurückzuführen. Alperia beschränkt sich auf sein Kerngeschäft, d. h. die Produktion und die Verteilung von Strom.

###### 103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile

Als größter Südtiroler Energieversorger verfolgt Alperia das Ziel, seinen Kunden eine sichere und effiziente Versorgung mit Strom aus erneuerbaren Energiequellen zu garantieren. Dies gilt auch angesichts des Klimaplanes 2050 der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol, der die Förderung erneuerbarer Energien vorsieht. Aufgrund der wachsenden Stromnachfrage in Südtirol ist es unabdingbar, auch in Zukunft ausreichend Strom aus erneuerbaren Energiequellen zu produzieren. Das Stromvertriebssystem wird immer komplexer und dezentralisierter und muss immer flexibler auf die Produktionsanforderungen und die Nachfrage reagieren. Alperia hat das Ziel, dieser Entwicklung nachzukommen und ein effizientes und intelligentes Stromnetz aufzubauen. Die Verantwortungen sind gruppenintern festgelegt. Für Meldungen zu Netzausfällen und Störungen der Stromlieferdienste ist das Fernüberwachungszentrum Bozen zuständig. Der Service wird von zweisprachigen Mitarbeitern erbracht, die rund um die Uhr verfügbar sind. Die Investitionen zur Verbesserung der Servicequalität und Modernisierung der Netzinfrastruktur, um deren Stabilität zu steigern, erfolgen vorbeugend und werden jährlich unter dem Punkt Investitionen im Nachhaltigkeitsbericht aufgeführt.

###### 103-3 Bewertung des Managementansatzes

Die Managementsysteme werden regelmäßig untersucht und auf der Grundlage vordefinierter Indikatoren überwacht. Die Stromverteilung unterliegt den Vorschriften der nationalen Aufsichtsbehörde (RBENU). Die Systeme werden kontinuierlich auf den neuesten Stand gebracht.

##### Lieferantenmanagement

###### 103-1 Erläuterung und Definition

Das Thema wurde sowohl in Bezug auf die Auswirkungen als auch seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Als Komplettanbieter für Energiedienstleistungen bezieht Alperia die eigenen Produkte, Materialien und Rohstoffe bei verschiedenen Lieferanten im In- und Ausland. Dies hat direkte soziale und umwelttechnische Auswirkungen auf die gesamte Lieferkette.

###### 103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile

Bei der Auswahl von Lieferanten und Geschäftspartnern ist Alperia bestrebt, die Einhaltung von Umweltschutz- und Arbeitssicherheitsstandards zu garantieren. Alperia kooperiert mit Lieferanten und Geschäftspartnern, um die Lieferkette zunehmend transparenter und umweltverträglicher zu gestalten, und gibt möglichst lokalen Anbietern den Vorzug. Dafür wählt Alperia die Lieferanten auf der Grundlage präziser Kriterien und Nachhaltigkeitsstandards aus und aktualisiert sowohl das Lieferantenverzeichnis als auch das Vendor Rating System. Zudem enthalten alle Kaufverträge und die Allgemeinen Vertragsbedingungen auf Gruppenebene eine verbindliche Klausel zur Achtung der Menschenrechte. Die Verantwortungen zu diesem Thema wurden gruppenintern definiert. Der Umfang von Beschaffungen bei lokalen Lieferanten wird regelmäßig ermittelt und jährlich in der im Nachhaltigkeitsbericht aufgeführt.

**103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Die Effizienz des Managementansatzes wird jährlich überprüft und auf der Grundlage vordefinierter Indikatoren überwacht. Um die Qualität der Lieferanten zu garantieren und besonders das Ausfall- und Abhängigkeitsrisiko möglichst gering zu halten, wird bei den Hauptlieferanten von Alperia eine Beurteilung auf der Grundlage eines Vendor Rating Systems durchgeführt. Die Bewertungskriterien umfassen auch Nachhaltigkeitsaspekte. Alperia kann für jeden neuen Lieferanten, mit dem ein Vertrag geschlossen wird, ein Audit durchführen. Dabei werden die Lieferantendaten teils auf Grundlage der erhaltenen Informationen, teils durch Prüfungen und Meetings vor Ort verifiziert. Darüber hinaus wurde zum Management der Ausschreibungen 2019 das System BravoSolution implementiert, durch das die Dokumentenverwaltung mit den Lieferanten effizienter gestaltet werden konnte.

**Wirtschaftlicher Wert****103-1 Erläuterung und Definition**

Das Thema wurde sowohl in Bezug auf die Auswirkungen und vor allem seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Alperia ist eines der größten Unternehmen in Südtirol und befindet sich ausschließlich in öffentlicher Hand. Das Wirtschaftswachstum der Gruppe wirkt sich somit sowohl direkt als auch indirekt und sowohl intern als auch extern aus.

