



**DOLOMITI
ENERGIA
GROUP**

Consolidated Non-Financial disclosure 2018

Pursuant to Italian Legislative Decree no. 254 of 2016

For information or comment on this disclosure,
an email can be sent to comunicazione@dolomitienergia.it

Cover: John Grade - **Reservoir**
Photo: Giacomo Bianchi - Arte Sella

CONSOLIDATED NON-FINANCIAL DISCLOSURE 2018

Pursuant to Italian Legislative Decree no. 254 of 2016

Contents

LETTER TO STAKEHOLDERS	4
The Dolomiti Energia Group	8
History	9
Profile and main activities	12
Mission and values	15
Creation of economic value	18
Responsible governance	20
Governance model	21
Managing corporate risks	24
Rules and tools for integrity	26
Fight against active and passive corruption	28
The sustainability of the Dolomiti Energia Group	31
Stakeholders	31
Analysis of priorities	35
Sustainable products and services	38
Products and services offered	39
Customer relations: transparent, clear and honest	49
Promoting renewable energy and energy efficiency	52
Accessible, efficient and reliable services	56
Raising awareness on sustainable use of resources	57
Suppliers and the communities	58
The supply chain	59
Responsible relations with communities	61
Research and innovation	64
Protection of the environment	66
Managing environmental impacts	68
Energy consumption	69
Atmospheric emissions	72
Waste management	74
Protecting biodiversity	76
The people	80
Commitment towards employees	81
Skills development and training	87
Attention paid to work health and safety	88
Independent Auditors' report	92
Appendix	96
Methodological note and guide to interpretation	97
GRI Content Index	98
Report on reconciliation between material topics, the areas covered by Italian Legislative Decree 254/2016 and the GRI Standards	103

Letter to stakeholders

Dear **Stakeholders**,

the second Non-Financial Disclosure of the **Dolomiti Energia Group** is an opportunity to share the activities carried out and results achieved over the last year, by integrating our commitment to sustainability with our strategic and business objectives.

For the Dolomiti Energia Group, awareness of the impact it has on the lives of the communities in which it operates and which it serves is reflected in a corporate culture based on transparency, a customer-centric approach, respect for the environment and constant improvement of human resources. The Group's management seeks to generate competitive services, shared value and positive economic results through a sustainable development model.

The positive business results achieved represent a starting point for the promotion of plans and projects, with the aim of further boosting the Group's competitiveness on the market and responding to future challenges to ensure responsible growth of the business.

During 2018, the Group continued its commitment to guarantee ever greater accessibility, quality and reliability of services, a growing ability to generate from eco-friendly sources and consolidated experience in the field of renewable energies and **energy efficiency**.

The initiatives in the area of efficient use of resources have promoted dedicated solutions to customers, for energy savings and to analyse and reduce consumption, but also gas and energy offers which included energy efficiency services. Energy saving initiatives have been implemented at customers and partners, e.g. the improvement of the energy efficiency of public lighting in certain municipalities, and the Group has ensured business and retail customers are able to receive energy supplies exclusively from renewable sources. In order to offer families innovative tools able to integrate energy requirements of individuals with the collective need for greater social and environmental sustainability, partnerships have been launched, which offer concrete and accessible opportunities to save energy, consume 100% clean energy and make an everyday contribution to initiatives to protect the environment and safeguard future generations or social and charity projects.

The commitment in favour of the **circular economy** has been developed by maintaining excellent levels of separate waste collection in the local areas served and the 'Più con meno' (more with less) project, aimed at raising awareness of the importance of reducing waste and the wasting of materials, water and food and to re-use resources at school and in the daily lives of parents, teachers and students.

The Group's contribution to tackling climate change and reducing emissions has manifested itself in the increase of production from renewable sources, including through the acquisition of 100% of Centraline Trentine, a company active in the management of equity investments in the hydroelectric sector and the acquisition of 40% of Dolomiti GNL, bringing the Group's stake to 100%. Dolomiti GNL's commitment to the development of small-scale LNG plants was confirmed last year through the inauguration of a new Liquefied Natural Gas plant to power the industrial activities of Fivè.

With regard to electric mobility, 2018 paved the way for a crucial partnership, aimed at expanding the current infrastructure of charging stations across the whole of Italy. These stations are powered with 100% renewable energy, in line with local and national electric mobility plans and the EU's targets for reducing carbon dioxide emissions from vehicles.

During the year, innovation activities continued with the implementation of solutions to develop and digitise corporate processes within the context of customer operations, the running and advanced management of smart networks and industry 4.0. There was further development of the gas and electricity distribution networks to make energy services accessible to an ever greater number of people. In order to ensure the continuity and quality of services to citizens, measures were launched in 2018 (and will continue in 2019) for the safety, security and resilience of networks, particularly electricity distribution networks, which are now more than ever prey to extreme weather events.

In 2018, in order to facilitate a greater balance between work and personal life and more flexible management of employees' working time, the Group's commercial company has continued to develop the initiatives envisaged in the Family Audit certification process, introduced a new flexi-time system for all employees, experimented with the introduction of teleworking stations located in employees' homes and/or at the nearest office, enabling some staff to work remotely for part of the week. A survey began during the year on organisational well-being within the Group. This will continue in 2019.

Last year also saw the completion of the definition and implementation of a new method for the mapping and overall assessment of Group risks, based on the internal audit model. A whistle-blowing process has been identified through the reinforcement of the Code of Conduct and the organisation and control model pursuant to Italian Legislative Decree 231/01, the development of a whistle-blowing procedure, the activation of a new computerised channel for the collection of reports and the appointment of a new Group reports committee. The activities developed for the training of Group staff, through e-learning, on issues concerning the Code of Conduct, 231 Model, anti-corruption measures and the whistle-blowing process, will also continue in 2019.

As regards workplace safety, the activities conducted during the previous year, to reduce the frequency and seriousness of accidents, through projects aimed at implementing models promoting safe behaviour, based on the BBS (Behaviour Based Safety) method, will continue in 2019 at Set, Dolomiti Ambiente and in the operational sectors of the Holding Company (Laboratory and Warehouse).

There will also be further activities in 2019 to promote and facilitate guided tours of our plants by customers, schools and citizens, to interest the public in more sustainable use of resources; a campaign will also be launched to improve separate urban waste collection and raise awareness of correct waste sorting. More steps will be taken to revise operating processes and increase overall efficiency and reduce the use of paper, thanks to the implementation of paperless processes and systems and the adoption of information systems to manage operating staff (Work Force Management).

The sustainability strategy of the Dolomiti Energia Group seeks to integrate, with ever greater efficiency, business and responsibility in the various sectors of activity: ethics, safe and secure infrastructure, respecting others, energy and water efficiency and savings, accessibility of services, reducing emissions, electric mobility, sustainable water management, district heating, workplace safety, human rights, saving resources, responsible consumption, smart networks. We must remain committed to being competitive on the market and offering accessible and reasonable products and services aimed at reducing emissions as we improve our communication, interaction and meetings with internal and external stakeholders. The challenge in the immediate future will be general well-being: to meet the needs of the communities in which the Group operates and mediate the interests of stakeholders, public and private shareholders, institutions, employees and suppliers, customers and citizens with the goal of creating shared, long-term value for everyone.

