



 Gruppo
Dolomiti
energia

Dichiarazione consolidata
di carattere
Non Finanziario 2020

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 2016

Per informazioni o commenti sulla presente dichiarazione
è possibile inviare una mail a comunicazione@dolomitienergia.it

In copertina: Il Lago di Garda dal Monte Stivo
Foto: Tommaso Prugnola, Archivio Gruppo Dolomiti Energia

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2020

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 2016



Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
Il Gruppo Dolomiti Energia	8
Profilo societario e principali attività	9
Mission e Valori	11
Creazione di valore economico	14
Una governance responsabile	16
Il Modello di Governance	17
La gestione dei rischi aziendali	20
Regole e strumenti per l'integrità	23
Lotta alla corruzione attiva e passiva	24
La sostenibilità per il Gruppo Dolomiti Energia	26
Gli Stakeholder	27
Analisi delle priorità	31
Gli obiettivi di sostenibilità 2020-2022	34
Prodotti e servizi sostenibili	36
I prodotti e servizi offerti	37
Rapporti con i clienti: trasparenti, chiari e corretti	48
Promuovere le energie rinnovabili e l'efficienza energetica	51
Servizi accessibili, efficienti e affidabili	55
Sensibilizzare all'uso sostenibile delle risorse	57
I fornitori e le comunità	58
La catena di fornitura	59
Relazioni responsabili con le Comunità	63
Ricerca e innovazione	66
La tutela dell'ambiente	68
Gestione degli impatti ambientali	70
Consumi energetici	71
Emissioni in atmosfera	76
Gestione dei rifiuti	79
Salvaguardia delle risorse naturali e della biodiversità	85
Le persone	94
Impegno verso i dipendenti	95
Sviluppo delle competenze e formazione	102
Attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro	104
Appendice	112
Nota metodologica e guida alla lettura	113
GRI Content Index	115
Prospetto di raccordo tra i temi materiali, gli ambiti del Decreto Legislativo 254/2016 e i GRI Standards	121
Allegati	123
Relazione della società di revisione	128

Lettera agli Stakeholder

Cari Stakeholder,

la quarta Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Dolomiti Energia è l'occasione per condividere le attività condotte e i risultati raggiunti nell'ultimo anno, integrando la strategia aziendale in termini di sostenibilità ambientale, economica e sociale con l'obiettivo di un futuro migliore per tutti. Per il Gruppo Dolomiti Energia, il **nuovo payoff** "sostenibile per natura, sostenibile per scelta" racchiude la consapevolezza dell'impatto delle proprie attività sulla qualità della vita delle comunità e dei territori in cui opera, si traduce in una cultura aziendale basata sulla trasparenza, sulla centralità delle persone, sul rispetto dell'ambiente, sul miglioramento costante della vita dei cittadini e dei clienti: una gestione che punta a generare servizi competitivi, valore condiviso e risultati economici positivi attraverso un modello di sviluppo sostenibile.

I buoni risultati industriali raggiunti rappresentano un punto di partenza per favorire percorsi e progetti, con l'obiettivo di potenziare ulteriormente la competitività del Gruppo sul mercato e di rispondere alle sfide future per una crescita responsabile dei business. Un percorso che nel 2020 ha registrato importanti iniziative di **digitalizzazione** di processi, servizi e prodotti in ambito di smart grid, mobilità sostenibile, smart working. Nel corso dell'anno è proseguita l'implementazione di soluzioni per l'evoluzione e la digitalizzazione dei processi aziendali nell'ambito dell'esercizio e della gestione avanzata delle reti intelligenti e di industria 4.0 e l'avvio di una partnership con Microsoft finalizzata alla trasformazione digitale del settore Energy & Utilities.

Alla digitalizzazione si aggiunge l'**impegno per l'economia circolare** con l'estensione della tariffa puntuale per l'igiene urbana ai grandi condomini di Trento, la realizzazione di interventi di risparmio energetico presso clienti e partner, le attività di efficientamento energetico delle reti di illuminazione pubblica di alcuni Comuni, l'offrire ai clienti business e retail la possibilità di avere forniture di energia esclusivamente da fonte rinnovabile, la cogenerazione o la produzione di biometano ed energia dalla frazione organica. L'impegno per l'economia circolare si è consolidato anche grazie al mantenimento di eccellenti livelli di raccolta differenziata nei territori serviti e arricchito con l'attivazione per l'area approvigionamenti di una serie di azioni preliminari per l'introduzione delle pratiche di economia circolare nel procurement e nei servizi di ristorazione interna.

In tema di **Acqua pulita e Consumo responsabile** sono state promosse, anche attraverso i canali social, iniziative finalizzate alla miglior differenziazione dei rifiuti, al consumo sostenibile di acqua di rubinetto e al riutilizzo delle risorse.

Anche per il 2020 si è confermato l'importante contributo del Gruppo nel supportare la strategia nazionale e provinciale per la **decarbonizzazione e la lotta al cambiamento climatico**. L'impegno per la diminuzione delle emissioni climalteranti attraverso il potenziamento della capacità di generazione da fonti rinnovabili ha registrato nel 2020 l'acquisizione della Società Veneta Esercizi Elettrici e di una partecipazione in Iniziative Bresciane, entrambe attive nella produzione di energia idroelettrica. Le iniziative nell'ambito dell'uso efficiente delle risorse hanno promosso soluzioni dedicate ai clienti, per il risparmio energetico e per analizzare e ridurre i consumi, ma anche offerte gas ed energia con inclusi servizi di efficienza energetica, a cui si è aggiunta nel corso dell'anno la proposta Ecobonus 110% Dolomiti Energia, un servizio per rendere accessibili a famiglie e condomini gli interventi di efficientamento energetico degli immobili con la formula «chiavi in mano». In linea con i piani per la **mobilità elettrica** locali e nazionali e gli obiettivi comunitari di riduzione delle emissioni di anidride carbonica generate da veicoli è proseguito poi, attraverso la partecipazione in Neogy, lo sviluppo capillare dell'attuale infrastruttura regionale di colonnine di ricarica che ha visto nell'anno 411 nuove installazioni, alimentate con energia 100% rinnovabile. Per garantire la continuità e la qualità delle prestazioni a servizio dei cittadini, sono proseguiti gli interventi per la **sicurezza e la resilienza delle reti**, in particolare di distribuzione elettrica e sulle reti fognarie, oggi sempre più soggette ai rischi legati a eventi climatici estremi.

Per offrire alle famiglie strumenti innovativi capaci di integrare le esigenze energetiche dei singoli, con la necessità collettiva di maggior sostenibilità sociale e ambientale, sono state consolidate partnership come Etika e Sinergika, che propongono opportunità concrete e accessibili per risparmiare, consumare energia 100% pulita e contribuire ogni giorno a iniziative di tutela dell'ambiente e delle generazioni future o progetti sociali e solidali. In linea con quanto previsto dal Piano Industriale nel quale sono delineate le linee guida per il futuro del Gruppo è prevista un'evoluzione coerente con gli obiettivi di sostenibilità proposti dall'Agenda ONU, in particolare nel campo della produzione da fonti rinnovabili e nello sviluppo di servizi innovativi correlati ad attività consolidate come l'efficienza energetica, la mobilità elettrica, le smart city. È proseguito lo sviluppo delle reti di distribuzione gas ed energia per **rendere accessibili i servizi energetici** a un numero sempre maggiore di persone con l'acquisizione delle reti di distribuzione elettrica del Comune di Sella Giudicarie e la gestione della distribuzione gas a Isera e Pergine Valsugana. Nel 2020 per favorire la **conciliazione tra i tempi di vita lavorativa** e quelli di vita personale e una più flessibile gestione dei tempi di lavoro dei dipendenti la società commerciale del Gruppo ha proseguito lo sviluppo delle iniziative pre-

viste dalla certificazione Family Audit. A seguito dell'introduzione massiccia del lavoro agile, i dipendenti sono stati coinvolti in un'indagine al fine di valutare l'impatto di questa modalità di lavoro non solo sulla vita professionale, ma anche su quella privata in vista di una regolamentazione dell'istituto, una volta terminata la fase emergenziale. Nel corso del 2020 il Gruppo ha approfondito il rischio legato all'emergenza sanitaria e i suoi impatti sulla salute e sicurezza dei lavoratori, sulla continuità aziendale, sulla compliance normativa. In tema di **sicurezza sul lavoro**, nel 2021 continueranno in Set, Dolomiti Ambiente e nei settori operativi della Holding (Laboratorio e Magazzino) le attività per ridurre frequenza e gravità degli infortuni con progetti volti a implementare modelli di promozione dei comportamenti sicuri basati sul metodo BBS (Behavior Based Safety). Nel 2021 si continuerà a promuovere e favorire presso l'opinione pubblica un uso più sostenibile delle risorse e una corretta raccolta differenziata. Saranno intensificate le azioni di revisione e ottimizzazione dei processi operativi volte ad incrementare l'efficienza complessiva e a diminuire l'uso di carta, grazie all'attivazione di processi paperless e all'adozione di sistemi informativi per la digitalizzazione delle attività di campo del personale operativo (Work Force Management). Nel 2020 Novareti per ottimizzare i servizi offerti ai cittadini ha conseguito la certificazione ISO 45001 e la sperimentazione della formazione del personale operativo mediante facilitatori tecnologici quali la realtà virtuale. Nel corso del 2021 il Gruppo continuerà a valutare gli impatti dell'epidemia COVID-19 sulle varie attività e introdurre eventuali azioni di mitigazione come quelle promosse nei primi mesi dell'anno fra cui l'azzeramento a tutti i clienti a livello nazionale con partita iva, che nel corso dei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2020 abbiano registrato una diminuzione dei consumi di almeno un terzo rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, dei costi fissi di commercializzazione riferiti al periodo dell'ultimo trimestre 2020. A ciò si aggiunge la destinazione di 250 mila euro alla Fondazione Comunità Solidale per supportare le famiglie che subiscono le conseguenze economiche della pandemia. Nel 2020 erano già state avviate in risposta all'impatto dell'epidemia molte iniziative focalizzate alla sicurezza e salute delle persone che hanno visto interventi di varia natura legati alla tutela della collettività, dei clienti, dei dipendenti. In particolare, per mitigare i costi dovuti ai maggiori consumi diurni generati dalla permanenza obbligatoria in casa, per i mesi di marzo ed aprile la società commerciale ha applicato a tutti i clienti residenziali del mercato libero con tariffazione bioraria, le **tariffe notturne su tutte le 24 ore**, aiutando in questo modo più di 175.000 famiglie. Per 112 mila famiglie e aziende è stata garantita, la possibilità per le fatture relative alla raccolta rifiuti all'igiene urbana e al ciclo idrico di rinviare i pagamenti, senza interessi o sanzioni; Inoltre per questi servizi è stato posticipato l'invio di nuove fatture.

Inoltre, per permettere ai clienti di ricevere le fatture in tempo reale, senza possibili ritardi causati dal rallentamento delle attività dei servizi postali, è stato pre-attivato da parte di Dolomiti Energia il servizio **bollett@mail** per tutti i clienti che non hanno mai utilizzato lo Sportello Online. Infine, per tutti i clienti che non avevano attivo l'addebito in conto corrente, è stato messo a disposizione un **numero dedicato** per fornire tutte le informazioni e aiuto sulle modalità di **pagamento da casa**.

Il Gruppo Dolomiti Energia, attento da sempre alla tutela della salute e del benessere dei propri lavoratori, ha attivato una **polizza di copertura assicurativa specifica a favore di tutti i dipendenti** per offrire, in caso

di ricovero a causa del virus Covid-19, un sostegno concreto. Questa misura si è affiancata a quanto fatto fin dai primi momenti dell'emergenza quando il Gruppo ha attivato il remote working che ha visto nei periodi più critici il 64% del personale non operativo lavorare con questa modalità. Fin da subito sono stati consegnati dispositivi di protezione e istruzioni ai dipendenti circa i comportamenti e le buone pratiche da mettere in atto per tutelare la propria salute e reso disponibile uno sportello di ascolto psicologico. Inoltre, è stata offerta nella fase post lockdown a tutti i dipendenti la possibilità di fare il test sierologico e sono stati introdotti i test rapidi estesi anche ai contatti non stretti se il dipendente lo chiede.

Un'importante azione concreta di sostegno economico è stata messa in atto anche verso i **fornitori** del Gruppo. Per sostenere le piccole e medie imprese in un momento così delicato, si è scelto di **anticipare il pagamento delle fatture in scadenza nei mesi di aprile e maggio**, azzerando i tempi consueti legati ai pagamenti e immettendo nel tessuto economico locale liquidità per oltre 9 milioni di euro.

Infine, **l'aiuto alla comunità locale** e alle persone più fragili che Dolomiti Energia sostiene con iniziative dedicate come **Etika**, l'iniziativa luce e gas della Cooperazione Trentina e Dolomiti Energia, che ha visto uno **stanziamento di 250.000 euro** a favore del fondo di solidarietà attraverso il quale si sono donati pacchi alimentari alle persone in difficoltà economica. Inoltre, il fondo ha permesso un progetto di sostegno psicologico alle persone più fragili.

Altri **250.000 euro** sono stati donati dal Gruppo Dolomiti Energia ad **UPIPA**, l'associazione che riunisce le case di riposo e le aziende pubbliche di servizi alle persone del Trentino, per l'acquisto di materiale sanitario necessario affinché le persone che lavorano in queste strutture possano proteggere la propria salute e tutelare quella degli anziani ospiti.

La strategia di sostenibilità del Gruppo Dolomiti Energia è diretta a integrare in modo sempre più organico business e responsabilità nei diversi settori di attività: etica, infrastrutture sicure, rispetto per le persone, reti flessibili e intelligenti, semplicità d'uso, efficienza e riutilizzo delle risorse, accessibilità dei servizi, transizione energetica, decarbonizzazione, gestione sostenibile dell'acqua, sicurezza sul lavoro, diritti umani, salvaguardia delle risorse, consumi responsabili. L'impegno e la sfida di domani per il Gruppo sarà il benessere generale: fornire alle persone servizi eccellenti per la vita di ogni giorno, con l'obiettivo di creare valore condiviso di lungo termine e un futuro migliore, per tutti.

Il Presidente
Massimo De Alessandri

Il Gruppo Dolomiti Energia

1 mln.

ton di anidride carbonica evitate grazie alle forniture 100% green
(1.1 mln. ton nel 2019)

98,3%

Energia prodotta da fonti rinnovabili
(97,3% nel 2019)

25.940

ore di formazione erogate nell'anno
(34.153 ore nel 2019)

1.434

persone
(1.362 nel 2019)

3.991 GWh

Energia prodotta
(3.631 GWh nel 2019)

1.397

milioni di euro totale ricavi e altri proventi
(1.500 nel 2019)

82,6%

Raccolta differenziata media (Trento Rovereto)
(80,95% nel 2019)

63%

azionisti pubblici







87,7

milioni di euro investimenti
(63,2 mln. di € nel 2019)

Profilo societario e principali attività

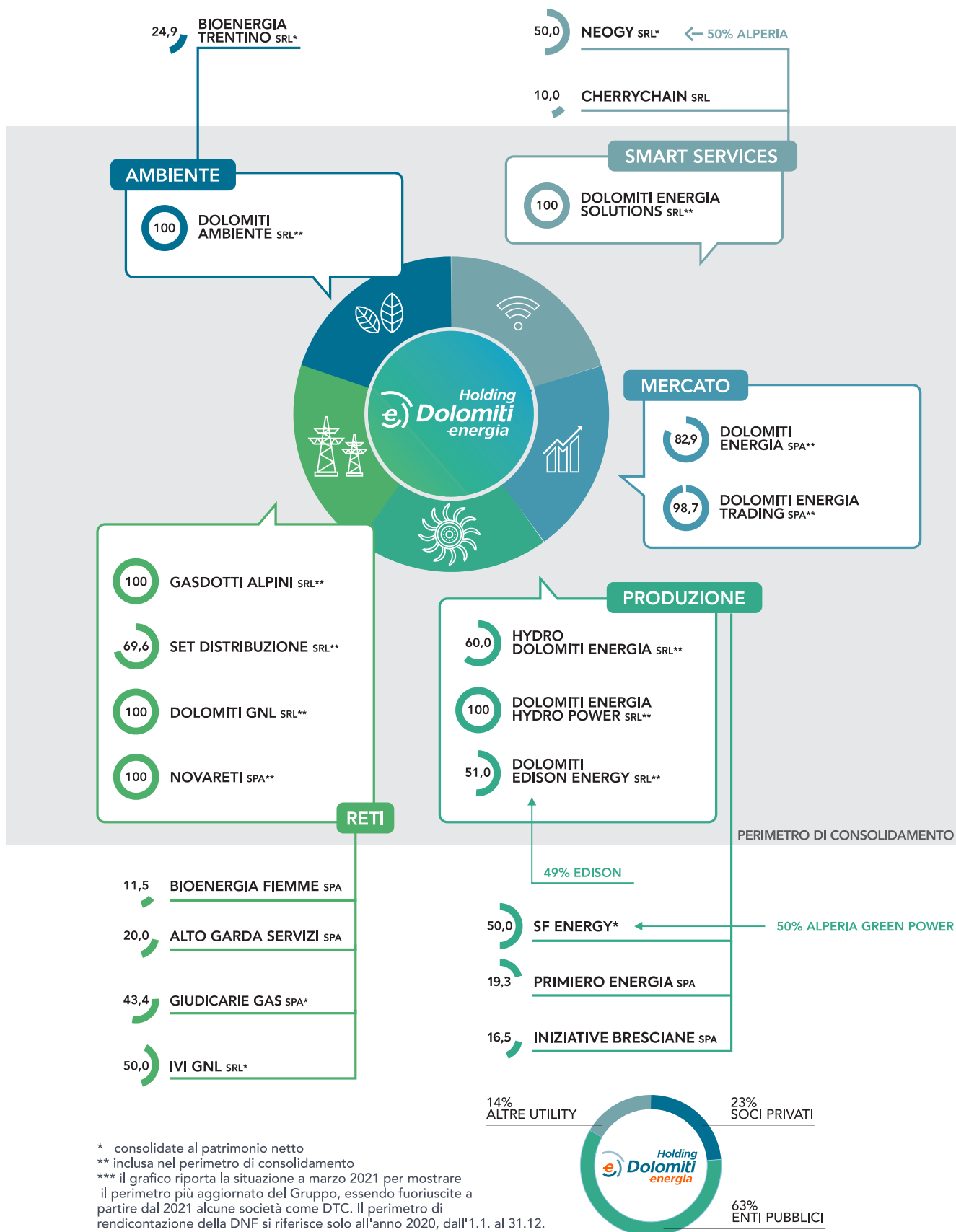
Il Gruppo Dolomiti Energia nasce, con il nome di Trentino Servizi, quasi 20 anni fa dalla fusione di SIT e ASM, le società storiche dei servizi pubblici di Trento e Rovereto. Il Gruppo rappresenta oggi una delle principali realtà multiutility d'Italia. Il Gruppo è attivo in tutta la filiera energetica (produzione, distribuzione e commercializzazione di energia elettrica, distribuzione e commercializzazione di gas, cogenerazione e teleriscaldamento), nella gestione del servizio idrico integrato (acqua potabile, fognatura e depurazione), nella gestione dei servizi ambientali (raccolta, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, analisi di laboratorio), nei servizi di illuminazione pubblica e nel campo dell'efficienza energetica e della mobilità elettrica.

Attività gestite

 <p>ENERGIA ELETTRICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Produzione idroelettrica > Telegestione e telecontrollo reti di distribuzione > Vendita > Illuminazione pubblica > Trading 	<p>472.118 (454.765 nel 2019)</p>	<p>3.751 GWh (4.045 GWh nel 2019)</p>
 <p>CALORE, VAPORE, RAFFRESCAMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Cogenerazione > Teleriscaldamento e raffreddamento > Vendita vapore e calore 	<p>208 (209 nel 2019)</p>	<p>85.1 GWh (98,4 GWh nel 2019)</p>
 <p>CICLO IDRICO INTEGRATO</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Acquedotto > Gestione telecontrollo reti di distribuzione > Fognatura > Depurazione 	<p>112.677 (111.970 nel 2019)</p>	<p>22,1 mln mc (22,32 nel 2019)</p>
 <p>GAS NATURALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Approvvigionamento > Gestione e telecontrollo reti di distribuzione > Vendita 	<p>224.519 (213.689 nel 2019)</p>	<p>477,5 mln mc (497 nel 2019)</p>
 <p>AMBIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Raccolta differenziata rifiuti > Igiene urbana > Conferimento presso siti di trattamento > Gestione centri raccolta materiali > Analisi di laboratorio 	<p>128.903 (127.264 nel 2019)</p>	<p>70.381 ton (73.234 nel 2019)</p>
 <p>SMART SERVICES</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Illuminazione pubblica > Efficientamento del patrimonio immobiliare > Stazioni di ricarica mobilità elettrica > Impianti fotovoltaici > Monitoraggio consumi energetici > Diagnosi energetiche > Energy management 	<p>19.163</p>	<p>411</p>
		<p>Punti luce gestiti</p>	<p>Colonnine di ricarica installate e gestite</p>

Per maggiori informazioni sui dati quantitativi ed economici si rimanda alla Relazione sulla Gestione 2020 pubblicata sul sito www.gruppodolomitienergia.it

Struttura societaria (marzo 2021)***



Assetto proprietario

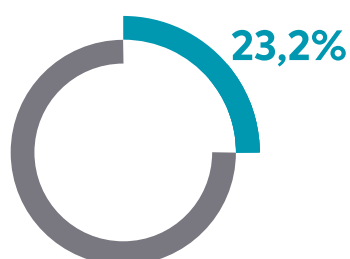
Il Gruppo Dolomiti Energia è controllato interamente da Dolomiti Energia Holding SpA, da cui dipendono le diverse società operative. Dolomiti Energia Holding vede quali soci di riferimento le Amministrazioni comunali di Rovereto e Trento e la Provincia Autonoma di Trento. Anche i comuni di Mori, Ala, Volano, Calliano e Grigno insieme a molti altri comuni trentini hanno partecipazioni azionarie nella Società, pari complessivamente al 3% del capitale sociale.

Enti pubblici



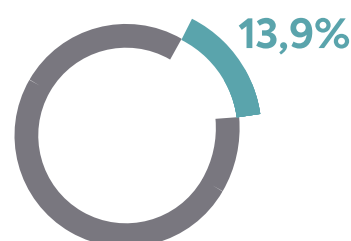
- **47,8%**
FinDolomiti Energia
(Soci paritetici con il 33,3%
Comune di Trento, Rovereto
e Trentino Sviluppo)
- **5,8%**
Comune Trento
- **4,3%**
Comune Rovereto
- **3%**
Altri comuni trentini
- **2%**
BIM

Soci Privati



- **11,9%**
FT Energia
- **5,3%**
Fondazione Caritro
- **4,2%**
ISA
- **1,8%**
EnerCoop

Altre utility



- **6,4%**
Azioni proprie
- **3%**
STET
- **1,2%**
AGS
- **1,5%**
Altre utility locali
- **1%**
AIR
- **0,8%**
ACSM Primiero
(0,6% Primiero Energia
0,2% ACSM)

Mission e valori

La storica presenza nel territorio provinciale delle società che hanno dato origine al Gruppo Dolomiti Energia, ha consolidato nella clientela un'immagine corrispondente a sicurezza, ecologia e qualità del servizio. Il Gruppo Dolomiti Energia vuole confermare e rafforzare tale immagine soprattutto nell'attuale periodo di accesa competitività e di crescente complessità del mercato, impegnandosi nei confronti dei clienti e delle parti interessate interne ed esterne ad un continuo e graduale miglioramento del servizio e delle prestazioni sia ambientali, sia in materia di salute e sicurezza. Questo impegno si concretizza attraverso una forte capacità di innovazione tecnologica e sociale finalizzata a rispondere con efficienza alle esigenze dei clienti e delle comunità ottimizzando i processi e individuando soluzioni integrate e personalizzate, a tutelare

l'ambiente, a garantire il miglioramento delle condizioni di salute e la sicurezza per il personale dell'azienda ed i collaboratori esterni. Il punto di partenza per le strategie del Gruppo Dolomiti Energia ed il primo principio etico del suo agire è il rispetto delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti in conformità alle leggi applicabili. Da tale principio si sviluppa il quadro di riferimento dei valori che ispirano le politiche e lo stile operativo del Gruppo Dolomiti Energia e che si concretizza nei seguenti punti.

CLIENTE

La conoscenza dei bisogni dei cittadini e il legame con il territorio sono i riferimenti primari dell'attività aziendale, che mira alla soddisfazione dei clienti e all'integrazione e al miglioramento continuo della qualità dei servizi. Per questo motivo il Gruppo Dolomiti Energia ritiene fondamentale avere un contatto diretto con il cliente e creare un rapporto ispirato a:

- **Fiducia:** saper conquistare la stima dei clienti attraverso una condotta caratterizzata da competenza, serietà, correttezza e orientamento del cliente verso le soluzioni più convenienti.
- **Disponibilità e flessibilità:** capacità di adattarsi alle esigenze della clientela.
- **Chiarezza:** fornire risposte semplici e comprensibili.
- **Attenzione:** saper ascoltare il cliente per comprenderne le aspettative, anche di carattere latente.
- **Affidabilità:** mantenere gli impegni presi con il cliente, sempre.

RISORSE UMANE

Il Gruppo Dolomiti Energia è consapevole che il funzionamento dell'organizzazione, il raggiungimento degli obiettivi ed il miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute sul lavoro, dipendono dall'apporto fondamentale di tutto il personale.

La Società pone quindi grande attenzione alle risorse umane:

- alimentando lo spirito del lavoro di squadra;
- creando i presupposti per un'espressione creativa dei talenti che sono presenti in ogni persona;
- motivando e coinvolgendo il personale nello sviluppo dei progetti e nella realizzazione degli obiettivi;
- offrendo le opportunità, in ambiente di lavoro e attraverso piani di formazione, per una crescita delle competenze, delle conoscenze e delle capacità;
- creando uno stato emotivo ed un clima relazionale basato sulla lealtà, sulla correttezza e sul rispetto delle personalità, del pensiero e delle opinioni di ogni individuo;
- creando ed alimentando un clima gestionale che sappia motivare, riconoscere e gratificare il contributo a livello di squadra e di singolo individuo.

INNOVAZIONE

Il Gruppo Dolomiti Energia ha un forte legame con il territorio da cui deriva l'esigenza di migliorare l'impatto presente e futuro sull'ambiente. Perciò è orientato ad investire in innovazione intesa come sviluppo sociale e tecnologico per migliorare sia la **tutela delle risorse naturali** e la sostenibilità delle fonti energetiche, sia le condizioni di salute e sicurezza delle persone.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Per Il Gruppo Dolomiti Energia il miglioramento continuo rappresenta la base culturale, intellettuale e motivazionale dell'organizzazione. La capacità di sapersi mettere in gioco, ad ogni livello, rappresenta il requisito necessario per garantire prospettive di successo nel servizio verso il cliente, nel rispetto dell'ambiente, nel perseguimento della prevenzione in materia di salute e sicurezza, nella soddisfazione del personale e nel **mantenimento del livello competitivo**. Con questo approccio il Gruppo Dolomiti Energia intende dunque farsi promotore della **cultura della qualità**, della salute e sicurezza e della tutela ambientale, sia nei confronti del proprio personale che degli Stakeholder esterni.

I valori

La missione, i valori e gli obiettivi del Gruppo Dolomiti Energia sono fortemente influenzati dalla natura di pubblica utilità delle attività del Gruppo, dal **rispetto delle normative** vigenti e dall'utilizzo sostenibile delle risorse naturali e territoriali.

Strategia

Il Gruppo Dolomiti Energia ha modulato i propri obiettivi e le proprie strategie di sviluppo in un'ottica non solo territoriale ma anche extraregionale e nazionale. In questo senso il Gruppo Dolomiti Energia intende:

- confermare, rafforzare e valorizzare la propria presenza sul territorio di riferimento fornendo servizi sempre di maggior qualità con particolare attenzione agli aspetti legati all'ecologia, alla sicurezza, alla sostenibilità e all'eccellenza del servizio;
- mirare ad un opportuno equilibrio tra le attività regolamentate e quelle proprie del mercato libero;
- rafforzare la propria presenza nel mercato delle multiutility sia per ciò che riguarda la produzione e l'approvvigionamento, sia per ciò che riguarda la distribuzione e la commercializzazione di prodotti e servizi energetici, con particolare attenzione alla riduzione delle emissioni climalteranti, alla salvaguardia delle risorse, all'efficienza e al risparmio energetico e al potenziamento delle reti intelligenti.

Al fine di concretizzare questi importanti obiettivi, le aziende del Gruppo hanno individuato una serie di linee strategiche di sviluppo in particolare nel campo della produzione da fonti rinnovabili e in generale nello sviluppo di servizi innovativi correlati alle attività storiche del Gruppo (efficienza energetica, mobilità elettrica, illuminazione pubblica, smart city).

Creazione di valore economico

Principali dati economico finanziari *

	2020	2019	2018
Valore aggiunto (milioni di euro)	392	366	358
Leverage (posizione finanziaria netta su patrimonio netto)	0,46	0,41	0,45
ROI (EBIT/capitale investito netto) %	7,5	7,1	7,5
MOL/ricavi e altri proventi %	17	14,5	14,8
ROS (EBIT/fatturato) %	12,5	10,2	10,6
TOTALE RICAVI E ALTRI PROVENTI (MILIONI DI EURO)	1.397	1.500	1.460
Margine operativo lordo (milioni di euro)	238	217	216
Investimenti (milioni di euro)	87,7	63,2	51,2

* Per maggiori informazioni sull'andamento economico del gruppo e sulla situazione patrimoniale e finanziaria dello stesso si rimanda alla Relazione sulla Gestione 2020 pubblicata sul sito www.gruppodolomitienergia.it

Valore aggiunto

Il Valore Aggiunto rappresenta la capacità del Gruppo di creare ricchezza attraverso l'attività aziendale nel rispetto dell'economicità di gestione e di ripartirla tra i diversi interlocutori del contesto socio territoriale in cui opera. La creazione di valore per gli Azionisti e per tutti gli altri Stakeholder è uno degli obiettivi per cui il Gruppo si impegna. Il valore economico generato e distribuito nel corso dell'esercizio viene qui rappresentato attraverso un prospetto di riclassificazione del Conto Economico del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2020.

Valore aggiunto (migliaia di Euro)

	2020	2019	2018
VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO	1.413.103	1.489.542	1.463.201
Ricavi	1.397.413	1.499.763	1.459.848
Altri proventi	18.540	2.566	5.725
Proventi finanziari	1.907	1.309	1.947
Rettifiche di valore di attività finanziarie	-	(9.071)	(1.554)
Svalutazione crediti	(4.757)	(5.025)	(2.765)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO	(1.269.453)	(1.394.410)*	(1.344.661)
Costi operativi	(1.023.620)	(1.136.102)	(1.107.920)
Remunerazione dei collaboratori	(67.387)	(66.739)	(67.017)
Remunerazione dei finanziatori	(6.536)	(810)	(8.978)
Remunerazione degli investitori	(42.994)	(63.584)*	(46.942)
Remunerazione della pubblica amministrazione	(126.786)	(125.029)	(112.080)
Sponsorizzazioni e liberalità	(2.130)	(2.146)	(1.724)
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	143.650	95.132*	118.540
Ammortamenti e accantonamenti	58.194	49.078	56.527
Altre riserve	85.456	46.054*	62.012

* Il valore differisce da quello dichiarato nella Dichiarazione Non Finanziaria 2019 in quanto comprende anche il dividendo della Capogruppo deliberato dall'Assemblea dei Soci

Nell'esercizio 2020 il Gruppo ha generato un Valore Aggiunto pari a 392 milioni di euro (366 milioni nel 2019). Il Gruppo ha distribuito valore ai dipendenti, ai fornitori, alla Pubblica Amministrazione attraverso tasse, imposte e canoni, agli Azionisti con il pagamento dei dividendi, ai Finanziatori e infine alla Comunità attraverso liberalità e sponsorizzazioni.

Per ulteriori dettagli con riferimento alle implicazioni da Covid 19 sulla strategia e sulle performance aziendali si rimanda al Bilancio Consolidato.

Una governance responsabile

33%

Donne nel Consiglio di Amministrazione
(33% nel 2019)

16,7%

Donne dirigenti sul totale dirigenti
(12% nel 2019)

0

Casi di corruzione segnalati
(0 nel 2019)

Il modello di Governance

La crescente complessità nello scenario competitivo in cui le Società del Gruppo Dolomiti Energia si trovano ad operare e le disposizioni normative di settore adottate negli ultimi anni hanno portato il Management a definire un assetto organizzativo e di governance caratterizzato da flessibilità e ricerca di efficienza, in grado di promuovere l'innovazione tecnologica e il miglioramento continuo in ottica di valorizzazione delle competenze delle risorse umane, soddisfazione del cliente, rispetto dell'ambiente e della normativa di riferimento.

Pertanto, il modello organizzativo del Gruppo Dolomiti Energia si basa sui seguenti principi:

- I processi primari sono assegnati a specifiche entità societarie, che ne hanno la piena responsabilità, mentre i processi di supporto e gestionali sono centralizzati nella struttura societaria e organizzativa della Capogruppo, che svolge il ruolo di direzione, coordinamento e controllo delle attività gestionali e operative da un lato, di assistenza e di fornitura di servizi dall'altro.
- Il Gruppo esplica la propria attività di direzione coordinamento e controllo sulla base di piani strategici triennali, che si traducono in budget annuali che, a loro volta, fungono da quadro di riferimento per la pianificazione, la verifica e l'approvazione delle attività delle singole Società. I budget annuali sono monitorati mensilmente e relazionati trimestralmente ai Consigli di Amministrazione.
- La composizione dei CdA delle Società controllate è definita in ottica di ottimizzazione del coordinamento e direzione delle attività di Gruppo e di coerenza con il business della Società, nel rispetto della normativa in materia vigente.
- L'organizzazione aziendale, la strutturazione delle linee di riporto gerarchico e la ripartizione delle responsabilità, dei poteri e dei compiti fra le diverse funzioni organizzative e all'interno di ciascuna funzione, sono tali da garantire un efficace sistema di contrapposizione e controlli incrociati per tutti i processi e le attività aziendali, in particolare per i processi ritenuti critici per il Gruppo.
- Il sistema di governance e organizzazione del Gruppo è incentrato sulla separazione societaria delle attività soggette alla normativa sull'unbundling contabile e funzionale. Ai sensi della normativa nazionale e comunitaria, il Gruppo costituisce, infatti, una cosiddetta Impresa Verticalmente Integrata, in quanto nell'ambito dello stesso sono svolte sia le attività di distribuzione del gas naturale (Novareti S.p.A.) e dell'energia elettrica (SET Distribuzione S.p.A) che l'attività di vendita ai clienti finali (Dolomiti Energia S.p.A). Di conseguenza il Gruppo è soggetto agli obblighi di Separazione Funzionale dettati dalla Legge, ossia ad una serie di prescrizioni volte a garantire alle società di distribuzione un livello di autonomia e indipendenza del potere decisionale che simula la separazione proprietaria. In altri termini, la separazione funzionale assolve al compito di instaurare una condizione in cui i soggetti (persone fisiche), gestori di una data attività, non siano implicati nella gestione delle altre attività di filiera. Il gestore del sistema di distribuzione, qualora faccia parte di un'impresa verticalmente integrata, deve risultare con ciò indipendente sotto il profilo della forma giuridica, dell'organizzazione e del potere decisionale da altre attività svolte dal Gruppo e non connesse alla distribuzione.
- La governance aziendale prevede un processo di declinazione dei presidi organizzativi e di controllo che si compone di una chiara identificazione e condivisione dei valori aziendali, della determinazione

di un piano pluriennale strategico e industriale, della mappatura e valutazione dei rischi correlati, della definizione di adeguati presidi a prevenzione e gestione dei rischi e del conseguente sistema di controllo interno. In linea con questa impostazione viene definito annualmente un piano di internal audit di Gruppo relazionato periodicamente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio sindacale.

Il sistema di organizzazione e governance si compone dunque di organi, comitati, posizioni organizzative e di disposizioni e meccanismi organizzativi che contribuiscono ai processi decisionali del Gruppo e delle singole Società: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e comitato per il controllo interno, il Comitato Esecutivo, il Presidente, l'Amministratore Delegato, il Gestore Indipendente per le reti di distribuzione energia elettrica e gas, i Datori di Lavoro e Datori di lavoro delegati, il Delegato Ambientale, il Comitato rischi, l'Organismi di Vigilanza, il Comitato Stralcio Crediti, i Responsabili Operativi del Business.

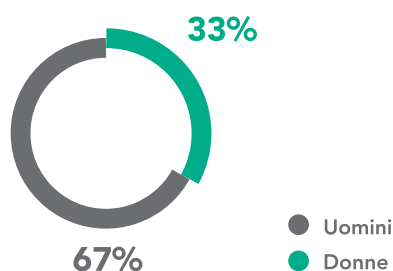
Alla luce del processo di quotazione di uno strumento finanziario da parte di Dolomiti Energia Holding S.p.A., la Società ha realizzato un processo di aggiornamento dei meccanismi organizzativi e di governance e dei flussi informativi finalizzati a gestire gli adempimenti conseguenti la quotazione.