**103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile**

Alperia verfolgt das Ziel, jährlich einen bedeutenden Mehrwert für unterschiedliche Stakeholdergruppen in der Region zu erzielen, um die lokale wirtschaftliche Entwicklung zu fördern (u. a. durch Dividenden, Löhne/Gehälter, Steuern und Umweltfonds). Hierzu kommen noch die indirekten Auswirkungen des Wirtschaftswachstums wie die Investitionen zur Entwicklung der Infrastrukturen und der Smart Region Südtirol, mit denen Alperia einen ökologischen Mehrwert für das Land schaffen und einen Beitrag für ein intelligentes und digitales Südtirol leisten will. Die Verantwortungen sind betriebsintern festgelegt. Die eingesetzten finanziellen Ressourcen werden jährlich im Rahmen des Nachhaltigkeitsberichts ermittelt und veröffentlicht.

Omissions: Beschwerdeverfahren

**103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Die Effizienz wird jährlich auf der Grundlage vordefinierter Indikatoren untersucht und ggf. angepasst.

**Asset Integrity****103-1 Erläuterung und Definition**

Das Thema wurde sowohl in Bezug auf die Auswirkungen als auch seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert, vor allem von den Anrainergemeinden sowie von betroffenen Parteien. Das Thema umfasst für Alperia den Einsatz von Lösungen für das Management und die Sicherung der Anlagen zum Schutz von Mitarbeitern und Anwohnern. Die Vertriebstätigkeiten sind mit direkten und indirekten Auswirkungen auf die Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft verknüpft.

**103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile**

Die Vertriebsinfrastruktur und die Stromproduktionsanlagen von Alperia mit den entsprechenden Stauseen und Stauanlagen werden unter den Gesichtspunkten von Unfällen, Naturkatastrophen oder Terrorattacken als gefährdete Orte betrachtet. Alperia verfolgt daher das Ziel, diese Risiken durch Investitionen in die Sicherheit und in Modernisierungsarbeiten auf ein Minimum zu reduzieren. Um im Notfall gut vorbereitet zu sein, stehen umfassende Notfallpläne zur Verfügung und es finden regelmäßig Notfallübungen statt. Ein schwerwiegender Unfall hätte nicht nur gravierende Auswirkungen auf die Umgebung, sondern auch direkt auf das Unternehmen. Die Verantwortungen wurden innerhalb der einzelnen Business Units definiert.

**103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Die Bewertung erfolgt regelmäßig durch die einzelnen Business Units. Weitere externe Kontrollen finden regelmäßig statt und sind für die Anlagensicherheit gesetzlich verpflichtend.

## GREEN MISSION

### Wasser

#### 103-1 Erläuterung und Definition

Das Thema wurde sowohl in Bezug auf die Auswirkungen als auch seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Die Tätigkeiten von Alperia im Bereich Stromerzeugung aus Wasserkraft bestimmen die direkten Auswirkungen auf die Ökosysteme im Wasser.

#### 103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile

Alperia betreibt 34 Wasserkraftwerke mit großen und kleinen Abzweigern sowie 15 große Stauanlagen und 17 kleinere Anlagen, die über die gesamte Provinz Südtirol verteilt sind. Wasserkraftwerke erzeugen erneuerbare Energie und verbrauchen keine natürlichen Rohstoffe. Das zur Stromerzeugung eingesetzte Wasser wird nach dem Durchschleusen durch die Wasserfassungen der Natur (Fluss oder See) zurückgegeben (Kanal oder Tunnel). Die entnommenen und verarbeiteten Wassermengen sind durch die Konzessionen festgelegt (vom Land Südtirol erlassener Verwaltungsakt, der die Nutzung von Wasser für Wasserkraftwerke regelt). Ebenso ist dort auch die wieder einzuleitende Wassermenge (Restwassermenge) definiert, um die Funktionsweise des Ökosystems im Wasser zu gewährleisten.

#### Sedimentmanagement

Das Management der Sedimente, die sich vor den Wasserfassungen der Wasserkraftwerke (Sperrwerke an Flüssen und Stauseen) ablagern, ist im Hinblick auf die Wasserwirtschaft und die Umwelt besonders relevant. Bei Hochwasser (oder jedenfalls in Schmelzwasserperioden) übernehmen die großen Wasserläufe den Transport von Feststoffen der verschiedenen Zuflüsse bis ins Tal. Der Transport der Sedimente ist ein natürliches Phänomen, das für das Flusssystem, aber auch für das Lagunensystem bei der Einleitung ins Meer und für die Aufrechterhaltung der Meeresküsten notwendig ist.