The Chairman
Massimo De Alessandri

The Dolomiti Energia Group

1.1 million
tonnes of carbon dioxide prevented thanks to supplies 100% green
(1.2 million tonnes in 2017)

96%
Energy generated from renewable sources
(93% in 2017)

25,987
hours of training provided during the year
(25,407 hours in 2017)

1,345
people
(1,327 in 2017)

3,705 GWh
Energy generated
(2,389 GWh in 2017)

80,3%
Average separate waste collection (Trento Rovereto)
(80,7% in 2017)

€ 1,460
million in total revenue and other income
(1,426 in 2017)

63%
public shareholders

€ 51.2
million in investment
(€ 42.5 million in 2017)

History

2001-2002

SIT and ASM, the historic public services companies of Trento and Rovereto, merged and became Trentino Servizi.

ASM Brescia (today A2A) joined the shareholding structure as an industrial partner. Tecnofin, Trentino Servizi, FT Energia and ISA formed Dolomiti Energia.

SET Distribuzione was established.

2003

Trenta was established and absorbed the commercial activities of Trentino Servizi, STET and AIR.

2005

SET Distribuzione took over the electricity distribution activities throughout most of the Trentino area.

Dolomiti Energia acquired 10% of Delmi.

2008

Hydro Dolomiti Enel and Dolomiti Edison Energy were established, joint ventures 51% held by Dolomiti Energia and into which Enel and Edison deliver their hydroelectric production in Trentino.

2009

Trentino Servizi was incorporated by Dolomiti Energia.

Dolomiti Energia bought out 39.6% of Giudicarie Gas, acquired 67% of Multiutility and 100% of Avisio Energia.

AGSComm was merged into Trenta.

Avisio Energia took the name Dolomiti Reti, a company active in cogeneration, district heating, water cycle and gas distribution.

2010

The high voltage networks owned by the Group were sold to Terna.

Dolomiti Energia acquired 20% of PVB Power Bulgaria.

Trenta bought the electricity and gas sales business unit from PVB Power.

Trenta acquired the sales activities and SET Distribuzione the electricity distribution activities of the Municipal Electricity Company of Ossana.

Dolomiti Energia acquired five small diversion plants from Hydro Dolomiti Enel in Trentino.

2011

Dolomiti Energia transferred the electricity distribution and measurement business unit to SET Distribuzione.

SF Energy, a joint venture between Dolomiti Energia, SEL and Enel Produzione was formed for managing the San Floriano hydroelectric plant.

Dolomiti Energia acquired 24.9% of Bio Energia Trentino, a company active in treating organic waste for the production of electricity and compost for farming.

2012

Dolomiti Energia became 7% shareholder of Edipower after Delmi was incorporated in Edipower.

SET Distribuzione acquired the electricity distribution activities in the Municipalities of Avio and Vermiglio; the respective sales activities were transferred to Trenta.

2013

SET acquired the electricity distribution activities in the Municipality of Fai della Paganella; the sales activities were transferred to Trenta.

2014

The Group entered the Liquefied Natural Gas business with the start-up of Dolomiti GNL, and the energy efficiency business with the formation of Dolomiti Energy Saving.

Dolomiti Ambiente was formed, to which Dolomiti Energia transferred the Municipal Sanitation service business unit.

The Municipality of Palù del Fersina leased its electricity distribution business to SET Distribuzione.

A2A left the shareholding structure of Dolomiti Energia and, at the same time Dolomiti Energia sold all its shares held in Edipower.

2015

Dolomiti Energia strengthened its equity investment in SF Energy by going up to 50% of the company that holds the San Floriano licence.

Acquisition of the gas distribution business unit regarding the Municipality of Mezzolombardo was completed.

2016

Dolomiti Energia rose to 60% ownership of Hydro Dolomiti Enel, which became Hydro Dolomiti Energia.

Trenta became Dolomiti Energia and sold its trading business unit to Multiutility.

All activities concerning sales to the end customers were concentrated in the new Dolomiti Energia. The company operates with two brands: the Dolomiti Energia brand for the free market and the Trenta brand for the market subject to additional safeguards.

Multiutility transferred the end customer sales business unit to Dolomiti Energia.

IVI GNL was formed to develop the Liquefied Natural Gas market in Sardinia.

Multiutility became Dolomiti Energia Trading.

The parent company Dolomiti Energia became Dolomiti Energia Holding.

Dolomiti Reti took the name Novareti.

SET Distribuzione acquired the Predazzo electricity distribution network management and transferred management of the Sagron Mis and Vanoi networks to ARE, a distribution company of the ACSM Primiero Group.

2017

SET Distribuzione transferred the Pozza di Fassa electricity distribution network and its utilities to Consorzio Elettrico di Pozza di Fassa and the electricity distribution network of Mezzolombardo, Mezzocorona and San Michele all'Adige to AIR.

Dolomiti Energia Holding became 100% owner of Dolomiti Energy Saving, which was then liquidated.

Dolomiti Energia Holding acquired 100% of North Energy Service Company - Nesco srl, which deals in energy efficiency

and is a UNI CEI 11352:2014 certified company that has UNI CEI 11339 certified Esperti in Gestione dell'Energia (EGE - Energy Management Experts).

Dolomiti Energia Rinnovabili acquired a stake of share capital of Consorzio Stabile Energie Locali.

SET acquired the electricity distribution activities in the Municipality of Isera; the sales activities on the market subject to additional safeguards were transferred to Trenta.

2018

SET acquired the electricity distribution activities in the Municipality of Molveno; the sales activities on the market subject to additional safeguards were transferred to Dolomiti Energia managed through the Trenta brand.

Dolomiti Energia Holding acquired 40% of Dolomiti GNL, a company operating in the Liquefied Natural Gas sector, thus bringing its stake in the company to 100%, and 100% of the company Centraline Trentine.

The union of electricity networks in Alta Valsugana was launched, thanks to the integration of the electricity distribution networks of Set Distribuzione and STET.