Composizione del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo di Dolomiti Energia Holding

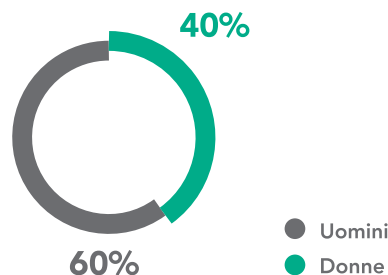
Consigliere	Carica	Lista	Comitato Esecutivo Holding
Massimo De Alessandri	Presidente	M	Presidente
Marco Merler	Amministratore Delegato	M	○
Massimo Fedrizzi	Vicepresidente	m	○
Rudi Oss	Consigliere	M	○
Giorgio Franceschi	Consigliere	m	○
Laura Pedrotti	Consigliere	M	
Agostino Peroni	Consigliere	M	
Manuela Seraglio Forti	Consigliere	M	
Lino Benassi	Consigliere	m	
Carlotta Baroldi	Consigliere	m	
Paolo Mattei	Consigliere	m	
Arianna Comencini	Consigliere	M	

M/m lista di Maggioranza/minoranza

Amministratori per diversità genere

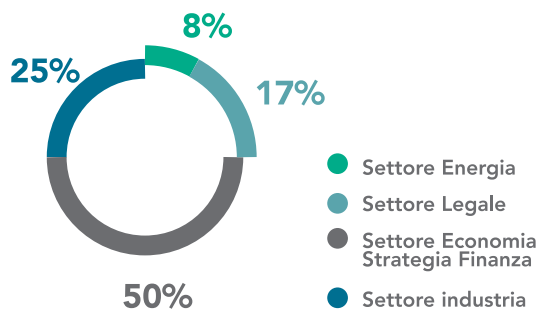


Composizione Collegio Sindacale

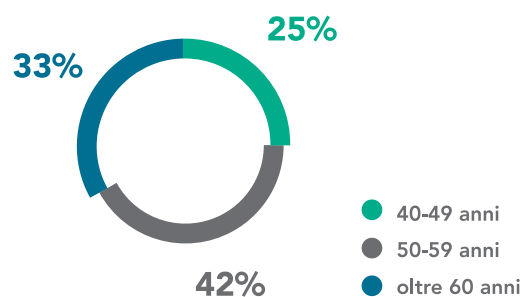


Secondo le previsioni di legge e dello Statuto della Società il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi e di due supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci nel rispetto dell'equilibrio di genere. Il Collegio Sindacale in carica ha un mandato di tre anni.

Amministratori per diversità di background specialistico



Amministratori per diversità d'età



Principali cambiamenti organizzativi

Di seguito i principali cambiamenti organizzativi occorsi durante l'esercizio:

- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia SpA dei rami d'azienda concernenti la commercializzazione di energia elettrica del Comune di Sella Giudicarie con efficacia 01/01/2021.
- Fusione di Hydro Investments Dolomiti Energia Srl per incorporazione inversa in Hydro Dolomiti Energia Srl.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia SpA, tramite procedura di gara, del ramo d'azienda concernente la commercializzazione di energia elettrica del Comune di Selvino con efficacia dal 01/01/2020.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Ambiente Srl da Dolomiti Energia Holding del ramo d'azienda concernente le attività commerciali afferenti il servizio di Igiene Urbana con efficacia 01/01/2020.
- Acquisizione da parte di Centraline Trentine Srl da Acciaierie Venete SpA dell'intero pacchetto azionario della società Veneta Esercizi Elettrici Srl operante nel settore delle energie rinnovabili.
- Fusione per incorporazione inversa di Centraline Trentine Srl in Veneta Esercizi Elettrici Srl e successiva modifica della denominazione sociale in Dolomiti Energia Hydro Power Srl, controllata al 100% da Dolomiti Energia Holding SpA.
- Cessione azioni proprie da parte di Dolomiti Energia Holding SpA in favore del Consorzio Elettrico di Pozza di Fassa Società Cooperativa.
- Cessione azioni proprie da parte di Dolomiti Energia Holding SpA in favore del Consorzio Elettrico di Storo.

- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia Holding SpA di una quota di partecipazione in Iniziative Bresciane SpA pari al 16.52 % operante nel settore dell'energia rinnovabile.
- Costituzione della Società Gasdotti Alpini Srl operante nel settore del trasporto e della distribuzione del gas.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia Holding Spa della quota di partecipazione pari al 50 % del capitale sociale di IVI GNL Srl e successivo aumento di capitale pro quota di IVI GNL.
- Assoggettamento con efficacia 01 luglio 2020 di Dolomiti Edison Energy Srl alla direzione e coordinamento di Dolomiti Energia Holding SPA con contestuale fornitura dei principali servizi corporate da parte di Dolomiti Energia Holding e sue controllate in luogo di Edison.
- Acquisizione da parte di Novareti SpA dal Comune di Isera, tramite procedura di gara, delle reti di distribuzione del gas nel comune di Isera con efficacia 01/01/2021.
- Acquisizione da parte di Novareti SpA da Isera Srl, tramite procedura di gara, del ramo d'azienda relativo al servizio di gestione delle reti di distribuzione del gas nel comune di Isera con efficacia 01/01/2021
- Acquisizione da parte di Novareti SpA da STET SPA del ramo di azienda concernente la distribuzione del gas nel comune di Pergine Valsugana con efficacia 01/01/ 2021.

La gestione dei rischi

Il sistema di gestione dei rischi del Gruppo è composto da specifiche regole, strumenti, responsabilità organizzative e procedure che consentono una conduzione della società etica, trasparente, corretta e finalizzata a prevenire i rischi che possono minare gli obiettivi operativi e strategici del Gruppo Dolomiti Energia, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Il sistema di gestione dei rischi aziendali coinvolge diversi ruoli e nell'ambito delle rispettive competenze:

- il Consiglio di Amministrazione, che ha un ruolo di indirizzo e valuta l'adeguatezza del sistema;
- il Collegio Sindacale, che vigila sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e di controllo e svolge anche il ruolo di comitato per il controllo interno e revisione contabile;
- il Risk Manager, che sovrintende alla mappatura dei rischi aziendali e dei relativi presidi con specifico riferimento ai rischi di liquidità e commodity energy;
- il Responsabile della funzione Compliance che contribuisce alla definizione e aggiornamento dei presidi in materia di rischio regolatorio, assieme ai Compliance officer delle varie realtà di business del Gruppo;
- il Responsabile della funzione Internal Audit, deputato a verificare che il sistema di gestione dei rischi risulti aggiornato, effettivo e adeguato anche con riferimento agli impatti sul sistema organizzativo e di controllo aziendale;
- il Responsabile della funzione Pianificazione e Sviluppo, preposto alla verifica periodica dell'andamento economico finanziario aziendale;
- i Responsabili diretti delle funzioni aziendali ai quali è affidato il monitoraggio e la gestione dei rischi aziendali di competenza;
- l'Organismo di Vigilanza e il Responsabile per la prevenzione della corruzione, che vigilano sull'adegua-

tezza e effettività dei presidi di prevenzione ai rischi rispettivamente di commissione di reati ex d.lgs. 231/01 a vantaggio dell'ente e di commissione degli illeciti corruttivi a danno dell'ente.

Il Gruppo ha definito la mappatura di tutti i rischi del Gruppo Dolomiti Energia valutati in base all'impatto di tipo regolatorio, economico, finanziario, operativo, reputazionale, sanzionatorio e alla probabilità di accadimento, tenendo conto dei presidi sviluppati dal Gruppo per prevenire, mitigare, gestire tali rischi.

Si citano in particolare scenari di rischio rilevanti quali le condizioni climatiche sfavorevoli, i processi di partecipazione alle grandi gare per le concessioni, i disservizi o danni a reti e impianti per eventi catastrofici naturali con impatto sul territorio, sulla comunità e sulla continuità dei servizi, rischi connessi ad evoluzioni normative, rischi in ambito ambiente, salute e sicurezza, rischi in materia di privacy, rischi di inadeguatezza degli elementi organizzativi e di risorse umane con impatto sulla capacità di far fronte agli impegni aziendali, rischi di reati ex D.Lgs. 231/2001, rischi di comportamenti corruttivi, rischi di frodi da parte di personale interno o da esterni. A fronte di tali scenari potenziali di rischio il Gruppo ha definito, progettato, implementato e mantiene costantemente monitorato specifici presidi quali: il Codice di Comportamento di Gruppo, le policy e le misure anticorruzione, le politiche ambientali, di diversity e dei diritti umani, i Modelli di organizzazione e controllo ex d.lgs. 231/01, le procedure aziendali, gli organi, le posizioni, le funzioni organizzative con le relative risorse umane e competenze per la gestione e controllo di tali presidi e infine specifici strumenti a supporto quali ad esempio i piani di attività, le misure di sicurezza informatica, gli indicatori di controllo e gestione rischio.

In particolare, nel corso del 2020 il Gruppo ha preso in considerazione e approfondito il rischio legato all'emergenza sanitaria e i suoi impatti sulla salute e sicurezza dei lavoratori, sulla continuità aziendale, sulla compliance normativa.

Quanto riportato in relazione alle attività di monitoraggio svolte dalle diverse funzioni aziendali ed i diversi presidi ai rischi descritti compone il Sistema dei Controlli Interni, finalizzato ad assicurare, nel rispetto della sana e prudente gestione, il raggiungimento degli obiettivi strategici, il contenimento dei rischi delineati, l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali ed il rispetto di leggi, norme esterne ed interne. L'Internal Audit, nell'ambito delle proprie responsabilità di verifica della completezza, dell'adeguatezza, della funzionalità e dell'affidabilità del Sistema dei Controlli Interni, definisce ed esegue annualmente un piano di Internal Audit di tipo risk based sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione della Holding.

Sulle tematiche rilevanti ai fini dei rischi ambientali e salute e sicurezza, l'attività di pianificazione ed esecuzione di azioni di controllo, è in carico alla funzione Qualità Sicurezza e Ambiente che relazione periodicamente alle posizioni apicali in materia. Analogamente altre funzioni aziendali pianificano e effettuano attività di controllo di secondo livello su specifici argomenti quali la protezione della privacy dei soggetti interessati relativi al Gruppo Dolomiti Energia, il rispetto delle policy in materia di risorse umane, l'attuazione delle misure di sicurezza informatica, la vigilanza sul rispetto della normativa relativa alla responsabilità dell'ente ex D.Lgs. 231/01 e anticorruzione.

Il Gruppo Dolomiti Energia, conscio del ruolo di assoluto rilievo che le informazioni aziendali e i sistemi informatici ricoprono nel raggiungimento degli obiettivi strategici, considerando la continua crescita ed evoluzione delle minacce in ambito cyber è consapevole che la sicurezza informatica è un processo continuo di miglioramento, prosegue nel suo percorso implementando attività ed iniziative nei diversi ambiti tecnologico, organizzativo e del personale.

Il percorso, in continua evoluzione, prevede l'adozione di tecnologie di prevenzione e difesa dagli attacchi informatici, adeguamenti organizzativi, definizione e revisione di policy e procedure adeguate, attività con-

tinue di sensibilizzazione e awareness con lo scopo di aumentare la consapevolezza delle persone in merito a come mitigare i rischi di sicurezza informatica. Per ogni approfondimento della tematica si rinvia al documento "Relazione sulla gestione e Bilancio consolidato 2020" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società e disponibile all'indirizzo www.gruppodolomitienergia.it

CAMBIAMENTO CLIMATICO: IL PIANO DI RESILIENZA PER MITIGARE I RISCHI PER LE INFRASTRUTTURE DI RETE

Nel corso degli ultimi anni si è registrato a livello nazionale un notevole aumento delle disalimentazioni di lunga durata agli utenti delle reti elettriche, dovute a danni provocati da eventi metereologici particolarmente violenti e di vasta estensione che, a causa dei cambiamenti climatici, si stanno verificando con frequenza sempre maggiore.

Per questo SET ha predisposto un piano triennale finalizzato all'incremento della resilienza, inteso come aumento della tenuta delle sollecitazioni estreme sulle proprie infrastrutture di rete a fronte di fattori critici di rischio individuati, quali:

- Precipitazioni nevose di particolare intensità in grado di provocare la formazione di manicotti di ghiaccio o neve;
- Allagamenti dovuti a piogge particolarmente intense;
- Ondate di calore;
- Caduta piante su linee aeree

SET Distribuzione ha predisposto il proprio piano triennale di resilienza a partire dall'anno 2019 e lo ha aggiornato nel corso del 2020. Il piano individua gli interventi atti a mitigare il fattore critico della caduta piante su linee aeree che rappresenta il maggior fattore di rischio sul territorio in cui opera SET Distribuzione. Grazie alla realizzazione degli interventi programmati nel piano si prevede che circa 30.000 utenti riceveranno un beneficio in termini di mancate interruzioni a seguito di eventi atmosferici eccezionali.

Regole e strumenti per l'integrità

Codice di comportamento

Il Gruppo Dolomiti Energia ha predisposto un Codice di Comportamento con l'obiettivo di definire e diffondere i principi etici e le norme di comportamento di riferimento del Gruppo che devono essere osservati da tutti coloro che - nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità - operano per il conseguimento degli obiettivi aziendali. Il Codice di Comportamento del Gruppo è approvato dal Consiglio di Amministrazione della Holding e recepito dai Consigli di Amministrazione delle singole Società controllate.

Il Modello di organizzazione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01

Il Gruppo Dolomiti Energia per garantire correttezza ed eticità nello svolgimento delle attività aziendali, ha inoltre adottato un proprio Modello di Organizzazione e Controllo secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo 231/2001 in materia di responsabilità dell'impresa. L'adozione del Modello è finalizzata a determinare piena consapevolezza presso soci, amministratori, dipendenti e collaboratori delle disposizioni del Decreto. Il Modello, grazie ai protocolli di prevenzione identificati e all'attività di vigilanza - svolta da un apposito Organismo di Vigilanza interno e permanente - permette di poter prevenire e/o reagire tempestivamente per impedire la commissione di reati tra i quali, a titolo non esaustivo, i reati societari, i reati di corruzione, i reati contro la Pubblica Amministrazione, nonché i reati in materia di salute e sicurezza e in materia ambientale.

Il Modello persegue il governo delle attività aziendali secondo procedure e regole condivise che distribuiscono le responsabilità e bilanciano il rapporto tra gestione operativa e attività di verifica e controllo. Il Modello viene pertanto monitorato e adeguato rispetto all'evoluzione organizzativa, operativa e normativa della Società.

Nel corso del 2020 il Modello 231 di ciascuna Società del Gruppo è stato aggiornato al fine di rafforzare le misure di prevenzione ai nuovi reati presupposto introdotti nel D.lgs. 231/2001 nel corso del 2019 e del 2020, con particolare riferimento ai reati tributari, ad alcuni nuovi reati contro la Pubblica Amministrazione e ai rischi 231 acuiti dall'emergenza sanitaria in corso. Il Codice di Comportamento di Gruppo e i Modelli di organizzazione e controllo delle Società del Gruppo sono pubblicati sul portale aziendale interno e sul sito internet di ciascuna Società.

La necessità di rispettare i principi del Codice di Comportamento di Gruppo e del rispettivo Modello di organizzazione e controllo è richiesta in sede contrattuale a tutti i fornitori e partner del Gruppo. Essi sono inoltre oggetto di comunicazione e informazione in sede di assunzione dei dipendenti e successivamente nel caso di aggiornamenti.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre aggiornati e pubblicati i documenti aziendali contenenti le novità organizzative e procedurali all'evolvere dell'organizzazione e dell'operatività aziendale al fine di garantire il costante aggiornamento del modello gestionale e organizzativo del Gruppo.

Lotta alla corruzione attiva e passiva

Il Gruppo Dolomiti Energia ha da anni sviluppato e attuato iniziative e attività strutturate, finalizzate a prevenire la commissione tra gli altri di corruzione nei confronti non solo delle pubbliche amministrazioni ma anche di soggetti privati. Il rispetto delle leggi e il contrasto convinto di comportamenti corruttivi sono stabiliti in modo chiaro nel Codice di Comportamento di Gruppo, è concretizzato nelle prassi e modalità operative definite e diffuse attraverso le procedure aziendali, è sostenuto, promosso e monitorato attraverso un sistema di comunicazione, formazione e monitoraggio costante.

Le politiche aziendali adottate in materia di lotta alla corruzione

Il principale strumento di prevenzione alla corruzione utilizzato nel Gruppo Dolomiti Energia consiste nel Modello di organizzazione e controllo ex D.Lgs 231/01 che è stato sviluppato, adottato e costantemente aggiornato come parte integrante dell'operare nel Gruppo Dolomiti Energia.

Allo stesso tempo il Gruppo, consapevole dell'importanza della lotta alla corruzione e alla luce del contesto sociale e politico attuale, ha ritenuto opportuno rafforzare il proprio modello di prevenzione con ulteriori specifiche misure integrative di prevenzione dei reati di corruzione compiuti da referenti della Società in danno della stessa, ad integrazione delle preesistenti disposizioni aziendali a prevenzione della commissione dei reati di corruzione secondo il d.lgs. 231/01 commessi invece a vantaggio o nell'interesse della Società.

L'organizzazione del Gruppo Dolomiti Energia è caratterizzata da un lato dalla decentralizzazione dei vari processi primari in specifiche entità societarie, dall'altro dalla centralizzazione dei processi di supporto e gestionali nella struttura societaria e organizzativa della Capogruppo Dolomiti Energia Holding con un ruolo di direzione e coordinamento delle attività gestionali e operative da un lato, di assistenza e di fornitura di servizi a tutte le Società dall'altro. In questa logica il sistema viene sviluppato a livello di Gruppo, in stretto coordinamento con i rappresentanti legali delle Società controllate e con gli Organismi di Vigilanza delle stesse.

Nel corso del 2020 il Gruppo ha proseguito il suo impegno nella diffusione dei principi, valori e norme comportamentali finalizzati a prevenire atti di corruzione presso i propri dipendenti, fornitori e partner aziendali, anche attraverso corsi di formazione specifici.

Nel 2020 il Gruppo ha inoltre garantito una costante azione di aggiornamento e adeguamento del Modello 231 all'evoluzione organizzativa, normativa e operativa del Gruppo, svolgendo anche verifiche di adeguatezza ed effettività delle disposizioni aziendali in materia relazionate periodicamente all'Organismo di Vigilanza e al Consiglio di Amministrazione.

L'approccio di gestione in materia di lotta alla corruzione

Con riferimento a quanto sopra e in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/01, le Società del Gruppo Dolomiti Energia hanno quindi istituito un proprio Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello da parte di tutti i suoi destinatari. Le Società hanno inoltre identificato un responsabile per la prevenzione della corruzione con il compito di vigilare sull'adeguatezza e attuazione delle misure integrative di prevenzione della corruzione. Il Modello di organizzazione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01 di ciascuna Società del Gruppo è verificato dall'Organismo di Vigilanza e approvato dal Cda della Società. Le misure specifiche di prevenzione della corruzione sono redatte dal responsabile per la prevenzione della corruzione di Gruppo e approvate dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e recepite dai Consigli di Amministrazione delle controllate.

Gli impegni assunti in materia di lotta alla corruzione

Il Gruppo Dolomiti Energia da sempre ha dato importanza ai valori e all'etica nella gestione dei business aziendali. Per questo si impegna ad operare in tutti gli ambiti secondo i principi di integrità, onestà e trasparenza nel rispetto della normativa vigente e si è attivato per prevenire il rischio di violazioni in materia di corruzione come individuato dai principali strumenti e normative nazionali e internazionali a cui il Gruppo fa riferimento su questo tema. Il Gruppo Dolomiti Energia si impegna a diffondere le misure anticorruzione a tutto il Personale che opera per l'organizzazione o per conto di essa e a renderla disponibile al pubblico.

Le disposizioni in materia di prevenzione della corruzione

Si citano i principali protocolli di prevenzione: principi e norme di comportamento, lo strumento del budget quale strumento di indirizzo e controllo, la separazione dei poteri e delle attività finalizzate ad evitare che una posizione in totale autonomia possa svolgere un processo sensibile a reati di corruzione; la tracciabilità e il reporting delle operazioni sensibili, le procedure e i poteri autorizzativi di riferimento, norme e meccanismi di controllo specifici a seconda del processo; il processo di whistleblowing quale strumento per fare emergere eventuali illeciti e violazioni nelle attività aziendali. Per il dettaglio sulle misure si rinvia ai documenti pubblicati all'indirizzo www.gruppodolomitienergia.it e diffusi a dipendenti e soggetti terzi e accessibili per quanto di competenza. Il Gruppo ha svolto un'attività di risk assessment al fine di identificare le aree a rischio e le misure di prevenzione del fenomeno corruttivo. Tale analisi è riepilogata in un documento chiamato Matrice reati rischi processi condivisa con gli Organismo di Vigilanza è alla base delle misure anticorruzione approvate dai Consigli di Amministrazione. L'analisi del rischio è riportata sia all'interno dei Modelli di organizzazione e controllo pubblicati sui siti delle Società del Gruppo, sia nelle misure anticorruzione pubblicate sul sito di Gruppo. I principali processi esposti al rischio corruzione nel Gruppo Dolomiti Energia sono individuati nel processo commerciale, negli approvvigionamenti, nelle consulenze, nei pagamenti, nelle sponsorizzazioni, nel processo di assunzione, nei rapporti con soggetti pubblici o privati.

La sostenibilità per il Gruppo Dolomiti Energia

Il Gruppo pone l'attenzione verso la sostenibilità e la responsabilità sociale d'impresa alla base dei propri valori e delle proprie azioni. Questo impegno si traduce in iniziative concrete per ridurre l'impatto socio-ambientale delle attività del Gruppo per esempio attraverso la produzione di energia rinnovabile, la promozione di prodotti e servizi per l'efficienza energetica, la vicinanza ai clienti con offerte commerciali green, etiche e socialmente responsabili. I principi e le regole di comportamento in materia di sostenibilità sono declinati in diversi documenti del Gruppo quali il Codice di comportamento, il Modello Organizzativo 231, le politiche, le linee guida, le procedure, le direttive e le disposizioni connesse ad ambiti specifici e qualificanti in questo senso quali l'anticorruzione, la tutela dei diritti umani, la tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza delle persone, la tutela della diversità e delle pari opportunità, gli investimenti e i progetti che coniugano obiettivi di business e sociali.

La governance della sostenibilità all'interno del Gruppo Dolomiti Energia è garantita anche attraverso il presidio delle attività di reporting di sostenibilità attraverso un set di oltre 90 KPI (Key Performance Indicators), derivanti dall'analisi delle linee-guida del GRI e dalle indicazioni degli stakeholder. Il Gruppo nel corso del 2020 ha ampliato la piattaforma informatica per la raccolta dei dati, per consentire la condivisione di dati e maggiore integrazione fra sostenibilità e processi aziendali e ha aggiornato ruoli, responsabilità e attività per lo svolgimento del processo di reporting. I singoli responsabili dei dati, presso tutte le aree operative del Gruppo, provvedono alla raccolta e all'inserimento dei dati che alimentano il sistema; i dati quantitativi vengono poi condivisi centralmente dal team composto dalle funzioni Amministrazione, Pianificazione e Controllo di Gestione e dalla funzione Comunicazione che coordina la predisposizione, in collaborazione con tutte le funzioni del Gruppo, della Dichiarazione Non Finanziaria. A queste si aggiunge la funzione Energy Management di Dolomiti Energia Solutions con cui è stato formalizzato un service a beneficio di tutte le società del Gruppo, che contribuisce occupandosi della raccolta dei dati relativi agli aspetti ambientali. In aggiunta al reporting, il dialogo costante con gli Stakeholder permette di cogliere l'efficacia delle azioni messe in campo.

Le tematiche sociali attinenti alle relazioni con la comunità sono monitorate dalla funzione Comunicazione e dai vertici aziendali, mentre i temi inerenti alle persone che lavorano nel Gruppo sono gestiti dalla funzione Risorse umane. Nei primi mesi del 2020 il mandato di vigilare sui temi della sostenibilità connessi all'esercizio dell'attività di impresa e alle dinamiche di interazione di quest'ultima con tutti gli stakeholder è stato affidato al Comitato esecutivo che ha ora il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, in tutte le valutazioni e decisioni in tema di sostenibilità, in coerenza con i principi posti dal Codice di Comportamento e dagli altri strumenti che guidano le azioni del Gruppo. Nel corso dell'esercizio è proseguito il percorso per meglio integrare la sostenibilità nelle strategie e attività di Gruppo, secondo gli obiettivi di sostenibilità del Piano Industriale, che prevede un'evoluzione compatibile e coerente con alcuni degli obiettivi di sviluppo condiviso definiti dall'ONU nell'Agenda 2030.

Gli Stakeholder

L'ascolto degli Stakeholder permette di prevenire il rischio di non rilevare tempestivamente l'insorgere di potenziali criticità e permette un dialogo corretto e trasparente con i portatori di interesse interni e esterni coinvolti direttamente o indirettamente dalle decisioni del Gruppo che cercano, per quanto possibile, di tener conto delle aspettative degli stessi Stakeholder. Il sistema di relazioni del Gruppo vede spesso i principali portatori di interesse rivestire un ruolo duplice: i dipendenti sono anche clienti, le istituzioni possono essere anche azionisti, i cittadini e i fornitori sono anche utenti/clienti.

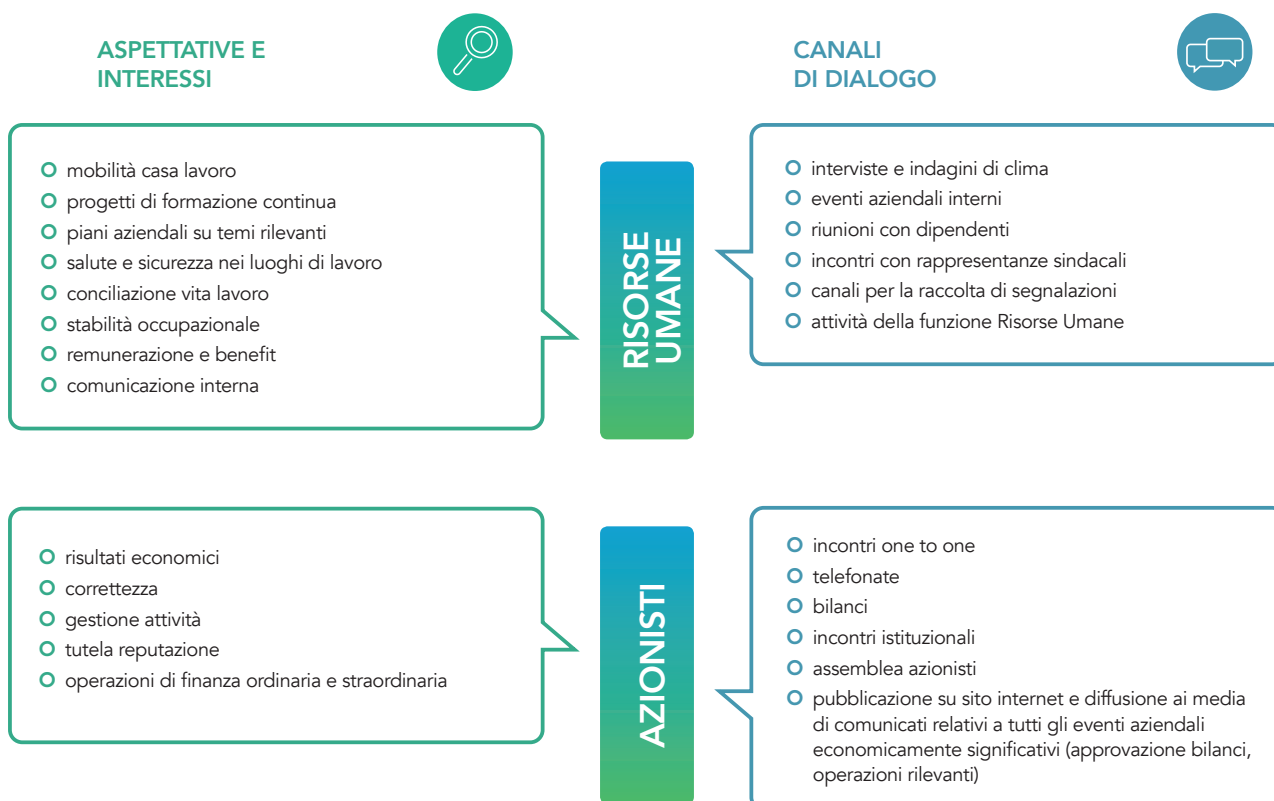
Di seguito sono riportate le principali categorie di interlocutori del Gruppo:

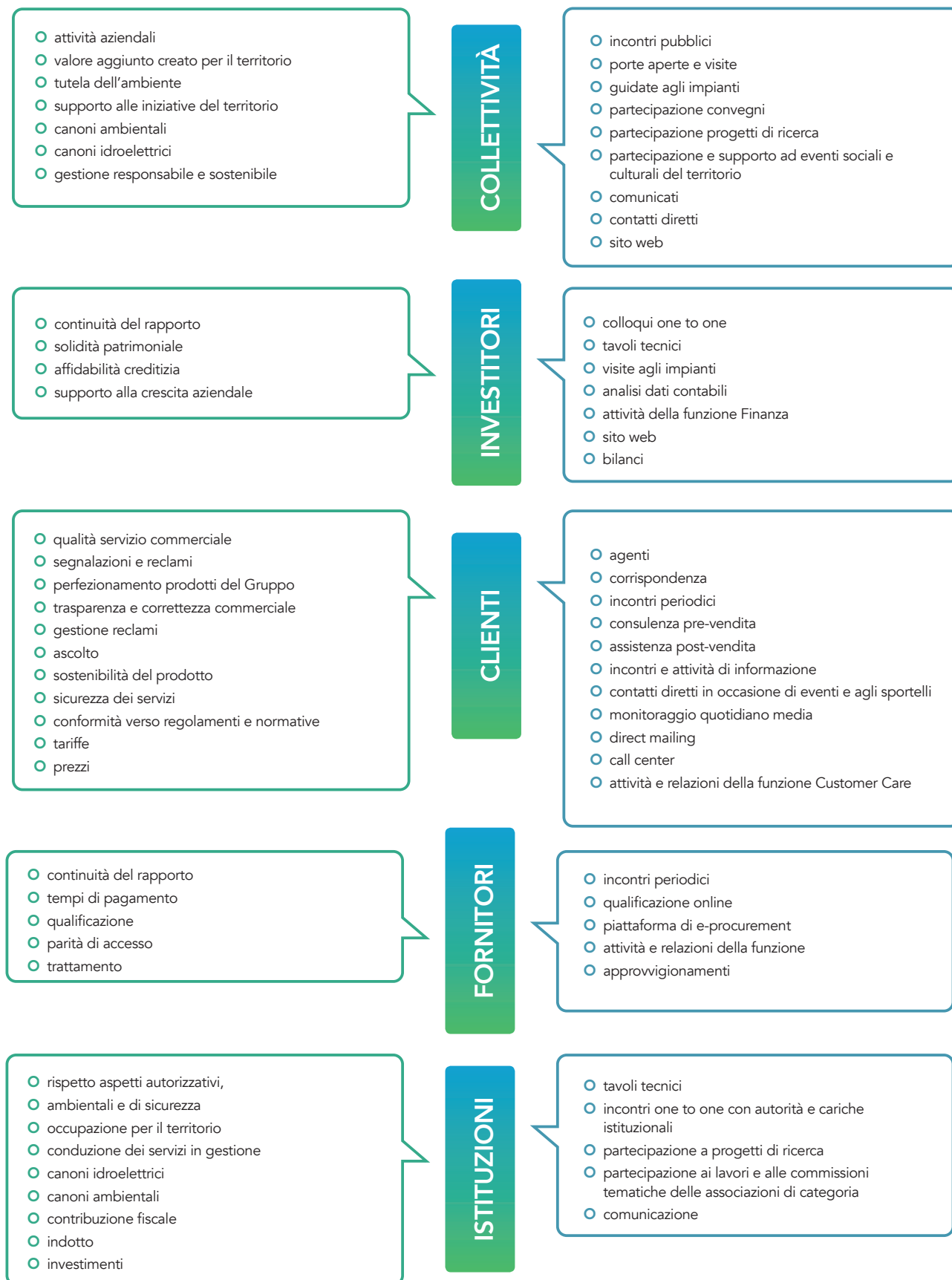


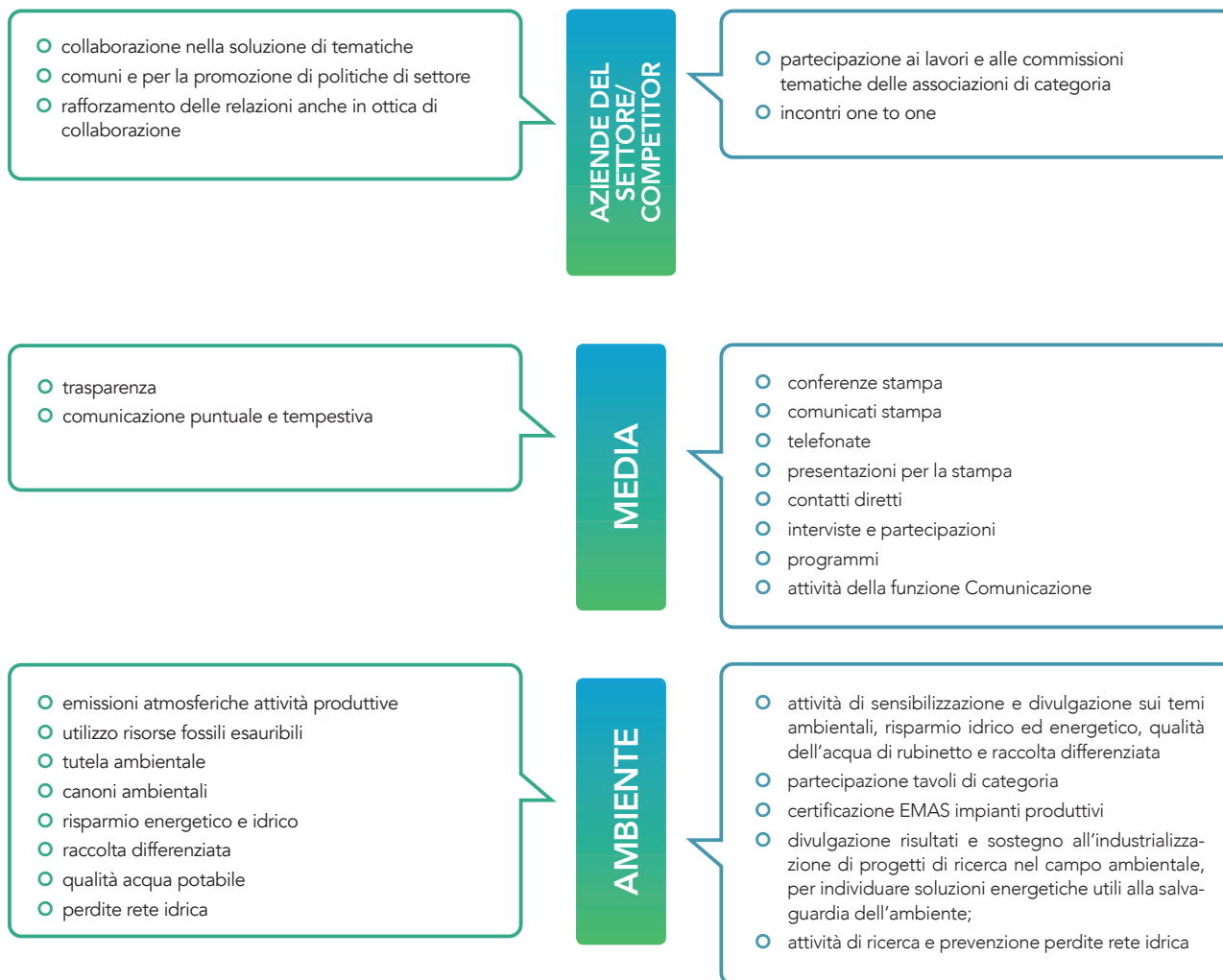
Coinvolgere gli Stakeholder

Per ogni categoria sono attive, con cadenza variabile, diverse modalità di comunicazione, ascolto, dialogo e partnership (indagini di customer satisfaction, monitoraggio rassegna stampa, confronti con i committenti istituzionali, incontri con la comunità finanziaria, etc.) finalizzate a individuare e comprendere le aspettative degli Stakeholder che vengono analizzate nella definizione delle tematiche materiali e di cui si tiene conto e a cui si cerca di dare risposta attraverso le strategie e le azioni aziendali, al fine di migliorare l'impatto socio ambientale delle attività del Gruppo. Per quanto riguarda le iniziative nei confronti delle parti interessate interne ed esterne che nel 2020 sono state promosse si evidenzia: l'ultimazione dell'indagine sullo stress lavoro correlato nelle varie società del Gruppo, l'esecuzione dell'indagine di soddisfazione dei clienti (sia domestici che partite IVA) di Dolomiti Energia e l'indagine di soddisfazione dei clienti di Dolomiti Energia e Dolomiti Ambiente attraverso la somministrazione di brevi questionari presso gli sportelli (attività ridotta nel 2020 a causa delle chiusure e limitazione da Covid-19). Inoltre si è proseguito con l'aggiornamento e diffusione delle politiche societarie (HDE, DEE) nei luoghi di lavoro e sui siti web.