In Südtirol betreibt Alperia einige Anlagen mit Sperrwerken an den großen Flüssen Etsch, Eisack und Rienz. Seit ungefähr 2 Jahren wird ein Dialog zum Thema Management der Sedimente, die sich bergwärts der Wasserfassungen ablagern, geführt: Die Fischereibetreiber möchten, dass diese Sedimente nicht ins Tal abgelassen werden, damit der Fischbestand nicht belastet wird (sie fordern eine maschinelle Entfernung). Die Behörden, die sich mit hydraulischer Sicherheit und Wasserwirtschaft beschäftigen, sind der Meinung, dass der Transport der Sedimente ins Tal garantiert werden muss. Der Konzessionsnehmer hat die Aufgabe, die hydraulische Sicherheit der Wasserfassungen (Funktionstüchtigkeit der Ablassorgane) zu garantieren und die Nutzkapazität der Stauanlagen aufrechtzuerhalten. In den letzten 10 Jahren präsentierte Alperia „Managementprojekte“ für Stauanlagen, bei denen die verschiedenen Bedürfnisse in Bezug auf Umwelt, Hydraulik und Nutzung von Wasser für andere Zwecke (z. B. Bewässerung) berücksichtigt werden. Die einzelnen Managementpläne wurden im Rahmen eines konstruktiven Dialogs mit den zuständigen Behörden erstellt, wobei nach nachhaltigen Lösungen gesucht wurde. Der Konzessionsnehmer setzte sich für die Einhaltung der in diesen Managementplänen enthaltenen Vorschriften ein.

Was die Stauseen in Mühlbach und Franzensfeste betrifft, ist gemäß dem Managementprojekt in der Regel alle 3 Jahre eine Ausschwemmung (Entschlammung) in der Schmelzwasserperiode vorgesehen, welche die Abführung der abgelagerten Sedimente ins Tal beinhaltet. Die bereits in der Vergangenheit durchgeführten und auch durch die Erhebungen 2019 bestätigten Studien ergaben, dass diese Ausschwemmungen zu einem Verlust des jüngeren Fischbestands führen (Fische, die im Jahr der Ausschwemmung geboren wurden), während der erwachsene Fischbestand längere Trübungsperioden überlebt. Der Konzessionsnehmer hat versucht, die Häufigkeit dieser Entschlammungen möglichst zu reduzieren und in Perioden mit hohen Wassermengen durchzuführen, welche die erhöhte Verdünnung der Sedimente und eine gute Wirksamkeit des Vorgangs garantieren. Die Ausschwemmung des Stausees in Mühlbach, die im Sommer 2019 durchgeführt wurde, fand Echo in der Presse. Alperia hat eine Machbarkeitsstudie zur Implementierung von anderen Methoden als jener der Ausschwemmung gestartet.

#### Minderungs- und Ausgleichsmaßnahmen

Das Management von Wasserkraftwerken in Südtirol geht mit der Umsetzung von Umweltschutzmaßnahmen einher. Erstmals und für Italien einmalig war die Vergabe von Konzessionen zur Erzeugung von Wasserkraft für die großen Wasserkraftwerke 2011 an bedeutende Umweltschutzmaßnahmen und die Bereitstellung der entsprechenden Mittel geknüpft. Auch was die abgelaufenen und gegenwärtig verlängerten Konzessionen betrifft, ist die Umsetzung von Umweltschutzmaßnahmen vorgesehen. Alperia hat dafür Sorge getragen, dass für die 16 großen Wasserkraftwerke ein jährliches Umweltbudget bereitgestellt wird: St. Walburg-Kuppelwieser

Alm, St. Pankraz, Lana, Sarntal, Kardaun, Waidbruck, Brixen, Lappach, Mühlen in Taufers, Laas, Bruneck, Glurns-Kastelbell, Töll, Marling, Pfitsch und Barbian.

Für die Gesamtlaufzeit von 30 Jahren wird Alperia insgesamt circa 400 Mio. Euro in Umweltprojekte zugunsten der von den Wasserkraftwerken betroffenen Anrainergemeinden investieren. 2019 stellte Alperia 18,8 Mio. Euro für die Durchführung dieser Projekte bereit. Davon waren 17 Mio. Euro für die Anlagen von Alperia Greenpower und Alperia Vipower bestimmt. Dadurch werden zahlreiche Maßnahmen zur Erhaltung und Verbesserung der Umwelt und Landschaft gefördert, die zuvor von den einzelnen Beiräten der Wasserkraftwerke identifiziert wurden. Die Maßnahmen zur Umweltverbesserung werden von den Anrainergemeinden selbst, von der Autonomen Provinz Bozen oder vom Konzessionsnehmer durchgeführt. Ein Teil davon betrifft die Wasserläufe (morphologische Verbesserung, Beseitigung von Hindernissen für Fischwanderungen, Renaturierungen, Maßnahmen zugunsten endemischer Wasserlebewesen usw.). Um die Verteilung der im Wasser lebenden Arten auszugleichen und die Fischerei zu ermöglichen, werden jährlich in Zusammenarbeit mit einigen Angelvereinen bei manchen Anlagen Jungfische ausgesetzt, wie dies von den Konzessionsgebern vorgesehen ist. Um die Lebensumstände für manche Arten von Wasserlebewesen zu verbessern, ist bei einigen Anlagen die Einführung künstlicher Übergänge (Fischtreppen) an den Wasserfassungen vorgesehen. Derzeit gibt es noch kein zentrales Beschwerdemanagement: Beschwerden werden lokal in den einzelnen Werken bearbeitet. Ziel ist die Einführung eines zentralen Beschwerdemanagementsystems bis 2021.