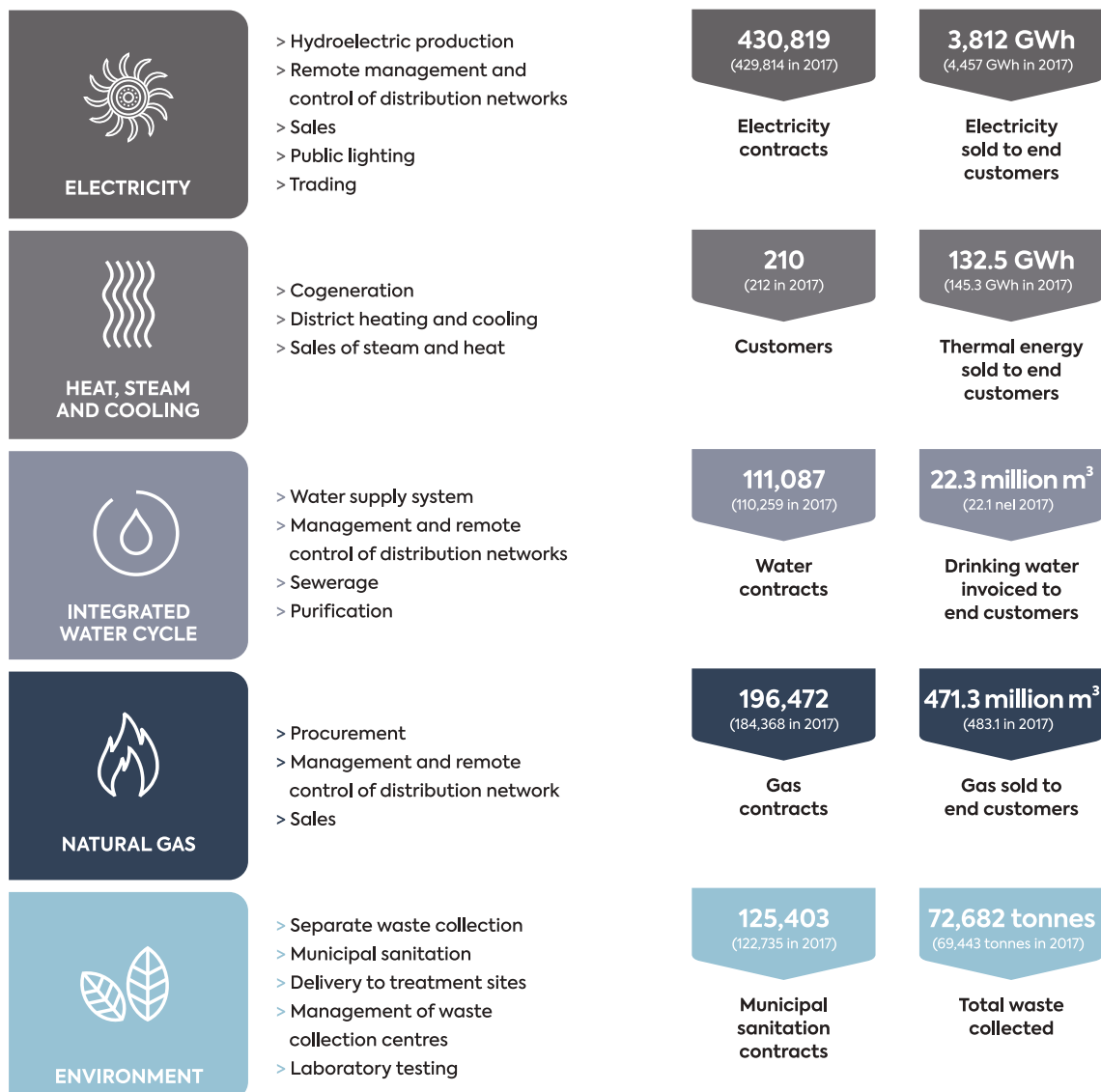
The union of Nesco and Dolomiti Energia Rinnovabili leads to the creation of Dolomiti Energia Solutions, a company dedicated to energy efficiency.

Dolomiti Energia acquired the gas customers in the municipality of Isera..

Profile and main activities

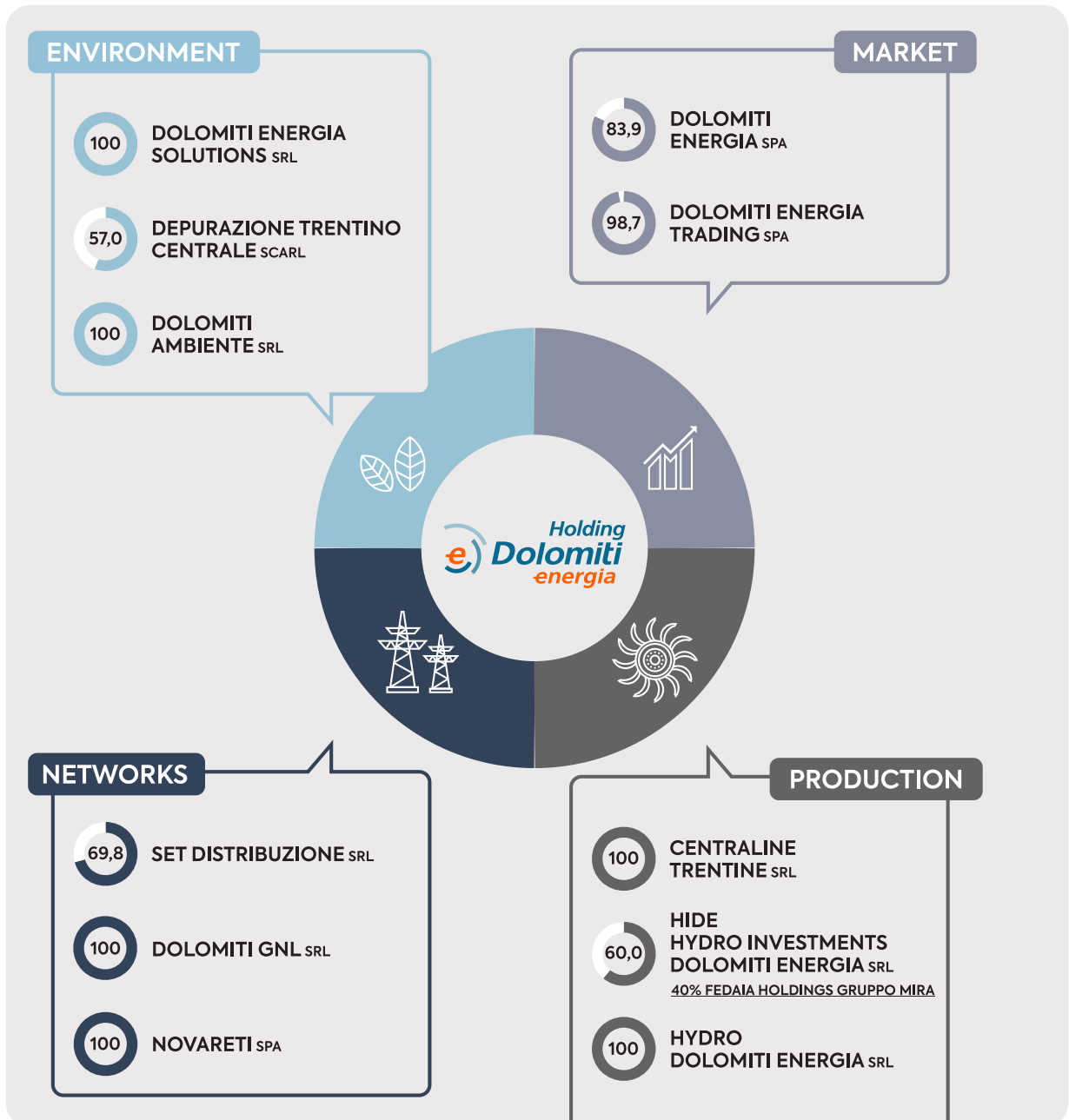
Today the **Dolomiti Energia Group** is one of the major multi-utility companies in Italy. The Group is active in the entire energy supply chain (production, distribution and sale of electricity, distribution and sale of gas, cogeneration and district heating), management of the integrated water service (drinking water, sewerage and purification), management of the **environmental services** (collection, waste disposal, street sweeping, laboratory testing), public lighting services and in the **energy efficiency** field.

Activities managed



For more information on the quantitative and economic data, please refer to the 2018 Report on Operations published on the website www.gruppodolomitienergia.it

Corporate structure

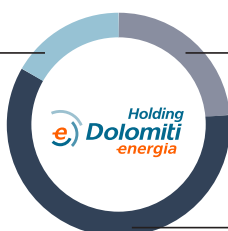


consolidation perimeter

*consolidated in shareholders' equity

14,0%
OTHER
UTILITIES

23,2%
PRIVATE
PARTNERS



62,8%
GOVERNMENT
AGENCIES

50,0 *SF ENERGY SRL
50% ALPERIA

51,0 *DOLOMITI EDISON ENERGY SRL
49% EDISON

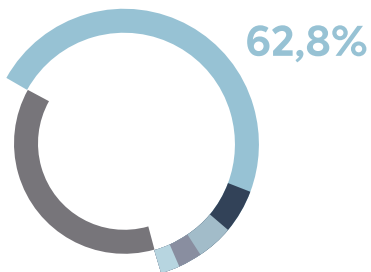
19,9 PRIMIERO ENEGIA SRL

Ownership structure

The Dolomiti Energia Group is fully controlled by Dolomiti Energia Holding SpA, on which the various operational companies depend.