Si sono realizzate le giornate della comunicazione in Hydro Dolomiti Energia e in SET per l'informazione ed il coinvolgimento dei dipendenti. Internamente si sono svolte indagini in merito a tematiche relative a temi di information technology, di utilizzo di automezzi aziendali, di attività in smartworking al fine di raccogliere importanti spunti per il miglioramento. Si sono inoltre monitorati indicatori di qualità e di performance che rilevano gli andamenti relativi ai processi sia interni che di servizio al cliente rispetto agli obiettivi definiti e misurato il grado di efficienza ed efficacia dei processi/servizi stessi. Si sono poi attivate nel 2020 attività di valutazione (in via sperimentale) delle prestazioni dei fornitori con l'obiettivo di condividere i risultati con i fornitori stessi al fine di definire piani di miglioramento.









Analisi delle priorità

La sostenibilità secondo l'approccio responsabile che caratterizza le azioni del Gruppo è vista come una corretta gestione e mediazione fra le esigenze e i bisogni dell'Azienda, dei territori in cui opera, delle persone, dell'ambiente e delle comunità locali.

Per questo motivo, nel 2017 il Gruppo ha svolto la sua prima analisi di materialità al fine di identificare le tematiche di sostenibilità maggiormente rilevanti per il Gruppo e per i suoi Stakeholder, sui quali, da un lato, porre particolare attenzione e impegnarsi in maniera costante e, dall'altro, definire i contenuti del presente documento in linea con i GRI Standards.

L'analisi di materialità è stata condotta attraverso un processo strutturato di valutazione che ha coinvolto le principali funzioni aziendali del Gruppo responsabili dei temi non finanziari potenzialmente rilevanti. In particolare, sono stati inizialmente identificati attraverso analisi di benchmark del settore energy/ multiutility, fonti informative documentali interne e studi legati al mondo della sostenibilità gli aspetti potenzialmente rilevanti per il Gruppo e i suoi Stakeholder. Tali temi sono stati in seguito approfonditi con i responsabili di 17 diverse aree/direzioni per definirne la rilevanza. I referenti interni, quali portavoce della visione globale sui processi e sulle attività del Gruppo Dolomiti Energia, hanno valutato le singole tematiche sia dal punto di vista aziendale sia dal punto di vista degli stakeholder.

Anche nel corso del 2020, il Gruppo ha aggiornato la propria analisi di materialità attraverso la conduzione di attività di benchmark e di media search, nonché a seguito di un confronto con i vertici aziendali e con alcune funzioni interne che hanno espresso la loro valutazione circa la rilevanza dei temi materiali identificati, secondo diversi criteri: l'allineamento con la strategia aziendale, l'impatto economico e ambientale, il rischio e gli impatti reputazionali, la coerenza con le politiche interne, gli impegni assunti ed il Codice di Comportamento. Dall'analisi e dalla valutazione sono emerse 29 tematiche di cui 22 maggiormente rilevanti che sono state posizionate nella matrice di materialità, identificando tre pre-condizioni alla base del modello di sostenibilità: la creazione di valore economico sostenibile nel tempo; l'adozione di un sistema di governance efficace e trasparente a supporto del business; l'attenzione costante ai temi di compliance normativa e regolamentare. Gli esiti dell'attività di benchmark e degli incontri con i vertici hanno confermato l'elenco dei temi materiali pubblicato sulla Dichiarazione Non Finanziaria 2019. Ne è risultata la matrice di materialità visibile qui di seguito, che individua i temi maggiormente rilevanti e quindi approfonditi nella presente Dichiarazione.

Temi materiali identificati

- Etica e integrità nella gestione del business*
- Welfare aziendale e salute e sicurezza sul lavoro*
- Gestione delle emergenze e business continuity*
- Uso efficiente e sostenibile dell'acqua*
- Lotta alla corruzione*
- Accessibilità, efficienza e affidabilità del servizio*
- Innovazione, qualità, sicurezza del servizio e ascolto e soddisfazione del cliente*
- Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra*
- Mitigazione dell'esposizione ai rischi e sviluppo delle opportunità di business*
- Innovazione tecnologica, efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento*
- Riduzione dei rifiuti e ricorso a metodi di smaltimento responsabili*
- Operatività radicata sul territorio*
- Rapporto con la comunità e le istituzioni locali*
- Wellbeing, conciliazione vita lavoro e tutela dell'occupazione*
- Qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano*
- Gestione innovativa ed efficiente nella produzione e nella distribuzione
- Supporto alla Comunità e al Terzo Settore*
- Selezione, gestione e controllo dei fornitori e appaltatori secondo criteri di correttezza, trasparenza e sostenibilità sociale e ambientale*
- Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette*
- Formazione e sviluppo del personale*
- Sensibilizzazione all'uso sostenibile delle risorse*
- Biodiversità e protezione del capitale naturale*
- Valorizzazione dei criteri di sostenibilità nella governance e nei rapporti con la comunità finanziaria*
- Depurazione delle acque reflue
- Tutela dei diritti umani e dei lavoratori
- Diversità, pari opportunità e inclusione
- Dialogo e comunicazione interna
- Relazioni sindacali
- Performance Management e remunerazione del personale

* Temi materiali identificati come rilevanti e rappresentati nella matrice

Matrice di materialità



Rilevante

RILEVANZA PER GRUPPO DOLOMITI ENERGIA

Molto rilevante

1 Etica e integrità nella gestione del business

2 Welfare aziendale e salute e sicurezza sul lavoro

3 Gestione delle emergenze e business continuity

4 Uso efficiente e sostenibile dell'acqua

5 Lotta alla corruzione

6 Accessibilità, efficienza e affidabilità del servizio

7 Innovazione, qualità, sicurezza del servizio e ascolto e soddisfazione del cliente

8 Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra

9 Mitigazione dell'esposizione ai rischi e sviluppo delle opportunità di business

10 Innovazione tecnologica, efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento

11 Riduzione dei rifiuti e ricorso a metodi di smaltimento responsabili

12 Operatività radicata sul territorio

13 Rapporto con la comunità e le istituzioni locali

14 Wellbeing, conciliazione vita lavoro e tutela dell'occupazione

15 Qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano

16 Supporto alla Comunità e al Terzo Settore

17 Selezione, gestione e controllo dei fornitori secondo criteri di correttezza, trasparenza e sostenibilità sociale e ambientale

18 Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette

19 Valorizzazione dei criteri di sostenibilità nella governance e nei rapporti con la comunità finanziaria

20 Formazione e sviluppo del personale

21 Sensibilizzazione all'uso sostenibile delle risorse

22 Biodiversità e protezione del capitale naturale

Gli obiettivi di sostenibilità 2020-2022



ACQUA PULITA E IGIENE

Garantire l'accesso all'acqua potabile, assicurando qualità e salubrità, impegnarsi nella riduzione delle perdite, garantire i controlli lungo la filiera

- Potenziamento servizio ricerca perdite;
- Avvio sostituzione massiva contatori acqua;
- Installazione sensori telecontrollati per rilevare la qualità dell'acqua sulle reti idriche;
- Efficientamento reti fognarie;
- Ricerca nuove fonti di approvvigionamento idrico per far fronte ai cambiamenti climatici.



ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

Garantire l'accesso all'energia, assicurando continuità e affidabilità e innovando le infrastrutture per avere reti più sicure e resilienti

- Far evolvere la piattaforma web commerciale per diffondere l'offerta di prodotti e servizi green;
- Introduzione progressiva smart meter di seconda generazione;
- Estensione reti di distribuzione gas;
- Progetto Stardust;
- Sostituzione conduttori nudi con cavi e interrimento rete distribuzione elettrica



LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

Promuovere un ambiente di lavoro sicuro, formazione continua, aggiornamento e qualificazione dei dipendenti, iniziative di welfare

- Valutazione del rischio stress lavoro-correlato;
- Proseguire nell'impegno per la riduzione del rischio di infortuni attraverso progetti di sicurezza comportamentale;
- Consolidamento delle iniziative di welfare a favore dei dipendenti.



UGUAGLIANZA DI GENERE

Sviluppare una cultura aziendale inclusiva volta a valorizzare la diversità

- Estensione del progetto Family Audit ad altre aziende del Gruppo;
- Contrastare qualsiasi fenomeno di discriminazione all'interno del Gruppo;
- Promuovere una cultura aziendale rispettosa delle differenze di genere;



INDUSTRIA. INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Perseguire politiche e azioni a favore del tessuto economico del territorio e della sua infrastrutturazione

- Supporto all'infrastrutturazione della fibra ottica
- Digitalizzazione dei processi commerciali
- Incremento investimenti su impianti e reti di distribuzione, anche in digitalizzazione, per migliorare la qualità e la continuità del servizio e la resilienza dell'infrastruttura;
- Digitalizzazione della gestione del personale operativo (es: progetto WFM).

Gruppo
e) Dolomiti
energia



CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Pianificare misure di contrasto ai rischi dati dai cambiamenti climatici, ridurre l'impatto ambientale delle città, selezionare fornitori socialmente responsabili

- Sviluppo infrastruttura di ricarica per e-mobility;
- Intensificazione della collaborazione con università, scuole ed enti di ricerca per uno sviluppo condiviso con le comunità;
- Consolidamento del progetto Hydrotour;
- Potenziamento attività di sensibilizzazione ambientale e di promozione dell'economia circolare;
- Rafforzamento criteri di sostenibilità nella selezione dei fornitori;
- Aumento del numero di installazioni di punti luce gestiti per il servizio di efficientamento dell'illuminazione pubblica;



CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILE

Presidiare e gestire il ciclo dei rifiuti, favorire una cultura della riduzione della produzione attraverso la prevenzione, la differenziazione, il riciclaggio e il riutilizzo.

- Incremento del numero di veicoli elettrici nel parco automezzi aziendale;
- Varo di una Policy di Gruppo per la sostenibilità;
- Distribuzione massiva dei bidoncini per la raccolta dell'olio domestico esausto e promozione iniziative per il riciclo prodotti assorbenti per la persona;
- Rafforzare la rendicontazione trasparente degli obiettivi e delle iniziative di sostenibilità;



AGIRE PER IL CLIMA

Incrementare l'efficienza energetica di Gruppo e promuovere prodotti e servizi, perseguire politiche e azioni per la riduzione delle emissioni climalteranti

- Incremento generazione di energia rinnovabile;
- Favorire la realizzazione di impianti per la produzione di Biometano dai rifiuti;
- Efficientare le prestazioni energetiche delle sedi aziendali;
- Revamping centrale di cogenerazione di Rovereto;
- Incentivare l'uso dell'acqua di rete per favorire comportamenti più sostenibili



VITA SOTT'ACQUA

Gestire e proteggere gli ecosistemi legati all'acqua per limitare gli impatti negativi

- Prosecuzione attività di predisposizione degli elementi tecnici volti alla ulteriore mitigazione degli impatti ambientali in vista della partecipazione alle gare per il rinnovo delle concessioni per le grandi derivazioni idroelettriche;

Prodotti e servizi sostenibili

Forniamo a famiglie e aziende i servizi necessari per la vita di ogni giorno: energia, gas, acqua, caldo, freddo, città pulite. Ci impegniamo per garantire servizi efficienti, sicurezza delle persone, soluzioni energetiche su misura e prezzi competitivi, qualità del lavoro e della vita per i dipendenti, valore per gli azionisti, tutela dell'ambiente e crescita per le comunità in cui operiamo e un futuro migliore per il pianeta.

I prodotti e servizi offerti



Il Gruppo Dolomiti Energia è attivo nell'intera filiera dell'energia elettrica attraverso le attività di produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica. L'energia elettrica è un settore che rappresenta oggi una quota importante del fatturato globale del Gruppo. I clienti sono rappresentati dai **cittadini** (clienti domestici) e dalle aziende (clienti business) della Provincia di Trento in cui il Gruppo è leader nella distribuzione di energia e gas e di tutta Italia per la vendita di **energia elettrica e gas** e prodotti e servizi di efficienza energetica. Il Gruppo gestisce anche il servizio di **igiene urbana** per le Città di Trento e Rovereto e il servizio di illuminazione pubblica in alcuni comuni. Inoltre, opera nel servizio di teleriscaldamento per cittadini e industrie a Rovereto e Trento ed è attivo con il servizio idrico in 10 Comuni trentini, situati essenzialmente nella valle dell'Adige. I clienti rappresentano il principale interlocutore per il Gruppo Dolomiti Energia. Conoscere le loro **aspettative**, offrire servizi puntuali e innovativi, proporli al maggior numero di persone a condizioni agevolate, potenziarne la comunicazione e facilitarne l'accessibilità, sono obiettivi di responsabilità sociale che il Gruppo si impegna a raggiungere con iniziative concrete.

Produzione energia elettrica

L'energia totale netta prodotta dal Gruppo attraverso: centrali idroelettriche, di cogenerazione, impianti fotovoltaici, e la centrale a turbogas di **Ponti sul Mincio**, è stata pari a 3991 GWh (nel 2019 3631 GWh). La produzione idroelettrica per il 2020 è pari al 98,3% del totale (97,3% nel 2019).

PRODUZIONE IDROELETTRICA

Il Gruppo sviluppa la sua capacità produttiva nel campo dell'**energia idroelettrica** con centrali idroelettriche gestite direttamente. La generazione è fornita dalle società **Hydro Dolomiti Energia**, **Dolomiti Energia Holding**, **SF Energy**, **Dolomiti Edison Energy** e **Dolomiti Energia Hydro Power** attraverso le centrali idroelettriche situate in Trentino-Alto Adige e Veneto. La produzione da fonti eco-compatibili come l'idroelettrico ha un ruolo importante nella salvaguardia ambientale, riducendo l'emissione di gas serra e il ricorso ad altre forme di produzione a più elevato impatto ambientale.

Capacità installata (potenza MW)*

	2020	2019	2018
idroelettrico	1.454,26**	1.453,05	1.316,12

* Il dato di potenza idroelettrica installata 2020 comprende Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Holding e Sf Energy, non è confrontabile per variazione del perimetro considerato con quanto espresso per i precedenti esercizi.

** Il dato relativo a Dolomiti Edison Energy non è esposto in quanto fino al 01/07/2020 la gestione operativa degli impianti era affidata a Edison.

Energia generata (GWh)

	2020*	2019	2018
Idroelettrico	3.922	3.533	3.563

* Ai fini del calcolo dell'energia idroelettrica generata sono state incluse per quota parte oltre a HDE, DEH, DEHP, le società SF Energy e Dolomiti Edison Energy.

PRODUZIONE TERMOELETRICA

Il Gruppo opera in questo campo attraverso la centrale a **turbogas** a ciclo combinato di Ponti sul Mincio, partecipata al 5%.

Capacità termoelettrica installata totale

	potenza MW
Centrale di Ponti sul Mincio* (capacità totale installata)	380

* Il Gruppo detiene il 5% del Capitale Sociale

Energia termoelettrica generata totale (GWh)

	2020	2019	2018
Centrale di Ponti sul Mincio (5% quota di competenza)	42	51	38,6

COGENERAZIONE

Il Gruppo opera in questo campo attraverso la società **Novareti** con le centrali di cogenerazione a turbogas e a motore di Rovereto e la centrale di trigenerazione di Trento "Le Albere".

Le tre centrali di **cogenerazione** di Rovereto e la centrale di Trento sono alimentate a gas naturale e producono in modo combinato energia elettrica e come residuo il calore destinato in parte al **teleriscaldamento** di edifici cittadini e in parte alla fornitura di vapore pressurizzato per impiego industriale.

Solo la centrale di Trento eroga anche acqua fredda per il raffrescamento. Gli impianti di cogenerazione assicurano una maggiore **efficienza energetica** grazie al recupero di calore dai fumi di scarico e dai fluidi di raffreddamento. Inoltre, la cogenerazione e la trigenerazione, associate al teleriscaldamento e teleraffrescamento, riducono l'inquinamento dell'aria della città, consentendo l'eliminazione delle numerose e a volte poco manutentate fonti di emissioni inquinanti costituite dalle caldaie condominiali o singole.

Capacità installata cogenerazione

Cogenerazione	Potenza elettrica MW	Potenza termica MWt	Freddo MWt
Totale	20,26	104,25	7,39

Energia generata da cogenerazione (GWh)

	2020	2019	2018
Vapore erogato	18,3	30,7	65,6
Calore e raffrescamento erogati	66,8	67,7	66,9
Produzione energia elettrica	26,5	45,9	103,4

FOTOVOLTAICO

Gli impianti fotovoltaici producono energia elettrica utilizzando l'irraggiamento solare con un impatto di esercizio praticamente nullo per l'ambiente. Il Gruppo produce **energia** in questo campo attraverso impianti fotovoltaici in funzione presso le sedi e gli impianti di Rovereto, Preore, Torbole e Trento. Con la società Dolomiti Energia Solutions si occupa anche della realizzazione in tutta Italia di impianti ad **elevata efficienza energetica**, di impianti fotovoltaici, con la formula "chiavi in mano", di **riqualificazione** e risparmio energetico.

Capacità installata fotovoltaico

Potenza kW	2020	2019	2018
Totale	683,2	624,5	632

Energia generata (GWh)

	2020	2019	2018
Totale	0,71	0,66	0,67

Il dato pubblicato nelle precedenti DNF e relativo al 2018 era errato per un errore tipografico

Distribuzione energia elettrica

Nell'attività di **distribuzione di energia** il Gruppo è leader in Trentino attraverso la società controllata SET Distribuzione. L'attività di gestione delle reti e distribuzione elettrica viene svolta in circa 164 comuni trentini. La rete di **distribuzione elettrica** che comprende sottostazioni, linee aeree, linee interrate e cabine di zona si estende con tratti di bassa e media tensione.

Lunghezza rete di distribuzione energia elettrica (il Gruppo non gestisce attività di trasmissione dell'energia)

		2020	2019	2018
Media tensione	Km	3.507	3.469	3.418
<i>di cui</i>				
Non interrata	Km	1.205	1.240	
Interrata	Km	2.302	2.229	
Bassa tensione	Km	8.754	8.633	8.501
<i>di cui</i>				
Non interrata	Km	838	850	
Interrata	Km	7.916	7.783	
TOTALE	km	12.261	12.102	11.919

Clienti allacciati alla rete di distribuzione energia elettrica

		2020	2019	2018
Clienti Totali (media e bassa tensione)	n°	332.889	331.843	329.734

Distribuzione gas

Il Gruppo Dolomiti Energia attraverso la società controllata Novareti ha distribuito, nel 2020, 291,8 milioni di metri cubi di gas (294,8 milioni di metri cubi di gas nel 2019) a oltre 159 mila utenze private e aziende (oltre 158 mila utenze nel 2019), sul territorio delle province di Trento, Verona e Bolzano attraverso una rete di distribuzione presente in 86 comuni della provincia di Trento, nella valle dell'Adige, in Valsugana e Tesino, nella valle di Non, nella valle dei Laghi, sull'altipiano della Paganella, nelle valli di Cembra, Fiemme e Fassa e sugli altipiani di Folgaria, Lavarone, Luserna e nel Comune di Cavalese. La distribuzione è gestita anche in due comuni fuori provincia: Salorno e Brentino Belluno.

Il Gruppo svolge un'attività sistematica di ricerca perdite lungo la rete di distribuzione del gas secondo gli standard e le direttive dell'Autorità nazionale ARERA. Questa attività unitamente al sistema di telecontrollo, a una rete di distribuzione tecnologicamente avanzata e alla potenziata capacità di intervento rapido fa sì che la rete gestita dal Gruppo presenti complessivamente perdite molto contenute e inferiori alla media nazionale.

Numero clienti allacciati alla rete di distribuzione gas

		2020	2019	2018
Clienti Totali	n°	159.126	158.435	157.348

Lunghezza rete di distribuzione gas

		2020	2019	2018
Rete Totale	km	2.428	2.415	2.376

GAS NATURALE LIQUEFATTO

Il Gruppo attraverso Dolomiti GNL ha avviato un'attività nella costruzione e gestione di impianti di GNL (Gas Naturale Liquefatto) costituiti da un serbatoio di Gas Naturale Liquefatto, un sistema di gassificazione e una rete di distribuzione locale, nello stoccaggio criogenico e nella fornitura. Con il GNL possono essere serviti sia impianti industriali di medie e grandi dimensioni, sia frazioni e nuclei abitativi non ancora serviti dalla rete gas. Tale soluzione offre numerosi vantaggi sia in termini di risparmio energetico che di benefici per l'ambiente: il GNL è il più ecologico e pulito dei combustibili fossili, rispetto alle tecnologie tradizionali produrre le stesse quantità di energia con un impianto alimentato con GNL abbatte le emissioni di anidride carbonica, l'anidride solforosa e l'inquinamento da ossidi di azoto. A questo si aggiungono i vantaggi economici: il prezzo del GNL è competitivo e più costante nel tempo rispetto al prezzo di altri combustibili come gasolio o Gpl. Inoltre, nel caso di impianti a servizio di comunità, avere un unico grande impianto fuori dal centro abitato anziché tanti piccoli serbatoi di Gpl o bombole domestiche, consente di ottimizzare il rendimento e l'efficienza energetica, ma soprattutto di garantire alti standard in termini di sicurezza di gestione. Gli impianti installano infatti sistemi per il telecontrollo continuo della corretta operatività.

Distribuzione calore, vapore e freddo

La distribuzione di calore lungo i 29 Km di rete di teleriscaldamento soddisfa i fabbisogni energetici nell'area di Rovereto e nell'innovativo quartiere "Le Albere" a Trento, dove viene distribuita anche acqua refrigerata per condizionamento; il vapore ad alta temperatura viene fornito ad alcune industrie a Rovereto per i loro processi produttivi. Nel 2020 sono stati erogati 18,3 GWh di vapore e 66,8 GWh di calore e raffrescamento, mentre sono stati prodotti 26,5 GWh elettrici. Nel precedente esercizio erano risultati rispettivamente 30,7 GWh, 67,7 GWh e 45,9 GWh.

Numero clienti allacciati alla rete di distribuzione teleriscaldamento

		2020	2019	2018
Clienti Totali	n°	208	209	213

Ciclo idrico integrato

Il Gruppo è attivo in tutte le fasi del ciclo idrico, attraverso la società Novareti, nella captazione, potabilizzazione e distribuzione dell'acqua, nella gestione delle reti di fognatura al servizio di oltre 78 mila utenze (oltre 200mila abitanti) in 10 Comuni del Trentino principalmente nella Valle dell'Adige. Il sistema idrico integrato nell'anno ha distribuito lungo i 1.111 Km di rete interamente geo-localizzata gestita da Novareti 29,5 milioni

di metri cubi d'acqua (30 nel 2019). Gli acquedotti gestiti sono alimentati sia mediante prelievo da sorgenti superficiali, che da acque di falda (mediante pozzi o gallerie di emungimento).

Considerando tutti i Comuni gestiti il prelievo di acqua da sorgenti si attesta su circa il 70%, mentre quello da acque di falda sul 30%. L'attività relativa alla captazione e distribuzione di acqua è telecontrollata da un sistema attivo 24 ore su 24 che monitora il funzionamento delle reti e degli impianti.

Clienti ciclo idrico

		2020	2019	2018
usi domestici	n°	65.946	65.500	66.690
altri usi	n°	9.543	9.505	9.656
altre forniture	n°	2.658	2.638	2.625
TOTALE		78.147	77.643	78.971

Lunghezza rete acquedotto

		2020	2019	2018
Trento	km	681	681	681
Rovereto	km	174	174	172
Altri comuni	km	284*	284	362
TOTALE	km	1.138	1.138	1.215

Igiene Urbana

L'attività di raccolta di rifiuti urbani e **pulizia** delle aree pubbliche pavimentate (esclusi parchi e aree verdi) viene effettuata dalla controllata Dolomiti Ambiente nei Comuni di **Trento** e di **Rovereto** in nome e per conto delle due Amministrazioni, in virtù di due distinti contratti di servizio, per una popolazione servita complessivamente pari a 88.218 contribuenti (88.551 nel 2019). La società attua **iniziative di monitoraggio** e controllo della qualità dei rifiuti conferiti, restituendo feedback puntuali ai clienti interessati quando possibile, per stimolare un incremento della **qualità della raccolta differenziata**.

Il Sistema di gestione dei rifiuti urbani integra su tutto il territorio i servizi:

- Raccolte porta a porta di rifiuti urbani, per utenze domestiche e non domestiche;
- Centri di raccolta dove conferire tutte le filiere dei rifiuti urbani, anche pericolosi;
- Raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti su chiamata;
- Raccolta domiciliare di rifiuti verdi a richiesta;
- Raccolte personalizzate di particolari tipologie di rifiuti pericolosi da specifici esercizi (come pile e farmaci);
- Spazzamento e lavaggio aree pubbliche pavimentate.

I servizi di raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti speciali sono invece rivolti prevalentemente alle attività artigianali e commerciali.

Nell'esercizio 2020 sono state raccolte 70.381 tonnellate di rifiuti urbani con un decremento dei volumi

raccolti rispetto ai 73.234 del 2019 dovuto agli effetti del lockdown di marzo e aprile.

La percentuale di raccolta differenziata a Trento ha raggiunto l'83,1% (81,65% nel 2019) e il 81,2% a Rovereto (78,85% nel 2019). La percentuale è calcolata al netto della quota di rifiuti da spazzamento a recupero.

I rifiuti differenziati vengono avviati a recupero attraverso le piattaforme specializzate e le filiere di settore, anche grazie alle convenzioni in essere con i Consorzi aderenti al Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi), o ad operatori privati nel caso in cui i materiali non rientrino tra quelli gestiti dai Consorzi.

Ripartizione dei Rifiuti raccolti a Trento e Rovereto (tonnellate)

Rifiuti per composizione	2020						
		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
	u.m.	RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO	RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO
RIFIUTI PERICOLOSI	tonnellate						
RAEE		90,2	90,2	0	224,6	224,6	0
Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		56,4	54,8	1,6	151,3	148,0	3,3
TOTALE		146,6	145,0	1,6	375,9	372,5	3,3
RIFIUTI NON PERICOLOSI	tonnellate						
Carta e cartone		2.630,3	2.630,3	0	8.341,1	8.341,1	0
Vetro		1.418,1	1.418,1	0	4.886,9	4.886,9	0
Verde		1.220,5	1.220,5	0	3.069,6	3.069,6	0
Rifiuti organici		4.151,2	4.151,2	0	13.394,8	13.394,8	0
imballaggi metallici		0	0	0	19,3	19,3	0
Multimateriale		1.549,9	1.549,9	0	4.936,0	4.936,0	0
Ingombranti		588,8	344,4	244,4	1.249,2	1.249,2	0
Legno		862,8	862,8	0	2.335,8	2.335,8	0
Inerti		1.059,1	1.059,1	0	2.695,3	2.695,3	0
RAEE		216,1	216,1	0	610,7	610,7	0
Metalli		252,9	252,9	0	725,8	725,8	0
Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		77,8	77,3	0,4	258,6	225,6	33,0
Abiti usati		144,9	144,9	0	461,3	461,3	0
Residuo		3.000,6	648,9	2.351,7	8.617,3	2.399,1	6.218,3
Spazzamento		340,1	273,6	66,5	743,8	598,3	145,5
TOTALE		17.513,1	14.850,1	2.663,0	52.345,5	45.948,7	6.396,8
TOTALE RIFIUTI		17.659,8	14.995,1	2.664,7	52.721,4	46.321,3	6.400,1

Kg pro capite a Trento e Rovereto

		2020					
Rifiuti per composizione		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
	u.m.	RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO	RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO
RIFIUTI PERICOLOSI	kg pro capite						
RAEE		2,2	2,2	0	1,8	1,8	0
Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		1,4	1,3	0	1,2	1,2	0
TOTALE		3,6	3,5	0	3,1	3,1	0
RIFIUTI NON PERICOLOSI	kg pro capite						
Carta e cartone		64,2	64,2	0	68,4	68,4	0
Vetro		34,6	34,6	0	40,1	40,1	0
Verde		29,8	29,8	0	25,2	25,2	0
Rifiuti organici		101,3	101,3	0	109,9	109,9	0
imballaggi metallici		0	0	0	0,2	0,2	0
Multimateriale		37,8	37,8	0	40,5	40,5	0
Ingombranti		14,4	8,4	6,0	10,2	10,2	0
Legno		21,1	21,1	0	19,2	19,2	0
Inerti		25,8	25,8	0	22,1	22,1	0
RAEE		5,3	5,3	0	5,0	5,0	0
Metalli		6,2	6,2	0	6,0	6,0	0
Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		1,9	1,9	0	2,1	1,9	0,3
Abiti usati		3,5	3,5	0	3,8	3,8	0
Residuo		73,2	15,8	57,4	70,7	19,7	51,0
Spazzamento		8,3	6,7	1,6	6,1	4,9	1,2
TOTALE		427,4	362,4	65,0	429,3	376,9	52,5
TOTALE RIFIUTI		431,0	366,0	65,0	432,4	379,9	52,5

Rifiuti non destinati a smaltimento per tipologia di operazione di recupero

Rifiuti per composizione	u.m.	2020					
		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
		IN LOCO	PRESSO UN SITO ESTERNO	TOTALE	IN LOCO	PRESSO UN SITO ESTERNO	TOTALE
RIFIUTI PERICOLOSI	tonnellate						
Recupero/Preparazione per il riutilizzo		0	0	0	0	0	0
Riciclo		0	0	0	0	0	0
Altre operazioni per il recupero*		0	145,0	145,0	69,6	303,0	372,5
-RAEE		0	90,2	90,2	41,7	182,8	224,6
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	54,8	54,8	27,8	120,2	148,0
TOTALE		0,0	145,0	145,0	69,6	303,0	372,5
RIFIUTI NON PERICOLOSI	tonnellate						
Recupero/Preparazione per il riutilizzo		0	0	0	2.395,6	0	2.395,6
-Residuo		0	0	0	2.395,6	0	2.395,6
Riciclo		0	0	0	1.036,4	175,6	1.212,1
-Rifiuti organici		0	0	0	1.036,4	175,6	1.212,1
Altre operazioni per il recupero*		0	14.850,1	14.850,1	26.980,8	15.189,6	42.170,4
-Carta e cartone		0	2.630,3	2.630,3	4.914,7	3.426,4	8.341,1
-Vetro		0	1.418,1	1.418,1	3.995,5	891,4	4.886,9
-Verde		0	1.220,5	1.220,5	830,2	2.239,4	3.069,6
-Rifiuti organici		0	4.151,2	4.151,2	12.007,0	175,6	12.182,7
-Imballaggi metallici		0	0	0	19,5	0	19,5
-Multimateriale		0	1.549,9	1.549,9	3.463,1	1.472,8	4.936,0
-Ingombranti		0	344,4	344,4	206,8	871,5	1.078,4
-Legno		0	862,8	862,8	328,9	2.006,9	2.335,8
-Inerti		0	1.059,1	1.059,1	318,5	2.376,8	2.695,3
-RAEE		0	216,1	216,1	86,5	524,2	610,7
-Metalli		0	252,9	252,9	80,8	645,0	725,8
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	77,3	77,3	61,1	164,5	225,6
-Abiti usati		0	144,9	144,9	69,8	391,5	461,3
-Residuo		0	648,9	648,9	0	3,4	3,4
-Spazzamento		0	273,6	273,6	598,3	0	598,3
TOTALE		0	14.850,1	14.850,1	30.412,9	15.365,2	45.778,1
TOTALE RIFIUTI		0	14.995,1	14.995,1	30.482,5	15.668,2	46.150,7

* Sono inclusi ad esempio il conferimento presso fornitori convenzionati con la filiera di riciclo

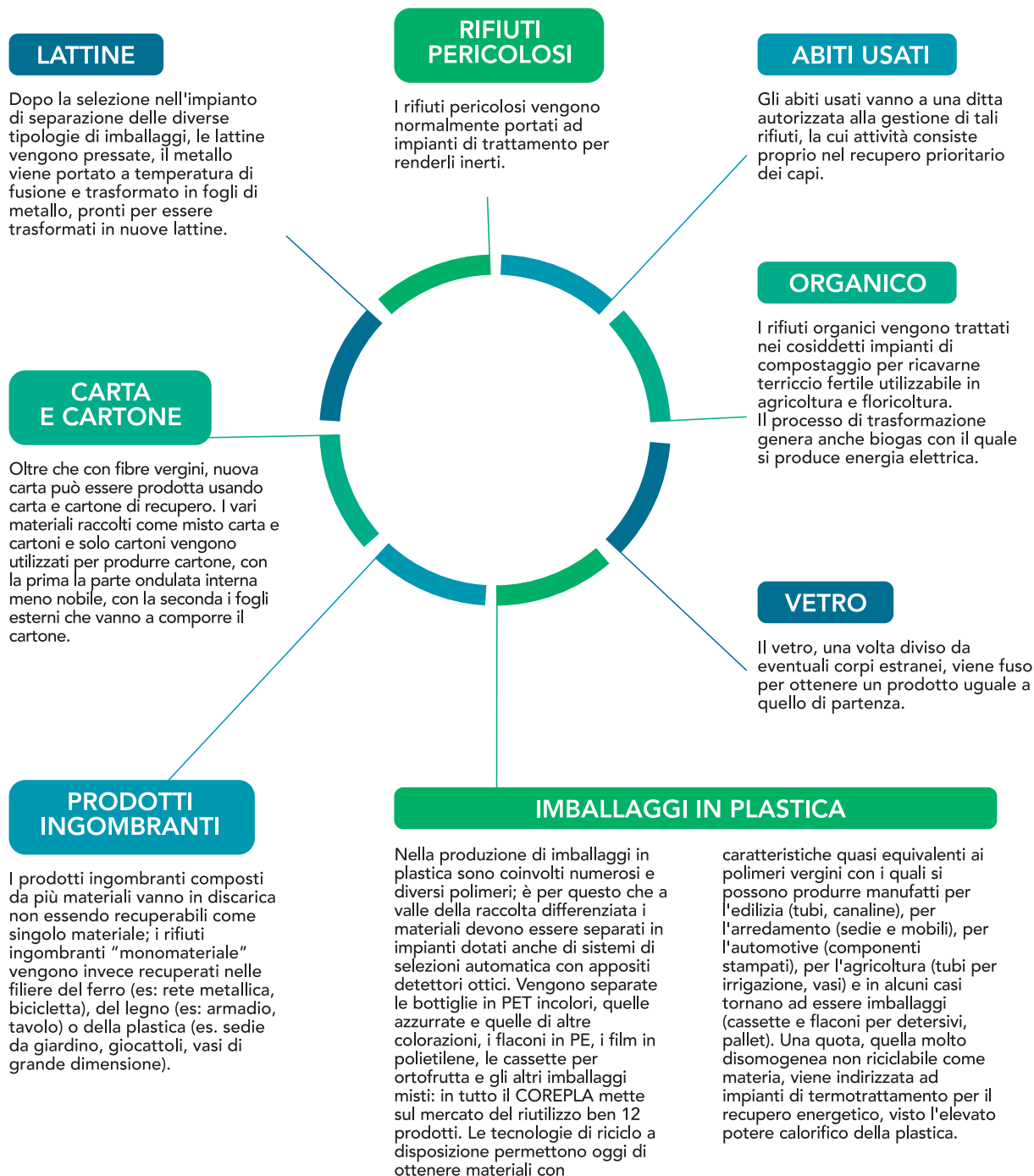
Rifiuti destinati allo smaltimento per metodo di smaltimento

Rifiuti per composizione	u.m.	2020					
		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
		IN LOCO	PRESSO UN SITO ESTERNO	TOTALE	IN LOCO	PRESSO UN SITO ESTERNO	TOTALE
RIFIUTI PERICOLOSI	tonnellate						
Incenerimento (con recupero di energia)		0	0	0	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia)		0	0	0	0	0	0
Conferimento in discarica		0	0	0	0	0	0
Altre operazioni di smaltimento*		0	1,6	1,6	2,0	1,3	3,3
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	1,6	1,6	2,0	1,3	3,3
TOTALE		0	1,6	1,6	2,0	1,3	3,3
RIFIUTI NON PERICOLOSI	tonnellate						
Incenerimento (con recupero di energia)		0	0	0	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia)		0	0	0	0	0	0
Conferimento in discarica		0	66,5	66,5	2.333,8	3.194,6	5.528,4
-Ingombranti		0	0	0	31,3	139,6	170,8
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	0	0	0	33,0	33,0
-Abiti usati		0	0	0			0
-Residuo		0	0	0	2.157,1	3.022,0	5.179,1
-Spazzamento		0	66,5	66,5	145,5	0	145,5
Altre operazioni di smaltimento*		0	2.596,5	2.596,5	0	0	1.039,2
-Ingombranti		0	244,4	244,4	0	0	0
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	0,4	0,4	0	0	0
-Residuo		0	2.351,7	2.351,7	1039,2	0	1.039,2
-Spazzamento		0	0	0	0	0	0
TOTALE		0	2.663,0	2.663,0	3.373,0	3.194,6	6.567,6
TOTALE RIFIUTI		0	2.664,7	2.664,7	3.375,0	3.195,9	6.570,9

* Sono inclusi ad esempio il conferimento in impianti di trattamento meccanico biologico

Si evidenzia che nel 2020 è stato introdotto un sistema di contabilizzazione della raccolta differenziata che prevede l'inserimento dello spazzamento stradale avviato a recupero in appositi impianti fra le quantità di rifiuto differenziate; si segnala inoltre che a partire dai primi mesi dell'anno è stata attivata nelle due discariche di Trento e Rovereto la selezione degli ingombranti finalizzata al loro recupero, fattore che ha ulteriormente contribuito alla crescita della percentuale di raccolta differenziata.