Omissions: Beschwerdeverfahren

### **103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Für die großen Abzweiger wurde die Konzession im Jahr 2011 erneuert (insgesamt 11 große Anlagen). Alperia ist verpflichtet, ein Überwachungssystem zur Ermittlung der Qualität des betroffenen Wasserlaufs zu verwalten. Die Überwachung der Wasserqualität erfolgt im Einverständnis mit dem Land Südtirol. Eventuelle Anpassungen finden ggf. im Lauf des Jahres statt.

## **Emissionen**

### **103-1 Erläuterung und Definition**

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 in Bezug auf die Auswirkungen, vor allem aber seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Die direkten Auswirkungen von Alperia sind mit dem Betrieb der Wasserkraftwerke und Fernheizwerke sowie der Stromverteilungsinfrastrukturen verbunden.

### **103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile**

Das von Alperia verfolgte Ziel ist die Reduzierung der Lärmbelastung, der elektromagnetischen Felder und der CO<sub>2</sub>-Emissionen aus den eigenen Tätigkeiten. Hierzu wird ein strukturiertes Berichterstattungssystem auf Gruppenebene entwickelt, auf dessen Grundlage anschließend ein globaler Managementansatz entwickelt werden soll, der mit dem nächsten Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht wird. Die Werke der Gesellschaften Alperia Ecoplus (Fernwärme), Alperia Greenpower und Alperia Vipower (Wasserkraftwerke) sind alle nach ISO 14001:2015 zertifiziert und verfügen über eine EMAS-Registrierung. Das Thema wird zentral von der HSE-Abteilung koordiniert, um anschließend in den einzelnen Business Units umgesetzt zu werden. Die entsprechenden Budgets werden intern festgelegt.

### **103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Für dieses Thema wird derzeit ein strukturiertes Berichterstattungssystem entwickelt. Die Bewertung und Wirksamkeit des Managementansatzes werden detailliert ab dem nächsten Bezugsgeschäftsjahr beschrieben.

## **Energieverbrauch**

### **103-1 Erläuterung und Definition**

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2017 in Bezug auf die Auswirkungen, vor allem aber seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Die direkten Auswirkungen von Alperia sind mit dem Betrieb der Wasserkraftwerke und Fernheizwerke sowie der Stromverteilungsinfrastrukturen verbunden.

### **103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile**

Ziel von Alperia ist es, die Steigerung der Energieeffizienz von Gebäuden und Anlagen sowie die Netzeffizienz (beispielsweise durch die Verringerung von Netzverlusten) und einen klimabewussten Energieverbrauch im

Betrieb zu fördern. Hierzu wird ein strukturiertes Berichterstattungssystem auf Gruppenebene entwickelt, auf dessen Grundlage anschließend ein globaler Managementansatz entwickelt werden soll, der mit dem nächsten Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht wird. Die Werke der Gesellschaften Alperia Ecoplus (Fernwärme), Alperia Greenpower und Alperia Vipower (Wasserkraftwerke) sind alle nach ISO 14001:2015 zertifiziert und verfügen über eine EMAS-Registrierung. Das Thema wird zentral von der HSE-Abteilung koordiniert, um anschließend in den einzelnen Business Units umgesetzt zu werden. Die entsprechenden Budgets werden intern festgelegt.

### **103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Für dieses Thema wird derzeit ein strukturiertes Berichterstattungssystem entwickelt. Die Bewertung und Wirksamkeit des Managementansatzes werden detailliert im kommenden Bezugsgeschäftsjahr beschrieben.

## **KUNDEN**

### **Kundenzufriedenheit**

#### **103-1 Erläuterung und Definition**

Das Thema wurde vor allem in Bezug auf die Auswirkungen als wesentlich identifiziert. Natürlich ist die Kundenzufriedenheit auch für die Stakeholder sehr wichtig, fällt jedoch nicht in die ersten 10 Kernthemen. Die direkten Auswirkungen von Alperia basieren auf dem Vertrieb von Strom, Gas und Fernwärme. Die Auswirkungen betreffen sowohl Privatkunden in der Grundversorgung und im freien Markt sowie Fernwärmekunden als auch Geschäftskunden (KMU) und Großkunden.