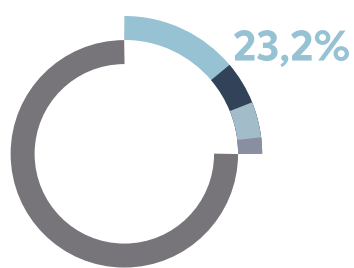
The shareholders of reference of Dolomiti Energia Holding are the Municipal Administrations of Rovereto and Trento. Also the Municipalities of Mori, Ala, Volano, Calliano and Grigno, together with many other Trentino Municipalities, hold investments in the Company, totalling 3% of the share capital.

Government agencies



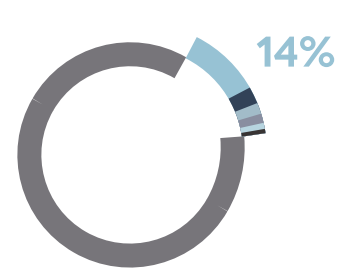
- **47,8%**
FinDolomiti Energia
(Joint Shareholders with 33.3% of the shares each Municipality of Trento, Rovereto and Trentino Sviluppo)
- **5,8%**
Municipality of Trento
- **4,3%**
Municipality of Rovereto
- **2,9%**
Other Trentino Municipalities
- **2%**
BIM

Private partners



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

Other utilities



- **8,1%**
Treasury shares
- **1,8%**
STET
- **1,2%**
AGS
- **1,1%**
Other Trentino Utilities
- **1%**
AIR
- **0,8%**
ACSM Primiero
(0,6% Primiero Energia
0,2% ACSM)

Mission and values

The historical presence in the province of the companies that gave rise to the Dolomiti Energia Group has reinforced an image corresponding to safety, ecology and quality of service in the minds of its customers. The Dolomiti Energia Group sets out to confirm and reinforce this image, above all in the current period of heated competition and growing complexity of the market, by committing itself to its customers and to its stakeholders inside and outside to a continuous and gradual improvement of the service and of performance, both environmental and health and safety.

This **commitment** takes concrete form through a strong technological innovation capability aimed at efficiently meeting the needs of customers by optimising the processes and singling out integrated and customised solutions, protecting the environment, guaranteeing improvement in the health and safety conditions for the company's personnel and its external collaborators.

The starting point for the strategies of the Dolomiti Energia Group and the first ethical principle of its actions is observance of the instructions given by the Competent Authorities in compliance with the applicable laws. The framework of reference of the values that inspire the policies and operational style of the Dolomiti Energia Group and that take shape branch out from this principle.

CUSTOMERS

Knowledge of **citizens' needs** and its bond with the territory are the primary references of the company's business, which aims at **satisfying customers** and at integrating and continuously improving the **quality of its services**. This is why the Dolomiti Energia Group considers having direct contact with the customer and creating a relationship based on the following as essential:

- **trust**: knowing how to win over the esteem of the customers through conduct marked by expertise, reliability, honesty and guiding the customer to the most reasonable solutions.
- **Helpfulness and flexibility**: the ability to adapt to the customers' needs.
- **clarity**: providing simple and understandable answers.
- **attention**: knowing how to listen to customers in order to understand their expectations, even if concealed.
- **reliability**: to keep fulfilling commitments made with customers, always.

HUMAN RESOURCES

The Dolomiti Energia Group is aware that the functioning of the organisation, the attainment of objectives and the improvement of occupational **health** and **safety** conditions depend on the basic contribution of all employees.

The Company therefore pays enormous attention to human resources:

- by bolstering the spirit of teamwork;
- by creating the conditions for a creative expression of the talents that every person has;
- by motivating and involving the personnel in development of the projects and attainment of the objectives;
- by offering the opportunities for skills, knowledge and capabilities to grow in the work environment and through training plans;
- by creating an emotional state and relational climate based on openness, fairness and respect for the personal character, thought and opinions of each individual;
- by creating and fomenting a management climate able to motivate, recognise and gratify the contribution at the team and single individual level.

INNOVATION

The Dolomiti Energia Group has a strong bond with the territory from which the need to improve the present and future impact on the environment emerges. Therefore, it is inclined to invest in innovation in order to improve both **protection of natural resources** and sustainability of energy sources, and the health and safety conditions of the workers and stakeholders.

SUPPLIERS

Involving the suppliers in **complying with the quality**, environmental and safety **standards** in order to build a proactive and cooperative relationship that can prevent the risks associated with the company's activity and that can **protect the environment** is just as important.

CONTINUOUS IMPROVEMENT

According to the Dolomiti Energia Group, continuous improvement represents the cultural, intellectual and motivational foundation of the organisation. The ability to be able to take risks at all levels is the requisite necessary in order to guarantee successful prospects in service provided to the customer, in respecting the environment, in pursuing health and safety prevention, in satisfying personnel and in **maintaining the competitive level**.

With this approach, the Dolomiti Energia Group therefore plans to name itself promoter of the **ethos of quality**, health and safety and of environmental protection both with its own employees and with its external collaborators.

Values

The mission, values and objectives of the Dolomiti Energia Group are heavily influenced by the type of public utility of the Group's activities, observance of current legislation and use of the natural and local resources.

Strategy

The Dolomiti Energia Group has modulated its objectives and development strategies in a perspective not only local, but also outside the region and nationwide. In this sense, the Dolomiti Energia Group intends to:

- confirm, strengthen and develop its presence on the territory of reference by providing services always of higher quality, with particular attention paid to the ecology, safety, sustainability and service excellence aspects;
- aim at a proper balance between the regulated activities and those distinctive of the free market;
- reinforce its presence on the multi-utility market, both as regards production and procurement, and as regards the distribution and marketing of energy products and services, with a particular focus on the reduction of climate-altering emissions, saving resources, energy efficiency and savings and the development of smart networks.

The Group has singled out a number of strategic lines in order to achieve these important objectives:

- identify, promote and intensify synergies with its industrial partners regarding the policy of procurement of energy products, development of scale economies, participation in initiatives in the field of electricity generation, sustainable mobility and technological development.
- increase the renewable energy generation capacity, also through equity investments;
- together with its industrial partners, promote cooperation and integration initiatives with the other operators of the province and with external operators.

Creation of economic value

Main economic and financial data *

	2018	2017
Value added (€ million)	357.6	262
Leverage (net financial position on shareholders' equity)	0.45	0.63
ROI (EBIT/net invested capital) %	7.5	3.6
EBITDA/production value %	14.8	8.8
ROS (EBIT/turnover) %	10.6	5.1
TOTAL REVENUE AND OTHER INCOME (€ MILLION)	1,460	1,426
Gross operating margin (€ million)	216.2	125.3
Investments (€ million)	51.2	42.5

* For more information on the economic performance of the Group and its assets and financial position, refer to the 2018 Report on Operations published on the website www.gruppodolomitienergia.it

Value added

Value Added is the Group's ability to create wealth through the company's business, in observance of the economies of management, and to distribute it to the various interlocutors of the socio-territorial context in which it operates. The creation of value for the Shareholders and for all the other Stakeholders is one of the objectives to which the Group is committed. The economic value generated and distributed throughout the financial year is represented here in a reclassification Income Statement of the Consolidated Financial Statements at 31 December 2018.