CHE FINE FANNO I RIFIUTI DIFFERENZIATI?



Laboratorio

Il laboratorio - specializzato nel controllo di qualità dell'acqua potabile, nelle analisi di terreni e rifiuti - opera a servizio delle attività del Gruppo Dolomiti Energia, ma annovera tra i suoi clienti anche numerosi Comuni trentini per conto dei quali svolge analisi di verifica della potabilità dell'acqua immessa nelle reti idriche e delle acque di scarico provenienti dai processi di depurazione, oltre ad essere punto di riferimento per i controlli ambientali di numerosi enti, professionisti e aziende che rappresentano ormai una parte significativa della clientela.

Nell'anno complessivamente sono stati esaminati 18.118 campioni (19.729 nel 2019), dei quali 56,3% (61,7% nel 2019) per conto di terzi. Il laboratorio del Gruppo Dolomiti Energia opera con un sistema di gestione della qualità del processo di analisi conforme alle prescrizioni della norma europea **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** che prevede il rispetto di specifici e stringenti standard qualitativi e organizzativi.

Vendita energia e gas

Il Gruppo vende per i clienti del mercato libero energia, gas, servizi e prodotti per l'efficienza energetica in tutta Italia attraverso la società commerciale **Dolomiti Energia**. Per il mercato di maggior tutela opera con il marchio Trenta. Rispetto all'anno precedente è cresciuto il numero dei clienti complessivi serviti per energia e gas, che superano ormai i 697 mila (668 mila nel 2019).

Rapporti con i clienti: trasparenti, chiari e corretti

Il Gruppo si impegna a seguire con determinazione il principio di sostenibilità (economica, ambientale, sociale) delle proprie azioni al fine di contenere i rischi e garantire uno sviluppo coerente e sostenibile nel lungo periodo delle proprie attività, con l'obiettivo di portare un contributo attivo, diretto e consapevole al benessere di tutti i suoi interlocutori e alla crescita dei sistemi economici e sociali in cui opera. Per questo si impegna a fondare il rapporto con i clienti finali della società commerciale sulla fiducia, sulla disponibilità e flessibilità, chiarezza e trasparenza per fornire risposte semplici e comprensibili, sul saper ascoltare, sul presidio del rischio reputazionale attraverso una condotta caratterizzata da competenza e serietà, mantenendo gli impegni presi, sempre. Si impegna a rispettare le disposizioni regolatorie, le norme tecniche e legislative, a garantire la riservatezza dei dati dei clienti e a puntare al miglioramento continuo delle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007**.

Questi principi si traducono in specifici obiettivi di miglioramento, misurabili, quali la crescita continua delle performance per il raggiungimento della soddisfazione del cliente, la ricerca delle migliori tecnologie disponibili per tutelare l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori, la riduzione degli infortuni, la fidelizzazione del cliente e l'acquisizione di nuovi clienti, con proposte commerciali convenienti, competitive e al contempo chiare e trasparenti per una totale consapevolezza del cliente nella sottoscrizione dell'offerta; queste linee guida significano anche un monitoraggio continuo del mercato, per coglierne le esigenze

e le aspettative e il confronto con i principali concorrenti del settore, la promozione dell'energia da fonti rinnovabili e i sistemi per l'efficienza e il risparmio energetico.

Il Gruppo nella relazione con clienti e utenti e più in generale con la collettività, due interlocutori che spesso coincidono e si sovrappongono, individua come fattori di rischio operativo e strategico, i cui effetti anche in termini reputazionali vanno valutati: la qualità dell'acqua potabile, dell'energia pulita e del gas, la continuità dei servizi di distribuzione, la correttezza delle pratiche commerciali proposte direttamente o attraverso la propria rete commerciale, l'efficienza del servizio di raccolta rifiuti, la soddisfazione dei clienti, l'accessibilità ai servizi, il rispetto dell'ambiente e della sicurezza nelle persone che operano al servizio del cliente.

Offerte sostenibili

La Società commerciale del Gruppo propone prodotti energetici e piani tariffari diversificati, adatti alle esigenze delle diverse tipologie di famiglie e aziende. Per ottimizzare e razionalizzare i consumi, le offerte prevedono vantaggi in termini di possibilità di risparmio ma anche in termini di sconti o servizi aggiuntivi come lo sportello on line, le app, la card vantaggi, bonus di varia natura, il call center, la bolletta via mail, la fatturazione mensile sulla base dei consumi reali senza stime ma soprattutto la possibilità di contribuire in prima persona a un progetto di innovazione sociale o ambientale.

Il Gruppo è da sempre vicino ai clienti e per migliorare e mantenere accessibile l'elettricità anche fra i clienti che si trovano in condizioni di particolare svantaggio economico applica degli sconti in fattura attraverso il bonus sociale, secondo quanto previsto da ARERA.

Alcune offerte prevedono una tariffazione in base alle fasce orarie che agevola il cliente che consuma principalmente nelle ore serali e nel weekend e contemporaneamente efficiente il sistema elettrico nazionale. Per favorire comportamenti di consumo più consapevoli e un uso più efficiente dell'energia ma anche più semplicemente per spiegare la corretta lettura delle informazioni contenute in bolletta il Gruppo partecipa e/o promuove con propri esperti ad incontri ed eventi, che naturalmente in quest'anno caratterizzato dalla pandemia si sono fortemente contratti. Per i clienti più attenti alle tematiche ambientali propone forniture di gas "100% CO₂ compensato" ed energia prodotta solo da fonte rinnovabile con il marchio "100% energia pulita", un marchio certificato che garantisce la natura e la provenienza dell'energia consumata o offerte a cui è legata la vendita di prodotti ad alta efficienza energetica come le lampadine LED. Un'offerta specifica per il mercato libero **DOLOMITI ENERGIA LED** offre la possibilità di avere una fornitura di lampadine LED ad alta efficienza da pagare a rate in bolletta consentendo ai clienti con un piccolo investimento di poter consumare molta meno energia e quindi abbassare i costi energetici.

Per le famiglie numerose è attiva una specifica proposta commerciale. Per le forniture ai clienti business e per consumi importanti le società commerciali offrono una consulenza personalizzata con condizioni e piani tariffari su misura. Per Associazioni di Categoria ed Organizzazioni (case di riposo, artigiani, albergatori, etc.) le società commerciali stipulano accordi quadro per offrire tariffe competitive e procedure negoziali semplificate.

Vicini ai clienti

Al fine di poter meglio aderire al mutato contesto di business che prevede ed esige oggi un livello di cura e di servizio del cliente sempre più elevato, nel corso del 2020 Dolomiti Energia ha proseguito nell'attività di ottimizzazione delle attività di caring per poter comprendere e soddisfare al meglio le esigenze di ciascuna tipologia di cliente, ma anche per intercettare potenziali azioni di miglioramento continuo. A questo affianca una gestione incentrata sul coinvolgimento delle persone e sulla condivisione continua degli obiettivi e dei risultati, nonché di un importante percorso di formazione di tutti gli operatori.

I clienti hanno a disposizione numeri verdi costantemente migliorati nella qualità del servizio e nella capacità di risposta in grado di soddisfare necessità ed esigenze commerciali e informative permettendo di accedere più comodamente da casa ai medesimi servizi offerti dagli sportelli sul territorio.

Il numero verde gratuito attivo con orario continuato per 82 ore a settimana prevede un'apertura prolungata fino alla tarda serata, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e risponde anche di sabato dalle 8 alle 20.

Inoltre, per i clienti impresa del mercato libero, Dolomiti Energia ha ormai da qualche anno messo a disposizione un numero verde e canali email dedicati, con operatori specializzati e costantemente formati, per offrire un servizio ancora più completo e specialistico.

Il telefono e le richieste scritte tramite email e form web, sono stati canali molto utilizzati nel corso del 2020 anche in virtù dei lockdown generalizzati che hanno limitato gli spostamenti sul territorio e hanno ridotto gli accessi agli sportelli, portando alla gestione da parte di Dolomiti Energia di migliaia di telefonate e richieste scritte al mese.

Il Gruppo ha 10 sportelli aperti ai clienti su tutto il territorio provinciale (Trento, Rovereto, Mezzolombardo, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Panchià, Tione di Trento, Arco, Cles, Riva del Garda) con orari pensati per permettere ai clienti di coniugare, al meglio, l'accesso ai servizi con i vincoli lavorativi.

Gli uffici di Rovereto e Trento adottano per alcuni giorni a settimana un orario continuato di apertura al pubblico, prolungato nel pomeriggio. Nel corso del 2020, al fine di garantire il puntuale rispetto delle normative e delle precauzioni dettate dalla pandemia, i clienti di Dolomiti Energia hanno potuto beneficiare di un servizio di prenotazione per programmare in modalità "sicura e puntuale" l'accesso agli sportelli. La prenotazione è gestibile sia online che tramite contatto telefonico ai numeri verdi della società.

Per chi invece preferisce gestire online i propri contratti è sempre disponibile lo sportello online **www.sportelloclienti.it** ove il cliente può ricercare informazioni in merito ai propri contratti, situazione contabile e consumi.

Nell'anno è proseguito il servizio di bollett@mail, che permette di eliminare le bollette cartacee con evidente beneficio per l'ambiente e di avere a portata di mano le bollette pregresse in un comodo archivio digitale sempre accessibile.

Tra gli altri canali è disponibile in orario continuato la chat on line presente sul sito **www.dolomitienergia.it** e la APP che permette di controllare i consumi delle proprie utenze, vedere le bollette ed effettuare l'autolettura. E' inoltre attivo il servizio di notifica e avvisi via sms. Il servizio, completamente gratuito, consente ai clienti di essere sempre aggiornati sullo stato delle proprie fatture e forniture di energia, gas e acqua. Il cliente grazie ad avvisi sul telefonino, attraverso sms, può monitorare i propri contratti, controllare lo stato dei pagamenti, ricevere in automatico degli avvisi relativi alle scadenze o al mancato pagamento di una fattura. Su richiesta, ed in ogni momento, è possibile richiedere copia di una fattura e sapere gli orari di apertura degli uffici.

Nel 2020 Altroconsumo ha condotto un'indagine e stilato una classifica di 21 fornitori di energia elettrica e gas sulla base della qualità del servizio offerto. Dolomiti Energia risulta al primo posto come miglior fornitore di luce&gas.

Promuovere le energie rinnovabili e l'efficienza energetica

Nel corso del 2020 il Gruppo ha confermato la gamma di servizi di efficienza energetica offerti in tutta Italia ai propri clienti e ha altresì incrementato le vendite dei prodotti ormai consolidati in questo settore. Con questa attività Dolomiti Energia ha avviato con un numero crescente di aziende clienti un percorso virtuoso finalizzato al contenimento dei costi energetici nonché ad un utilizzo più consapevole ed efficiente delle risorse energetiche.

Sul tema delle fonti rinnovabili nel 2020 si è confermata la scelta strategica di garantire ai propri clienti che l'energia da questi consumata nell'anno è proveniente da fonti rinnovabili, certificata tramite l'annullamento di titoli GO (Garanzia di Origine). Anche per il 2020 il fuel mix di Dolomiti Energia si stima sarà 100% rinnovabile.

I servizi offerti nel corso del 2020 da parte di Dolomiti Energia nell'ambito dell'efficienza energetica sono:

PER LE AZIENDE

Puro Led

Prevede la sostituzione dell'impianto al neon dell'azienda cliente con Led di ultima generazione e made in Italy; offre un risparmio fino ad oltre il 50% dei costi legati all'illuminazione aumentando contemporaneamente il comfort dell'ambiente di lavoro.

*I servizi Puro Led sottoscritti nel 2020 permetteranno ai nostri clienti di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 5.132 tonnellate/anno di CO₂ (6.147 nel 2019)**

Soluzioni di power quality

Generano risparmio energetico attraverso il miglioramento della qualità dell'energia, agendo contemporaneamente su tutti i parametri elettrici che compongono la potenza e ottimizzano la tensione riducendo l'assorbimento dalla rete di potenza attiva e reattiva. Oltre al risparmio questi sistemi di power quality riducono le perdite sulla linea, migliorano la qualità della potenza, stabilizzano la tensione della corrente, prolungano la vita media delle apparecchiature elettriche e monitorano il controllo ed il funzionamento dell'impianto del cliente.

*Gli interventi di efficienza energetica effettuati nel 2020 hanno permesso di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 5.235 tonnellate di CO₂/anno.**

Audit energetici e monitoraggi

Il servizio di monitoraggio proposto da Dolomiti Energia fornisce una misurazione puntuale di tutte le gran-

dezze elettriche al fine di tenere sotto controllo le proprie performance energetiche.

Tramite l'audit energetico è possibile poi individuare le soluzioni concrete da attuare per migliorare l'efficienza energetica della propria azienda.

Postazioni ricarica auto elettriche

Il Gruppo offre ai propri clienti colonnine per la ricarica delle auto elettriche da installare in abitazioni, spazi pubblici e privati e grazie alle quali potranno sostenere e rifornire la mobilità elettrica. Tutta l'energia erogata è generata da fonte rinnovabile idroelettrica. Grazie a questa attività nel 2020 è stato evitato il consumo di 110 tonnellate equivalenti di petrolio e l'emissione di 343 tonnellate di anidride carbonica.

PER I PRIVATI

Love led

Un'iniziativa che permette di acquistare lampadine LED per la casa a condizioni agevolate: i kit di lampadine acquistati ad un prezzo vantaggioso rateizzato in 36 mesi e addebitato direttamente in bolletta.

Pacchetto Naturalmente Sostenibile

Il pacchetto, incluso nel prezzo dell'offerta, comprende una molteplicità di servizi e vantaggi per il cliente:

- La certificazione "100% energia pulita Dolomiti Energia"
- Un report annuale, in formato digitale, di rendicontazione sulla quantità di CO₂ risparmiata e sugli impatti ambientali.
- L'evidenziazione in fattura del contributo mensile in termini di riduzione della CO₂.
- Utilizzo del marchio "100% energia pulita Dolomiti Energia"
- Una serie di servizi esclusivi per l'efficientamento della casa e il tempo libero

Etika: il primo gruppo di acquisto cooperativo ecosolidale di energia

L'inedita partnership tra profit e non profit è nata dall'intesa tra Cooperazione Trentina, Casse Rurali Trentine, Famiglie Cooperative aderenti a SAIT, Con.Solida e la cooperativa sociale La Rete insieme a Dolomiti Energia e ha portato a realizzare un'idea di economia della reciprocità, dove tutti gli attori guadagnano partecipando. L'offerta prevede infatti, vantaggi economici per il cliente, rispetto per l'ambiente e realizzazione di progetti sociali a favore di persone con disabilità e fragilità. Grazie ai contratti attivati anche nel 2020 si sono potuti finanziare ulteriori progetti per avviare le persone con disabilità verso soluzioni abitative di autonomia ma anche concretizzare interventi mirati a contrastare gli effetti della pandemia.

Grazie a questa iniziativa negli anni si è potuto evitare l'emissione in atmosfera di 31.093 tonnellate di CO₂ pari all'assorbimento realizzato da 29.805 (18.385 nel 2019) alberi.*

* Dato calcolato secondo indicazioni ISPRA

Nel 2020, il Gruppo lancia Ecobonus 110% Dolomiti Energia, un servizio per gli interventi di efficientamento energetico degli immobili con la formula «chiavi in mano»: un'iniziativa per famiglie e condomini. Gli obiettivi degli interventi sono finalizzati alla riduzione dei costi in bolletta fino al 30%, all'aumento del valore patrimoniale degli immobili attraverso il raggiungimento di due classi energetiche superiori e alla possibilità di accedere più facilmente ai benefici fiscali previsti dal Superbonus.

Nel corso dell'anno si è dovuta sospendere a causa della pandemia l'attività del Team Etika easy per rendere maggiormente accessibile l'adesione alle offerte Etika sul mercato libero. Il team dedicato all'accompagnamento nella sottoscrizione dell'offerta è composto di operatori insieme a persone con disabilità.

Al 31 dicembre 2020 il fundraising cumulato connesso con le sottoscrizioni dei contratti etika (per i quali Dolomiti Energia eroga 10,00 euro/contratto attivo ogni anno al Fondo solidale di Etika) è pari a 1.783.560 euro. I fondi hanno consentito di sostenere ulteriori progetti di abitare inclusivo che coinvolgono decine di persone con disabilità ma anche iniziative di mitigazione dei disagi sociali generati dalla pandemia. Nel corso dell'anno si è consolidata Sinergika, un'iniziativa con lo stesso meccanismo di Etika ma rivolta ai clienti fuori dal territorio trentino.

Proponendo al mercato forniture 100% green, per l'anno 2020, Dolomiti Energia annullerà 3.245.288.000 titoli GO che permetteranno di evitare l'emissione in atmosfera di 1.032.650 di tonnellate di CO₂ (1.118.493 milioni nel 2019).

Ascolto e soddisfazione del cliente

La **qualità commerciale** dei servizi di Dolomiti Energia, SET e Novareti è monitorata grazie a indicatori espressi a livello nazionale da ARERA. Questi indicatori uniti a requisiti e procedure stabiliti internamente, misurano l'efficienza e l'**efficacia delle prestazioni aziendali** nei confronti dei clienti. Il livello dei servizi viene misurato da indicatori e dati acquisiti dai sistemi di gestione e monitorato costantemente per poter individuare gli ambiti di criticità e intervenire tempestivamente per attuare possibili miglioramenti.

È sempre attivo inoltre per il call center della società Dolomiti Energia un sistema di monitoraggio sistematico della qualità della risposta dei centri di contatto alle richieste della clientela e del suo livello di soddisfazione.

Nel corso del 2020 sono state molto ridotte e in alcuni periodi sospese a causa della pandemia le attività per rilevare il grado di soddisfazione del cliente direttamente presso gli sportelli dove è stato raccolto il grado di soddisfazione del servizio ed eventuali suggerimenti.

La società commerciale Dolomiti Energia nel corso dell'esercizio è risultata la migliore società di vendita di energia elettrica e gas in un'inchiesta condotta da Altroconsumo a livello nazionale, a testimonianza dell'impegno e del lavoro fatto per continuare a migliorare il livello di servizio verso i clienti.

Nell'esercizio 2020 sono state registrate 33 non conformità riferite alle varie società del Gruppo in materia qualità, sicurezza e ambiente derivanti da audit interni/esterni, osservazioni da parte interessata, da enti di controllo. Non vi sono stati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi. Tutte i rilievi emersi sono stati gestiti dagli appositi organi e uffici interni.

Il sistema di gestione qualità, sicurezza e ambiente

Il Gruppo per favorire un miglioramento continuo del livello qualitativo dei propri servizi, per limitare i propri impatti ambientali e prevenire rischi in ambito salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ha organizzato la gestione di alcuni processi aziendali secondo precisi standard riconosciuti a livello internazionale:

- Certificazione del Sistema di Gestione integrato Qualità/Ambiente secondo gli schemi internazionali **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015** per garantire standard di qualità ed elevata attenzione agli aspetti ambientali nei servizi commerciali di Dolomiti Energia;
- Accredimento ACCREDIA secondo lo schema internazionale **UNI CEI EN ISO/ IEC 17025:2018** relativamente alla qualità tecnica e gestionale delle prove chimico-microbiologiche eseguite dal Laboratorio di Analisi di Dolomiti Energia Holding;
- Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale **UNI EN ISO 14001:2015** per l'impianto di cogenerazione elettrica e termica gestito da Novareti a Rovereto;
- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente secondo gli schemi **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015** per le attività di progettazione e gestione degli impianti di distribuzione del gas naturale di Novareti;
- Implementazione per tutte le società del Gruppo Dolomiti Energia di sistemi di gestione della salute e della sicurezza del luogo di lavoro secondo la norma **BS OHSAS 18001:2007**;
- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Ambiente/Sicurezza secondo gli schemi internazionali **UNI EN ISO 14001:2015**, **UNI ISO 45001:2018** e registrazione EMAS per le attività di produzione idroelettrica gestite da Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy;
- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente secondo gli schemi internazionali **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 14001:2015** e Registrazione EMAS per il sistema di raccolta rifiuti delle città di Trento e Rovereto gestito da Dolomiti Ambiente;
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo schema internazionale **UNI EN ISO 9001:2015** per le attività di progettazione, gestione e sviluppo degli impianti fotovoltaici, di illuminazione pubblica e per lo sviluppo e l'erogazione di servizi energetici gestiti da Dolomiti Energia Solutions;
- Certificazione di conformità secondo la norma **UNI CEI 11352:2014** per l'erogazione di servizi energetici (ESCO) da parte di Dolomiti Energia Solutions;

Inoltre, nelle società **SET Distribuzione SpA**, **Dolomiti Ambiente Srl** e **Dolomiti Energia Holding SpA** (limitatamente al Laboratorio e al Magazzino) prosegue un processo in tema di sicurezza del lavoro basato sulla formazione comportamentale (c.d. **Behaviour Based Safety**).

La società commerciale Dolomiti Energia ha confermato la certificazione base **Family Audit** che attesta la sensibilità e l'impegno dell'azienda nel favorire un equilibrio ottimale tra i tempi di vita lavorativa e quelli di vita personale e familiare delle persone che vi lavorano.

Servizi accessibili, efficienti e affidabili

Per assicurare sempre la **massima sicurezza** per i cittadini, per i lavoratori e per l'ambiente gli impianti produttivi, le reti e le infrastrutture idriche sono costantemente monitorati 24 ore su 24.

Questa continua attenzione permette di garantire quotidianamente, non soltanto la regolarità di un servizio puntuale ed efficiente, ma anche di rilevare eventuali criticità ed emergenze e prevenire tempestivamente alla soluzione delle stesse.

SET Distribuzione ha raggiunto l'obiettivo della costante diminuzione della durata delle interruzioni grazie ad investimenti mirati e continui sulle reti di distribuzione, sui sistemi di telecontrollo e tele-gestione, che permettono di monitorare in tempo reale il funzionamento e intervenire tempestivamente in caso di guasti tramite l'efficace organizzazione del sistema di pronto intervento sul territorio e spesso direttamente dalla centrale di telecontrollo.

La gestione delle emergenze e di situazioni di criticità è regolata da apposite procedure e piani aziendali. Un servizio di pronto intervento per la distribuzione elettrica è attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, è accessibile telefonicamente a l numero verde gratuito 800 969888.

Ogni anno l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente svolge un'indagine relativamente alle interruzioni del servizio elettrico e assegna alle aziende del settore incentivi e penalità corrispondenti ai risultati ottenuti in rapporto agli obiettivi imposti. Anche per il 2020 SET Distribuzione ha potuto beneficiare degli incentivi economici previsti dall'ARERA in relazione alla qualità del servizio prestato nella gestione delle attività esercite, inoltre, anche quest'anno SET Distribuzione si è posizionata in testa alla graduatoria stilata dall'autorità.

La rete di distribuzione elettrica nel 2020 ha registrato una percentuale di perdite del 2,24%, un dato che indica una rete efficiente. Per quanto riguarda la qualità commerciale, SET Distribuzione nel 2020 ha eseguito circa 30.000 prestazioni (nel 2019 34.000) in diminuzione rispetto all'anno precedente a causa del periodo di lockdown ,con un rispetto nel 99,8% (99,8% nel 2019) dei casi dei tempi standard di esecuzione fissati dall'Autorità per le varie prestazioni (preventivi e lavori semplici su rete bassa tensione, attivazioni e disattivazioni di gruppi di misura, sostituzioni contatori guasti, etc.).

Accessibilità al servizio: indice di frequenza di interruzione del servizio (numero medio annuo di interruzioni per utenti bassa tensione dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe G4-EU 28)

	2020*		2019*		2018*	
	Valore annuo	Obiettivo ARERA	Valore annuo	Obiettivo ARERA	Valore annuo	Obiettivo ARERA
ambito bassa concentrazione	1,8	4,3	1,9	4,3	1,8	4,3
ambito media concentrazione	0,5	2,3	0,9	2,3	0,7	2,3
ambito alta concentrazione	0,2	1,2	0,3	1,2	0,2	1,2

* Il risultato indicato si riferisce in realtà all'anno precedente in quanto ARERA rende noti i risultati ed eroga i premi nell'anno successivo a quello di riferimento.

Indice di durata media di interruzione del servizio: minuti medi annui di interruzione per utenti bassa tensione dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe

	Unità di Misura	2020		2019*		2018	
		Valore annuo	Obiettivo ARERA	Valore annuo	Obiettivo ARERA	Valore annuo	Obiettivo ARERA
ambito bassa concentrazione	minuti	30,8	68,0	30,0	68,0	33,9	30,0
ambito media concentrazione	minuti	10,3	45,0	17,1	45,0	16,4	17,1
ambito alta concentrazione	minuti	8,9	28,0	8,0	28,0	5,9	8,0

* Il peggioramento degli indicatori in alcuni ambiti è dovuto ad un evento meteorologico particolarmente severo occorso tra il 29 ottobre ed il 4 novembre 2018

Il Gruppo svolge un'attività sistematica di ricerca perdite e manutenzione lungo la rete di distribuzione del gas secondo gli standard della direttiva ARERA. Questa attività unitamente al sistema di telecontrollo, a una rete di distribuzione tecnologicamente avanzata e alla potenziata capacità di intervento rapido fa sì che la rete gestita dal Gruppo presenti complessivamente perdite molto contenute e inferiori alla media nazionale.

Per il servizio di distribuzione gas il livello di qualità commerciale viene misurato tramite un indice generale aziendale che rappresenta la percentuale di prestazioni eseguite nei tempi standard previsti dall'ARERA, in particolare, delle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da garantire al richiedente cui si applica la disciplina degli indennizzi automatici. L'indice generale aziendale delle prestazioni eseguite nei tempi standard, ai fini dei parametri di qualità del servizio, conseguito nel corso dell'anno è risultato pari al 99,87% (nel 2019 99,89%).

Per il servizio idrico eventuali interruzioni possono essere causate da eventi di forza maggiore, da guasti, da manutenzioni programmate e necessarie per il corretto funzionamento degli impianti volte a garantire la qualità e la sicurezza del servizio. In tal caso vengono fornite adeguate, preventive e tempestive informazioni alla clientela per limitare al minimo il disservizio. Qualora si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un periodo superiore a 24 ore, c'è la possibilità di valutare di attivare un servizio sostitutivo di emergenza. Un servizio di pronto intervento è in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, accessibile al numero verde gratuito 800 969898. Il personale tecnico-operativo viene attivato immediatamente ed in un tempo massimo di 2 ore si troverà sul posto per valutare come risolvere i guasti, le mancanze d'acqua o qualsiasi altra situazione che potesse comportare rischi alla salute dei cittadini.

Per il servizio di fognatura il tempo massimo intercorrente fra la segnalazione e l'avvio degli interventi di ripristino è di 8 ore.

Per garantire la continuità dei servizi idrico (acquedotto e fognature) vengono effettuate attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica e controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura. La fornitura di acqua potabile è costantemente monitorata per verificare i principali parametri funzionali della rete. Inoltre, periodicamente, secondo la normativa di riferimento, vengono effettuate analisi di laboratorio per garantire al cliente finale la potabilità dell'acqua fornita mediante controlli a campione in vari punti dell'acquedotto. I risultati delle analisi periodiche dell'acqua sono pubblicati sul sito internet www.novareti.eu.



Sensibilizzazione all'uso sostenibile delle risorse

Periodicamente il Gruppo apre le centrali, gli acquedotti e i centri di raccolta materiali alle scuole di tutti i livelli, ai gruppi organizzati e ai cittadini. Nel 2020 a causa della pandemia questa attività, che permette ogni anno alle persone di partecipare a queste occasioni di conoscenza e approfondimento di un mondo che interagisce con la vita quotidiana di tutti garantendo i servizi di pubblica utilità, è stata pressoché sospesa.

Normalmente a questo scopo venivano messi a disposizione, negli impianti di maggior rilevanza, tecnici specializzati che guidano i visitatori all'interno delle strutture. Sempre causa pandemia il Gruppo Dolomiti Energia non ha potuto proseguire l'impegno nella divulgazione e sensibilizzazione verso i temi dell'energia pulita con la periodica apertura al pubblico delle centrali di Riva del Garda, Cogolo, Bussolengo e Santa Massenza e in particolare con "Hydrotour Dolomiti":

il progetto volto a valorizzare e far conoscere gli impianti idroelettrici del Trentino e i territori che li circondano.

I visitatori non hanno potuto scoprire accompagnati da personale qualificato e grazie ad allestimenti dedicati i vari aspetti della produzione idroelettrica e molti temi legati alla sostenibilità ambientale e sociale. Il Gruppo si è però attivato per rendere possibile strumenti alternativi che nel corso del 2021 si concretizzeranno per raccontare virtualmente e a distanza questi temi.

Nel corso del 2020 sono comunque proseguite le attività progettuali e propedeutiche per realizzare una passerella panoramica presso l'impianto della Diga di Santa Giustina in collaborazione con le istituzioni del territorio.

I fornitori e le comunità

52,4%

Percentuale di spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi
(52,5% nel 2019)

100%

Contratti di fornitura con clausole relative al rispetto del codice di Comportamento o codice anticorruzione
(100% nel 2019)

La catena di fornitura



I principali approvvigionamenti di Gruppo riguardano le materie prime energetiche e l'esecuzione di lavori, servizi e forniture a supporto dei business di Gruppo. Gli approvvigionamenti e la logistica dei principali materiali sono gestiti da una funzione centralizzata nella Capogruppo per tutte le società. L'organizzazione del processo di approvvigionamento del Gruppo è organizzato secondo principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente, efficienza energetica. Questi principi governano i principali processi che riguardano la catena di fornitura nel suo complesso e in particolare la qualificazione e il monitoraggio dei requisiti e delle performance dei fornitori, le regole per la fase di raccolta delle offerte, la standardizzazione delle clausole contrattuali.

Nel corso del 2020 la funzione approvvigionamenti ha completato il rinnovo dei propri processi ed in particolare le attività di change management a supporto della nuova piattaforma software dedicata agli acquisti. È stato inoltre adottato un nuovo modello di rating delle performance dei fornitori. Nel periodo più acuto della pandemia la funzione ha supportato i business aziendali nell'adattamento della strategia di approvvigionamento al contesto straordinario, erogando i propri servizi con continuità.

Gli approvvigionamenti del Gruppo sono attivati su richiesta delle singole funzioni aziendali richiedenti e in linea con il budget di riferimento delle stesse, con le relative responsabilità organizzative e nel rispetto dei principi stabiliti nelle procedure interne.

I principali elementi adottati nel processo di approvvigionamento, e codificati nelle procedure di Gruppo riguardano tutte le fasi principali del rapporto con i fornitori che sono attivate utilizzando una piattaforma di e-procurement, per agevolare facilità e parità di accesso ai fabbisogni di approvvigionamento del Gruppo da parte degli operatori economici interessati e per favorire la trasparenza, la rintracciabilità e il minor costo operativo possibile per la predisposizione delle offerte.

L'utilizzo di una piattaforma elettronica permette la certezza di utilizzare procedure standardizzate, adottate anche in recepimento della normativa vigente, del Codice Etico e del Modello Organizzativo 231 di Gruppo, garantendo parità di trattamento, pubblicità oltre che tracciabilità, identificazione univoca delle funzioni, delle persone responsabili delle fasi del processo e dei relativi profili autorizzativi.

Ai fornitori ed ai collaboratori esterni (compresi consulenti, rappresentanti, intermediari, agenti etc.) viene chiesto di attenersi ai principi contenuti nel Codice di Comportamento. A tale scopo è previsto l'inserimento, nelle lettere di incarico e/o negli accordi negoziali, di apposite clausole che prevedono, in caso di violazione, la risoluzione del rapporto contrattuale e/o l'applicazione di penali. Sono vietate la ricerca e l'instaurazione di relazioni personali di favore, influenza, ingerenza, idonee a condizionare in modo illecito, direttamente o indirettamente, l'esito del rapporto, anche ai fini della configurabilità del reato di corruzione tra privati.

Nei rapporti di Fornitura è richiesto ai dipendenti del Gruppo di non precludere ad alcuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi e trasparenti, di osservare le condizioni contrattualmente previste e di intrattenere,

con i pubblici funzionari incaricati e con le controparti private, relazioni chiare e corrette, evitando qualsiasi comportamento idoneo a compromettere la libertà di giudizio della controparte; Inoltre è richiesto di archiviare accuratamente tutta la documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto in modo tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

Ai Fornitori è assicurata una remunerazione equa, la certezza ed il rispetto dei tempi di pagamento, in cambio di un impegno per qualità ed efficienza sempre crescenti.

La permanenza degli operatori economici nell'Albo Fornitori Qualificati è subordinata anche alla verifica del mantenimento dei requisiti minimi ed ai risultati di audit e di attività di Vendor Rating delle prestazioni offerte a seguito della fase di esecuzione degli eventuali contratti affidati.

Nella fase di contrattualizzazione il Gruppo richiede ai propri Fornitori requisiti su aspetti sociali (condizioni di lavoro) e ambientali che, per alcune categorie critiche, sono necessari sin dalla fase di qualificazione. Sono inoltre previste coperture assicurative a tutela del personale impiegato e controlli periodici sulla regolarità dei trattamenti retributivi e previdenziali delle persone coinvolte nell'esecuzione dei contratti.

In particolare, nel corso del 2020 si è proceduto ad un aggiornamento del sistema di rating che ha riguardato i kpi disponibili, la revisione delle aree tematiche di valutazione e la creazione di una nuova policy di vendor rating.

Selezione dei Fornitori

I rapporti con i fornitori sono improntati alla responsabilità, al coinvolgimento nel rispetto degli standard etici, di qualità, ambientali e di sicurezza adottati dal Gruppo Dolomiti Energia per costruire con loro un rapporto propositivo e di cooperazione che consenta di prevenire i rischi connessi all'attività aziendale, la salute e sicurezza dei lavoratori e di predisporre misure organiche per minimizzare l'impatto sull'ambiente.

La valutazione dell'Operatore Economico ai fini della qualificazione avviene attraverso un processo informatico interamente tracciato e sulla base di requisiti di carattere generale, amministrativo e finanziario, relativi all'ambito qualità, sicurezza e ambiente e sostenibilità e di carattere tecnico, con riferimento alla capacità tecnica, organizzativa, di sviluppo della professionalità dei propri organici e di solidità finanziaria. In particolare, nella fase di qualifica dei fornitori sono raccolte informazioni in merito ai requisiti morali, alla tutela della salute dei lavoratori e ove applicabile agli aspetti di impatto ambientale delle attività. A tutti i fornitori, anche solo potenziali, viene richiesta l'accettazione del codice di Comportamento del Gruppo, mentre le misure per la gestione dei rischi censiti nel Modello 231 sono garantite dalle procedure di dettaglio adottate. Sono inoltre raccolte informazioni sul possesso di certificazioni ambientali e sulla disponibilità di strumenti di rendicontazione delle attività svolte in ambito CSR, quali la Dichiarazione non finanziario o il Bilancio di sostenibilità.

Per la contrattualizzazione il Gruppo richiede ai propri fornitori requisiti su aspetti sociali (condizioni di lavoro) e ambientali che, per alcune categorie critiche, sono necessari sin dalla fase di qualificazione.

Gli approvvigionamenti che riguardano l'affidamento di attività critiche per i settori di attività del Gruppo e che comprendono principalmente le forniture di materiali e di apparecchiature elettriche, appalti di lavori e servizi nei settori della distribuzione del gas e di energia elettrica, di produzione di energia idroelettrica e dell'Information Technology, sono in parte normati dal nuovo Codice Appalti, derivato dalle Direttive comunitarie, che raccomanda il ricorso a criteri di sostenibilità nelle gare formulate secondo il criterio dell'offerta

economicamente più vantaggiosa.

Ai medesimi criteri sono inoltre improntati gli affidamenti che per le loro caratteristiche non rientrano nell'ambito della normativa sugli appalti pubblici. Per i fornitori potenziali di questi ambiti sono inoltre adottati particolari requisiti in fase di qualificazione.

Al fine di ampliare il portafoglio fornitori, la Struttura di Sourcing in staff agli Approvvigionamenti svolge attività di scouting di mercato anche attraverso incontri con potenziali aziende fornitrici.

Nel corso dell'anno sono stati attivati nuovi sistemi di qualifica per incarichi relativi a servizi professionali tecnici, incarichi relativi a servizi informatici – ICT – aggiornamento ed ampliamento delle categorie di interesse e lavori generali di costruzione di linee elettriche.

La **percentuale di spesa destinata a fornitori locali** con sede nella provincia di Trento è **pari al 52,4%** (52,5% nel 2019) dei fornitori di materie prime e servizi di tutte le società del Gruppo, equivalente a una spesa di oltre 1,04 miliardi di euro (1,15 nel 2019). Parimenti la percentuale di **spesa destinata a fornitori europei extra Italia** è diminuita quest'anno allo **0,2%** (1,8% nel 2019), equivalente a una spesa di circa 46 milioni di euro (38 milioni nel 2019). I dati non includono i fornitori di prestazioni occasionali, le guide turistiche, gli affitti e i canoni. Sono inoltre esclusi gli acquisti di materia prima extra CEE.