#### **103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile**

Alperia verfolgt das Ziel, die Kundendienstleistungen und die Servicequalität zu verbessern, indem die Beschwerden auf ein Minimum reduziert werden. Der den Kunden bereitgestellte Beschwerdemechanismus besteht aus einer gebührenfreien Hotline mit zweisprachigen Sachbearbeitern. Die Kunden können die Hotline-Sachbearbeiter auch per E-Mail erreichen. Die Reaktionszeiten bei Beschwerden werden von der nationalen Aufsichtsbehörde (RBENU) streng überwacht. Die Unternehmen sind dazu verpflichtet, diese Vorgaben einzuhalten und ggf. zu verbessern. Die Verantwortungen wurden betriebsintern festgelegt. Um eine zeitnahe Bearbeitung von Beschwerden zu gewährleisten, wurde ein entsprechendes Kontrollzentrum eingerichtet. Verfügbar ist zudem ein Schlichtungsdienst.

#### **103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Die Einhaltung der Ziele und die Übereinstimmung mit den von der nationalen Aufsichtsbehörde (RBENU) festgelegten Anforderungen werden regelmäßig von dieser untersucht und überwacht. 2018 wurde eine Kundenumfrage durchgeführt, bei der sich eine Zufriedenheit von 87 % ergab. Die Umfrage wird alle 2 Jahre durchgeführt und somit 2020 wiederholt. Eventuelle Anpassungen oder Verbesserungen werden – sofern erforderlich – noch im Lauf des Jahres umgesetzt.

### **Marketing und transparente Kommunikation**

#### **103-1 Erläuterung und Definition**

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse sowohl in Bezug auf die Auswirkungen als auch seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Die direkten Auswirkungen basieren auf dem Energieverkauf seitens Alperia an die circa 323.772 belieferten Kunden.

#### **103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile**

Ziel von Alperia ist ein verantwortungsvolles, authentisches und adäquates Marketing. Dies beinhaltet eine transparente und verständliche Tarifstruktur und Kommunikation mit den Kunden, die Garantie adäquater und gleichwertiger Angebote sowie ein überprüfbares und transparentes Sponsoring. Bei der Gewährung von Sponsorengeldern werden ausschließlich Projekte berücksichtigt, welche die online veröffentlichten Richtlinien erfüllen. Im Rahmen der Kundenkommunikation bemüht sich Alperia, seine Informationen und Rechnungen klar und verständlich zu formulieren. Aufgrund der zahlreichen, von der nationalen Aufsichtsbehörde (AEEGSI) auferlegten Vorschriften ist der Ermessensspielraum hier sehr begrenzt. Die

Informationen, die beispielsweise auf der Stromrechnung aufgeführt werden müssen, sind detailliert festgelegt und lassen wenig kreativen Spielraum. Beschwerden werden von Kundenserviceberatern entgegengenommen, die über die gebührenfreie Hotline, per E-Mail oder direkt an den Schaltern unserer Kundenbüros erreichbar sind. Im März 2019 wurde den Kunden auch eine Funktion zur Erstellung von Kostenvoranschlägen zur Verfügung gestellt, mit denen der Stromverbrauch besser überwacht werden kann. Zudem wurden Maßnahmen entwickelt, die unter Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben die Kunden dazu motivieren sollen, auf elektronische Rechnungen umzusteigen.

Die Verantwortungen wurden betriebsintern festgelegt. Das Budget für Marketingaktivitäten und Sponsoring wird jährlich festgelegt.

### **103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Die Bewertung erfolgt regelmäßig. Die Wirksamkeit wird mehrmals jährlich auf der Grundlage vordefinierter Indikatoren überwacht. Ggf. werden entsprechende Anpassungen umgesetzt.

Omissions: Beschwerdeverfahren

## **Cyber Security**

### **103-1 Erläuterung und Definition**

Das Thema der Sicherheit in der Informationstechnik wurde im Rahmen der Wesentlichkeitsanalyse von der Geschäftsführung als wesentlich eingestuft. Auf den Märkten trägt Alperia direkt zum sicheren Management von Daten, die bei der Vertriebstätigkeit erhoben werden, bei. Was Datensicherheit und Datenschutz betrifft, hat die Gruppe eine spezifische Einheit eingerichtet, die über die eigenen Tätigkeiten und Maßnahmen Bericht erstattet. Die EDV-Sicherheit schützt das Know-how von Alperia, die Integrität der Managementsysteme sowie die Bürger und garantiert die Versorgung mit Strom, Gas und Wärme in der Region. Die Unternehmensgruppe definiert die Grenze der EDV-Sicherheit als Einheit aller Grenzen, die sich aus den einzelnen Bereichen ergeben, die IT und Geschäft umfassen. Im Einzelnen handelt es sich um die folgenden Grenzen und operativen Bereiche: Datenzentren, Cloud Computing, WLAN, mobiles und lokales Netz, Internet of Things, Produktionsanlagen, Verteilungsanlagen, Telekommunikation, intelligente Netze, Übertragungssysteme, ortsfeste und mobile Geräte. Die spezifischen Grenzen basieren auf der Organisationsstruktur des Geschäfts der einzelnen Business Units und Bereiche, die alle spezifische Anforderungen haben.