Value added (€ thousand)

	2018	2017
ECONOMIC VALUE GENERATED BY THE GROUP	1,463,201	1,421,797***
Revenue	1,459,848	1,426,183
Other income	5,725	(1,513)
Financial income	1,947****	1,115***
Value adjustments of investments	(1,554)	-
Write-downs	(2,765)	(3,988)
ECONOMIC VALUE DISTRIBUTED BY THE GROUP	(1,343,500)	(1,370,884)***
Operating expenses	(1,107,920)	(1,162,641)
Remuneration of collaborators	(67,017)	(68,019)
Remuneration of lenders	(8,978)****	(9,284)***
Remuneration of investors*	(45,781)	(43,700)**
Remuneration of public administration	(112,080)	(85,941)
Sponsorships and donations	(1,724)	(1,335)
ECONOMIC VALUE HELD BY THE GROUP	119,701	50,913**
Amortisation/depreciation and allocations	56,527	48,882
Other reserves	63,173	2,031**

* Considering the Dolomiti Energia Holding 2018 dividend equal to the proposal of the Board of Directors to the Shareholders' Meeting

** The difference with respect to the figure indicated for 2017 is due to the rounding up/down of the values and or variations decided upon by the Shareholders' Meeting.

*** The difference compared with the figure indicated in 2017 (1,442,108 Economic value generated by the Group, 21,426 Financial income, -1,391,195 Economic value distributed by the Group, -29,559 Remuneration of lenders) is due to the refinement of the calculation method. In particular, the data concerning financial charges from derivatives contracts, are shown net, unlike those published in the 2017 NFD.

**** The financial income and expenses from derivatives contracts have been recorded net. For a complete description of the financial income and expenses, refer to point 8.10 in the Group's consolidated financial statements.

In 2018, the Group generated almost € 358 million in Value Added (€ 262 million in 2017). The Group distributed value to the employees, to the suppliers, to the Public Administration through taxes, duties and fees, to the Shareholders with payment of dividends, to Lenders and lastly, to the Community through donations and sponsorships.

Responsible governance

33%

Women on the
Board of Directors

(25% in 2017)

11%

Women executives
out of total
executives

(12% in 2017)

0

Cases of
corruption
reported



Governance model

The growing complexity in the competitive scenario in which the Dolomiti Energia Group operates and the regulatory provisions in the sector adopted over the last few years have led the Management to define an organisational and governance structure characterised by flexibility and the search for efficiency, able to promote technological innovation and continuous improvement in order to enhance the expertise of our human resources, ensure customer satisfaction, respect for the environment and the reference regulations.

Therefore, the organisational model of the Dolomiti Energia Group is based on:

- the primary processes assigned to specific corporate entities that have full responsibility for them and the support and management processes centralised in the corporate and organisational structure of the Parent Company, which plays the role of management, coordination and control of the management and operational activities on the one hand, and of assistance and supply of services on the other.
- the Group's management, coordination and control activities based on three-year strategic plans that are turned into annual budgets, which, in turn, serve as a framework of reference for the planning, checking and approval of the activities of the single Companies. The annual budgets are monitored monthly and subject to quarterly reports to the Board of Directors.
- a composition of the Boards of Directors of the subsidiaries defined with a view to optimising the coordination and management of the Group activities and of consistency with the Company's business, in observance of the relevant legislation in effect.
- the company organisation, the structure of the hierarchical lines of reporting and the distribution of responsibilities, powers and tasks between the various organisational functions and within each function, set up so as to guarantee an effective system of overlapping and cross-checks for all processes and company activities, particularly for the processes considered critical for the Group.
- a Group governance and organisation system focused on the corporate separation of activities in order to satisfy the accounting and functional unbundling regulations. Pursuant to Italian and European Community legislation, the Group constitutes a so-called vertically integrated company, since both natural gas (Novareti Spa) and electricity (SET Distribuzione Spa) distribution activities are carried out within it, along with selling to the end customers (Dolomiti Energia Spa). Consequently, the Group is subject to the Functional Separation obligations laid down by law, i.e. a series of measures aimed at ensuring the distribution companies enjoy a level of autonomy and independence of decision-making powers which simulate the corporate separation. In other terms, the functional separation fulfils the task of establishing a condition where parties (natural persons), who manage a given activity, are not involved in the management of other activities along the chain. The distribution system operator, should it be part of a vertically integrated company, must be independent from other activities carried on by the Group and not connected with distribution in terms of legal form, organisation and decision-making powers.

- corporate governance which makes provision for allocating organisational and control oversights and is composed of a clear identification and sharing of corporate values, the determination of a multi-year strategic and business plan, the mapping and assessment of associated risks, the definition of adequate safeguards to prevent and manage risks and the resulting internal control system. In line with this approach, an annual internal audit plan is defined by the Group and subject to periodic reporting to the Board of Directors and Board of Statutory Auditors.

The organisation and governance system is therefore composed of bodies, committees, organisational positions and measures and organisational mechanisms which contribute to the decision-making processes of the Group and the individual Companies: the Shareholders' Meeting; the Board of Directors; the Board of Statutory Auditors and internal control committee; the Executive Committee; the Chairman; the Chief Executive Officer; the Independent Operator for the electricity and gas distribution networks; the Employers and delegated employers; the Risk Committee; the Supervisory Bodies; the Credit Collection Committee; the Operational Business Managers.

In consideration of the process of listing a financial instrument by Dolomiti Energia Holding, the Company has implemented a process to update organisational and governance mechanisms and information flows aimed at managing the obligations resulting from the listing.

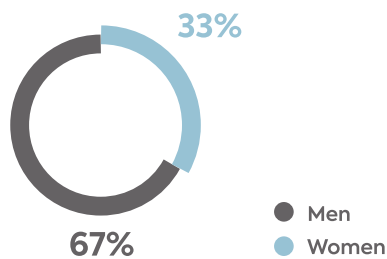
The corporate governance system that Dolomiti Energia Holding and the Group have adopted is oriented toward creating value for the **shareholders** in the awareness of the social significance of the activities in which the Group undertakes in the **territories** where it operates and of the resulting need to adequately consider all interests of the Stakeholders engaged in the relevant execution. The **regulatory audits** are entrusted to a company entered in the specific register that is appointed by the Shareholders' Meeting upon the proposal of the Board of Statutory Auditors.

Composition of the Board of Directors and Executive Committee

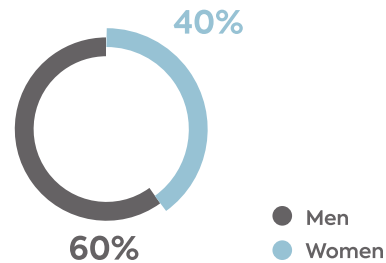
Director	Office	List	Holding company executive committee
Massimo De Alessandri	Chairman	M	Chairman
Marco Merler	Chief Executive Officer	M	○
Massimo Fedrizzi	Vice-Chairman	m	○
Rudi Oss	Director	M	○
Giorgio Franceschi	Director	m	○
Laura Pedrotti	Director	M	
Agostino Peroni	Director	M	
Manuela Seraglio Forti	Director	M	
Lino Benassi	Director	m	
Carlotta Baroldi	Director	m	
Paolo Mattei	Director	m	
Arianna Comencini	Director	M	

M/m: Majority/minority list

Directors by gender

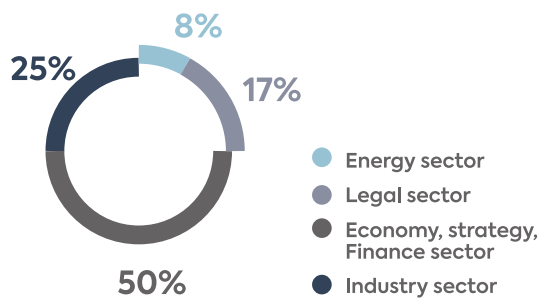


Composition of the board of statutory auditors

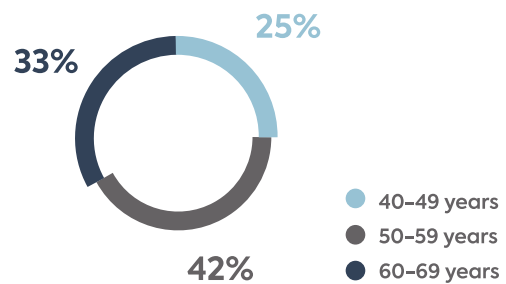


According to the provisions of law and of the Articles of Association of the Company, the Board of Statutory Auditors is made up of three standing auditors and two substitute auditors, appointed by the Shareholders' Meeting in observance of balanced gender. The Board of Statutory Auditors in office has a three-year mandate.