La prevalenza di fornitori nazionali e locali è determinata dalla specificità del business, in particolare dall'esigenza di dover eseguire gli interventi di manutenzione in tempi molto brevi per garantire la massima sicurezza del sistema con una maggiore competitività relativamente ai costi di trasporto di forniture con pesi e ingombri elevati, contribuendo così anche alla riduzione dei relativi impatti ambientali.

TUTELA DELLA SICUREZZA

Considerato il rilevante utilizzo di manodopera esterna nei propri approvvigionamenti di lavori, servizi e forniture per le attività di manutenzione delle reti ed impianti critici per la continuità dei servizi erogati e per l'impatto su temi di sicurezza e tutela dell'ambiente il Gruppo adotta regole rigorose nella qualificazione, ma anche nella gestione della fase di esecuzione dei contratti, con particolare riferimento alla sicurezza sul lavoro i cui requisiti sono esclusi dalla competizione economica al ribasso per l'aggiudicazione delle gare di appalto.

In sede di qualificazione inoltre è richiesta ai fornitori prova dell'esistenza e del mantenimento di procedure documentate per la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori; per le imprese appartenenti a comparti ritenuti maggiormente significativi sotto il profilo ambientale e di safety è previsto un approfondimento sulle pratiche gestionali. In sede di qualificazione inoltre il Gruppo Dolomiti Energia richiede ai fornitori prova dell'esistenza e del mantenimento di procedure documentate per la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori; per le imprese appartenenti a comparti ritenuti maggiormente significativi sotto il profilo ambientale e di safety è richiesto un approfondimento sulle pratiche gestionali. In particolare, approfondimenti e verifiche periodiche sono programmate circa: il possesso della documentazione prevista dalla normativa vigente in materia di contratti di lavoro dipendente, la conoscenza della lingua italiana dei dipendenti, la formazione dei lavoratori sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza, anche rispetto alle conoscenze linguistiche e alle procedure operative nonché sulle misure di rispetto dell'ambiente e all'effettivo e costante svolgimento della formazione specifica per gli ambiti operativi per i quali il fornitore propone la propria collaborazione al Gruppo. Inoltre, particolare attenzione è dedicata alla formazione differenziata in relazione alle figure professionali individuate, con particolare focus su specifici ambiti di intervento ritenuti particolarmente critici quali ad esempio gli operatori addetti al montaggio e alle operazioni di manu-

tenzione di linee interrate, linee aeree, addetti al taglio piante, capo-cantieri, capisquadra e responsabili della sicurezza, operatori in luoghi confinati, conduttori di mezzi d'opera, saldatori, operatori su linee di distribuzione gas, elettriche ed idriche ed in generale su impianti in esercizio. Verifiche sono previste anche rispetto a nomine specifiche in funzione dei ruoli che dovranno essere ricoperti in virtù degli incarichi affidati e alla nomina del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), del referente per la sicurezza in cantiere, del responsabile della gestione delle emergenze e del relativo sostituto e del medico competente.

Inoltre, viene fatta la richiesta nei contratti stipulati con le ditte appaltatrici di fornire immediata informazione relativa eventuali infortuni occorsi.

L'effettiva formazione del personale viene verificata attraverso la piattaforma online SRM in fase di prima qualificazione ed è fatto obbligo all'impresa di mantenere aggiornata la documentazione; il monitoraggio relativo alla scadenza della documentazione viene effettuato sia mediante blocchi automatici attuabili sul sistema (avvisi di scadenza automatizzati), sia "manualmente" in caso di invito a procedimenti di gara e/o affidamenti.

Per ridurre al minimo il rischio di infrazioni dei diritti umani e del lavoro a danno dei dipendenti e a terzi è richiesta ai fornitori, oltre alla documentazione specifica degli appalti strumentali, la stipula di specifiche polizze assicurative a copertura di danni a persone e cose, anche di proprietà dell'appaltatore, per tutta la durata dei lavori e per importo adeguato alla natura dei lavori e copia periodica dei versamenti contributivi e previdenziali effettuati.

ECONOMIA CIRCOLARE

Nel corso del 2020 il Gruppo ha consolidato l'acquisizione delle soft skills necessarie alla gestione del procurement secondo pratiche di economia circolare.

Approvvigionamento di materie prime energetiche

Le attività di trading di energia elettrica e servizi ancillari e prodotti ambientali in termini di sourcing a favore delle Società del Gruppo e in termini di ottimizzazione delle produzioni del Gruppo sono assicurate dalla società controllata **Dolomiti Energia Trading**. Anche per i fornitori di materie prime energetiche viene inserita in tutti i contratti una clausola relativa al rispetto delle normative vigenti in tema di anticorruzione.

Relazioni responsabili con le Comunità

Il ruolo e la natura del Gruppo e delle sue attività richiedono un dialogo e un confronto costante con le **Istituzioni nazionali** e gli **Enti locali**. A livello locale gli interlocutori sono rappresentati da Università e Centri di Ricerca, da Associazioni e Istituzioni presenti sul territorio, dai Comuni titolari dei servizi pubblici in gestione al Gruppo e dagli Enti preposti alla vigilanza e prevenzione legate ai settori nei quali il Gruppo opera.

A livello nazionale il Gruppo, operando in business caratterizzati da una forte regolamentazione che nel lungo periodo condiziona direttamente gli aspetti economici, interagisce con l'autorità di settore (**ARERA**) alla quale è affidata la funzione di garantire la regolazione nazionale e il controllo della concorrenza e dell'efficienza dei settori idrico, ambiente, gas ed energia. Inoltre, il Gruppo si relaziona con interlocutori tecnici di settore quali **Terna** (Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale), **GSE** (Gestore dei Servizi Elettrici), **GME** (Gestore Mercato Elettrico), **Acquirente unico** (Ente responsabile degli approvvigionamenti di energia per il mercato di maggior tutela).

Associazioni di settore

Il Gruppo mantiene un dialogo costante con le Associazioni di categoria per promuovere istanze, in relazione ai diversi business, che possano apportare un contributo migliorativo nell'erogazione dei servizi e contribuire al miglioramento del proprio knowhow. Al fine di rappresentare i propri interessi presso le Istituzioni nazionali ed europee e per garantire un supporto specialistico alle proprie strutture organizzative partecipa attivamente ad associazioni di categoria, comitati tecnici e gruppi di lavoro strategici istituiti presso le stesse, sia in ambito italiano che europeo.

Tra le principali a cui il Gruppo aderisce:

ANIGAS

Associazione Nazionale Industriali Gas rappresenta le imprese operanti sull'intera filiera gas nei settori del trasporto, dello stoccaggio, della rigassificazione di gas naturale liquefatto, della distribuzione, della vendita di gas naturale sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e del gas metano per uso autotrazione. Il Gruppo è rappresentato dalle controllate Dolomiti Energia e Novareti; inoltre il Presidente della Capogruppo è membro del Comitato di Presidenza e del Consiglio Direttivo. Il Gruppo partecipa alle Commissioni Tecniche istituite presso l'Associazione con il compito di approfondire le tematiche di rilievo per il settore gas, valutando le iniziative da proporre a livello associativo.

UTILITALIA

Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas a cui partecipa la Capogruppo Dolomiti Energia Holding. Il Gruppo è inoltre rappresentato nella Giunta Esecutiva e nel Consiglio Direttivo oltre che nelle varie Commissioni specifiche, Comitati e Gruppi Tecnici Trasversali istituiti dalla Federazione. L'Associazione conta oltre 500 soggetti operanti nei settori di acqua, ambiente, elettricità e gas.

AIGET

Associazione Italiana grossisti di Energia e Trader a cui partecipa la controllata Dolomiti Energia Trading. L'Associazione promuove la concorrenza e la trasparenza dei mercati energetici, favorendo lo sviluppo e la standardizzazione dei prodotti energetici primari e derivati e dei relativi mercati, analizzando con i vari partner le problematiche che incidono sul commercio dei prodotti energetici promuovendo, presso i gestori di rete, gli operatori di mercato, gli enti governativi e le autorità competenti, iniziative volte alla loro risoluzione.

ACCADEMIA AGICI – OSSERVATORIO OIR - OSSERVATORIO TEE

Agici Finanza d'Impresa è una società di ricerca e consulenza specializzata nel settore delle utilities, delle rinnovabili, delle infrastrutture e dell'efficienza energetica. Dolomiti Energia Holding è associata attraverso l'Osservatorio Internazionale sull'Industria e la Finanza delle Rinnovabili, avviato nel 2008 d'intesa con il GSE, analizza sistematicamente le filiere produttive delle rinnovabili italiane ed internazionali, superando la visione parziale e concentrando l'attenzione sulle tematiche industriali, sull'innovazione e sulla finanza. Ciò anche per formulare proposte per il policy maker. Dolomiti Energia Solutions è associata all'Osservatorio del Mercato dei TEE.

AIAS

L'Associazione professionale italiana Ambiente e Sicurezza offre servizi dedicati al settore sicurezza salute e ambiente attraverso convegni, documenti tecnici, corsi di formazione normativa, copertura eventuali spese legali per contenziosi a cui partecipa Dolomiti Energia Holding SpA.

UNI

Ente Italiano di Unificazione che elabora e pubblica documenti normativi volontari (norme UNI, specifiche tecniche, rapporti tecnici e prassi di riferimento) in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario. L'ente raggruppa più di 4.000 soci tra i quali la Capogruppo Dolomiti Energia Holding.

IT COLD

Comitato Nazionale Italiano per le Grandi Dighe è un'associazione culturale e scientifica che si propone di promuovere ed agevolare lo studio di tutti i problemi connessi con le dighe, la loro realizzazione ed il loro esercizio a cui partecipa Hydro Dolomiti Energia.

IBC

Associazione delle Industrie dei Beni di Consumo che riunisce le imprese di produzione dei beni di consumo e si pone l'obiettivo di promuovere l'efficienza e l'efficacia delle industrie dei beni di consumo nelle relazioni con il mercato, attraverso interventi che mirano a fornire contributi di idee e progetti a favore della competitività delle produzioni, associata Dolomiti Energia Trading.

Il Gruppo Dolomiti Energia partecipa attraverso la Capogruppo e le sue controllate anche alle seguenti Associazioni Nazionali:

- **AIRU** Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, associata Dolomiti Energia Holding.
- **AEIT** Associazione Italiana di Elettrotecnica, Elettronica, Automazione, Informatica e Telecomunicazioni a cui sono associate le controllate Hydro Dolomiti Energia e SET Distribuzione.
- **AIIA** Associazione Italiana di Internal Audit, associata Dolomiti Energia Holding.

- **APCE** Associazione per la protezione delle strutture metalliche dalle corrosioni elettrolitiche, associata Novareti.
- **UNICHIM** Associazione per l'Unificazione nel Settore dell'Industria Chimica, federata UNI, Ente Nazionale di Unificazione, associata Dolomiti Energia Holding.
- **AITI** Associazione di categoria che raggruppa gli uffici di tesoreria delle maggiori società italiane, associata Dolomiti Energia Holding.
- **CTI**, Comitato Termotecnico Italiano (CTI), ente federato all'UNI, svolge attività normativa ed unificatrice nei vari settori della termotecnica e fornisce ai soci strumenti normativi utili per lo sviluppo del settore termotecnico, associata Novareti.
- **CLUSTER ENERGIA** Cluster Tecnologico Nazionale (CTN) Energia associazione di categoria presieduta da ENEA con l'obiettivo di ricercare, sviluppare e maturare la prossima generazione di tecnologie, prodotti e servizi innovativi per l'Energia, associata Set Distribuzione.

Il Gruppo inoltre al fine di rappresentare i propri interessi anche presso le Istituzioni locali partecipa alle associazioni:

- **ACOST** Associazione Coordinatori Sicurezza Trentino (associata SET Distribuzione).
- **APINDUSTRIA** associazione Piccole Medie Imprese di Verona (associata Dolomiti Energia).
- **CONFINDUSTRIA TRENTO**, Sistema Confindustria e Associazione degli Industriali Trentini facente parte del Sistema Confindustria, associata Dolomiti Energia Holding, Depurazione Trentino Centrale e Dolomiti Energia Solutions.
- **CONFCOMMERCIO TRENTO**, Confederazione Italiana Generale delle Imprese del commercio, associata Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Novareti e Set Distribuzione.
- **ASSOENERGIA** Società di sistema di Confindustria che offre servizi connessi al mondo dell'energia, associata Novareti.
- **CFP VERONESI** Scuola di Formazione Professionale.
- **ACCADEMIA DEGLI AGIATI** Storica Associazione Culturale Locale.

Il sostegno alle iniziative della Comunità e del territorio

Il Gruppo è fortemente legato ai territori in cui opera e pone la massima attenzione ai bisogni che questi esprimono, sostenendo concretamente le **comunità locali** attraverso il dialogo e la compartecipazione a iniziative di varia natura.

L'attenzione del Gruppo Dolomiti Energia per la Comunità locale si concretizza ormai da molti anni in un costante e concreto **sostegno** a quei progetti e attività nei campi dell'arte e della cultura, della sensibilizzazione ambientale, dello sport e dell'associazionismo, che contribuiscono a migliorare la qualità della vita di una Comunità e dei suoi cittadini.

Nel corso del 2020 il Gruppo ha destinato un importo pari a oltre 2,1 milioni di euro (oltre 2,1 milioni di

euro nel 2019) alle sponsorizzazioni e alle liberalità. Fra le principali iniziative, il progetto Etika che ha consentito importanti interventi innovativi per supportare le persone con disabilità in percorsi di autonomia, il sostegno a Festival aperti alla cittadinanza che hanno permesso di rendere accessibili almeno online - visto le limitazioni agli incontri in presenza - temi quali l'economia, il rispetto per l'ambiente, la montagna o la meteorologia coinvolgendo le più trasversali tipologie di pubblico. Ma anche iniziative che hanno legato il Gruppo ai sani valori degli sport di squadra quali il Basket o il Volley, ed eventi più territoriali che hanno permesso al Gruppo di essere al fianco delle realtà locali che animano le comunità in cui opera, ma soprattutto in un anno caratterizzato dalla pandemia ha voluto essere al fianco delle persone con interventi concreti e mirati per fornitori, clienti e cittadini.

Gli impatti economici del Gruppo si misurano anche nel **sostegno alla spesa pubblica** attraverso la partecipazione al gettito fiscale e la remunerazione del capitale dei soci pubblici, favorendo così ulteriori investimenti a favore della collettività. Nell'anno il Gruppo ha versato imposte e tasse per 263 milioni di euro (282 nel 2019).

Nel 2020 il Gruppo ha inoltre investito 87,7 milioni di euro (63,2 nel 2019) di cui buona parte dedicati al **miglioramento degli impianti e delle reti di distribuzione, degli impianti di produzione** sul territorio e al potenziamento dei servizi a beneficio degli stakeholder.

Alla remunerazione degli Azionisti andrà il dividendo Dolomiti Energia Holding 2020 di cui in gran parte beneficerà la **collettività** attraverso i soci pubblici della Capogruppo Dolomiti Energia Holding.

Ricerca e innovazione

Il Gruppo ha proseguito le attività ad elevato carattere di innovazione grazie al presidio di rapporti strategici e con l'implementazione di soluzioni a supporto dei processi aziendali, dell'esercizio e della gestione avanzata delle attività del Gruppo. Il Gruppo nell'ambito dell'iniziativa Industria 4.0 ha realizzato negli ultimi esercizi numerosi progetti innovativi sulle proprie filiere di generazione, trading, vendita a clienti finali, gestione delle reti gas, energia elettrica e acqua; ha concentrato il proprio impegno nell'innovazione con progetti inerenti:

- Lo studio, la comparazione tra le alternative disponibili ed il disegno dell'offerta di efficienza energetica per i consumatori di energia elettrica e gas;
- La realizzazione di un software applicativo per la gestione delle piene, ovvero per la sorveglianza continua, la memorizzazione, la simulazione e la gestione degli eventi di piena volto a tutelare l'ecosistema e le popolazioni;
- La realizzazione di sistemi di previsione e ottimizzazione della produzione delle centrali idroelettriche, volti a rendere più efficiente l'utilizzo della risorsa idrica disponibile;
- La digitalizzazione dei processi di gestione delle reti gas ed energia elettrica, finalizzata a massimizzare ulteriormente l'efficienza ed il livello di servizio;
- La revisione del modello e dei processi di gestione e valorizzazione delle risorse umane, finalizzata alla migliore valorizzazione del potenziale dei dipendenti del Gruppo;
- La sostituzione di tutto il parco contatori passando ai dispositivi di tipo smart, che permetteranno la telelettura delle misure;
- La messa a punto di un software applicativo per la gestione della raccolta dati propedeutici al consolidamento del bilancio di sostenibilità;

- L'impostazione, il disegno di processo e di software finalizzato alla realizzazione di attività di energy management per il bilanciamento e l'ottimizzazione delle fonti di energia del Gruppo (Centrali e acquisti esterni) rispetto ai consumi della propria base clienti energia elettrica e gas;
- La sperimentazione sulla rete gas di Mori di un sistema innovativo di telegestione che regola automaticamente il settaggio dei riduttori allo scopo di seguire i profili dei consumi reali;
- L'evoluzione tecnologica della rete di distribuzione elettrica con l'obiettivo di rendere disponibili funzionalità sempre più evolute di monitoraggio in tempo reale, regolazione della tensione, scambio informativo e nuove tecniche di selezione del guasto;
- L'avvio di una partnership con Microsoft finalizzata alla trasformazione digitale del settore Energy & Utilities;
- L'efficienza energetica finalizzata ad aumentare il grado di consapevolezza dei clienti finali nel consumo di energia e a verificare il grado di interesse dei clienti, business e residenziali, verso alcuni prodotti e servizi rivolti ad ottimizzare i consumi di energia;
- Completamento del progetto SFA finalizzato a dotare Dolomiti Energia di strumenti in cloud, a supporto dell'azione della forza vendita, diretta e indiretta. Nella fattispecie, il progetto mira a innovare i processi di offering e gestione prodotti, di vendita, di gestione della rete commerciale e di Marketing (con strumenti di marketing automation e gestione campagne). La soluzione mira a consolidare e sostituire gli strumenti usati in passato, andando a industrializzare e rendere più efficienti alcuni processi che oggi sono connotati da una elevata manualità;
- L'adozione di tecnologie e di servizi di prevenzione e difesa dagli attacchi informatici.

Il Gruppo promuove e partecipa a varie iniziative di ricerca nel campo energetico ed ambientale, finalizzate in particolare, ad individuare nuovi strumenti per contribuire alla salvaguardia dell'ambiente ed al miglioramento dei servizi offerti. In particolare:

- Progetto europeo Stardust: l'obiettivo è di aprire la strada alla trasformazione delle città alimentate da fonti fossili in città Smart ad alta efficienza, intelligenti e attente ai cittadini, tramite lo sviluppo di soluzioni tecniche sostenibili che consentano il loro rapido lancio sul mercato. Il Gruppo focalizza il proprio contributo ai settori della riqualificazione energetica di immobili, allo studio dell'impatto della mobilità elettrica sulla rete di distribuzione elettrica e su sistemi di comunicazione innovativi per la raccolta delle informazioni dagli impianti.
- OSMOSE: è continuata, nell'ambito del Programma Quadro Europeo per la Ricerca e l'Innovazione, l'attività connessa al progetto Horizon 2020 denominato "OSMOSE", che coinvolge i maggiori Gestori di Rete europei, diverse Università e Centri di Ricerca e diversi partner industriali tra cui Hydro Dolomiti Energia. Il progetto ha l'obiettivo di dimostrare la fattibilità tecnica di un mix di soluzioni di flessibilità in grado di massimizzare l'efficienza tecnico-economica del sistema elettrico europeo, garantendone sicurezza e affidabilità. Hydro Dolomiti Energia è in particolare coinvolta nei work-packages relativi alle attività sperimentali finalizzate all'utilizzo degli impianti idroelettrici di generazione e pompaggio per il bilanciamento della rete elettrica transfrontaliera.
- Nel mese di luglio 2020 è stato sottoscritto un accordo finalizzato alla sperimentazione congiunta di una tecnologia innovativa per la conversione di energia idraulica in energia elettrica. Il progetto ha visto l'avvio di una prima sperimentazione di tre anni lungo il percorso del canale Biffis.

Per ulteriori approfondimenti è disponibile la Relazione di Bilancio Consolidato 2020.

La tutela dell'ambiente

84.424

Contribuenti serviti da sistemi di tariffazione puntuale dei rifiuti
(86.303 nel 2019)

39

Centrali idroelettriche con registrazione EMAS



Il Gruppo Dolomiti Energia per le attività gestite ha un forte legame con il territorio e l'ambiente ed è consapevole che la propria operatività incide sullo sviluppo economico-sociale-ambientale e sulla qualità della vita del territorio stesso.

Il gruppo ha adottato una specifica politica in materia ambientale tramite la quale ha dichiarato pubblicamente il proprio impegno, a tutti i livelli, a **condurre le proprie attività in modo responsabile e sostenibile**. Con tale documento il gruppo chiede di seguire e rispettare le indicazioni e i comportamenti lì riportati a tutti i destinatari, siano essi amministratori, dipendenti e collaboratori del Gruppo Dolomiti Energia comprese le società controllate, così come a tutti coloro i quali operano in nome e per conto del Gruppo.

In particolare, richiede l'applicazione dei seguenti principi di comportamento:

- Rispettare le disposizioni, le norme tecniche e legislative e le delibere dell'Autorità di regolazione di riferimento applicabili al settore di attività che fissano i principi fondamentali e stabiliscono gli standard di riferimento per i servizi erogati, con riferimento ai temi ambientali sulla base del principio di prevenzione e di mitigazione dei rischi, inclusi quelli legati al cambiamento climatico.
- Implementare e valutare periodicamente il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza al fine di garantire il rispetto e la protezione dell'ambiente.
- Analizzare in modo ricorrente i rischi e le opportunità ambientali presenti nel contesto in cui operano le società del Gruppo anche al fine di prevenire e gestire situazioni di emergenza ambientale.
- Definire periodicamente obiettivi di tutela ambientale e specifiche strategie necessarie al loro conseguimento.
- Fornire accurate e puntuali misurazioni e il reporting circa gli indicatori di riferimento del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza del Gruppo Dolomiti Energia al fine di identificare eventuali necessità di azioni correttive.
- Considerare i comportamenti ecocompatibili di tutti i collaboratori come parte integrante dei Valori del Gruppo Dolomiti Energia, promuovendo conseguentemente azioni e comportamenti utili alla loro realizzazione.
- Gestire responsabilmente gli impatti ambientali derivanti dalle attività del Gruppo alla stregua della qualità delle performance e del servizio reso al cliente.
- Proteggere il clima riducendo le emissioni di gas serra e promuovendo le fonti rinnovabili per la produzione e l'approvvigionamento energetico.
- Gestire in modo sostenibile l'energia, l'acqua e le altre risorse naturali impiegate, prestando attenzione ad ottimizzare il loro uso, limitandone gli sprechi.
- Ridurre la produzione di rifiuti, promuovere l'utilizzo di materiali riciclati e favorire il ricorso a metodi di smaltimento responsabili.
- Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie e servizi sostenibili capaci di gestire in maniera

efficiente i consumi di acqua ed energia e che contribuiscano alla mitigazione dei rischi legati al cambiamento climatico.

- Tutelare l'ambiente naturale, l'ecosistema e la biodiversità nelle aree in cui sono situati gli impianti, tenendo conto degli impatti sul territorio e sulle risorse naturali.
- Collaborare con enti esterni (es. pubblica amministrazione, fornitori) per la divulgazione di una sensibilità diffusa volta alla tutela ambientale.
- Dialogare con i lavoratori e i loro rappresentanti riguardo al rispetto delle norme e delle regole in materia di tutela dell'ambientale, per valorizzare il loro contributo alle strategie del Gruppo.
- Collaborare con gli stakeholder, attraverso un dialogo aperto e costruttivo alla ricerca di soluzioni per migliorare le prestazioni ambientali del Gruppo e delle Comunità in cui opera.

Gestione degli impatti ambientali

Tutte le società operative del Gruppo hanno implementato un modello di prevenzione dei reati ambientali in attuazione del D.Lgs. 231 adottando i sistemi di gestione coerenti con la norma UNI EN ISO 14001.

Nelle società Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Edison Energy, Dolomiti Energia e Novareti (limitatamente al servizio GAS e alla centrale di cogenerazione Zona Industriale di Rovereto) i sistemi di gestione ambientale sono stati sottoposti a certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001. Per Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy si è proceduto anche alla registrazione EMAS. I principali rischi ambientali connessi alle attività delle società del Gruppo sono riconducibili a potenziali eventi emergenziali nei settori della gestione dei rifiuti, nella gestione del ciclo idrico con particolare riferimento alle fasi di raccolta delle acque reflue e relativo processo depurativo, nella gestione della produzione idroelettrica e nella produzione di energia elettrica e calore da processi cogenerativi.

In concreto i rischi ambientali potenziali individuati sono riferibili a possibili impatti sulla contaminazione di suolo, sottosuolo o acquiferi, sulla flora, la fauna e la biodiversità, sulle emissioni di inquinanti e di gas a effetto serra in atmosfera.

L'impegno del Gruppo a tutela dell'ambiente è testimoniato dall'assenza anche per l'esercizio 2020 di multe significative o sanzioni per mancato rispetto di leggi o regolamenti in materia ambientale.

Consumi energetici

Nel 2020 il Gruppo ha consumato 1.147.815,38 GJ (equivalenti a oltre 318 GWh di energia) pari alla quantità richiesta per soddisfare le necessità energetiche annuali di oltre 118.000 famiglie (riferimento ARERA consumi medi clienti residenziali con potenza impegnata 3 kW, pari a 2.700 kWh/anno). Il consumo totale è dato dai contributi di: energia elettrica prelevata dalla rete (33,2%), energia elettrica prodotta e autoconsumata in sito (7,8%), gas naturale (58,3%) ed energia termica prelevata dalla rete di teleriscaldamento (0,6%). Occorre precisare che, nell'energia prelevata dalla rete, sono stati considerati i consumi di energia elettrica in fornitura Dolomiti Energia e l'energia elettrica per il pompaggio nelle centrali idroelettriche.

Le attività del Gruppo a più alto consumo energetico sono il pompaggio delle centrali idroelettriche e la produzione di energia termica per teleriscaldamento e cogenerazione. In particolare, da questa ultima attività derivano i maggiori impatti del Gruppo sull'ambiente, specialmente in termini di emissioni di gas a effetto serra.

I consumi energetici diretti del Gruppo riguardano principalmente l'impiego di combustibile (gas naturale) per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (ad es. cogenerazione), nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento, ecc.).

I consumi energetici indiretti (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma) si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione del Gruppo (Dolomiti Energia Holding, Hydro Dolomiti Energia, SF Energy, Dolomiti Edison Energy, Depurazione Trentino Centrale e Dolomiti Ambiente). Come accennato sopra, nell'energia prelevata dalla rete rientra sia quella acquistata dalla società di fornitura del Gruppo (che garantisce la tracciabilità 100% rinnovabile della stessa) che quella utilizzata per il pompaggio nelle centrali idroelettriche. Il Gruppo dispone di impianti di produzione dell'energia elettrica (idroelettrico, fotovoltaico, cogenerazione e termoelettrica) che hanno prodotto in totale 3991 GWh; una piccolissima parte di questa energia (24,6 GWh, pari a 0,6% del totale) vengono direttamente autoconsumati.

Il fabbisogno totale di energia elettrica, dato dalla somma dell'energia prelevata e dell'energia autoconsumata, è stato di circa 130 GWh (equivalenti a oltre 472 mila GJ). Tali consumi sono provenienti al 100% da energie rinnovabili, dunque con emissioni di CO₂ nulle.

Oltre ai dati di consumo diretti e indiretti appena menzionati, occorre tenere in considerazione i consumi di combustibile legati alla flotta di automezzi aziendali, relativi al noleggiatore Arval, risultanti pari a 1.369.821 l, suddivisi tra diesel (97,10%), benzina (2,86%) e metano (0,04%).

Energia totale consumata all'interno dell'organizzazione

		2020	2019	2018
Combustibile non rinnovabile consumato	GJ	668.950,34	860.486,51	1.365.159
Combustibile rinnovabile consumato	GJ	0	0	0
Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore acquistati per il consumo	GJ	388.816,41	400.892,42	137.782
Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore autoprodotti	GJ	15.717.014,88	12.445.091,47	96.276
(-) Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore venduti	GJ	15.626.966,25	12.386.213,36	
TOTALE	GJ	1.147.815,38	1.320.257,04	1.599.217

Consumi diretti di energia interni all'organizzazione

		2020	2019	2018
DA FONTI NON RINNOVABILI	GJ	668.950,34	860.486,51	
Gas Naturale	GJ	663.706,26	851.942,37	1.365.159*
<i>Per il riscaldamento</i>	GJ	35.818,20	35.650,23	ND
<i>Per il raffreddamento</i>	GJ	0	0	ND
<i>Altro (i.e. bruciato in impianti di proprietà)</i>	GJ	627.888,06	816.292,14	ND
Diesel	GJ	1.255,60	1.427,95	ND
<i>Per il riscaldamento</i>	GJ	1.085,84	915,55	ND
<i>Per altri usi</i>	GJ	169,76	529,49	ND
GPL	GJ	3.988,48	7.099,05	ND
DA FONTI RINNOVABILI		0	0	ND
Biogas	GJ	0	0	ND
Biomassa	GJ	0	0	ND
Altro (specificare nel campo note)	GJ	0	0	ND
TOTALE	GJ	668.950,34	860.486,51	1.365.159
SF6 (reintegrati)	GJ	0,01	0	ND

* Nei precedenti esercizi sono stati conteggiati i consumi di gas naturale senza la suddivisione tra riscaldamento e altro e il perimetro non includeva i consumi di diesel e GPL. Il dato riportato nella DNF 2018 è diverso da quanto qui indicato essendo stato per errore oggetto di sovrastima

Consumi di energia interni all'organizzazione per fonte

		2020		2019		2018	
		ANNO	(GJ)	ANNO	(GJ)	ANNO	(GJ)
DA FONTI NON RINNOVABILI							
<i>Di cui acquistati per il consumo:</i>	KWh	2.024.282,00	7.287,42	2.240.050,00	8.064,18	ND	ND
Elettricità	KWh	0	0	0	0	ND	ND
Energia termica	KWh	2.024.282,00	7.287,42	2.240.050,00	8.064,18	ND	ND
Energia frigorifera	KWh	0	0	0	0	ND	ND
Vapore	KWh	0	0	0	0	ND	ND
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	ND	ND
<i>Di cui autoprodotti:</i>	KWh	120.804.743,00	434.897,07	147.807.010,00	532.105,24	ND	ND
Elettricità	KWh	25.984.432,00	93.543,96	45.900.000,00	165.240,00	ND	ND
Energia termica	KWh	73.972.646,00	266.301,96	67.700.000,00	243.720,00	ND	ND
Energia frigorifera	KWh	3.284.840,00	11.825,42	3.507.010,00	12.625,24	ND	ND
Vapore	KWh	17.562.825,00	63.226,17	30.700.000,00	110.520,00	ND	ND
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	ND	ND
<i>Di cui venduti:</i>	KWh	120.804.743,00	434.897,07	147.807.010,00	532.105,24	ND	ND
Elettricità	KWh	25.984.432,00	93.543,96	45.900.000,00	165.240,00	ND	ND
Energia termica	KWh	73.972.646,00	266.301,53	67.700.000,00	243.720,00	ND	ND
Energia frigorifera	KWh	3.284.840,00	11.825,42	3.507.010,00	12.625,24	ND	ND
Vapore	KWh	17.562.825,00	63.226,17	30.700.000,00	110.520,00	ND	ND
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	ND	ND
DA FONTI RINNOVABILI							
<i>Di cui acquistati per il consumo:</i>	KWh	105.980.275,48	381.528,99	109.118.955,97	392.828,24	ND	ND
Energia idroelettrica	KWh	105.980.275,48	381.528,99	109.118.955,97	392.828,24	25.512,780	137,782
Energia solare	KWh	0	0	0	0	ND	ND
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	ND	ND
<i>Di cui autoprodotti:</i>	KWh	4.245.032.724,69	15.282.117,81	3.309.162.844,10	11.912.986,24	ND	ND
Energia idroelettrica	KWh	4.244.314.541,69	15.279.532,35	3.308.502.340,11*	11.910.608,42	ND	ND
Energia solare	KWh	707.108,00	2.545,59	660.503,99	2.377,81	ND	ND
Altre fonti (cogeneratori Via Fersina)	KWh	11.075,00	39,87	0	0	ND	ND
<i>Di cui venduti:</i>	KWh	4.222.019.215,94	15.192.069,18	3.292.807.813,54	11.854.108,13	ND	ND
Energia idroelettrica	KWh	4.219.736.067,94	15.191.049,84	3.292.591.998,13	11.853.331,19	ND	ND
Energia solare	KWh	283.148,00	1.019,33	215.815,41	776,94	ND	ND
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	ND	ND

* Tale valore non comprende la produzione di Dolomiti Edison Energy in quanto la gestione operativa degli impianti nel 2019 era affidata ad Edison

Consumi Carburante flotta aziendale

		2020	2019	2018
AUTOMOBILI	GJ	9.284,52	8.977,32	ND
Diesel	GJ	8.862,88	8.612,78	ND
Benzina	GJ	421,63	364,52	ND
Metano	GJ	0,01	0,02	ND
VANS E MEZZI PESANTI	GJ	42.727,74	40.782,05	ND
Diesel	GJ	41.814,65	40.676,47	ND
Benzina	GJ	913,09	105,56	ND
Metano	GJ	0,01	0,02	ND
TOTALE	GJ	52.012,26	49.759,37	51.045

Questi consumi sono relativi alla sola società di noleggio Arval, la principale per il Gruppo, rispetto alle altre due compagnie, Leasys e Car Server, i cui dati non sono inclusi. Grazie a un miglioramento del sistema di reporting è stata affinata la metodologia di calcolo dei consumi di carburante della flotta aziendale suddividendoli in automobili e vans e mezzi pesanti.

Intensità energetica

		2020	2019	2018
Consumo diretto di energia*	kWh	185.819.539,55	239.024.029,40	598.378.957
Consumo indiretto di energia*	kWh	133.018.066,23	127.714.036,53	38.272.710
Produzione lorda di energia*	kWh	3.991.210.000	3.630.500.000	3.562.600.000
Intensità energetica	kWh/kWh	0,080	0,101	0,179
Intensità energetica per numero di lavoratori	kWh/N. dipendenti	222.341	269.264	473.347

* Dato comprensivo della produzione generata dalla Centrale di Ponti sul Mincio

Cosa abbiamo fatto per ridurre i consumi di energia

Iniziative dirette alla riduzione dei consumi di energia

	2020		2019		2018		
	Tipo di energia	Ammontare della riduzione (stima)	Tipo di energia	Ammontare della riduzione (stima)	Tipo di energia	Ammontare della riduzione (stima)	
Sostituzione degli apparati illuminanti con nuova tecnologia LED, ecc.	KWh	elettricità	2.177.002,46*	elettricità	2.046.379,00	elettricità	7.700
Sostituzione degli impianti termici	KWh	termica	6.604,00**	termica	0	-	-
Installazione di impianti fotovoltaici	KWh	elettricità	0	elettricità	0	-	-
Altro	KWh	elettricità e termica	64.803,00***	elettricità	91.300,00	-	-

* Si riferiscono agli interventi presso la Centrale di Santa Massenza, gli spazi di Dolomiti Ambiente in tangenziale Ovest e le attività di efficientamento dell'illuminazione pubblica

** Riferito al risparmio di gas naturale legato alla sostituzione della caldaia presso la sede di Viale Trieste

*** Riferito agli interventi presso la Centrale di Cimego, nelle cabine REMI di Ala, Grigno e Villa Agnedo

Nel 2020 le iniziative dirette alla riduzione dei consumi di energia hanno riguardato:

- completato il rifacimento dell'impianto di illuminazione della centrale in caverna di Santa Massenza con corpi illuminanti con tecnologia LED;
- per le attività svolte da SET Distribuzione sono previste iniziative mirate alla riduzione delle perdite di rete che portano quindi ad una significativa riduzione dei consumi energetici;
- il Gruppo utilizza un modello idrodinamico informatizzato del Sistema idrico delle città gestite che permette di restituire una fotografia dettagliata del funzionamento – punto per punto e istante per istante - del delicato apparato idrico dell'acquedotto. In particolare, il modello è utile per ridurre l'impatto ambientale del servizio, poiché permette di verificare l'efficienza della rete mettendo in evidenza le perdite occulte che ogni anno comportano un significativo spreco d'acqua, grazie alla evidenziazione di consumi fuori dai parametri ordinari. L'altro risvolto importante è la possibilità di calibrare – in base ai consumi registrati istante per istante - l'attività delle pompe di sollevamento con la conseguente possibilità di riduzione dei consumi energetici per il pompaggio dell'acqua di falda. Questa ottimizzazione nella gestione delle pressioni, unita alla maggiore efficienza nella ricerca perdite, ha comportato nel 2020 un risparmio di energia per i pompaggi. Con l'inizio degli investimenti strutturali ovvero l'incremento della sostituzione di condotte e con l'entrata in funzione di una nuova regolazione automatica in tempo reale, si stima che tale risparmio possa consolidarsi anche nel futuro;
- sostituzione impianti termici nella sede di Viale Trieste;
- sostituzione con tecnologia led degli apparecchi di illuminazione pubblica nei comuni di: Brentonico, Bussolengo, Dro, Mori, Rovereto, Val di Zoldo e Volano;
- completamento dei lavori di relamping presso spazi e immobili di Dolomiti Ambiente;
- avviato l'attività di efficientamento della climatizzazione della sede di Rovereto;
- installazione di sistemi EMMA presso alcune cabine REMI che hanno generato un risparmio di gas naturale pari a 48.353 kWh e grazie all'installazione di una pompa di calore presso la Centrale di Cimego si è generato un risparmio di energia elettrica pari a 1.450 kWh;

Emissioni in atmosfera

Il Gruppo Dolomiti Energia produce energia elettrica essenzialmente da fonti rinnovabili (idroelettrico e fotovoltaico). Solamente due società del Gruppo Dolomiti Energia emettono CO₂ per produrre energia: la società Novareti attraverso i propri impianti di cogenerazione e la società Dolomiti Energia Holding, essendo proprietaria del 5% della centrale di produzione elettrica di Ponti sul Mincio. La centrale del Mincio è un impianto di generazione di energia termoelettrica alimentato a gas naturale.