### **103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile**

Die Managementansätze umfassen u. a. Nachweise wie die Zertifizierung nach ISO 27001, die Business-Continuity-Pläne (INS-212.01 Business Continuity und Disaster Recovery IT), die Pläne zur Abwehr von Sicherheitsbedrohungen (INS-105.02 Risikomanagement in Bezug auf Informationen, INS-220.11 Management der IT-Angreifbarkeit) usw. Der Managementansatz zielt auf die Erstellung eines modernen und kontinuierlich aktualisierten Datenschutzstandards und eines Sicherheitsstandards nach dem Stand der Technik sowie auf die optimale Vorbeugung und Minderung von negativen Auswirkungen im und außerhalb des Unternehmens. Die zweckdienlichen Instrumente umfassen die Norm ISO 27001 und ein Team, das im Fall einer Cyberattacke in der Lage ist, professionell zu reagieren (INS-220.10 Incident Handling IT). Alperia hat die Verantwortungen unternehmensintern definiert (z. B. durch Bestimmung eines Sicherheitsverantwortlichen) sowie einen DSB (Datenschutzbeauftragten) ernannt, der für die Umsetzung der DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) zuständig ist, und koordiniert die Sicherheitsprojekte. Außerdem nimmt die Gruppe an nationalen Sicherheitskonferenzen (z. B. Clusit) teil und fördert die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter im Hinblick auf Datensicherheit und Datenschutz.

### **103-3 Bewertung des Managementansatzes**

Die Managementsysteme werden in regelmäßigen Abständen bewertet (jährlich bis täglich). Seit 2015 erfolgen die Zertifizierungen nach ISO 27000 beispielsweise jährlich durch einen externen Auditor. Die Effizienz der Managementsysteme unterliegt außerdem regelmäßigen Überprüfungen und Überwachungen auf der Grundlage vordefinierter Indikatoren und Verfahren. Im Lauf des Jahres erfolgen ggf. die notwendigen Anpassungen.

## TEAM

### Mitarbeiterentwicklung

#### 103-1 Erläuterung und Definition

Das Thema wurde sowohl in Bezug auf die Auswirkungen als auch seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Mit einer Belegschaft von mehr als 1.000 Mitarbeitern ist die Alperia Gruppe einer der größten Arbeitgeber Südtirols, der in allen Energiebranchen tätig ist – von der Produktion und Verteilung bis zum Vertrieb von Energie und innovativen Dienstleistungen. Diese Tätigkeiten haben direkte und indirekte Auswirkungen sowohl im Unternehmen als auch außerhalb desselben.

#### 103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile

Die Energiebranche unterliegt einem ständigen Wandel. Die Anforderungen steigen kontinuierlich, und die Spezialisierung und Qualifizierung der Mitarbeiter ist in diesem Kontext von grundlegender Bedeutung. Um einem Mangel an qualifizierten Arbeitskräften vorzubeugen, der durch die vielen bevorstehenden Rentenantritte droht, intensiviert Alperia die Partnerschaften mit Universitäten und Schulen der Sekundarstufe II und verfolgt das Ziel, seinem Personal regelmäßig berufliche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen anzubieten. Um die Mitarbeiterzufriedenheit und die Leistungen zu verbessern, Fluktuationen zu minimieren und eine höhere Arbeitsqualität zu garantieren, engagiert sich Alperia dafür, seine Mitarbeiter auf unterschiedliche Weise zu unterstützen. Neben der Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz bietet das Unternehmen auch Maßnahmen zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben wie flexible Arbeitszeiten und verschiedene Teilzeitmodelle. Die Verantwortungen wurden betriebsintern festgelegt. Für das Jahr 2019 wurde zudem das Audit „Familie und Beruf“ aufrechterhalten, das auch 2020 erneuert werden soll.

Auf der Intranetseite des Unternehmens steht ein Beschwerdetool zur Verfügung: Mit myIdeas haben alle Mitarbeiter die Möglichkeit, Vorschläge zur Verbesserung eines Dienstes, eines Arbeitsprozesses, der Arbeitssicherheit oder Maßnahmen für die Motivationssteigerung oder eine stärkere Identifizierung mit dem Unternehmen zu unterbreiten. Gemäß den gesetzlichen Vorgaben wurde zudem ein weiteres Instrument mit anderen Merkmalen mit der Bezeichnung Whistleblowing eingeführt. 2018 wurden neue Pläne für den individuellen Karrierefortschritt der Mitarbeiter erstellt, 2019 wurden neue Schulungsprogramme für „Talente“ und „Säulen“ der Gruppe implementiert. Im Rahmen des Talentmanagementprogramms wurden 30 Talente identifiziert (von 63, die sich 2019 bewarben), denen die Möglichkeit zur Entwicklung auf individueller und Gruppenebene sowie Karriereperspektiven geboten wurden, was zur Steigerung der Motivation beitragen soll. Die Herausstellung der Kompetenzen und Potenziale von Talenten und Säulen ist auch im Hinblick auf den Nachfolgeplan nützlich, der gegenwärtig von der HR-Direktion ausgearbeitet wird, um das Ausscheiden von Schlüsselmitarbeitern wegen Rentenantritt optimal zu meistern. 2019 wurde zum ersten Mal beschlossen, den MBO der Führungskräfte für 2020 an die Realisierung eines Nachhaltigkeitsziels zu binden.