Directors by specialised background



Directors by age bracket



Main organisational changes

The following sets forth the main changes which occurred during the year:

- In 2018, the mandate of the previous Board of Directors came to an end and the Shareholders' Meeting appointed a new Board, leading to a change of Chairman, in particular.
- Update to the organisational structure of the Management: in consideration of the company, business and organisational developments the Group has experienced over the last few years, it has launched a process to adjust and simplify the organisation of the Parent Company, starting from the premise that Dolomiti Energia Holding has gradually focused on guidance and control processes, as well as the provision of support services, by reducing the direct business operations activities. In this context, it was decided to terminate the position of General Manager at the Parent Company, Dolomiti Energia Holding.

Managing corporate risks

The Group's risk management system is composed of specific rules, instruments, organisational responsibilities and procedures which enable corporate conduct characterised by ethics and integrity and aimed at preventing risks which might jeopardise the operational and strategic objectives of the Dolomiti Energia Group, in accordance with the laws and regulations in force.

The corporate risks management system involved various roles, within the framework of the different competences:

- the Board of Directors, which plays a guidance role, assesses the adequacy of the system and is responsible for issues of sustainability;
- the Board of Statutory Auditors, which monitors the adequacy of the organisational and control structure and also carries out a committee role for internal control and accounts auditing;
- the Risk Committee, which supports assessments and decisions concerning the risk management system, with specific reference to liquidity and energy commodity risks;
- the Risk Manager, who oversees the mapping of corporate risks and the associated oversights, with specific reference to liquidity and energy commodity risks and, in close cooperation with the other competent company structures and bodies, to operational, organisational, financial, regulatory, health and safety and corruption risks;
- the Compliance department manager, who contributes to defining and updating regulatory risk oversights;
- the Internal Audit department manager, tasked with checking that the risk management system is up to date, effective and adequate, including with reference to impacts on the company control system;
- the Management Planning and Control department manager, responsible for periodically checking the company's performance;
- the direct managers of the company departments to which the monitoring and management of the relevant company risks are entrusted;
- the Supervisory Body and Corruption Prevention Manager, who monitor the adequacy and effectiveness of the risk prevention oversights with respect to the committing of offences pursuant to Italian Legislative Decree 231/01 to the benefit of the entity and the committing of corrupt practices to the detriment of the entity.

During 2018, the Group carried out a full overhaul of the mapping of all risks assessed based on regulatory, economic, financial, operational, reputational and sanction impact and the probability of occurrence, taking into account the oversights developed to prevent, mitigate and manage such risks. In particular, the following were identified as risk scenarios relevant for ESG (Environmental, Social & Governance) issues: unfavourable weather conditions, the processes for participating in major competitive procedures for water and gas distribution concessions in the provincial districts, disruptions and damage to networks and plants caused by natural disasters with an impact on the local area, community and continuity of service, risks connected with regulatory developments, risks of inadequacy of the Group's

business partners with respect to the standards of service required by the Group, environmental/health and safety risks, risks of inadequate quality of the products and services provided, risks of inadequacy of the organisational and human resources elements with an impact on the capacity to satisfy the company's commitments, risks of offences pursuant to Italian Legislative Decree 231/2001, risks of corruption, risks of fraud by internal and external staff.

In consideration of these potential risk scenarios, the Group has defined, planned and implemented specific oversights which ensure constant monitoring, of the following, for example: the Group Code of Conduct; the anti-corruption policy and measures; the environmental, diversity and human rights policies; the organisation and control models pursuant to Italian Legislative Decree 231/01 adopted by some of the Group companies, the company procedures, bodies, positions, organisational functions with the relevant human resources and competences for the management and control of such oversights and, lastly, specific supporting tools, e.g. activity plans, segregation of access to IT tools, management and risk indicators, etc.

The Group believes it necessary to continue to invest in such activities so that the assessment and monitoring of the risks may be constantly updated as the Group's internal and external context evolves and so that the oversights are better targeted to the management and mitigation of risks.

For more detailed information on the topic, please refer to the document "Report on Operations and Consolidated Financial Statements 2018" approved by the Board of Directors of the Company and available at the website www.gruppodolomitienergia.it

The Internal Audit department, within the context of its responsibilities for verifying the completeness, adequacy, functionality and reliability of the Internal Controls System has integrated the aforementioned project with the risk mapping conducted in 2018 to develop a risk-based Internal Audit model. The purpose of this activity was, on the one hand, to concentrate the control activities on company areas which can most jeopardise the achievement of the company's objectives and, on the other, to launch a project to create continuous monitoring tools through risk indicators, in order to highlight anomalies and generate alerts; this will start during 2019.

During 2018, the Dolomiti Energia Group invested considerable resources in reinforcing the tools and oversights aimed at mitigating the risks to which the Group is exposed, by continuing along the path already begun during previous years, with a particular focus on developing IT tools.

The Risk Management Department has thus improved the effectiveness of its support to the corporate activities of the Risks Committee, by enabling all actors involved in the process to have daily updates about the Group's exposure to risks of an economic/financial nature. In particular, there was further implementation of the reporting system, which ensure full visibility of the progress of activities on the markets, by facilitating the prior making of risk mitigation decisions.

The Department has thus evolved from a control body into a monitoring unit, proactive in the management of exposure to risks, by participating actively in the resolution of critical issues of a physiological and/or extraordinary nature.

The Group thus remains constantly committed to developing solutions which facilitate effective risk assessment, not only as regards commodity price risks, but also interest rate risk, liquidity risk and counterparty exposure risk.

Rules and tools for integrity

Code of Conduct

The Dolomiti Energia Group has prepared a Code of Conduct with the goal of defining and circulating the ethical principles and rules of conduct of the Group. They must be followed by everyone that - within the scope of their functions and responsibilities - works to achieve the company's objectives. The Group Code of Conduct is approved by the Board of Directors of the Holding (first adoption in 2008) and is adopted by the BoD of the single subsidiaries. The Code was updated during 2018 to reinforce the behavioural principles and regulations with respect to the whistle-blowing process.

The Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01

In order to guarantee honesty and ethics in carrying out the company's activities, the Dolomiti Energia Group has also adopted its own Organisation and Control Model pursuant to the provisions of Italian Legislative Decree no. 231/2001 on the subject of company responsibility. The Model is adopted in order to make shareholders, directors, employees and collaborators fully aware of the Decree's provisions. Thanks to the prevention protocols identified and the supervisory activity - carried out by the in-house and permanent specific Supervisory Body - the Model makes it possible to prevent and/or promptly react to prevent offences from being committed, including but not limited to corporate offences, corruption offences, offences against the Public Administration and offences involving health and safety and the environment.