Altre emissioni di Scope 1 sono generate da perdite di SF₆ (esafluoruro di zolfo). Il gas SF₆ è utilizzato come isolante all'interno di alcune apparecchiature elettriche isolate con SF₆ poiché permette ingombri limitati e una maggiore sicurezza. Parte del gas presente nelle infrastrutture si disperde nell'atmosfera attraverso le guarnizioni o in alcuni casi durante le operazioni di ripristino della pressione. L'SF₆ è classificato fra i gas a effetto serra: il Gruppo è impegnato a **mantenere sotto controllo le perdite di SF₆** per limitarle.

Altre emissioni sono generate dall'utilizzo degli automezzi aziendali. Nel 2020 il Gruppo ha proseguito il percorso per diminuire le emissioni generate dalle esigenze di mobilità del Gruppo a causa della pandemia l'avvio di alcune nuove iniziative è stato posticipato.

Dolomiti Energia Trading, tramite contratti di servizio con le due società suddette, ha il compito di approvvigionare sul mercato le EUA (European Emission Allowances) necessarie per far fronte agli obblighi delle due società, integrando le quote eventualmente ricevute gratuitamente dal sistema.

Emissioni dirette dell'organizzazione per fonte (Scope1)**

		2020	2019*	2018*
DA FONTI NON RINNOVABILI	t. CO ₂ e	30.905,96	45.069,17	113.914
Gas Naturale	t. CO ₂ e	30.593,19	43.509,27	ND
<i>Per il riscaldamento</i>	t. CO ₂ e	1.651,02	1.820,68	ND
<i>Altro (i.e. bruciato in impianti di proprietà)</i>	t. CO ₂ e	28.942,17	41.688,59	ND
Diesel	t. CO ₂ e	83,90***	98,26	ND
GPL	t. CO ₂ e	0,86	1,52	ND
SF ₆ (reintegrati)	t. CO ₂ e	228	1460,11	ND

* Negli esercizi precedenti non sono incluse nel perimetro le emissioni relative a diesel, GPL e SF₆. I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA).

** Il perimetro del dato include Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Solutions, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, Novareti, SET, DEE.

*** Relativo a quanto emesso per teleriscaldamento e altri usi

Emissioni della flotta aziendale (Scope 1)

		2020	2019	2018
AUTOMOBILI				
Diesel	t. CO ₂ e	592,27	585,67	ND
Benzina	t. CO ₂ e	26,84	23,70	ND
Metano	t. CO ₂ e	113,80	182,47	ND
VANS E MEZZI PESANTI				
Diesel	t. CO ₂ e	2.794,29	2.766,01	ND
Benzina	t. CO ₂ e	58,13	6,86	ND
Metano	t. CO ₂ e	104,96	217,63	ND
TOTALE	t. CO₂e	3.690,29	3.782,35	3.730

Grazie a un miglioramento del sistema di reporting è stata affinata la metodologia di calcolo delle emissioni della flotta aziendale.

Nel corso del 2020 il consumo di diesel e benzina per la flotta aziendale è aumentato, questo ha comportato l'aumento delle emissioni correlate. È stato ridotto invece il consumo di metano per la flotta aziendale, soprattutto per i vans e per i mezzi pesanti, con conseguente riduzione delle emissioni correlate a questa tipologia di carburante. Tali variazioni dei consumi della flotta automezzi è legato a diversi aspetti, come il numero degli interventi effettuati da parte degli operativi, la persona che guida, le condizioni del mezzo e della strada. Inoltre, nel 2020 ci sono aspetti legati alla pandemia come una diversa tipologia di utilizzo, ad esempio con mezzi utilizzati anche per il percorso casa lavoro.

Emissioni Totali

		2020	2019	2018
Dirette (scope 1)	t. CO ₂ e	34.596,01	48.851,52	117.644
Indirette (scope 2)	t. CO ₂ e	349,41	394,38	0
TOTALE	t. CO₂e	34.945,42	49.245,90	117.644

L'estensione nel perimetro di rendicontazione che ha portato all'inclusione delle emissioni indirette i fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni indirette (scope 2) sono stati pubblicati dal Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) nel 2019.

Cogenerazione NOX SOX, e altre emissioni significative in peso *

		2020	2019	2018
NOX	kg	34.188,00	48.662,00	83.854,00
SOX	kg	0	0	0
Inquinanti organici persistenti (POP)	kg	0	0	0
Composti organici volatili (COV)	kg	0	0	0
Sostanze inquinanti atmosferiche pericolose (HAP)	kg	0	0	0
Particolato (PM)	kg	0	0	0
Altre categorie standard di emissioni atmosferiche identificate nelle normative in materia	kg	0	0	0

* Dati forniti dagli analizzatori dei fumi e dai controlli annuali. La quantità di fumi prodotti è calcolata sulla base della quantità di gas bruciato e sulla base della sua composizione. Il perimetro del dato include le attività di Novareti. I valori di NOX, SOX, e altre emissioni in atmosfera significative sono stati riportati, in quanto monitorati, per la società Novareti Cogenerazione; per tutte le altre società del Gruppo Dolomiti Energia si stima abbiano una scarsa incidenza rispetto a quello riportati.

Intensità di emissione di gas serra (GHG) **

		2020	2019	2018
Emissioni	t CO ₂ e	34.945,66	49.245,90	117.644
Produzione lorda di energia	kWh	3.991.210.000	3.630.500.000	3.562.600.000
Intensità	t CO ₂ e/kWh	0,0000088	0,000014	0,000033
Numero totale di lavoratori	n°	1.434	1.362	1.345
Intensità per numero di lavoratori	t CO ₂ e/n°	24,4	36,2	87,5

** Il perimetro del dato include le attività di Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Solutions, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET, DEE.

Cosa abbiamo fatto per un'aria più pulita

		2020	2019	2018
Riduzione delle emissioni di gas serra grazie a produzione energia da rinnovabili (idroelettrico)	t CO ₂ e	1.426.264,85	1.353.320,20	1.248.584,42
Iniziative di riduzione delle emissioni di gas serra	t CO ₂ e	0	ND	ND
Iniziative di riduzione delle emissioni di gas serra EUA	t CO ₂ e	0	ND	ND
Conversione e retrofitting di attrezzature (luci, apparecchiature informatiche, riscaldamento, ecc.)	t CO ₂ e	20,93	3,70	2,70

La tabella non considera per il 2019 e 2020 le riduzioni delle emissioni di CO₂e legate agli interventi di efficientamento dell'illuminazione pubblica in quanto a tracciabilità 100% rinnovabile

- SET Distribuzione è impegnata in iniziative di riduzione delle perdite di rete che indirettamente producono anche una riduzione delle emissioni di gas serra;
- Il Gruppo ha proseguito nell'ammmodernamento del parco veicoli per abbassare consumi, limitare le emissioni e incrementare sia la qualità del servizio offerto che il benessere lavorativo dei dipendenti che li utilizzano. Ha inoltre continuato nell'introduzione nella flotta aziendale di veicoli elettrici sia per quel che riguarda le auto che i mezzi da lavoro.
- Conference call: in occasione della pandemia nel 2020 il Gruppo ha adottato in modo esteso l'utilizzo di strumenti di video conferenza riducendo così notevolmente l'impatto ambientale dovuto all'utilizzo di mezzi per spostamenti e viaggi oltre a costi ed energia.
- Nel 2020, anche grazie all'utilizzo di strumenti innovativi che hanno consentito al personale di lavorare in remoto per espletare molte delle attività svolte, si è potuto dare un contributo importante in termini di sostenibilità grazie alla riduzione dell'anidride carbonica emessa.
- Incrementata la capacità di produzione idroelettrica grazie all'acquisizione degli impianti di Veneta Esercizi Elettrici.
- La società commerciale propone ai clienti business l'offerta di fornitura per il gas naturale "100% CO₂ compensata": un progetto di compensazione della CO₂ che permette scegliendo questa offerta di finanziare insieme a Dolomiti Energia e in collaborazione con la ONG italiana COOPI la distribuzione di stufe da cottura efficienti in alcune comunità rurali nel sud dell'Etiopia, sostenendo così oltre all'ambiente anche le persone. Le stufe distribuite permettono una riduzione del 20% del consumo di legna, delle

conseguenti emissioni di CO₂ e dell'impatto sul clima, nonché del rischio sanitario causato dall'inalazione di fumi di combustione. Un'altra parte dei fondi contribuirà invece alla costruzione di un impianto ad acqua fluente che produrrà energia pulita senza emissioni inquinanti. Il progetto genera dei crediti di CO₂ che danno luogo a dei certificati riconosciuti a livello internazionale che garantiscono che i progetti producano una reale riduzione dei gas serra.

- Per il 2020 compensiamo la CO₂ relativa ad un consumo complessivo di 25.064.455 Smc di nostri clienti, corrispondenti a 49.286 tonnellate di CO₂ evitata.
- Nel corso del 2020 si è conclusa la sostituzione delle apparecchiature elettriche della stazione elettrica ad alta tensione (130.000 V) della centrale idroelettrica di Riva del Garda. L'attività ha permesso di adeguare la stazione elettrica alle vigenti normative di sicurezza elettrica, di migliorarne l'efficienza e nello stesso tempo di ridurre sensibilmente l'uso di gas isolanti elettrici ad effetto serra (SF₆) a beneficio dell'ambiente. La quantità del gas SF₆ presente nelle apparecchiature è diminuita, infatti, del 28%. Inoltre con le nuove apparecchiature sono annullate le perdite in atmosfera.

Gestione dei rifiuti

Il Gruppo gestisce i rifiuti autoprodotti e residui di lavorazione creati nell'ambito delle sue diverse attività attraverso Dolomiti Ambiente e secondo una procedura di Gruppo (PG-GDE-051 "Rifiuti autoprodotti"), al fine di consentire un regolare recupero o smaltimento senza pericolo per la salute dell'uomo, assicurando un'elevata protezione ambientale, nel rispetto dei principi dell'ordinamento nazionale e provinciale.

Per la cogenerazione la produzione di rifiuto è direttamente connessa con l'attività di manutenzione degli impianti.

Per SET la produzione di rifiuto è legata all'attività di manutenzione delle reti e degli impianti di distribuzione. La maggior parte di rifiuti pericolosi prodotti è costituita da apparecchiature dismesse (trasformatori), mentre per i rifiuti non pericolosi da soluzioni acquose di scarto.

Per Novareti settore idrico la produzione di rifiuto è direttamente connessa con l'attività di manutenzione delle reti e degli impianti di acquedotto. La maggior parte di rifiuti pericolosi prodotti è costituita da batterie, mentre per i rifiuti non pericolosi da soluzioni acquose di scarto.

I rifiuti prodotti dalle attività specifiche di Dolomiti Ambiente sono principalmente derivanti dall'esercizio e manutenzione dei veicoli impiegati per la raccolta dei rifiuti urbani, dalle attività di manutenzione delle infrastrutture e del parco contenitori: sono smaltiti nei siti autorizzati a seconda della tipologia di materiale, prediligendo quando possibile l'avvio a recupero. I processi di Dolomiti Ambiente generano a loro volta rifiuti, in massima parte non pericolosi. Per Dolomiti ambiente i rifiuti pericolosi sono costituiti in prevalenza da veicoli e/o manutenzione di veicoli, mentre quella dei rifiuti non pericolosi da soluzioni acquose di scarto.

Come rifiuti pericolosi Dolomiti Energia Holding produce principalmente sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio, mentre come non pericolosi produce principalmente rifiuti legnosi da imballaggio e arredo.

Per le attività legate ad Hydro Dolomiti Energia le quantità prodotte sono fortemente variabili di anno in anno in quanto dipendono essenzialmente dalla programmazione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. Poiché i rifiuti non provengono direttamente dal ciclo produttivo, ma da attività di manutenzione, o dalla necessità di rinnovare olio esausto, una riduzione dei quantitativi prodotti è difficile da perseguire. E quindi su tale aspetto sono minimi i margini di miglioramento. Essendo significativa la produzione di rifiuti si ricercano tutte le ulteriori possibili opportunità di recupero.

L'impegno del Gruppo per la riduzione dell'impatto ambientale dei rifiuti parte da una gestione eco-compatibile e rispettosa delle norme nazionali sul tema durante l'intero ciclo di vita degli stessi. Solo una parte residuale dei rifiuti autoprodotti viene destinata alla discarica e comporta pertanto un impatto ambientale. Buona parte dei rifiuti sono destinati a filiere di trattamento che permettono di attuarne una trasformazione sostenibile. Per ridurre il consumo di carta e di conseguenza anche i rifiuti sono applicate l'archiviazione elettronica, l'utilizzo della posta elettronica certificata e la dematerializzazione dei documenti; Per contenere l'impatto della carta consumata acquistiamo dove possibile carta da filiere certificate e Co2 neutral. In ogni sede sono presenti contenitori per la raccolta differenziata. Inoltre prima di essere conferiti a soggetti autorizzati per lo smaltimento o il recupero i rifiuti vengono temporaneamente depositati in aree appositamente attrezzate all'interno degli impianti, nel rispetto di tempi e quantitativi previsti dalla normativa. Tali aree sono scelte anche in funzione del minore impatto visivo possibile verso l'ambiente esterno. I rifiuti vengono depositati in modo controllato prevenendo qualsiasi rischio per l'uomo e per l'ambiente; in particolare viene assicurata la separazione dei rifiuti pericolosi da quelli non pericolosi, si prevengono sversamenti liquidi e dispersioni di polveri o l'emissione di vapori nocivi.

Rifiuti prodotti per composizione

		Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento
RIFIUTI PERICOLOSI				
Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	15,07	15,07	0
Batterie ed accumulatori	t	7,80	7,80	0
CAVI	t	1,99	1,99	0
Lampade fluorescenti	t	0,18	0,18	0
Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	1,31	1,31	0
Assorbenti e materiali filtranti	t	1,10	1,10	0
Olii minerali/sintetico	t	4,26	4,26	0
Sostanze chimiche	t	2,91	2,91	0
Altro	t	67,30	57,73	9,57
TOTALE	t	101,92	92,35	9,57
RIFIUTI NON PERICOLOSI				
Plastica	t	79,84	79,84	0
Legno	t	49,01	49,01	0
Imballaggi misti	t	11,27	11,27	0
Metalli	t	116,28	116,28	0
Rifiuti organici	t	13,53	13,53	0
Fanghi da depurazione	t	22,16	0	22,16
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	52,89	52,89	0
Altro	t	1.571,61	121,64	1.449,98
TOTALE	t	1.916,59	444,45	1.472,14
TOTALE RIFIUTI	t	2.018,53	536,82	1.481,71

La procedura di Gruppo PG-GDE-051 si applica a tutte le attività di Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Ambiente, Novareti, SET Distribuzione, Dolomiti Energia Solutions, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Edison Energy e Dolomiti Energia, che producono rifiuti.

La procedura non si applica al servizio pubblico di raccolta svolto da Dolomiti Ambiente e al servizio di fognatura e impianti ecologici svolto da Novareti

Rifiuti autoprodotti non destinati a smaltimento per tipologia di operazione di recupero

		In loco	Presso un sito esterno	Totale
RIFIUTI PERICOLOSI				
Recupero/Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0
Riciclo	t	0	0,01	0,01
-Metalli	t	0	0,01	0,01
Altre operazioni per il recupero*	t	0	92,36	92,36
-Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	0	16,02	16,02
-Batterie ed accumulatori	t	0	6,86	6,86
-Cavi	t	0	1,99	1,99
-Lampade fluorescenti	t	0	0,18	0,18
-Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	0	1,31	1,31
-Assorbenti e materiali filtranti	t	0	1,10	1,10
-Olii minerali/sintetico	t	0	4,26	4,26
-Altro	t	0	57,73	57,73
-Sostanze chimiche	t	0	2,91	2,91
TOTALE	t	0	92,37	92,37
RIFIUTI NON PERICOLOSI				
Recupero/Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0
Riciclo	t	0	0	0
Altre operazioni per il recupero*	t	0	444,44	444,44
-Plastica	t	0	95,65	95,65
-Legno	t	0	33,20	33,20
-Imballaggi misti	t	0	11,27	11,27
-Metalli	t	0	116,27	116,27
-Rifiuti organici	t	0	13,53	13,53
-Fanghi da depurazione	t	0	0	0
-Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	0	52,84	52,84
-Altro	t	0	121,68	121,68
TOTALE	t	0	444,44	444,44
TOTALE RIFIUTI	t	0	536,8	536,8

La procedura di Gruppo PG-GDE-051 si applica a tutte le attività di Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Ambiente, Novareti, SET Distribuzione, Dolomiti Energia Solutions, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Edison Energy e Dolomiti Energia, che producono rifiuti.

La procedura non si applica al servizio pubblico di raccolta svolto da Dolomiti Ambiente e al servizio di fognatura e impianti ecologici svolto da Novareti

* Sono inclusi ad esempio conferimento presso fornitori convenzionati con la filiera di riciclo

Rifiuti autoprodotti destinati allo smaltimento per metodo di smaltimento

		In loco	Presso un sito esterno	Totale
RIFIUTI PERICOLOSI				
Incenerimento (con recupero di energia)	t	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia)	t	0	0	0
Conferimento in discarica	t	0	0	0
Altre operazioni di smaltimento*	t	0	9,57	9,57
-Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	0	0	0
-Batterie ed accumulatori	t	0	0	0
-Cavi	t	0	0	0
-Lampade fluorescenti	t	0	0	0
-Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	0	0	0
-Assorbenti e materiali filtranti	t	0	0	0
-Olii minerali/sintetico	t	0	0	0
-Altro	t	0	9,57	9,57
-Sostanze chimiche	t	0	0	0
TOTALE	t	0	9,57	9,57
RIFIUTI NON PERICOLOSI				
Conferimento in discarica	t	0	31,42	31,42
-Plastica	t	0	0	0
-Legno	t	0	0	0
-Imballaggi misti	t	0	0	0
-Metalli	t	0	0	0
-Rifiuti organici	t	0	0	0
-Fanghi da depurazione	t	0	44,32	44,32
-Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	0	0	0
-Altro	t	0	2.157,77	2.157,77
Incenerimento (con recupero di energia)	t	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia)	t	0	0	0
-Altro	t	0	31,42	31,42
Altre operazioni di smaltimento*	t	0	2.202,09	2.202,09
TOTALE	t	0	2.233,51	2.233,51

La procedura di Gruppo PG-GDE-051 si applica a tutte le attività di Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Ambiente, Novareti, SET Distribuzione, Dolomiti Energia Solutions, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Edison Energy e Dolomiti Energia, che producono rifiuti.

La procedura non si applica al servizio pubblico di raccolta svolto da Dolomiti Ambiente e al servizio di fognatura e impianti ecologici svolto da Novareti

* Sono inclusi ad esempio il conferimento a trattamento biologico o fisico-chimico

Rifiuto residuo autoprodotta sedi

		Raccolte Rovereto Rifiuti prodotti	Raccolte Rovereto Rifiuti non destinati a smaltimento	Raccolte Rovereto Rifiuti destinati allo smaltimento	Raccolte Trento Rifiuti prodotti	Raccolte Trento Rifiuti non destinati a smaltimento	Raccolte Trento Rifiuti destinati allo smaltimento
Rifiuti pericolosi	t	0	0	0	0	0	0
Residuo	t	0	0	0	0	0	0
TOTALE	t	0	0	0	0	0	0
Rifiuti non pericolosi	t	0	0	0	0	0	0
Residuo	t	95.254	0	95.254	265.240	0	265.240
TOTALE	t	95.254	0	95.254	265.240	0	265.240
TOTALE RIFIUTI	t	95.254	0	95.254	265.240	0	265.240

La tabella considera il rifiuto residuo prodotto presso le due sedi principali di Via Manzoni a Rovereto e Trento via Fersina.

Salvaguardia delle risorse naturali e della biodiversità

Gestione sostenibile acque reflue

L'attività di depurazione degli scarichi fognari viene svolta dal Gruppo, per i territori nel bacino idrografico del fiume Adige per conto della Provincia di Trento, attraverso la Società "Depurazione Trentino Centrale" controllata al 57% fino al 31 dicembre 2020 e poi uscita dal perimetro del Gruppo. L'acqua proveniente dagli scarichi idrici viene restituita all'ambiente solo dopo la raccolta attraverso le reti fognarie e la depurazione. Il monitoraggio degli allacciamenti alla rete fognaria, i controlli sull'efficienza degli impianti di depurazione insieme ad analisi periodiche delle acque reflue garantiscono sicurezza contro i rischi di inquinamento.

Scarichi idrici depurazione*

		2020	2019
Volumi totali di reflui depurati	Megalitri	24.364,73	25.009,02
Volume totale dei fanghi in uscita	t	24.712,86	28.483,33

* Il totale dei metri cubi che arrivano al depuratore vengono ricavati dai misuratori installati e corrispondono in percentuale a circa l'80% del volume di acqua immesso nella rete di Acquedotto (il totale dei Comuni gestiti da Novareti), al netto delle perdite, che sono stimate con l'analisi dei minimi notturni, al 15%. Le acque bianche sono sottoposte al ciclo di depurazione per un volume massimo pari a 3 volte la portata media di tempo asciutto, la quota eccedente viene inviata direttamente ai corsi d'acqua superficiali.

Cosa abbiamo fatto per proteggere il capitale naturale

- Il lavaggio dei veicoli igiene urbana viene effettuato esclusivamente con acqua, senza l'aggiunta di additivi chimici o detersivi per poter restituire all'ambiente l'acqua senza introduzione di sostanze inquinanti.
- Nel 2020 è stata organizzato un progetto di sensibilizzazione sui temi della raccolta differenziata rivolto alla cittadinanza, che purtroppo la pandemia ha ridimensionato in particolare per le attività ipotizzate con l'Università e l'Opera Universitaria, che sono state annullate vista l'assenza degli studenti e le criticità derivanti dal divieto di organizzare momenti di formazione in presenza. Sono invece stati attivati, sia in presenza che a distanza, degli incontri per le scuole elementari da cui sono arrivate oltre 70 richieste. Si sono poi realizzati due video per illustrare le novità introdotte a partire dal 1 gennaio 2021 nel sistema di tariffazione puntuale per i grandi condomini.
- Completate le attività propedeutiche all'estensione nel 2021 di un sistema di tariffazione puntuale per i grandi condomini finalizzato a incentivare ulteriormente la corretta differenziazione dei rifiuti.
- Realizzato per migliorare la sicurezza ambientale, presso la sede operativa in Tangenziale Ovest, un impianto disoleatore in grado di trattare tutta l'acqua piovana raccolta dalla rete delle acque bianche prima di reimmetterla in falda a dispersione.
- Per i materiali di supporto all'attività di igiene urbana (contenitori, mastelli, composte e sacchetti) si cerca, dove possibile, di scegliere materiali prodotti con una percentuale di materiali recuperati.

- Avviato un progetto per introdurre le pratiche di economia circolare nella ristorazione aziendale: l'iniziativa volta a limitare lo spreco di materie prime e l'adozione di politiche plastic free e paper free ha visto come prime azioni la valorizzazione delle pietanze non distribuite, l'eliminazione delle tovagliette di carta monouso e l'adozione della modalità del free beverage nelle mense interne, ma anche la possibilità per il singolo fruitore di asportare il proprio cibo in avanzo.
- Recuperati attraverso l'attività di Dolomiti Ambiente gli oli esausti alimentari.
- Proseguito l'impegno per garantire ai cittadini anche durante la fase acuta della pandemia la massima accessibilità ai centri di raccolta materiali.
- Dolomiti Ambiente ha potenziato i propri servizi online, particolarmente utili in fase di emergenza sanitaria: per tutte le operazioni contrattuali, le prenotazioni del ritiro degli ingombranti e la verifica del numero di svuotamenti della frazione residuo registrati, è disponibile poi uno sportello online accessibile 24 ore su 24. E' inoltre stata resa disponibile la nuova App "Dolomiti Ambiente" dove è possibile trovare tutte le informazioni relative alle utenze, le giornate di raccolta, la guida alla raccolta differenziata, oltre all'archivio fatture e dove è possibile all'avanzamento degli svuotamenti; è poi stata promossa un'attività informativa di sensibilizzazione verso l'uso della bolletta via mail, evidenziandone i benefici anche in termini ambientali.
- Proseguito a Trento il progetto di revisione del parco contenitori per raccolta piccoli rifiuti stradali (cestini) finalizzato a rivederne il numero e la collocazione in modo da rispondere meglio alle esigenze dei cittadini costretti a scegliere di consumare cibo all'aperto a causa delle restrizioni pandemiche.
- Sensibilizzati i cittadini - contestualmente alla consegna della dotazione annuale di sacchi - sugli imballaggi leggeri e la raccolta differenziata per stimolare il miglioramento della qualità di questa tipologia di rifiuto dove è ancora presente in quantità significativa "materiale non conforme" ovvero materiale che non può essere recuperato. Per il raggiungimento dell'obiettivo di miglioramento della qualità degli imballaggi leggeri è inoltre, proseguita l'adozione di sacchi personalizzati con un codice alfanumerico univoco in modo da poter rilevare eventuali errori nel conferimento e poter sensibilizzare puntualmente i cittadini sulle corrette modalità da adottare.
- Il Gruppo ha contribuito al ripopolamento di un corso d'acqua in collaborazione con le associazioni di pescatori locali.
- È stato completato il rifacimento della stazione di Trasformazione presso la centrale di Riva del Garda con conseguente riduzione della presenza di Esafluoruro di zolfo SF₆ negli isolatori.
- Certificazioni ambientali: il Gruppo ha ottenuto e confermato nel tempo, per molti dei propri impianti produttivi, il riconoscimento EMAS (Eco Management and Audit Scheme), la certificazione europea che valuta le prestazioni e il sistema di gestione ambientale di un impianto produttivo. Per conseguire questo attestato occorre dimostrare non solo di avere un sistema di gestione che controlla gli effetti delle proprie attività sull'ambiente esterno (norma ISO 14001), ma anche di adottare una politica che mira al miglioramento continuo delle performance ambientali, rispetto a obiettivi di volta in volta prefissati.
- Proseguito il lavoro relativo all'implementazione di modelli di calcolo per lo sviluppo delle nuove reti fognarie.
- Nel corso del 2020 è stata effettuata una sovrapposizione tra la consistenza cartografica del Servizio Idrico di Novareti e le aree protette o ad elevato valore di biodiversità. Per il Servizio Fognatura, la sovrapposizione ha portato come risultato esclusivamente brevi tratti di tubazioni interrato, a servizio di

utenze cittadine. In riferimento al Servizio Acquedotto, che per sua natura ha molte opere dislocate in zone montane o boschive, l'analisi ha messo in evidenza un numero maggiore di sovrapposizione. Per quanto riguarda le tubazioni interrato l'eventuale fuoriuscita di acqua, evento relativamente raro e che si verifica in caso di rotture delle tubazioni, viene tempestivamente tamponata dal Pronto Intervento del Servizio Idrico. Si segnala in ogni caso che l'acqua dispersa è acqua potabile, che contiene piccolissime tracce di cloro di copertura. Per quanto riguarda invece le opere di presa, è interesse primario del Servizio Acquedotto che le zone pertinenti siano tutelate, per preservare la qualità delle acque di falda e di sorgente. Per quanto riguarda i serbatoi, gli unici rischi di inquinamento derivano dalla movimentazione dei prodotti per la potabilizzazione, che viene però eseguita nel pieno rispetto dei requisiti di legge, ovvero utilizzando opportune vasche di contenimento, che salvaguardano da possibili sversamenti.

- SET Distribuzione è impegnata nella salvaguardia della biodiversità. Particolare attenzione è posta alle zone di rilevanza ambientale, come le Zone Protezione Speciale, i Siti di Importanza Comunitaria, le Riserve Naturali Provinciali, le Riserve Locali, Biotopi e le Zone Speciali di Conservazione dove la società opera. La mappatura digitalizzata di queste aree consente a SET di progettare i nuovi impianti minimizzando l'impatto ambientale, per esempio spostando gli impianti fuori dalle aree protette, scegliendo soluzioni costruttive o materiali più idonei per il tipo di ambiente naturale in cui dovranno integrarsi. Eventuali sversamenti e ritrovamenti di materiali inquinanti sono sempre seguiti con attenzione dal personale SET e la zona interessata viene immediatamente analizzata e riqualificata mediante lavori e scavi. Gli sversamenti sono per lo più dovuti a danni accidentali da maltempo che vanno a danneggiare strutture come i Punti di Trasformazione su Palo e provocano la fuoriuscita di liquido inquinante (olio isolante). Set ha inoltre avviato un progetto per identificare fra i propri impianti quelli che potrebbero avere un impatto ad alto rischio ambientale in particolare per quanto riguarda l'inquinamento di acque in caso di incidente. Set ha analizzato variabili quali la vicinanza alla rete acquedottistica o a corsi d'acqua o ad aree protette. Nel corso del 2020 ha quindi proseguito il piano pluriennale focalizzato nel mitigare il rischio di inquinamento ambientale dovuto a sversamenti di olio dielettrico sia da Punti di Trasformazione su Palo, sia da trasformatori all'interno di cabine primarie e secondarie. Si è deciso quindi per minimizzare il rischio di questi accadimenti di intervenire su impianti SET in aree a tutela assoluta per pozzi e sorgenti ed entro l'anno 2021 verrà completato il piano straordinario per eliminare il rischio indotto da questi impianti tramite interventi tecnici quali lo spostamento del PTP in area a minore rischio, sostituzione con cabina in muratura, la sostituzione dell'olio contenuto attualmente nei trasformatori con olio vegetale. Anche grazie a questo progetto, nell'anno 2020 SET Distribuzione ha potuto registrare l'assenza di sversamenti significativi.

Nel corso del 2020 c'è da segnalare un unico ritrovamento di rifiuti presso la stazione elettrica «Monclastico» di proprietà di Terna, nell'ambito della separazione impianti con SET (ritrovamento di circa 80mc di materiale). La modalità di gestione e trattamento di tali materiali è stata concordata con Agenzia Provinciale Protezione Ambiente in base alle normative vigenti. Eventuali incidenti ambientali (che siano sversamenti o ritrovamenti) vengono opportunamente trattati da SET Distribuzione, osservando rigidi protocolli per il corretto smaltimento e bonifica dell'area interessata.

- Con i fondi ambientali della centrale di San Floriano, su una proprietà della società SF Energy gestrice dell'impianto idroelettrico, sono potute essere riqualificate delle superfici acquatiche per gli anfibi, in un ontaneto nei pressi della Centrale, nel Parco Naturale del Monte Corno.

PROGETTO DI SALVAGUARDIA AVIFAUNA

Gli elettrodotti che si estendono su vasti tratti di territorio nelle aree di competenza della Rete di Riserve Alto e Basso Sarca, attraversando diversi ecosistemi rappresentano un importante ed irrinunciabile fattore di antropizzazione del territorio. La presenza degli elettrodotti aerei in conduttori nudi, in alcuni casi, può rappresentare un pericolo per l'avifauna in grado di determinare:

- da una parte il rischio di mortalità conseguente alla possibile collisione in volo contro i conduttori (o cavi aerei) delle linee o contro i sostegni delle medesime;
- in altri casi la presenza sui sostegni di elementi in tensione dell'impianto elettrico (conduttori, apparecchiature di sezionamento ecc.), può rappresentare causa di elettrocuzione e quindi di folgorazione a seguito dell'accidentale contatto tra questi ultimi ed i volatili. In particolare, questo fenomeno può interessare i volatili di medie-grandi dimensioni come per esempio i Gufi reali i quali quando dovessero posarsi sulla sommità dei sostegni delle linee elettriche a causa della loro rilevante apertura alare, potrebbero provocare accidentali contatti tra due conduttori piuttosto che fra un conduttore in tensione ed una struttura messa a terra.

SET Distribuzione collabora con gli Enti Gestori delle aree protette in cui opera, per la salvaguardia di specie protette e non, adottando degli interventi di riduzione degli impatti sull'avifauna dovuti alla presenza di conduttori e cavi elettrici sospesi e dei relativi sostegni. SET è impegnata con interventi sulle reti che prevedono sostituzione di isolatori rigidi e conduttori aerei non isolati e isolazioni di conduttori e sezionatori in vari comuni e aree di interesse ambientale come nel comune di Trento, Lavis e Zambana, nel Parco Fluviale della Sarca o il Parco locale del Monte Baldo per ridurre il rischio di collisione ed elettrocuzione da parte di alcune specie di rapaci diurni e notturni con linee elettriche aeree di Media e Bassa Tensione.

PROGETTO SALVAGUARDIA QUADRUPEDI NEI PRESSI DI CABINE PRIMARIE

Per limitare gli incidenti ad animali come gatti e faine che accidentalmente vengono a contatto con apparecchiatura in tensione nei pressi di Cabine Primarie, si è proceduto all'isolazione delle sbarre di Media Tensione dei trasformatori per evitare il contatto con gli animali.

SET Distribuzione è impegnata a restituire tratti di bosco all'ambiente. Le linee elettriche necessitano di una costante manutenzione di pulizia mirata del bosco volta a ridurre la probabilità di guasto e di riduzione della resilienza della rete che la presenza di piante ad alto fusto nei pressi delle linee elettriche potrebbe creare. Nel corso degli ultimi 5 anni sono stati messi in atto molti investimenti che hanno portato alla restituzione di 137 ettari di tratte boscate al territorio, l'equivalente della superficie di 205 campi da calcio, grazie all'interramento delle linee a cui si aggiungono 24,4 ettari restituiti nel 2020.

Uso efficiente e sostenibile dell'acqua

Alcuni impianti di proprietà di HDE o gestiti da HDE sono posizionati ad alta quota od in aree di pregio naturalistico come parchi nazionali o naturali, biotopi, parchi fluviali. L'attività idroelettrica coesiste con tali realtà nel rispetto della normativa vigente. All'interno del Parco Nazionale dello Stelvio si trovano gli impianti di Malga Mare e Cogolo. Gli impianti di Nembia e S.Massenza rientrano nel Parco Naturale Adamello-Brenta. Inoltre, anche gli impianti di Boazzo, Cimego, La Rocca, S.Massenza, Toblino, Fies, Dro, Torbole, San Floriano, Carzano, Costa Brunella, Grigno, Val Noana e Pradastua si inseriscono in aree protette (es. biotopo dei laghi di Toblino, "Marocche" di Dro ecc.). Inoltre, gli impianti di Ala, Bussolengo e Chievo interessano parzialmente aree classificate S.I.C (Siti di Interesse Comunitario).

L'impianto idroelettrico di San Floriano ricade parzialmente all'interno del Parco naturale Monte Corno.

Gli **impianti idroelettrici** permettono di produrre energia ecocompatibile senza emissione di sostanze inquinanti e con un basso impatto ambientale poiché utilizzano una risorsa rinnovabile: l'acqua. Inoltre, l'acqua utilizzata per la produzione idroelettrica non viene consumata ma impiegata nel processo di produzione e poi rilasciata senza alterazioni.

L'acqua ai fini della produzione idroelettrica viene prelevata principalmente da fiumi e laghi nel rispetto del deflusso minimo vitale e degli usi della risorsa da parte dei territori a valle. A partire dall'anno 2000, per conciliare le esigenze produttive con quelle ambientali, gli impianti idroelettrici del Gruppo devono garantire un **"deflusso minimo vitale"** nei corsi d'acqua utilizzati per la produzione. A valle delle opere di presa viene cioè rilasciata una quantità d'acqua costante, in modo da assicurare la salvaguardia della flora e della fauna acquatiche e la continuità dell'ambiente fluviale. Gli impianti idroelettrici e gli invasi vengono gestiti ottimizzando l'uso della risorsa in funzione del variabile andamento metereologico.

L'acqua utilizzata per la produzione idroelettrica da HDE, DEE (periodo 1 luglio 31 dicembre) e DEH nel 2020 ammonta a 18.756.598,6 (1.000 mc) viene **restituita all'ambiente pulita** senza alterazioni significative sia a livello di temperatura che di composizione, garantendo in questo modo continuità all'ambiente acquatico. Il giudizio circa la qualità dei corpi idrici trentini, in ottemperanza alla direttiva europea in materia di acque, è affidato al **Piano di Tutela delle Acque**. Questo piano è uno stralcio del Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche. Il documento principale è una mappa che classifica fiumi e laghi da cui si rileva che l'**utilizzo idroelettrico**, associato agli impianti del Gruppo, non manifesta particolari criticità sui corpi idrici coinvolti.