#### 103-3 Bewertung des Managementansatzes

Der Managementansatz wird auch regelmäßig über das Audit „Familie und Beruf“ bewertet. Um die Wirksamkeit des Managementansatzes zu bewerten und zu verifizieren, wird gemeinsam mit der Forschungs- und Beratungsgesellschaft Great Place to Work® in regelmäßigen Abständen eine Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung durchgeführt. Die Befragung wurde 2017 durchgeführt und 2019 wiederholt. Festgestellt wurde dabei auf Gruppenebene ein Zufriedenheitsindex von 50 %, mit einer Steigerung von 9 % gegenüber dem Ergebnis von 2017. 2019 wurden zudem die Feedback-Gespräche weitergeführt und auf alle Mitarbeiter der Gruppe erweitert. Eventuelle Korrekturmaßnahmen werden im Lauf des Jahres kontinuierlich umgesetzt. Die über das Intranet eingereichten Maßnahmen werden alle 3 Monate untersucht und ggf. genehmigt und umgesetzt. 2018 wurde zudem das Whistleblowing-Hotline-System eingeführt, das unter Einbeziehung der Mitarbeiter darauf abzielt, etwaige Risikosituationen (Betrug, Straftaten, Vergehen, Ordnungswidrigkeiten oder Regelverstöße seitens betriebsinterner Personen) zu vermeiden. 2019 wurde keine Meldung verzeichnet.

## Vielfalt und Gleichberechtigung

### 103-1 Erläuterung und Definition

Das Thema wurde in der Wesentlichkeitsanalyse 2019 vor allem seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Die direkten Auswirkungen für Alperia, das mit 1.017 Mitarbeitern einer der größten Arbeitgeber Südtirols ist, zeigen sich vor allem im Hinblick auf das erhöhte Durchschnittsalter und den geringen Anteil an Frauen aufgrund der technischen Natur des Sektors, in dem Alperia tätig ist.

### 103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile

Die Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit ist für den Erfolg eines Unternehmens besonders wichtig. Sie verbessert die Anpassungsfähigkeit an die sich ständig ändernden Marktbedingungen und steigert die Attraktivität eines Arbeitgebers. Alperia bemüht sich, allen Mitarbeitern der Gruppe ein diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld mit gleichen Chancen zu bieten, unabhängig von Alter, Geschlecht, sprachlicher Herkunft oder etwaigen Behinderungen. Für Alperia beinhaltet dies auch die Garantie gleichen Gehalts und gleicher Karrierechancen für Männer und Frauen. Bei Alperia ist die Frauenquote aufgrund der stark technischen Ausrichtung relativ gering. Aus diesem Grund versucht das Unternehmen, technische Berufe für Frauen attraktiver zu machen. 2019 ist zum ersten Mal eine Frau Vorstandsvorsitzende, und die Zahl der Männer und Frauen im Vorstand ist gleich. Im Personalmanagement wird besonderer Wert auf die Einstellung von Menschen mit Behinderung und auf die Erfüllung der entsprechenden gesetzlichen Quoten gelegt.

### 103-3 Bewertung des Managementansatzes

Die Bewertung der Effizienz des Managementansatzes erfolgt regelmäßig. Geplant wurde die Einrichtung eines Komitees für Wohlbefinden und Chancengleichheit, bestehend aus 8 Mitgliedern, von denen 4 von den Gewerkschaften ernannt werden und 4 vom Betrieb. Eventuelle Korrekturmaßnahmen werden im Lauf des Jahres kontinuierlich umgesetzt.

## Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit

### 103-1 Erläuterung und Definition

Das Thema wurde sowohl in Bezug auf die Auswirkungen als auch seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert. Für Alperia, das mit 1.017 Mitarbeitern einer der größten Arbeitgeber Südtirols ist, sind die indirekten Auswirkungen auf jeden Fall spürbar.