The model must guarantee governance of the company's activities in keeping with shared procedures and rules that distribute the responsibilities and balance the relationship between operational management and check and control activities. Therefore, the Model must be constantly supervised in terms of adequate observance of the organisational, operational and regulatory evolution of the Company and is consequently updated. The Model was also supplemented with additional measures aimed at preventing corruption, also to the detriment and not only to the benefit of the entity. The summary of the Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01 of each Group Company in both the first issue stage and the subsequent updates is checked by the respective Supervisory Body and approved by the BoD of each Group company. During 2018, the 231 Model of each Group Company was updated in order to reinforce the safeguards and measures regarding the whistle-blowing process, with the provision of a new computerised channel for the collection and management of reports of offences and breaches by employees or third parties in relation to dealings with the Group.

The Group Code of Conduct and the Organisation and Control Models of the Group Companies are published on the internal corporate portal and on the website of each Company, and are communicated to the shareholders, employees and contacts of the infra-group service with each update.

The need to observe the principles of the Group Code of Conduct and the respective Organisation and Control Model is required when entering into contracts with all Group suppliers and partners.

They are also the subject matter of communication and information at the time of recruitment of employees, and in the case of subsequent updates. 2018 saw the launch of an important project to develop an e-learning course, to be provided to all employees on issues concerning the Group's Code of Conduct, 231 Model, anti-corruption and whistle-blowing measures.

Specific audit plans aimed at checking the effect of the corporate regulations are also planned. During 2018, the Group also adopted the "Internal procedure for the management and public disclosure of inside information" and the "Internal dealing code of conduct": Procedures aimed at protecting the Company and Investors, in order to prevent situations of information asymmetry and stop certain parties from gaining access to information that is not in the public domain in order to carry out speculative transactions on the markets.

These procedures define principles and rules to which the Company and parties associated with it (directors, employees, consultants, etc.) are required to adhere, in order to:

- ensure the correct processing/management of significant/inside information concerning the Company by the persons who possess it;
- regulate transactions on financial instruments issued by the Company by specific parties who hold a top management position (Internal Dealing Code of Conduct);
- define the operating procedures and scope of application of the prohibition imposed on the Company and parties who exercise administration, control or management functions at the company in relation to the conducting of transactions on financial instruments issued by the company.

The procedures also identify the internal structures tasked with managing the relevant/inside information, namely:

- the RIP (Inside Information) Unit, tasked with ensuring the correct management of company information, the identification of inside information and its public disclosure;
- the FOP (Operational Departments) - departments inside and outside the Company involved in various ways in processing relevant/inside information during the period prior to public disclosure;
- the Manager of the Insider Register;
- the Responsible Party, in accordance with the Internal Dealing Code of Conduct, tasked with drawing up the list of "Relevant Parties" and "Closely-Associated Persons" and the receipt and management of transactions pertaining to Relevant Parties.

Protection of personal data

During 2018, the Group adjusted the provisions laid down by the European personal data protection regulation no. 679/2016 (GDPR) through the carrying out of the following activities:

- appointment of a Data Protection Officer;
- mapping of the data processing procedures and drafting of the processing logs;
- preparation of information, pursuant to article 13 of the GDPR and the adjustment of the forms and company website;

- assessment of contracts with external suppliers, already existing or newly signed, to ensure alignment with respect to personal data;
- identification of external data processors and gradual formalisation of duties and appointments;
- drafting of the procedure to adopt in the event of a personal data breach and in terms of assessing impact on data protection;
- drawing up the application programme for the management of obligations.

During 2018, the Group also reinforced its internal practices in terms of verifying the non-conferability and incompatibility of positions, in line with the Group's management and coordination role and the obligations arising from the ARERA TIUF (Consolidated Functional Unbundling Text) as regards unbundling.

Fight against active and passive corruption

For some years, the Dolomiti Energia Group Year has developed and implemented structured initiatives and activities, aimed at preventing corruption offences against not only public administrations, but also against private parties. Observance of the laws and the committed fight against corruptive conduct is clearly established in the Group Code of Conduct, achieved in the operational practices and procedures defined and circulated through the company procedures, and backed, promoted and monitored through a system of communication, training and constant monitoring.

The company policies adopted on the subject of fighting corruption

The main corruption prevention tool used in the Dolomiti Energia Group consists in the **Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01**, that has been developed, adopted and constantly updated as an integral part of the dealings of the Dolomiti Energia Group.

At the same time, the Group, aware of the importance of the fight against corruption and in light of today's social and political context, decided to strengthen its prevention model with further measures to prevent corruption offences committed by Company representatives to its detriment, by supplementing the pre-existing company regulations to prevent corruption offences pursuant to **Italian Legislative Decree no. 231/01**, instead committed to the benefit or in the interest of the Company, from being committed.

The organisation of the Dolomiti Energia Group is characterised on the one hand by decentralisation of the various primary processes into specific company sectors and, on the other, by centralisation of the support and management processes within the corporate and organisational structure of the Parent Company, Dolomiti Energia Holding, with a management and coordination role over the ma-

nagement and operating activities on the one hand and the assistance and provision of services to all Companies, on the other. Based on this rationale, the system is developed at Group level, in strict coordination with the legal representatives of the subsidiaries and the Supervisory Bodies thereof.

During 2018, the Group completed a project to develop, share and implement the whistle-blowing process of the Dolomiti Energia Group through the reinforcement of the Code of Conduct and Organisation and Control Model pursuant to **Italian Legislative Decree 231/01** in terms of principles, safeguards and oversights, the provision of a whistle-blowing procedure and the activation of a new computerised channel for collecting reports concerning offences and irregularities, accessible from the website of each of the Group's subsidiaries. With the framework of the whistle-blowing system, a Group Reports Committee has been established, composed of parties who shall guarantee the integrity, authority and protection of the process with respect to the Group and any whistle-blowers.

The Group has defined principles, rules of conduct in terms of prohibitions and obligations, and specific control mechanisms aimed at preventing acts of passive and active corruption by Group employees and all those that work in the name and on behalf of the Group.

The Dolomiti Energy Group has adopted a corruption prevention policy based on the Organisation and Control Model pursuant to **Italian Legislative Decree no. 231/01** of each Group subsidiary and on the Group supplementary anti-corruption measures document applicable to all Group hand. These documents were drawn up inspired by Confindustria guidelines on adopting Organisation and Control models pursuant to **Italian Legislative Decree no. 231/01** and ANAC anti-corruption guidelines. All these documents are also published on the Group website. The Group anti-corruption policy is approved by the Chairman and CEO of the Group.

The fight against corruption management approach

With reference to the above, and in compliance with the provisions of **Italian Legislative Decree no. 231/01**, the Dolomiti Energia Group Companies have therefore set up their own Supervisory Body having the task of supervising the functioning, effectiveness and observance of the Model by all its recipients. The Companies have also identified a corruption prevention manager whose task is to supervise the adequacy and implementation of the supplementary corruption prevention measures.

The Organisation and Control Model pursuant to **Italian Legislative Decree no. 231/01** of each Group Company is checked by the Supervisory Body and approved by the BoD of the Company. The specific corruption prevention measures are drawn up by the Group Corruption Prevention Manager and approved by the Board of Directors of the Parent Company and adopted by the Boards of Directors of the subsidiaries.