Il Gruppo nei diversi territori in cui opera promuove progetti per la **salvaguardia dell'ecosistema naturale**, in particolare, da anni ha sviluppato una collaborazione costruttiva con le Associazioni di Pescatori Trentini per sviluppare progetti e iniziative volte a conservare e ripristinare il patrimonio ittico pubblico.

Prelievi idrici

		2020		2019	
		Tutte le aree	Di cui in aree soggette a potenziale stress idrico	Tutte le aree	Di cui in aree soggette a potenziale stress idrico
ACQUE SUPERFICIALI (TOT.)	Megalitri	19.009.674,44	0	16.847.005,65	0
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	19.009.674,44	0	16.847.005,65	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	0	0	0	0
ACQUE SOTTERRANEE	Megalitri	30.649,12	0	30.834,84	0
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	30.649,12	0	30.834,84	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	0	0	0	0
ACQUE DI MARE (TOT.)	Megalitri	0	0	0	0
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	0	0	0	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	0	0	0	0
ACQUE DI PROCESSO (TOT.)	Megalitri	5.168,63	0	7.394,01	0
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	5.161,48	0	4.571,01	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	7,15	0	2.823,00	0
ACQUE DA SERVIZI DI FORNITURA (TOT.)	Megalitri	56,66*	0	26.245,02	0
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	34,31	0	36,02	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	22,35	0	26.209,00	0
TOTALE PRELIEVO DI ACQUA	Megalitri	19.045.548,86	0	16.911.479,52	0

Grazie a un miglioramento del sistema di reporting i dati relativi ai prelievi e agli scarichi idrici sono stati rendicontati con lo standard GRI 303: acqua e scarichi idrici nella versione 2018, obbligatorio per i report a partire da gennaio 2021, ma per il quale il Global Reporting Initiative incoraggia l'adozione anticipata. Inoltre, si ricorda che la rendicontazione relativa agli scarichi idrici del GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016 (Informativa 306-1) è stata aggiornata e si trovano nel GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018

* Relativo a DEE, sedi di Via Fersina e di Via Manzoni, prelievi Dolomiti Ambiente e Novareti cogenerazione

Scarichi idrici

		2020	2019
SCARICHI IDRICI PER DESTINAZIONE			
TOTALE SCARICHI IDRICI	Megalitri	22.800,06	4.055,66
Di cui acque superficiali	Megalitri	3,52	0,81
Di cui acque sotterranee	Megalitri	0	0
Di cui in acque di mare	Megalitri	0	0
Di cui in fognatura	Megalitri	22.796,54	4.054,85
Altro	Megalitri	0	0
SCARICHI IDRICI PER TIPOLOGIA			
TOTALE SCARICHI IDRICI	Megalitri	22.773,40	4.036,45
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	0	0
Altra acqua ($> 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	22.773,40	4.036,45
SCARICO TOTALE DI ACQUA NELLE AREE SOGGETTE A STRESS IDRICO PER CATEGORIA			
TOTALE SCARICHI IDRICI	Megalitri	0	0
Acqua dolce ($\leq 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	0	0
Altra acqua ($> 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	0	0
Scarico totale di acqua in aree soggette a stress idrico per livello di trattamento		0	0
Livello di trattamento	Megalitri	0	0
Trattamento primario	Megalitri	0	0
Trattamento secondario	Megalitri	0	0
Trattamento terziario	Megalitri	0	0

La gestione del ciclo idrico nel Gruppo Dolomiti Energia si basa su tre strumenti gestionali strettamente interconnessi: cartografia, modellazione numerica e telecontrollo. Le attività ordinarie vengono pianificate per ottimizzare le risorse interne, mentre le attività straordinarie vengono validate da analisi idrauliche svolte tramite simulatori numerici. Nel 2020 è proseguita la sperimentazione per l'Acquedotto del Comune di Trento, di un sistema che permette di ricevere, ogni mattina, un report con i consumi minimi notturni dei diversi distretti, in modo da poter orientare le campagne quotidiane di ricerca perdite, volte al risparmio ed all'uso efficiente della risorsa.

La totalità delle acque impiegate nel processo produttivo di Dolomiti Ambiente proviene da acquedotto ed è utilizzata per il lavaggio dei veicoli adibiti alla raccolta dei rifiuti, al lavaggio delle piattaforme di stoccaggio dei rifiuti nonché ai servizi igienici completi di docce.

Le acque potenzialmente inquinate sono inviate ad impianto di depurazione biologica di proprietà e situato all'interno dell'area stessa di produzione e rilascio delle stesse. Le acque reflue post trattamento vengono scaricate in fognatura nella sede di Trento. Nella sede di Rovereto le acque di lavaggio vengono raccolte in vasca a tenuta e prelevate periodicamente con idrospurgo per conferirle ad impianti di trattamento. Dolomiti Ambiente pone elevata attenzione al monitoraggio ed all'ottimizzazione del trattamento dei reflui e salvaguardia della qualità dell'acqua dell'ambiente di destinazione.

Cosa abbiamo fatto per diminuire il consumo di acqua

- Proseguito lo sviluppo del Progetto APC basato su un sistema per la gestione avanzata in tempo reale della rete idrica e finalizzato ad ottimizzare la pressione di rete per ottenere un calo delle perdite idriche, un calo dei consumi elettrici ed un aumento generalizzato dell'efficienza del sistema idrico. Il sistema sarà gestito da un controllore accoppiato ad un modello real-time che valuterà, oltre ai normali parametri idraulici della rete (reali e virtuali), anche fattori esterni quali la temperatura, l'irraggiamento solare e le previsioni meteo: si massimizzerà quindi l'utilizzo delle energie rinnovabili ottenute dagli impianti solari dedicati e si potrà utilizzare al meglio la gestione dei serbatoi e dei sistemi di pompaggio.
- Novareti si impegna da anni a ridurre i volumi di acqua immessa in rete anche grazie a campagne attive di ricerca perdite: le aree da investigare vengono definite sulla base di calendari consolidati, modificabili nel caso in cui si rilevino consumi anomali in determinati distretti o acquedotti.
- Continuato il lavoro relativo all'ottimizzazione della gestione degli acquedotti tramite strumenti di simulazione e controllo di tipo avanzato.
- Con riferimento ai consumi delle sedi di Via Fersina e Via Manzoni pari a 9.524 Megalitri nel 2020 (8.025,97 Megalitri nel 2019) prosegue l'ormai consolidata campagna interna per sensibilizzare i dipendenti ad un uso consapevole delle risorse attraverso poster affissi nei principali spazi aziendali.

Le persone

111

Nuove assunzioni
nel 2020
(99 nel 2019)

21%

Dipendenti
donna
(21% nel 2019)

32,6%

Dipendenti ha
meno di 40 anni
(30% nel 2019)

45,75 anni

Età media
dipendenti
(46,5 nel 2019)

96,7%

Dei dipendenti con contratto a
tempo indeterminato
(96,9% nel 2019)

Impegno verso i dipendenti



Il Gruppo Dolomiti Energia è consapevole che il funzionamento dell'organizzazione e il raggiungimento degli obiettivi dipende dall'apporto vitale di tutto il personale.

Al 31 dicembre 2020 l'organico del Gruppo è pari a 1.434 unità. Il 53% del personale è costituito da impiegati, il 42% da operai, il 4% da quadri e l'1% da dirigenti. Il 10% del personale ha meno di 30 anni, il 23% ha un'età compresa fra i 31 e i 40 anni, il 26% fra 41 e 50 anni e il 41% ha più di 50 anni.

Il Gruppo Dolomiti Energia ritiene che la somma collettiva delle unicità delle singole persone rappresenti una parte significativa della propria reputazione e attribuisce valore al capitale umano in quanto fondamentale per la sua stessa esistenza. Il Gruppo pone quindi grande attenzione alle risorse umane creando ed alimentando un clima gestionale che sappia motivare, riconoscere e gratificare il contributo a livello di squadra e di singolo individuo.

Il Gruppo Dolomiti Energia riconosce l'esigenza di tutelare la libertà individuale in tutte le sue forme e ripudia ogni manifestazione di violenza, soprattutto se volta a limitare la libertà personale, nonché ogni forma di violazione della dignità del singolo individuo. Il Gruppo si impegna a promuovere, nell'ambito della propria attività ed in primis tra i propri dipendenti, collaboratori, fornitori e partner, la condivisione dei medesimi principi. I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice di Comportamento.

Il Gruppo Dolomiti Energia contrasta al proprio interno ogni forma di mobbing sia orizzontale sia verticale stabilendo che i rapporti tra i dipendenti, a tutti i livelli, siano improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto. Si impegna inoltre a tutelare la privacy dei dipendenti secondo le norme vigenti, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i dati personali senza consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avvengono all'interno di specifiche procedure volte a impedire che terzi non autorizzati possano venirne a conoscenza. Il Gruppo Dolomiti Energia, per agevolare la raccolta di segnalazioni da parte dei dipendenti o di terzi esterni, relativamente a eventuali illeciti o comportamenti difformi alle disposizioni aziendali ha implementato dei canali di raccolta:

- e-mail del Responsabile per la prevenzione della corruzione del Gruppo pubblicata sul sito internet aziendale a cui poter segnalare eventuali illeciti;
- e-mail dell'Organismo di Vigilanza di ciascuna Società del Gruppo a cui poter segnalare eventuali illeciti;
- format sul sito internet aziendale per inviare segnalazioni al Responsabile per la prevenzione della corruzione del Gruppo senza utilizzare la propria e-mail e anche in forma anonima;
- cassette per la raccolta di segnalazioni cartacee, nelle principali sedi aziendali, che vengono gestite direttamente dal Responsabile Prevenzione Corruzione;

- canale informatizzato riservato accessibile dal sito internet del Gruppo Dolomiti Energia e di ciascuna Società controllata dal Gruppo.

Vengono al contempo esaminate anche eventuali segnalazioni che arrivano da altri canali comunque indirizzate presso sedi, mail o indirizzi ufficiali dell'azienda. Nel corso dell'anno sono pervenute alcune segnalazioni in materia di pratiche di lavoro che la Società ha preso in carico attraverso le funzioni competenti, nessuna ha riguardato fatti corruttivi.

Ai fini della verifica della corretta applicazione delle procedure interne vengono effettuati periodici audit sia dalla funzione Internal Audit, che dalla funzione Qualità Sicurezza Ambiente.

A seguito dell'indagine sul benessere organizzativo dello scorso anno, nonostante le notevoli difficoltà causate dalla pandemia tuttora in corso, si è cercato di dare seguito ad alcune delle azioni inserite nel Documento di Valutazione dei Rischi, rimandando quelle non effettuabili causa le restrizioni conseguenti alla situazione citata in precedenza, nella consapevolezza che una riduzione, anche se minore di quella auspicabile, di alcuni fattori di rischio contribuisce comunque al miglioramento del benessere aziendale.

E' stato mantenuto attivo lo "Sportello di ascolto", un servizio gestito da medici specialisti esterni disponibili a supportare e guidare i lavoratori interessati da condizioni di disagio o malessere derivanti da questioni lavorative e/o personali. Nella società commerciale prosegue lo sviluppo delle iniziative previste nel piano delle azioni del processo di certificazione Family Audit. Il Gruppo sta valutando di estendere anche ad altre società tale processo.

In conseguenza dell'indagine interna effettuata nel 2019 sulla mobilità in azienda e sul percorso di trasferimento da casa al lavoro il Gruppo ha iniziato a sviluppare un Piano di mobilità sostenibile, sempre compatibilmente con l'attuale stato emergenziale, introducendo alcune iniziative volte al rinnovo del parco auto, al fine di rendere più efficiente e agevole la mobilità delle persone dentro e fuori l'azienda, in particolare per quanto riguarda il miglioramento dell'impatto ambientale. Nel corso dell'anno si è anche proposta un'indagine interna relativa alla sicurezza alla guida che permetterà di valutare eventuali provvedimenti da adottare per aumentare la sicurezza stradale della flotta aziendale, sia in termini di dispositivi da inserire nelle vetture, sia attraverso processi di sensibilizzazione dei guidatori.

Inoltre, a seguito dell'introduzione massiccia del lavoro agile, i dipendenti interessati sono stati coinvolti in un'indagine al fine di valutare l'impatto di tale nuova modalità di lavoro non solo sulla vita professionale, ma anche su quella privata ed in vista di una regolamentazione dell'istituto, una volta terminata la fase emergenziale.

Tutto il personale del Gruppo è stato invitato a partecipare ad un'altra indagine, volta a conoscere l'approccio nei confronti delle tecnologie digitali ed il relativo livello di conoscenza.

Politiche di selezione

Il Gruppo svolge i processi di selezione valutando il candidato in base alla corrispondenza del profilo rispetto alle esigenze espresse dalla singola Società, ricorrendo a metodi di imparzialità delle valutazioni, nel rispetto dei principi di oggettività, trasparenza e delle pari opportunità fra i candidati e della normativa in materia di rapporto di lavoro; in ogni fase del processo di selezione è assicurata, inoltre, l'assenza di discriminazione per razza, religione, opinioni politiche.

Obiettivo finale è l'individuazione di una rosa di candidati in possesso di requisiti, di conoscenze ed attitudini più rispondenti al profilo definito per le singole posizioni da ricoprire. La ricerca di personale all'esterno avviene attraverso canali quali il sito web del Gruppo, società di somministrazione, centri per l'impiego. Il Gruppo utilizza anche altri strumenti che garantiscano la diffusione capillare dell'informativa, salvaguardando il principio di pubblicità dell'offerta.

Il Gruppo assume e gestisce il personale sulla base di regolari contratti di lavoro, non ammettendo alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o elusiva delle normative vigenti; il Gruppo si impegna a far rispettare tale disposizione anche ai propri fornitori e partner commerciali.

La tutela dei diritti umani

Il Gruppo Dolomiti Energia è un'organizzazione responsabile ed etica, che condivide l'importanza del rispetto dei diritti umani internazionalmente riconosciuti. Per questo si è dotato di una Policy dedicata al tema dei Diritti Umani, che integra e approfondisce quanto già stabilito dal Codice di Comportamento, dalle Misure Anticorruzione, dai Modelli 231, dal Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza e dal Sistema di Gestione della Privacy per la Tutela dei Dati personali.

In tal senso l'impegno del Gruppo si focalizza per contrastare il lavoro minorile, il lavoro forzato, le molestie, le discriminazioni e per favorire la libertà di associazione, la salute e sicurezza sul lavoro, condizioni di lavoro dignitose, la tutela della privacy e uno sviluppo sociale sostenibile.

Durante l'anno non ci sono stati reclami rilevanti in tema di diritti umani. Il Data Protection Officer di prassi gestisce eventuali richieste da parte degli interessati in materia di privacy.

Favorire la diversità e l'inclusione

Il Gruppo Dolomiti Energia ritiene che la somma collettiva delle unicità delle singole persone rappresenti una parte significativa della propria reputazione e attribuisce valore al capitale umano in quanto fondamentale per la sua stessa esistenza.

Il Gruppo rifiuta le discriminazioni e promuove una cultura della diversità e dell'inclusione, che rispetti la singolarità dell'individuo secondo quanto riconosciuto e condiviso internazionalmente. Per questo dal 2017 ha adottato una Policy dedicata al tema della Diversità, che integra e approfondisce quanto già stabilito dal Codice di Comportamento e dai Modelli 231.

In tal senso l'impegno del Gruppo riconosce il valore di poter offrire condizioni di non discriminazione, pari opportunità, inclusione delle persone e strumenti per meglio conciliare lavoro e vita privata fra cui orari flessibili che permettono alla maggior parte dei dipendenti di svolgere le proprie attività lavorative con un orario che prevede una certa flessibilità giornaliera in ingresso e uscita e per altre tipologie contrattuali una flessibilità multiperiodale e il part-time, uno degli strumenti sui quali i dipendenti possono contare per ritagliarsi tempo prezioso e utile per una migliore conciliazione. Anche l'introduzione dello smart working ha rappresentato, oltre che una misura volta a contenere il diffondersi della pandemia, un ulteriore elemento di flessibilità al fine del bilanciamento fra esigenze professionali e familiari.

Il numero dei lavoratori appartenenti a categorie protette è pari a 48 (84 nel 2019 di cui 61 uomini e 23 donne). Di questi 31 sono uomini e 17 donne.

Nel corso dell'anno il Gruppo ha partecipato a dei tavoli di lavoro per proseguire insieme ad altre multiutility italiane il proprio impegno per favorire l'inclusione della diversity di genere, età, cultura e abilità all'interno delle politiche aziendali come formalizzato nel "PATTO UTILITALIA – La Diversità fa la differenza".

COMPOSIZIONE PERSONALE

(Vista la territorialità delle sedi aziendali di Gruppo non si è ritenuto di aggregare i dati per area geografica); i dati 2020 non sono confrontabili con gli esercizi precedenti essendo cambiato il perimetro di rendicontazione.

Dipendenti suddivisi per fascia di età e genere

	2020			2019			2018		
	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE
< 30 anni	146	di cui 69%	31%	137	di cui 77%	23%	125	di cui 82%	18%
31-40 anni	322	di cui 68%	32%	276	di cui 67%	33%	251	di cui 65%	35%
41-50 anni	376	di cui 74%	26%	374	di cui 74%	26%	403	di cui 78%	22%
>50	590	di cui 87%	13%	575	di cui 88%	12%	566	di cui 89%	11%
TOTALE	1.434	di cui 79%	21%	1.362	di cui 79%	21%	1.345	di cui 80%	20%

Nella tabella pubblicata in DNF 2019 per un errore tipografico c'è stata una traslazione di colonne

Dipendenti per inquadramento contrattuale e genere

	2020			2019			2018		
	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE
Dirigenti	19	di cui 84%	16%	17	di cui 88%	12%	19	di cui 89%	11%
Quadri	54	di cui 82%	18%	51	di cui 82%	18%	48	di cui 83%	17%
Impiegati	758	di cui 63%	37%	713	di cui 62%	38%	680	di cui 64%	36%
Operai	603	di cui 99%	1%	581	di cui 99%	1%	598	di cui 99%	1%
TOTALE	1.434	di cui 79%	21%	1.362	di cui 79%	21%	1.345	di cui 80%	20%

Dipendenti per inquadramento, status di tempo pieno o parziale e genere

	TEMPO PIENO			TEMPO PARZIALE		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
TOTALE	1.307	1.234	1.217	127	128	128
DI CUI TOTALE UOMINI	1.119	1.055	1.055	15	21	26
Dirigenti	16	15	17	0	0	0
Quadri	44	42	40	0	0	0
Impiegati	468	431	416	9	13	16
Operai	591	567	582	6	8	10
DI CUI TOTALE DONNE	188	179	162	112	107	102
Dirigenti	3	2	2	0	0	0
Quadri	44	8	7	1	0	1
Impiegati	170	163	147	111	106	101
Operai	6	6	6	0	0	0

Dipendenti per inquadramento e genere a tempo indeterminato

	2020	2019	2018
TOTALE	1.386	1.320	1.315
DI CUI TOTALE UOMINI	1.103	1.054	1.056
Dirigenti	15	14	16
Quadri	44	42	40
Impiegati	464	432	425
Operai	580	566	575
DI CUI TOTALE DONNE	283	266	259
Dirigenti	3	2	2
Quadri	10	9	8
Impiegati	264	249	243
Operai	6	6	6

Numero dipendenti per inquadramento contrattuale ed età

	2020					2019					2018				
	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTALE	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTALE	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTALE
Dirigenti		1	8	10	19	0	2	7	8	17			55	70	125
Quadri		5	22	27	54	0	4	19	28	51	1	4	157	89	251
Impiegati	77	202	196	283	758	75	174	192	272	713	7	19	209	168	403
Operai	69	114	150	270	603	62	96	156	267	581	11	25	259	271	566
TOTALE	146	322	376	590	1.434	137	276	374	575	1.362	19	48	680	598	1.345

Cessazioni per genere ed età

	Cessazioni 2020			Cessazioni 2019			Cessazioni 2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
< 30 anni	9	3	12	3	4	7	4	1	5
31-40 anni	3	3	6	4	10	14	6	4	10
41-50 anni	3		3	5	0	5	8	3	11
>50	47	2	49	49	0	49	47	4	51
TOTALE	62	8	70	61	14	75	65	12	77

Assunzioni per genere ed età

	Assunzioni 2020			Assunzioni 2019			Assunzioni 2018		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
< 30 anni	37	7	44	24	18	42	25	3	28
31-40 anni	26	11	37	28	12	40	16	9	25
41-50 anni	19	4	2	4	8	12	16	8	24
>50	7		7	5	0	5	17	1	28
TOTALE	89	22	111	61	38	99	74	21	95

Tasso di assunzioni per genere ed età*

	2020		2019		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	30,3%	29,2%	22,6%	58,06%	24,3%	13,6%
31-40 anni	11,9%	10,7%	15,1%	13,2%	9,9%	10,1%
41-50 anni	6,8%	4,1%	1,4%	8,3%	5,1%	8,9%
>50	1,4%	0	1%	0	3,4%	1,6%
TOTALE	7,85%	7,33%	5,67%	13,29%	6,8%	8%

Tasso di cessazioni per genere ed età*

	2020		2019		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	7,4%	12,5%	2,8%	12,9%	3,9%	4,5%
31-40 anni	1,4%	2,9%	2,2%	11%	3,7%	4,5%
41-50 anni	1,1%	0	2,8%	0	2,6%	3,3%
>50	9,1%	2,7%	9,7%	0	9,3%	6,3%
TOTALE	5,5%	2,7%	5,67%	4,90%	6,0%	4,5%

* Percentuale su totale dipendenti per fascia di età e genere al 31 dicembre. Il dato 2020 non è paragonabile con gli esercizi precedenti essendo cambiato il perimetro di rendicontazione.

Remunerazioni

Nella definizione della tipologia di contratto e di retribuzione, il Gruppo si attiene scrupolosamente alla normativa italiana, che esclude distinzione di genere nel rapporto retributivo.

La politica retributiva del Gruppo inquadra tutti i dipendenti secondo i contratti collettivi nazionali di lavoro. Per tutti i dipendenti la remunerazione è strutturata in componenti monetarie fisse e variabili e prevede un pacchetto di benefit di sostegno al reddito o di facilitazione (assicurazioni sanitarie e previdenziali, offerte esclusive riservate ai dipendenti sui servizi gestiti dal Gruppo e agevolazioni di vario genere).

I principali strumenti adottati nell'ambito delle politiche meritocratiche prevedono, in relazione alla qualifica e all'inquadramento del dipendente, l'impiego di aumenti di merito, Una Tantum, cambi di livello e, in funzione della qualifica e della posizione organizzativa, l'applicazione di ulteriori trattamenti accessori.

Inoltre, per la popolazione dei Dirigenti ed in parte dei Quadri è prevista una retribuzione variabile basata su sistemi di correlazione diretta con le performance aziendali e le prestazioni individuali ("MbO").

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva: il "premio di risultato", basato su un sistema di indicatori di obiettivi di redditività e produttività/ qualità diversificati secondo gli ambiti di attività, volto a garantire la partecipazione di tutto il personale al conseguimento degli obiettivi aziendali. Il premio di risultato viene corrisposto a tutti i dipendenti. Anche quest'anno è stata confermata, per i dipendenti, la possibilità di convertire una parte del "premio di risultato" in prestazioni e servizi, aggiuntivi al welfare contrattuale e aziendale già esistente, per sé o per i propri familiari.

Un progetto di welfare aziendale di Gruppo volto ad incrementare il benessere dei dipendenti e dei loro familiari. Le iniziative e i servizi inclusi riguardano salute e assistenza sanitaria, assicurazioni e previdenza, sostegno all'istruzione e assistenza dei figli, servizi alla persona e benessere del dipendente. Il progetto prevede l'introduzione di una quota welfare flessibile, utilizzabile dal dipendente per usufruire di singole iniziative – ad esempio, il parziale rimborso di spese sostenute o l'acquisto di beni e servizi - scelte tra l'ampia offerta prevista per ogni tematica. Inoltre, vi è anche la possibilità di convertire una parte del premio di risultato in ore di permesso retributivo aggiuntive, la cui quantità può essere raddoppiata in caso di dipendenti fruitori di permessi L. 104/09.

Il 100% dei dipendenti sono coperti da accordi collettivi di contrattazione, il rapporto di lavoro di tutti i dipendenti del Gruppo è infatti regolato da CCNL, integrati dalla contrattazione di secondo livello.

In linea generale quanto previsto per i lavoratori a tempo pieno è applicato anche nei confronti dei dipendenti con contratto part time, rimodulando i riconoscimenti di natura economica in base all'effettivo impegno orario degli interessati.

Riguardo ai lavoratori con contratto a termine, l'attribuzione di alcuni riconoscimenti e in relazione alla durata del contratto di lavoro.

I benefit previsti per il personale dipendente fanno riferimento, oltre che ai CCNL, anche alla contrattazione di secondo livello. In linea generale sono previsti benefit in tema di assistenza sanitaria, previdenza complementare, attività ricreative, mense e ristoranti convenzionati.

Sviluppo delle competenze e formazione

Nel corso dell'anno la formazione ha coinvolto tutti i profili aziendali. La situazione dovuta all'emergenza Coronavirus ha condizionato l'erogazione dei corsi di formazione che hanno subito un decremento in termini di ore erogate rispetto all'anno precedente: i corsi in presenza si sono potuti svolgere per un limitato periodo coincidente con la stagione estiva (ad eccezione dei corsi in materia di sicurezza per i quali i DPCM, dopo lo stop dei mesi da marzo a maggio 2020, hanno comunque consentito lo svolgimento in aula nel rispetto dei vigenti protocolli) e solo per un limitato numero di corsi è stato possibile utilizzare la modalità di erogazione FAD. Costante è l'importanza attribuita all'investimento nella competenza e preparazione dei collaboratori per fornire un servizio sempre migliore ai clienti. Come per gli anni precedenti gli obblighi normativi e l'impegno del Gruppo Dolomiti Energia a garantire elevati standard nello svolgimento dell'attività lavorativa hanno portato la formazione sulla sicurezza e la formazione continua/ricorrente delle funzioni tecniche a rappresentare le iniziative di maggior rilievo in termini di ore erogate. Il 48% (52% nel 2019) delle iniziative formative hanno riguardato la tematica della sicurezza ed il 36% (39% nel 2019) la tematica relativa allo sviluppo e al mantenimento delle competenze tecnico specialistiche di settore.

L'attività di formazione e addestramento in materia di salute e sicurezza sul lavoro riveste da sempre un ruolo fondamentale nella crescita culturale dei collaboratori e la sua attuazione è oggetto di piani specifici annuali.

Nel corso del 2020 le attività formative sono state influenzate dalle restrizioni conseguenti alla pandemia ed hanno comportato una maggior difficoltà alla realizzazione delle iniziative. A ciò si è fatto fronte incrementando, dove possibile, le attività in modalità a distanza e rimodulando le attività in presenza con applicazione di specifici protocolli anticontagio.

Nonostante tali difficoltà nel corso dell'anno sono state erogate oltre 12.500 ore di formazione/addestramento in materia di sicurezza.

Il 98% (stessa percentuale dell'anno precedente) dei dipendenti ha frequentato almeno 1 corso di formazione nel corso del 2020.

Pur essendo diminuite le ore di formazione causa emergenza Coronavirus la percentuale dei dipendenti raggiunti da formazione è rimasta costante concentrandosi sui corsi sulla sicurezza obbligatori per legge e/o dettati da scadenze o rinnovi di qualifiche, sul tema della Cyber Security che hanno interessato tutti i dipendenti del Gruppo in possesso di un device aziendale. Sono stati erogati grazie a piattaforme di e-learning anche corsi in materia di Privacy GDPR - Tutela dei dati personali e Codice di comportamento, Modello 231, misure anticorruzione e processo di whistleblowing. A questi si aggiungono corsi su tematiche specifiche attinenti ai diversi business erogati tramite gli strumenti di condivisione web da docenti interni ed esterni.

Numero totale dipendenti per genere e inquadramento contrattuale*

	2020		2019		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	16	3	15	2	17	2
Quadri	43	10	41	9	39	8
Impiegati	463	275	432	264	389	242
Operai	552	6	531	6	547	6
TOTALE	1.074	294	1.019	281	992	258

* NOTE

Numero di ore formazione*

	2020		2019		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	431	69	478	97	611	53
Quadri	921	114	1.471	225	1.117	208
Impiegati	8.625	3.935	12.009	5.256	8.661	3.812
Operai	11.821	24	14.583	34	11.519	6
TOTALE	21.798	4.142	28.541	5.612	21.908	4.079

Numero medio annuo ore di formazione per dipendente*

	2020		2019		2018	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	27	23	32	48	36	26
Quadri	21	11	36	25	29	26
Impiegati	19	14	28	20	22	16
Operai	21	4	27	6	21	1
TOTALE	20	14	28	20	22	16

* Per il 2020 le ore di formazione ed il numero di dipendenti coinvolti, riguardano le società Dolomiti Energia Holding, SET Distribuzione, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Ambiente, Novareti, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Energia Solutions, Dolomiti Edison Energy (limitatamente al secondo semestre 2020). I dati forniti non comprendono stagisti, amministratori, agenti, lavoratori in somministrazione, dipendenti della DTC (in quanto non viene gestita dalla capogruppo la formazione) e Dolomiti GNL in quanto priva di dipendenti.

Il Gruppo Dolomiti Energia anche nel corso del 2020 ha proseguito con l'impegno consolidato con le istituzioni scolastiche del territorio per ospitare tirocinanti. L'emergenza Coronavirus ha avuto impatto naturalmente anche sull'attivazione di tirocini che hanno subito una riduzione rispetto agli anni precedenti. Come per i corsi di formazione, nel periodo marzo - maggio 2020 è stata sospesa la possibilità di ospitare stage in presenza e alcuni tirocini seppur già programmati non sono stati attivati. In particolare, non ci sono state le condizioni per attivare come consuetudine gli stage estivi con gli Istituti Superiori per l'Alternanza Scuola Lavoro. Si è comunque deciso di dare seguito nel periodo autunnale alla collaborazione con il Cen-

tro di Formazione professionale Enaip Villazzano per ospitare studenti del percorso per Tecnico Superiore dell'Ambiente ed Energia. La durata media è aumentata in quanto per alcuni progetti formativi è stato possibile inserire il tirocinante in modalità a distanza e questo probabilmente ha allungato i periodi per raggiungere gli obiettivi. I tirocini attivati nel corso del 2020 sono stati di natura curriculare.

Nello specifico sono stati attivati 30 **stage e tirocini** (63 nel 2019) che hanno visto coinvolti studenti di Istituti professionali, Istituti di istruzione secondaria ed Università.

La durata media degli stage è stata di 92 giorni (nel 2019 64 giorni). Al 31 dicembre 2020 erano presenti nel Gruppo 5 lavoratori in somministrazione. Nel 2019 erano 1.

Attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo ha adottato un modello di gestione ed organizzazione relativo alla salute e sicurezza sul lavoro individuando la figura del Datore di Lavoro nella persona fisica posta al vertice di ciascuna organizzazione e dotandolo di pieni poteri organizzativi ed esecutivi ai fini della tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Il Gruppo ha una funzione Qualità Sicurezza e Ambiente centralizzata nella Holding che supporta i Datori di Lavoro delle singole società con un'azione di standardizzazione delle procedure e delle buone prassi, messa a fattore comune di strumenti per la prevenzione, per la valutazione e per la gestione dei rischi. Il personale della funzione ricopre anche i ruoli di RSPP/ASPP e svolge audit interni.

I servizi di Prevenzione e Protezione delle singole organizzazioni sono generalmente completati con l'assunzione di ruolo anche da parte di personale interno alle società in coordinamento con la funzione centralizzata. L'obiettivo del modello è quello di mettere a fattore comune le migliori esperienze e creare sinergia fra tutti i Servizi di Prevenzione e Protezione garantendo la maggior flessibilità possibile all'organizzazione.

Nelle sedi principali vengono effettuate periodicamente prove di evacuazione in modo da individuare e risolvere eventuali criticità, nel corso del 2020 per evitare assembramenti questa attività è stata limitata; inoltre per le diverse mansioni sono redatte schede specifiche relative ai rischi collegati e ai luoghi di lavoro.

Tutte le società del Gruppo hanno un proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza ispirato alla norma UNI ISO 45001 secondo l'apposita Linea Guida di Gruppo e in conformità al Modello di Organizzazione e Controllo ex Decreto Legislativo 231 e una propria politica/strategia con l'impegno alla prevenzione, eliminazione e riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro. Le politiche, sottoscritte dal Datore di Lavoro, sono pubblicate nei luoghi di lavoro e sui portali aziendali.

La percentuale di lavoratori coperti da un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sottoposto a audit interno; è pari al 95,4% del totale di cui un 13,3% sono coperti da un sistema sottoposto certificato da terze parti indipendenti infatti i sistemi di gestione SSL di Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy sono certificati in conformità alla norma OHSAS 18001:2007.

Principali rischi

L'estrema variabilità delle attività svolte dalle società del Gruppo espone i lavoratori a rischi di varia natura. In particolare, fra i principali si rilevano rischi:

- di **natura elettrica** e di **caduta dall'alto** per i lavoratori della società di distribuzione elettrica;
- di natura elettrica, idraulica e di caduta dall'alto per i lavoratori delle società di produzione idroelettrica e di gestione degli acquedotti;
- di **infortunistica** stradale, meccanici e da movimentazione manuale dei carichi per i lavoratori della società di gestione dei rifiuti;
- di **incendio** ed esposizione ad Atmosfere Esplosive (**ATEX**) per i lavoratori della società di distribuzione del gas naturale;
- di **esposizione** ad agenti chimici e biologici, di annegamento e di caduta dall'alto per i lavoratori delle società di gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione;
- di **natura elettrica**, incendio, esposizione ad Atmosfere Esplosive (**ATEX**) e ad ambienti severi caldi per i lavoratori del settore cogenerazione;
- di **esposizione** ad agenti chimici e biologici, incendio ed esposizione ad Atmosfere Esplosive (**ATEX**) per i lavoratori del Laboratorio;
- di natura ergonomica e per la vista per i lavoratori impiegati addetti all'uso prolungato di apparecchiature munite di videoterminale.

Politiche e modello di gestione

Il Gruppo pone particolare attenzione al tema della **salute e sicurezza** sul lavoro consapevole della fortissima valenza sociale e della responsabilità che hanno i Datori di Lavoro nel garantire e promuovere in maniera proattiva la tutela dell'**integrità psico-fisica** dei propri collaboratori favorendo lo sviluppo di un ambiente di lavoro sano e idoneo e adottando le migliori tecniche organizzative e procedurali al fine di migliorare continuamente le prestazioni del sistema di gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Il 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza COVID 19: il Gruppo si è adeguata prontamente allo stato di crisi, osservando i divieti, gli obblighi e le raccomandazioni impartite dalle Autorità a salvaguardia della salute e sicurezza dei propri dipendenti e clienti, nonché attivando misure e provvedimenti volti alla mitigazione della diffusione del Virus, adattandoli alle esigenze operative delle diverse Società e con il preciso intento del mantenimento della continuità e disponibilità dei servizi in condizioni di sicurezza.

L'impegno alla diffusione della cultura della salute e sicurezza

Il Gruppo, da sempre attento alla tutela della sicurezza e della salute dei propri collaboratori (e più in generale di tutti coloro che sono coinvolti nelle attività delle società del Gruppo), si pone come obiettivo non solo il rispetto delle norme vigenti in materia, ma un insieme di azioni volte al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Per questo s'impegna costantemente a diffondere la cultura della sicurezza basata sullo sviluppo della percezione dei rischi, sulla promozione di comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori e sulla condivisione delle responsabilità tra tutti i soggetti coinvolti nelle attività del Gruppo, nessuno escluso.

L'impegno alla diffusione della cultura della salute e sicurezza comprende il rigoroso rispetto dei requisiti di legge e il continuo miglioramento riguardo il costante aggiornamento delle valutazioni dei rischi, la conformità di macchine, impianti, attrezzature, dispositivi di protezione individuale e luoghi di lavoro, l'in-

formazione, formazione e addestramento dei lavoratori, l'adozione di modalità e prassi operative sicure, la sorveglianza sanitaria dei lavoratori, la consultazione e partecipazione dei lavoratori in forma diretta o tramite i loro rappresentanti alla prevenzione ed eventuale gestione delle emergenze. Inoltre, da alcuni anni, è stato avviato un importante progetto di sicurezza comportamentale BBS (Behavior Based Safety) applicata in SET Distribuzione, in Dolomiti Ambiente e ai settori operativi della Holding (Laboratorio e Magazzino). Gli eventi occorsi e le azioni implementate sono oggetto di monitoraggio e di periodico riesame in occasione delle riunioni dei Datori di Lavoro con i Responsabili Del Servizio Prevenzione E Protezione. In tali occasioni sono riesaminati anche i risultati degli audit interni in materia di salute e sicurezza che di norma sono eseguiti dal personale della funzione centralizzata QSA.

Obiettivi comuni dei Datori di Lavoro delle società sono, il costante miglioramento del sistema integrato di gestione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro, una continua analisi della criticità dei processi e delle risorse da proteggere, la costante attenzione ai processi formativi, di addestramento e di comunicazione, l'adozione delle migliori tecnologie economicamente accessibili e il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro.

Il raggiungimento degli obiettivi di continuo miglioramento è fortemente ancorato alla capacità di coinvolgere ciascun lavoratore nel prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella di terzi presenti sul luogo di lavoro.