### 103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile

Alperia verfolgt das Ziel, Unfälle möglichst zu vermeiden und die Unfallquote auf 0 zu senken. Dies erfolgt über regelmäßige Sicherheitsschulungen der Mitarbeiter zu Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit. Alperia bemüht sich, einen stetig umfassenderen Schutz in Sachen Gesundheit und Arbeitssicherheit sowie ein sicheres Arbeitsumfeld zu garantieren – und das nicht nur für die eigenen Mitarbeiter, sondern auch für die von Fremdunternehmen. Alperia hat die Umsetzung integrierter, zertifizierter Managementsysteme (ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001) für alle wichtigen Gruppengesellschaften gefördert und vervollständigt.

### 103-3 Bewertung des Managementansatzes

Die Konformität des Systems für Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit wird regelmäßig durch First-Party-Audits (intern) und Third-Party-Audits (extern, d. h. durch eine unabhängige akkreditierte Stelle) geprüft. Die Wirksamkeit wurde im vergangenen Jahr mehrmals auf der Grundlage vordefinierter Indikatoren überwacht. Ggf. werden entsprechende Anpassungen umgesetzt. Für jede zertifizierte Gesellschaft werden jährlich regelmäßige Besprechungen durchgeführt (Überprüfung durch die Geschäftsführung und Besprechungen laut Art. 35 Gv.D. 81/2008), um die Ergebnisse und Verbesserungsprogramme, das Resultat der internen und externen Audits, das Ergebnis der Gesundheitsüberwachung und den Fortschritt der Schulungen zu teilen.



## ENTWICKLUNG UND INNOVATION

### Innovation, Forschung und Entwicklung

#### 103-1 Erläuterung und Definition

Das Thema wurde sowohl in Bezug auf die Auswirkungen als auch seitens der Stakeholder als wesentlich identifiziert, vor allem von den Aktionären und Investoren sowie von den Forschungsinstituten. Alperia fördert die Innovation in der Energiebranche durch zahlreiche Forschungsprojekte. Der Betrieb zahlreicher Wasserkraft- und Fernheizwerke sowie des Stromnetzes ermöglicht es Alperia, die innovativsten Technologien zu testen und anzuwenden. Dies wirkt sich direkt und indirekt auf Gesellschaft, Umwelt und Wirtschaft aus.

#### 103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile

Um effizient und effektiv auf die Herausforderungen auf dem Energiemarkt reagieren und auch in Zukunft eine moderne Energieversorgung und fortschrittliche Energiedienstleistungen garantieren zu können, misst Alperia der Innovation und Forschung große Bedeutung bei. Die Gruppe nimmt gemeinsam mit lokalen und internationalen Partnern an diversen Projekten zur Förderung der Forschung und Entwicklung intelligenter Systeme zur effizienten Energieverteilung und -produktion teil (z. B. intelligente Netze, intelligente Städte, intelligente Zähler). Die Verantwortungen wurden betriebsintern unter Einbeziehung aller Business Units definiert. Die Ausgaben werden jährlich im Rahmen des Nachhaltigkeitsberichts aufgeführt.

#### 103-3 Bewertung des Managementansatzes

Die Bewertung erfolgt auf der Grundlage eines regelmäßigen Projektcontrollings. Die Effizienz wird zukünftig jährlich auf der Grundlage von Kerndaten überwacht.

### Nachhaltige Produkte und Dienstleistungen

#### 103-1 Erläuterung und Definition

Das Thema wurde vor allem seitens der Stakeholder – besonders von den Kunden – als wesentlich identifiziert. Die direkten Auswirkungen betreffen vor allem Privat- und Geschäftskunden von Alperia, die indirekten Auswirkungen dagegen die Umwelt in Bezug auf die Entwicklung nachhaltiger Produkte und Dienstleistungen.

#### 103-2 Managementansatz und dessen Bestandteile

Alperia hat es sich zum Ziel gesetzt, das eigene Produktportfolio in Richtung einer größeren Nachhaltigkeit zu entwickeln und den Kunden nachhaltige Produkte und Dienstleistungen zu bieten, um Energieeinsparungen und einen effizienteren Einsatz von Energie zu erzielen. Das Ziel liegt in der Verwendung nachhaltiger Ressourcen und der Einsparung von Energie durch deren effizienteren Einsatz. Auf diese Weise können Alperia und seine Kunden in bedeutendem Maß zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen beitragen, wie dies vom Klimaplan 2050 der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol vorgesehen ist. Die Verantwortung obliegt den jeweiligen Business Units. Im Rahmen des jährlichen Rechenschaftsberichts werden der Anteil an Einnahmen aus nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen sowie die Investitionen zur Ergänzung des nachhaltigen Produktangebots berechnet und veröffentlicht.

#### 103-3 Bewertung des Managementansatzes

Wir haben uns das Ziel gesteckt, den Anteil an Einnahmen aus nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen zu steigern. Das Erreichen der Ziele und die Umsetzung festgelegter Maßnahmen werden im Rahmen des Nachhaltigkeitsmanagements regelmäßig überwacht und bewertet.