I Datori di Lavoro hanno individuato le persone incaricate di svolgere il ruolo di Responsabili del Servizio di Prevenzione e Protezione per le singole società.

I documenti di valutazione dei rischi risultano aggiornati in relazione allo sviluppo delle strutture e delle condizioni operative nonché dell'evoluzione normativa.

Nel 2020 i sistemi di gestione ispirati alla norma OHSAS 18001 implementati negli anni scorsi nelle società del Gruppo sono stati adeguati ai nuovi requisiti della UNI ISO 45001:2018. Tutte le società del gruppo hanno adottato il sistema con la sola esclusione di Depurazione Trentino Centrale.

Le società Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy hanno sottoposto i propri sistemi SGSL alla certificazione di conformità alla norma ISO 45001 da parte di IMQ-CSQ.

Il sistema è supportato dallo sviluppo e dall'implementazione di uno specifico software adottato per la gestione (Simpledo.net). Con tale strumento si persegue la migliore diffusione delle informazioni, la puntuale pianificazione e gestione degli adempimenti e delle scadenze, un controllo operativo strutturato e un efficiente ambiente per il miglioramento continuo del sistema SSL.

In ogni società del Gruppo (ad esclusione di Dolomiti Energia Solutions e, Dolomiti Energia Trading) sono stati nominati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Ogni società tramite il proprio Responsabile del Servizio prevenzione e Protezione organizza riunioni di consultazione e coordinamento con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza in più occasioni nell'anno.

Percentuale dei lavoratori rappresentati dai comitati per la sicurezza*

	2020	2019	2018
Uomini	97,6%	97,9%	97,8%
Donne	95,6%	95,4%	95,7%
TOTALE	97,1%	97,4%	98,3%

* si considerano i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza

La percentuale dei lavoratori rappresentati è molto elevata (oltre 97%). La copertura totale si potrebbe raggiungere se fossero nominati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza anche nelle società Dolomiti Energia Solutions e, Dolomiti Energia Trading che attualmente ne sono sprovvisti (per un totale di 39 lavoratori non rappresentati).

Le comunicazioni ai lavoratori sono diffuse tramite molteplici canali: iniziative di formazione e informazione dirette (in presenza oppure a distanza), comunicati interni tramite portale intranet, mail, affissione agli albi per i lavoratori non raggiunti dai sistemi elettronici, poster.

Il Gruppo eroga ai lavoratori la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro sia in fase assuntiva che in fase di sviluppo delle competenze durante tutto il periodo di servizio.

La formazione comprende, oltre alle attività obbligatorie derivanti dagli obblighi normativi, anche la formazione derivante dalla valutazione dei rischi e quella derivante dal miglioramento continuo dei processi.

Nel dettaglio i principali corsi di formazione erogati nel 2020 hanno riguardato:

- Formazione generale dei lavoratori neoassunti;
- Formazione specifica dei lavoratori neoassunti o al cambio mansione che preveda cambio di settore o livello di rischio:
- Formazione particolare e aggiuntiva per i Preposti;
- Formazione per i Dirigenti per la SSL;
- Formazione e addestramento per gli incaricati per la gestione delle emergenze (incendio, primo soccorso, DAE, ascensori, em. ambientali);
- Formazione e addestramento alla mansione specifica;
- Formazione e addestramento all'uso delle macchine, attrezzature, DPI e sostanze pericolose;
- Formazione per figure specifiche quali: RSPP, ASPP, RLSA, Coordinatori Sicurezza Cantieri.

Buona parte dell'attività formativa è stata erogata in modalità e-learning a causa della situazione pandemica. Nelle attività in presenza si sono adottati specifici protocolli di prevenzione con drastica riduzione del numero di partecipanti per ogni sessione, distanziamento, protezione e sanificazione.

La docenza viene affidata a personale qualificato sia interno che esterno all'organizzazione. I docenti sono sottoposti ad un percorso di valutazione delle competenze e le loro prestazioni sono monitorate anche con il coinvolgimento diretto dei lavoratori.

Per le attività formative sono previste modalità di verifica dell'apprendimento.

Promozione della salute dei lavoratori e servizi di medicina del lavoro

Il servizio di medicina del lavoro è affidato a professionisti esterni; nel 2020 il Gruppo si è avvalso di un Medico Competente coordinatore e due Medici Competenti coordinati. I Medici forniscono supporto ai Datori di Lavoro partecipando attivamente alle attività di valutazione dei rischi e ai sopralluoghi dei luoghi di lavoro al fine dell'identificazione dei pericoli e della riduzione dei rischi.

I Medici Competenti redigono piani di sorveglianza (Protocolli di sorveglianza sanitaria) specifici per ciascuna società del Gruppo tenendo conto: delle varie mansioni alle quali sono adibiti i lavoratori, dei relativi fattori di rischio, dell'età, del genere, delle condizioni soggettive dei singoli lavoratori.

L'accesso dei lavoratori al servizio di medicina del lavoro è previsto, oltre che in fase pre-assuntiva, anche mediante visite periodiche secondo le frequenze previste dai protocolli di sorveglianza sanitaria.

Inoltre, è prevista l'effettuazione di visite mediche preventive in occasione di cambi mansioni che esponano i lavoratori a rischi non precedentemente valutati oppure in caso di rientro da periodi di assenza per malattia prolungati.

I lavoratori sono informati che, se necessario, possono richiedere anche visite mediche straordinarie. Il servizio di medicina comprende anche uno specifico Sportello di Ascolto messo a disposizione dei lavoratori, a loro semplice richiesta, per fronteggiare eventuali situazioni di disagio personale.

Il servizio di medicina del lavoro è sottoposto periodicamente a valutazione delle prestazioni da parte delle funzioni interne interessate.

Nel corso del 2020 la sorveglianza sanitaria dei lavoratori ha comportato l'effettuazione di 1343 visite mediche con relativi accertamenti in funzione delle mansioni attribuite ai lavoratori e alla conseguente valutazione dei rischi per la salute.

Considerato l'incremento del numero dei lavoratori e il fatto che per alcune categorie di lavoratori le visite hanno periodicità pluriennale (pari a 2, 3 o 5 anni), il dato è considerato in linea con le rilevazioni degli anni precedenti.

Andamento infortunistico

Il perimetro dell'analisi comprende le società Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Depurazione Trentino Centrale, Dolomiti Energia Solutions, SET Distribuzione e Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Edison Energy. I registri degli infortuni del Gruppo sono riferiti alle sedi INAIL di Trento, Rovereto, Verona e Vimercate. Nel corso del 2020 non è stato registrato nessun incidente mortale e non sono pervenute informazioni su casi di malattia professionale riconducibili ad attività lavorative sotto il controllo del Gruppo.

Infortuni

		2020		
		Uomo	Donna	Totale
NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI	N°	13	1	14
SUL LAVORO	N°	12	1	13
Trento	N°	10	1	11
Rovereto	N°	2	0	2
Altre località	N°	0	0	0
IN ITINERE	N°	1	0	1
Trento	N°	1	0	1
Rovereto	N°	0	0	0
Altre località	N°	0	0	0
NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO CON GRAVI CONSEGUENZE (AD ESCLUSIONE DEI DECESSI)	N°	3	0	3
SUL LAVORO	N°	3	0	3
Trento	N°	2	0	2
Rovereto	N°	1	0	1
Altre località	N°	0	0	0
IN ITINERE	N°	0	0	0
GIORNI DI ASSENZA A CAUSA DI INFORTUNIO	giorni	400	12	412
SUL LAVORO	giorni	376	12	388
Trento	giorni	303	12	315
Rovereto	giorni	73	0	73
Altre località	giorni	0	0	0
IN ITINERE	giorni	24	0	24
Trento	giorni	24	0	24
Rovereto	giorni	0	0	0
Altre località	giorni	0	0	0
NUMERO TOTALE DI ORE LAVORATE (STIMA)	ore	1.791.064	413.617	2.204.681
Trento	ore	1.356.915	313.704	1.670.619
Rovereto	ore	395.089	80.001	475.090
Altre località	ore	39.060	19.912	58.972

Note relative ai calcoli:

Tasso di giorni di lavoro persi: (numero totale di giorni persi a causa di infortuni / totale ore lavorate)*1.000

Tasso di malattie professionali (ODR): (numero totale di casi di malattie professionali / totale ore lavorate)*200.000

Tasso di infortunio (IR): ((numero totale di infortuni) / totale ore lavorate)*1.000.000

I tassi COMPREDONO anche gli infortuni in itinere.

Le assenze per infortunio sono state calcolate sommando i giorni di assenza degli infortuni avvenuti nell'anno di accadimento computati fino al 31.12 e i giorni di assenza per infortuni avvenuti nell'anno precedente e terminati nell'anno di riferimento (per la sola parte di competenza dell'anno di riferimento).

Anche per il 2020 non essendo prontamente disponibili i dati sulle ore lavorate distinti per genere (M/F) si sono utilizzati i dati forniti dalla funzione RU aggregati per singola posizione assicurativa INAIL.

I dati relativi a numerosità e durata degli infortuni sono estratti dai registri infortuni informatizzati tramite Simpledo.net.

I dati delle malattie professionali sono stati reperiti presso la funzione RU e si riferiscono alle malattie professionali riconosciute dall'INAIL.

I dati sulle ore lavorate sono stati reperiti presso la funzione RU e sono aggregati per posizione assicurativa territoriale come definite con INAIL.

Tassi infortunistici

		2020		
		Uomo	Donna	Totale
Tasso di infortuni sul lavoro	%	7,26	2,42	6,35
Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro	%	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi)	%	1,67	0	1,36
Indice di gravità degli infortuni	%	223,33	29,01	186,88

Tassi infortunistici

		2020	2019	2018
Indice di gravità	ore	0,18	0,42	0,74
Indice di frequenza	ore	5,90	13,90	19,76

Nel corso del 2020 non sono pervenute informazioni su casi di malattia professionale riconducibili ad attività lavorative sotto il controllo del Gruppo DE.

Nel confronto fra i due periodi si riscontra una sensibile riduzione del tasso di frequenza, misurato come n. di accadimenti rapportato alle ore lavorate, passato da 15,24 del 2019 a 6,35 del 2020.

Anche per quanto riguarda il tasso di gravità degli infortuni, misurato come totale dei giorni persi per infortuni rapportati al numero di ore lavorate, si evidenzia un netto miglioramento rispetto all'anno precedente passando da 0,43 del 2019 a 0,19 del 2020.

Fra i fattori che possono aver influenzato il risultato si evidenzia la prosecuzione del progetto di BBS nel settore della raccolta dei rifiuti (DA) e della distribuzione elettrica (SET). Inoltre si evidenzia il raggiungimento dell'obiettivo "infortuni zero" sul lavoro nel settore distribuzione energia elettrica (SET). I Datori di Lavoro dispongono di accesso diretto ai dati infortunistici tramite consultazione dei registri informatizzati. Analizzano i dati statistici sull'andamento infortunistico in occasione delle riunioni periodiche. Inoltre, trimestralmente vengono rielaborati i dati progressivi ai fini del Controllo di Gestione e della trasmissione ai membri dei Consigli di Amministrazione. Con cadenza annuale i dati statistici vengono trasmessi anche agli Organismi di Vigilanza.

Maggiori informazioni relative agli indici infortunistici calcolati senza tenere conto degli infortuni in itinere sono reperibili nella Relazione di Bilancio.

Appendice





Nota metodologica e guida alla lettura

Questa quarta edizione della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario, (di seguito anche “Dichiarazione”) rappresenta per il Gruppo uno strumento di trasparenza capace di evidenziare quanto fatto durante l’anno e indirizzare gli orientamenti futuri in un’ottica di miglioramento etico-sociale e ambientale continuo.

La Dichiarazione, redatta annualmente in conformità al Decreto Legislativo 254/2016, segue i principi di riferimento internazionali per il reporting di sostenibilità delle “Sustainability Reporting Guidelines Standards” del Global Reporting Initiative (GRI) definiti nel 2016 e integrati con eventuali modifiche pubblicate successivamente dall’ente e per tempo vigenti, nonché dell’Electric Utilities Sector Supplement, con un livello di applicazione Core, che prevede la rendicontazione di almeno un indicatore per ogni tematica emersa come materiale dall’Analisi di materialità.

A partire dall’esercizio 2020 il Gruppo Dolomiti Energia rendiconta gli aspetti relativi alla salute e sicurezza secondo quanto disposto dalla nuova versione del GRI Standards 403 e ha adottato anticipatamente il nuovo GRI Standards 306 «Waste», rendicontando le informazioni relative ai rifiuti secondo le indicazioni del nuovo standard che è stato aggiornato con lo scopo di migliorare la disclosure e la misurazione degli impatti ambientali delle organizzazioni. Inoltre sono state considerate, per quanto disponibile, ai fini della predisposizione della Dichiarazione 2020 le raccomandazioni dell’ESMA, che sono state oggetto anche di un richiamo di attenzione da parte di Consob circa l’impatto della pandemia sulle tematiche non finanziarie, sulle questioni sociali e attinenti al personale, sul business model e creazione di valore, oltre ai rischi relativi al cambiamento climatico per cui si è programmato nel corso del 2021 un approfondimento specifico.

L’identificazione e la rendicontazione dei contenuti della Dichiarazione hanno tenuto in considerazione i seguenti principi dei GRI Standards: rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità, completezza, equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, affidabilità e chiarezza.

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione si riferiscono alla performance del Gruppo per l’esercizio chiuso il 31 dicembre 2020. Inoltre, è stato fornito il raffronto rispetto ai due esercizi precedenti. Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell’esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato.

Per ogni tema la Dichiarazione fornisce un quadro degli indicatori di sostenibilità utili per assicurare la comprensione delle attività svolte dal Gruppo, del suo andamento dei suoi risultati e dell’impatto prodotto dalle stesse con riferimento ai temi Ambientali, Sociali, attinenti al Personale, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione.

I contenuti presentati nella Dichiarazione, sono stati individuati come rilevanti, sia per il Gruppo che per gli stakeholder, attraverso un processo di analisi di materialità; sulla base dei temi emersi come materiali sono stati selezionati gli aspetti GRI Standards e le relative disclosures. (Cfr. paragrafo “Analisi di materialità”).

Tutti i dati e le informazioni fanno riferimento alle Società incluse nel perimetro di consolidamento utilizzato per il Bilancio consolidato al 31 dicembre 2020, salvo dove diversamente specificato. In dettaglio

nel perimetro di rendicontazione rientrano: la Capogruppo Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Energia Solutions, SET Distribuzione, Depurazione Trentino Centrale (uscita dal perimetro delle attività del Gruppo dal 2021), Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Hydro Power, Dolomiti GNL e Dolomiti Edison Energy (consolidata con il metodo integrale a partire dal 1 luglio 2020). Nel corso del 2020 la società Centraline Trentine è stata incorporata dalla neoacquisita Veneta Esercizi Elettrici che contestualmente ha assunto la denominazione di Dolomiti Energia Hydro Power srl. Hydro Investments Dolomiti Energia Srl è stata fusa per incorporazione inversa in Hydro Dolomiti Energia Srl.

La neonata Gasdotti Alpini è stata esclusa in quanto non necessaria per comprendere l'attività del Gruppo, il suo andamento, i suoi risultati e l'impatto prodotto dalle attività della stessa sui temi non finanziari.

Si evidenzia inoltre che la società Dolomiti GNL è priva di dipendenti e che la società Dolomiti Edison Energy è entrata a far parte del perimetro di consolidamento del Gruppo soltanto nella seconda metà del 2020 e pertanto i dati di tale società sono stati inclusi nella rendicontazione soltanto per il periodo 01 luglio 2020 - 31 dicembre 2020. Alla luce di tale ampliamento del perimetro di rendicontazione i dati del biennio precedente non risultano confrontabili.

Il processo di raccolta dati è stato coordinato dalla Funzione Comunicazione mediante un sistema di reporting non finanziario, che ha previsto l'utilizzo di schede di raccolta dati e un sistema informativo web-based. I dati e le informazioni non finanziarie sono state fornite, mediante tale sistema, dai responsabili referenti delle diverse funzioni aziendali delle società rientranti nel perimetro di riferimento. Il successivo controllo e approvazione degli stessi è stato gestito dalla funzione Controllo di gestione, Amministrazione e dalla funzione Energy management di Dolomiti Energia Solutions che opera un service per tutto il Gruppo oltre che dai singoli dirigenti responsabili di riferimento.

Il documento è stato oggetto di revisione da parte di una società esterna, secondo i criteri indicati nella "Relazione della Società di Revisione", consultabile in calce alla Dichiarazione.

La Dichiarazione è stata approvata dal Consiglio d'Amministrazione il 26 marzo 2021 contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio consolidato.

La Dichiarazione è predisposta in conformità al Decreto 254/2016 e costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione, ma parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2020.

La Dichiarazione integra e completa la Relazione sulla Gestione e l'ulteriore documentazione afferente.

GRI Content Index

Per una più semplice ricerca delle informazioni all'interno della Dichiarazione è disponibile di seguito l'indice analitico degli indicatori previsti dalle Linee Guida GRI Standards.

Per ogni indicatore è riportata una descrizione sintetica del contenuto, il riferimento alla pagina del presente documento o eventuali note di commento e l'indicazione di eventuali omissioni.

GRI Content Index

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	134	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	9; 37-48	
102-3	Sede principale	134	
102-4	Paesi di operatività	37	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	10-11	
102-6	Mercati serviti	37-48	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	9	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	98-99	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	59-62	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	19-20; 119-120	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	20-22	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	54; 104	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	63-65	
EU-1	Capacità installata	37-39	
EU-2	Energia netta prodotta	37-39	
EU-3	Numero di clienti, suddivisi per tipologia	9; 37-43; 48	
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	40	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente	4-7	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	23-25	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di Governance aziendale	17-18	
102-23	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	18	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
102-36	Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni	101	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco degli Stakeholder coinvolti	28-31	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	101	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli Stakeholder da coinvolgere	28-30	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	28-32	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli Stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	6;28-31; 51; 55; 96	
PROFILO DEL REPORT			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	114	
102-46	Processo di definizione dei contenuti	28-33	
102-47	Aspetti materiali identificati	32-33	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	113-114	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	113-114	
102-50	Periodo di rendicontazione	113-114	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Si tratta della quarta Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario	
102-52	Periodicità di rendicontazione	113	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio	2ª di copertina	
102-54 / 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	115-120	
102-56	Attestazione esterna	130-133	
PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016			
GRI 103	Management approach 2016	14-15	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	15	
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	65-67	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	66-67	
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
GRI 103	Management approach 2016	59-62	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	61	
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	24-25	
205-3	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese		Nel periodo di rendicontazione non sono stati segnalati episodi di corruzione.
PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 302: ENERGIA 2016			
GRI 103	Management approach 2016	69-70	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	71-74	
302-3	Intensità energetica	74	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	75	
GRI 303: ACQUA 2018			
GRI 103	Management approach 2016	89-90	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa	89-90	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	89-90	
303-3	Prelievo idrico	90	
303-4	Scarico di acqua	91	
303-5	Consumo di acqua	89-92	
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016			
GRI 103	Management approach 2016	85-88	
304-1	Siti operativi di proprietà detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti a) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	85-88	
304-2	Descrizione degli impatti significativi delle attività, dei prodotti e servizi sulla biodiversità all'interno di aree protette oppure di aree ad alto valore per la biodiversità anche se al di fuori di aree protette	85-88	
GRI 305: EMISSIONI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	76	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	76-77	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	77	
305-4	Intensità carbonica	78	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	49; 51-53; 78	
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)		Nel periodo di rendicontazione non si sono registrate emissioni atmosferiche significative di ODS (gas lesivi ozonosfera) in quanto non presenti negli impianti del Gruppo
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative	77	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
GRI 306: RIFIUTI 2020			
GRI 103	Management approach 2016	79-80	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	79-80	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	79-80	
306-3	Rifiuti prodotti	43; 81; 84	
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	45; 82	
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	46; 83	
GRI 307: RISPETTO DELLA NORMATIVA AMBIENTALE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	68-70	
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	70	
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	59-61	
308-1	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	60-61	
PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	95-97	
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	99-100	
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	101	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
GRI 103	Management approach 2016	104-108	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	104	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	96; 104-105	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	108	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	106	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	106-107	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	105-108	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	61-62	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	104; 106	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative ai sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dal Gruppo. Il Gruppo si impegna a raccogliere le informazioni necessarie nel corso dei prossimi esercizi.
403-9	Infortuni sul lavoro	109-110	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative ai dati degli infortuni dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dal Gruppo. Il Gruppo si impegna a raccogliere le informazioni necessarie nel corso dei prossimi esercizi.
403-10	Malattie professionali	110	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative alle malattie professionali dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dal Gruppo. Il Gruppo si impegna a raccogliere le informazioni necessarie nel corso dei prossimi esercizi.
GRI 404: ISTRUZIONE E FORMAZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	102-104	
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	102-103	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
GRI 103	Management approach 2016	97-98	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	18-19; 98-99	
SECTOR SPECIFIC ASPECT: ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO 2016			
GRI 103	Management approach 2016	55-56	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
EU-26	Percentuale di popolazione non servita nell'area di distribuzione dell'energia elettrica	In base alla concessione in atto e alla regolamentazione ARERA in vigore, il distributore è tenuto ad allacciare alla propria rete tutti gli utenti che ne facciano richiesta, a seguito del pagamento di un preventivo determinato in base alla regolamentazione ARERA. Tutti i centri abitati in permanenza presenti sul territorio gestito sono elettrificati.	
EU-28	Indice di frequenza di interruzione del servizio	55	
EU-29	Indice di durata media di interruzione del servizio	56	
GRI 417: ATTIVITÀ DI MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	48-49	
417-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	53	

Prospetto di raccordo tra i temi materiali, gli ambiti del Decreto Legislativo 54/2016 e i GRI Standards

Temi materiali identificati	Topic-specific GRI standards di riferimento	Ambiti del Decreto Legislativo 254/2016	Perimetro degli impatti	
			Impatti interni al gruppo	Impatti esterni al gruppo
Etica e integrità nella gestione del business	General Disclosure (GRI 102-12, 102-16) Rispetto della normativa ambientale (GRI 307)	Società Ambiente Personale Diritti Umani Anticorruzione Catena di fornitura	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività Istituzioni Competitor Ambiente Investitori Risorse umane Fornitori Azionisti Media
Welfare aziendale e salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza sul lavoro (GRI 403)	Personale Diritti Umani Catena di fornitura	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Risorse umane
Gestione delle emergenze e business continuity	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Società Ambiente Personale	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Clienti Media Ambiente
Uso efficiente e sostenibile dell'acqua	Acqua (GRI 303)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Ambiente Collettività
Lotta alla corruzione	Anticorruzione (GRI 205)	Anticorruzione	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Fornitori Competitor Investitori Istituzioni
Accessibilità, efficienza e affidabilità del servizio	Efficienza del sistema (G4-EU12) Accessibilità del servizio (G4-EU26, G4-EU28, G4-EU29)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività
Innovazione, qualità, sicurezza del servizio e ascolto e soddisfazione del cliente	General Disclosure (GRI 102-43)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività
Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Clienti Ambiente
Mitigazione dell'esposizione ai rischi e sviluppo delle opportunità di business	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Personale Diritti Umani Catena di fornitura Ambiente Anticorruzione Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Clienti Investitori Risorse umane Fornitori Azionisti

Innovazione tecnologica, efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	Energia (GRI 302) Emissioni (GRI 305)	Ambiente Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Clienti Ambiente Investitori
Riduzione dei rifiuti e ricorso a metodi di smaltimento responsabili	Rifiuti (GRI 306)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Clienti Ambiente
Operatività radicata sul territorio	Performance economica (GRI 201)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività
Rapporto con la comunità e le istituzioni locali	General Disclosure (GRI 102-13) Performance economica (GRI 201) Impatti economici indiretti (GRI 203)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Tutti gli Stakeholders
Wellbeing, conciliazione vita lavoro e tutela dell'occupazione	Occupazione (GRI 401)	Personale Diritti Umani	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Risorse umane
Qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Ambiente	Dolomiti Ambiente	Clienti Società Collettività
Supporto alla comunità e al terzo settore	Impatti economici indiretti (GRI 203)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Istituzioni
Selezione, gestione e controllo dei fornitori e appaltatori secondo criteri di correttezza, trasparenza e sostenibilità sociale e ambientale	Pratiche di approvvigionamento (GRI 204) Valutazione ambientale dei fornitori (GRI 308)	Diritti Umani Catena di fornitura Ambiente Anticorruzione	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Fornitori Collettività
Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette	Attività di marketing ed etichettatura dei prodotti e servizi (GRI 417)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività Media
Valorizzazione di sostenibilità nella Governance e nei rapporti con la comunità finanziaria	Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Personale Diritti Umani Catena di fornitura Ambiente Anticorruzione Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Investitori Azionisti
Formazione e sviluppo del personale	Istruzione e formazione (GRI 404)	Personale	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Risorse umane Clienti
Sensibilizzazione all'uso sostenibile delle risorse	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Ambiente
Biodiversità e protezione del capitale naturale	Acqua (GRI 303) Biodiversità (GRI 304)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Ambiente

Allegati

Rifiuti

Ripartizione dei Rifiuti raccolti a Trento e Rovereto (tonnellate)

	2019	2018	2019	2018
	RACCOLTE ROVERETO		RACCOLTE TRENTO	
Carta e cartone	2.749	2.770	9.113	9.348
Vetro	1.436	1.383	4.744	4.697
Verde	1.202	1.186	3.294	2.953
Rifiuti organici	4.281	4.224	14.401	14.283
Imballaggi metallici	-	-	18	14
Multimateriale *	1.542	1.538	5.147	5.275
Ingombranti	626	530	1.378	1.509
Legno	938	800	2.419	2.287
Inerti	1.060	923	2.505	2.425
RAEE	305	308	788	754
Metalli	240	206	697	663
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)	121	119	365	371
Abiti usati	132	77	448	388
Residuo	3.129	3.133	8.495	8.798
Spazzamento	562	530	1.101	1.191
TOTALE	18.322	17.726	54.911	54.956

* comprende plastica CER 200139 e imballaggi In plastica

** comprende altri rifiuti urbani pericolosi e altri rifiuti urbani non pericolosi

*** La differenza rispetto ai dati indicati per il 2018 è dovuta ad arrotondamenti dei valori.

Kg pro capite a Trento e Rovereto

	2019	2018	2019	2018
	KG PRO CAPITE ROVERETO		KG PRO CAPITE TRENTO	
Carta e cartone	67,5	68,3	75,2	77,4
Vetro	35,3	34,1	39,1	38,9
Verde	29,5	29,3	27,2	24,5
Rifiuti organici	105,1	104,2	118,8	118,3
Imballaggi metallici	0,0	-	0,2	0,1
Multimateriale *	37,9	37,9	42,5	43,7
Ingombranti	15,4	13,1	11,4	12,5
Legno	23,0	19,7	20,0	18,9
Inerti	26,0	22,8	20,7	20,1
RAEE	7,5	7,6	6,5	6,2
Metalli	5,9	5,1	5,8	5,5
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)	3,0	2,9	3,0	3,1
Abiti usati	3,3	1,9	3,7	3,2
Residuo	76,8	77,3	70,1	72,9
Spazzamento	13,8	13,1	9,1	9,9
TOTALE	449,7	437,3	453,0	456,2

* comprende plastica CER 200139 e imballaggi in plastica

** comprende altri rifiuti urbani pericolosi e altri rifiuti urbani non pericolosi

Rifiuti autoprodotti* per tipo e metodo di smaltimento

		2019**	2018
Rifiuti pericolosi	t	127,22	368,3
Rifiuti non pericolosi	t	2.634,63	3.236,1
TOTALE	t	2.761,80	3.604,4
RIFIUTI PRODOTTI (per metodo di smaltimento)			
Riciclo	t	4,57	ND
Recupero (incluso il recupero di energia)	t	1.140,78	2.006,7
Discarica	t	10,40	ND
Altro (specificare in nota)	t	1.606,04	ND

* I dati non includono Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Gnl.

** Il dato 2019 è calcolato con modalità diverse rispetto agli esercizi precedenti non è quindi sempre confrontabile.

Acqua

Prelievi idrici

		2019
ACQUE SUPERFICIALI (TOT.)	Megalitri	16.847.005,65
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	16.847.005,65
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	0
ACQUE SOTTERRANEE	Megalitri	30.834,84
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	30.834,84
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	0
ACQUE DI PROCESSO (TOT.)	Megalitri	7.394,01
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	4.571,01
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	2.823,00
ACQUE DA SERVIZI DI FORNITURA (TOT.)	Megalitri	26.245,02
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	36,02
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	Megalitri	26.209,00
TOTALE PRELIEVO DI ACQUA	Megalitri	16.911.479,52

Grazie a un miglioramento del sistema di reporting i dati relativi ai prelievi e agli scarichi idrici sono stati rendicontati con lo standard GRI 303: acqua e scarichi idrici nella versione 2018, obbligatorio per i report a partire da gennaio 2021, ma per il quale il Global Reporting Initiative ne incoraggia l'adozione anticipata. Inoltre, si ricorda che la rendicontazione relativa agli scarichi idrici del GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016 (Informativa 306-1) è stata aggiornata e si trovano nel GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018

Scarichi idrici

		2019
SCARICHI IDRICI PER DESTINAZIONE		
TOTALE SCARICHI IDRICI	Megalitri	4.055,66
Di cui acque superficiali	Megalitri	0,81
Di cui in fognatura	Megalitri	4.054,85
SCARICHI IDRICI PER TIPOLOGIA		
TOTALE SCARICHI IDRICI	Megalitri	4.036,45
Acqua dolce (≤1,000 mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	0
Altra acqua (>1,000 mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	4.036,45

Volumi di acqua utilizzata per fonte di provenienza

	u.m.	2018
PER CONSUMI SEDI AZIENDALI*****		
acque da acquedotto (industriale e civile)	m ³	5.765
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI		5.765
PER ATTIVITÀ CICLO IDRICO E IMPIANTI ECOLOGICI		
acque sotterranee (da pozzo o da sorgente)	m ³	22.923.826
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI		22.923.826
PER ATTIVITÀ COGENERAZIONE		
acque da acquedotto (industriale e civile)	m ³	49.095
acque sotterranee (da pozzo)	m ³	6.509
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI	m³	55.604
PER PRODUZIONE IDROELETTRICA		
Acque superficiali (da fiumi e laghi)**	m ³	16.033.484.117
acque sotterranee (da pozzo)*		453.548
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI		16.033.937.665
PER ATTIVITÀ IGIENE URBANA****		
acque da acquedotto (industriale e civile)	m ³	26.198
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI	m³	26.198

* Il dato si riferisce ai pozzi di raffreddamento a servizio e degli impianti di Bussolengo e Chievo.

** Il dato si riferisce ai volumi utilizzati dagli impianti Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Energia Holding.

*** Il dato presente nella DNF 2017 pari a 12.138.726.881 non includeva le acque da pozzo utilizzate.

**** Il dato è riferito al sito operativo di Dolomiti Ambiente Srl di Trento (tangenziale ovest) e misurato con contatore acqua posto all'ingresso acquedotto, di questi 7405 m3 sono utilizzati per il processo produttivo del lavaggio e sono misurati attraverso un apposito contatore posto all'ingresso dell'impianto di lavaggio. Non sono ritenuti rilevanti i dati delle altre sedi operative della società. Questi sono i dati rilevati e misurabili, si segnala che per l'attività di spazzamento e lavaggio strade vengono effettuati prelievi dagli idranti in città

***** Per il 2017 sono considerati i consumi delle sedi di Trento via Fersina e Rovereto via Manzoni. I consumi 2018 considerano tutti i contatori acqua in capo a Dolomiti Energia Holding. Data l'estensione del perimetro di rendicontazione, i dati 2017 e 2018 non sono confrontabili".

Scarichi idrici, acque reflue (quantitativo scaricato)*

		2018
da attività igiene urbana (scaricata nel Sistema fognario pubblico)	m ³	8.880
da ciclo idrico e impianti ecologici (scaricata nel Sistema fognario pubblico e in minima parte in fosse settiche)*	m ³	22.923.826

* Il totale dei metri cubi che arrivano al depuratore vengono calcolati come percentuale (90%) del volume di acqua immesso nella rete di Acquedotto (il totale dei Comuni gestiti da Novareti), al netto delle perdite, che sono stimate con l'analisi dei minimi notturni, al 15%. Le acque bianche non sono depurate e vanno direttamente ai corsi d'acqua superficiali.

Infortunati

Infortunati

	UOMINI			DONNE			TOTALE		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
NUMERO INFORTUNI	29	37	43*	4	5	6	33	42	49*
SUL LAVORO	27	33	38*	3	4	3	30	37	41*
Trento	n° 20	29	33*	3	3	0	23	32	33*
Rovereto	n° 7	4	5	0	1	2	7	5	7
Altre località (Verona+Vimercate)	n° 0	0	0	0	0	1	0	0	1
IN ITINERE	2	4	5*	1	1	3	3	5	8*
Trento	n° 2	3	3*	1	1	2	3	4	5*
Rovereto	n° 0	1	2	0	0	1	0	1	3
Altre località (Verona+Vimercate)	n° 0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASSENZE DOVUTE A INFORTUNIO**	713	1.393	965*	214	190	117*	927	1.583	1.082*
Sul lavoro	giorni 669	1.214	776*	206	168	21	905	1.382	797*
In itinere	giorni 14	179	189*	8	22	96*	22	201	285*

* Il dato 2017 è stato ricalcolato secondo le nuove modalità di cui sotto ed è quindi diverso da quanto indicato in DNF 2017.

** Le assenze per infortunio sono state calcolate sommando i giorni di assenza degli infortuni avvenuti nell'anno di accadimento computati fino al 31.12 e i giorni di assenza per infortuni avvenuti nell'anno precedente e terminati nell'anno di riferimento (per la sola parte di competenza dell'anno di riferimento).

I dati delle malattie professionali sono stati reperiti presso la funzione RU e si riferiscono alle malattie professionali riconosciute dall'INAIL.

Ore lavorate

	2019	2018	2017
Trento	ore 1.672.575	1.643.389	1.598.650
Rovereto	ore 435.049	423.931	422.206
Altre località (Verona+Vimercate)	ore 58.410	58.567	61.528
NUMERO TOTALE DI ORE LAVORATE (stimato)*	2.166.034	2.125.887	2.082.384

* Anche per il 2019 non essendo prontamente disponibili i dati sulle ore lavorate distinti per genere (M/F) si sono utilizzati i dati forniti dalla funzione Risorse Umane aggregati per singola posizione assicurativa INAIL. Tasso di malattie professionali (ODR): (numero totale di casi di malattie professionali / totale ore lavorate) * 200.000 - Metodo di calcolo suggerito dal GRI. I tassi COMPREDONO anche gli infortuni in itinere.

Tassi infortunistici

	2019	2018	2017
Indice di gravità**	ore 0,42	0,74	0,52*
Indice di frequenza**	ore 13,90	19,76	23,53*

* Il dato 2017 è stato ricalcolato secondo le nuove modalità ed è quindi diverso da quanto indicato in DNF 2017.

** Tasso di giorni di lavoro persi (Indice di gravità): (numero totale di giorni persi a causa di infortuni / totale ore lavorate)*1.000
Tasso di infortunio (Indice di frequenza): ((numero totale di infortuni) / totale ore lavorate)*1.000.000

Relazione della Società di revisione





KPMG S.p.A.
 Revisione e organizzazione contabile
 Via Leone Pancaldo, 70
 37138 VERONA VR
 Telefono +39 045 8115111
 Email it-fmauditaly@kpmg.it
 PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, comma 10, del D.Lgs. 30 dicembre 2016 n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

*Al Consiglio di Amministrazione della
 Dolomiti Energia Holding S.p.A.*

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Dolomiti Energia (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 marzo 2021 (di seguito anche la "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale della Dolomiti Energia Holding S.p.A. per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") e i supplementi di settore "*Electric Sector Supplement*" (applicazione Core), da essi individuato come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art. 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.



Gruppo Dolomiti Energia
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2020

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Dolomiti Energia Holding S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli e altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.



- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
- 4 Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto, lettera a).

5. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Dolomiti Energia Holding S.p.A. e con il personale delle società Dolomiti Energia S.p.A., Set Distribuzione S.p.A., Hydro Dolomiti Energia S.r.l. e Novareti S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo,
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le sedi di Rovereto, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato interviste indirizzate ai rispettivi responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Dolomiti Energia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3



Gruppo Dolomiti Energia
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2020

e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e i supplementi di settore "Electric Sector Supplement" (applicazione Core).

Verona, 14 aprile 2021

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Massimo Rossignoli'. The signature is written in a cursive, flowing style.

Massimo Rossignoli
Socio

L'allegata relazione della società di revisione ed il documento DNF a cui si riferisce sono conformi a quelli depositati presso la sede legale della Dolomiti Energia Holding S.p.A. e, successivamente alla data in essa riportata, KPMG S.p.A. non ha svolto alcuna procedura di revisione finalizzata ad aggiornare il contenuto della relazione stessa.

Coordinamento editoriale
Comunicazione Dolomiti Energia Holding

Si ringraziano tutti i colleghi
che hanno collaborato alla realizzazione

Dolomiti Energia Holding spa
Via Manzoni 24
38068 Rovereto (TN)
www.gruppodolomitienergia.it

Il documento è pubblicato sul sito
www.gruppodolomitienergia.it