The undertakings on the subject of fighting corruption

The Dolomiti Energia Group has always placed importance on values and ethics in managing company businesses. This is why it undertakes to operate in all areas according to the principles of integrity, honesty and transparency, in observance of current legislation, and has taken steps to prevent the risk of corruption infringements as identified by the main tools and national and international legislation to which the Group refers on this topic. The Dolomiti Energia Group undertakes to spread this Policy to all Personnel working for the organisation or on its behalf and to make it available to the public. During 2018, the Group also carried out another revision of the Group anti-corruption measures in a perspective of constant adaptation to the best practices and to the Group's organisational evolution.

The corruption prevention provisions

The main prevention protocols are mentioned: principles and rules of conduct, the budget tool as the guidance and control tool, the separation of powers and activities aimed at preventing that a totally autonomous position be able to carry out a process sensitive to corruption offences, traceability and reporting of the sensitive transactions, the procedures and authorising powers of reference, specific rules and mechanisms based on the process; the whistle-blowing process as an instrument for revealing any offences and breaches in the company's activities. For details about the measures, refer to the documents published at www.gruppodolomitienergia.it and disseminated and accessible to employees and third parties, for all relevant matters.

The Group has carried out risk assessment activities in order to identify the areas at risk and the measures for preventing corruption. This analysis is summarised in a document called Matrix of offences, risks and processes, shared with the Supervisory Bodies and on which the anti-corruption measures approved by the Boards of Directors are based. The risk analysis is included both within the Organisation and Control Model published on the websites of the Group Companies, and in the anti-corruption measures published on the Group website.

The main processes exposed to the risk of corruption in the Dolomiti Energia Group have been determined as the following: sales process, procurement, consultancy, during payments, sponsorships, recruitment process, during relations with public or private parties.

The sustainability of the Dolomiti Energia Group

The Group pays attention to the **sustainability** and **corporate social responsibility** on which its values and actions are based. This commitment turns into tangible initiatives in order to reduce the shareholders environmental impact of the Group's businesses, for example through the production of renewable energy, the promotion of products and services for energy efficiency, the proximity to customers with ethical and socially responsible commercial offers. The principles and rules of conduct in terms of sustainability are laid down in various Group documents, such as the Code of Conduct; the 231 Organisational Model; the policies, guidelines, procedures, directives and instructions connected with specific and qualifying areas in this sense, such as anti-corruption, the protection of human rights, the protection of the environment and personal health and safety, the protection of diversity and equal opportunities, investments with projects that combine business and social objectives.

The governance of sustainability within the Dolomiti Energia Group is also guaranteed through monitoring sustainability reporting activities through a set of over 90 KPIs (Key Performance Indicators) arising from the analysis of the GRI guidelines and information provided by the Stakeholders.

During 2018, the Group created a computer platform for the collection of data. In the future, this should allow data to be shared between the various IT systems in order to guarantee greater integration between sustainability and company processes. The single managers of the data at all Group operational areas collect and enter the data fuelling the system, which are then viewed centrally by the team made up of the Management Planning and Control department and the Communication department that prepares the Non-Financial Disclosure in collaboration with all the Group departments.

In addition to reporting, constant dialogue with the Stakeholders provides indication of the effectiveness of the and the companies taken.

The social topics pertaining to relations with the community are monitored by the Communication department maintenance on and top management, while the topics pertaining to the people working in the Group are managed by the Human Resources department. Sustainability is subject to the supervision of the Board, which supervises the consistency of the activities implemented with the principles set out in the Code of Conduct and in the other tools that guide the Group's actions.

Stakeholders

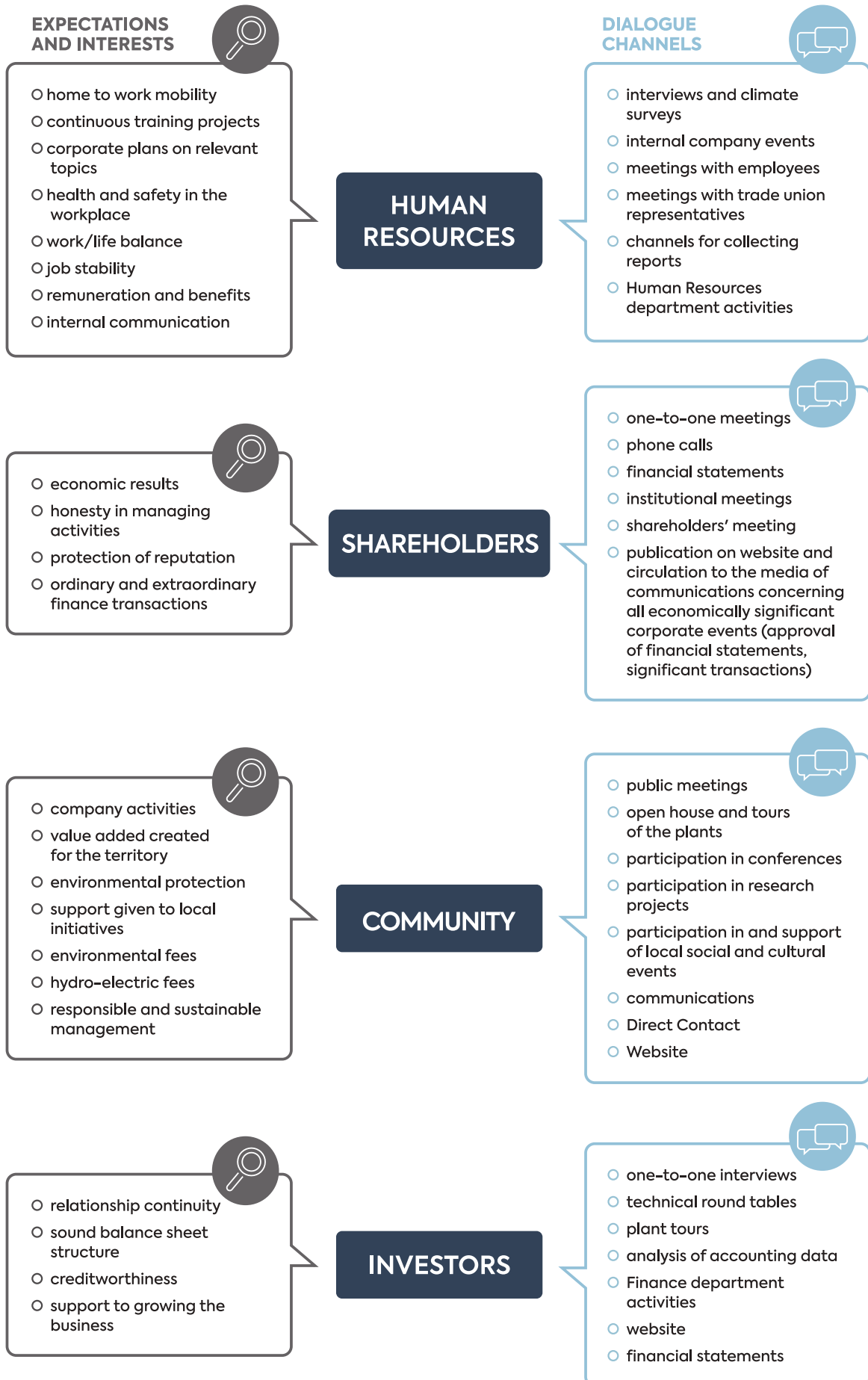
Listening to Stakeholders makes it possible to prevent the risk of not revealing the occurrence of critical issues promptly and enables honest and transparent dialogue with internal and external stakeholders affected directly or indirectly by the **Group's** decisions, which seek, as far as possible, to take into account the expectations of the said **stakeholders**. The Group relations system often sees the main stakeholders play a dual role: **employees** are also **customers**, **institutions** can also be **shareholders**, **citizens** and **suppliers** are also **users/customers**.

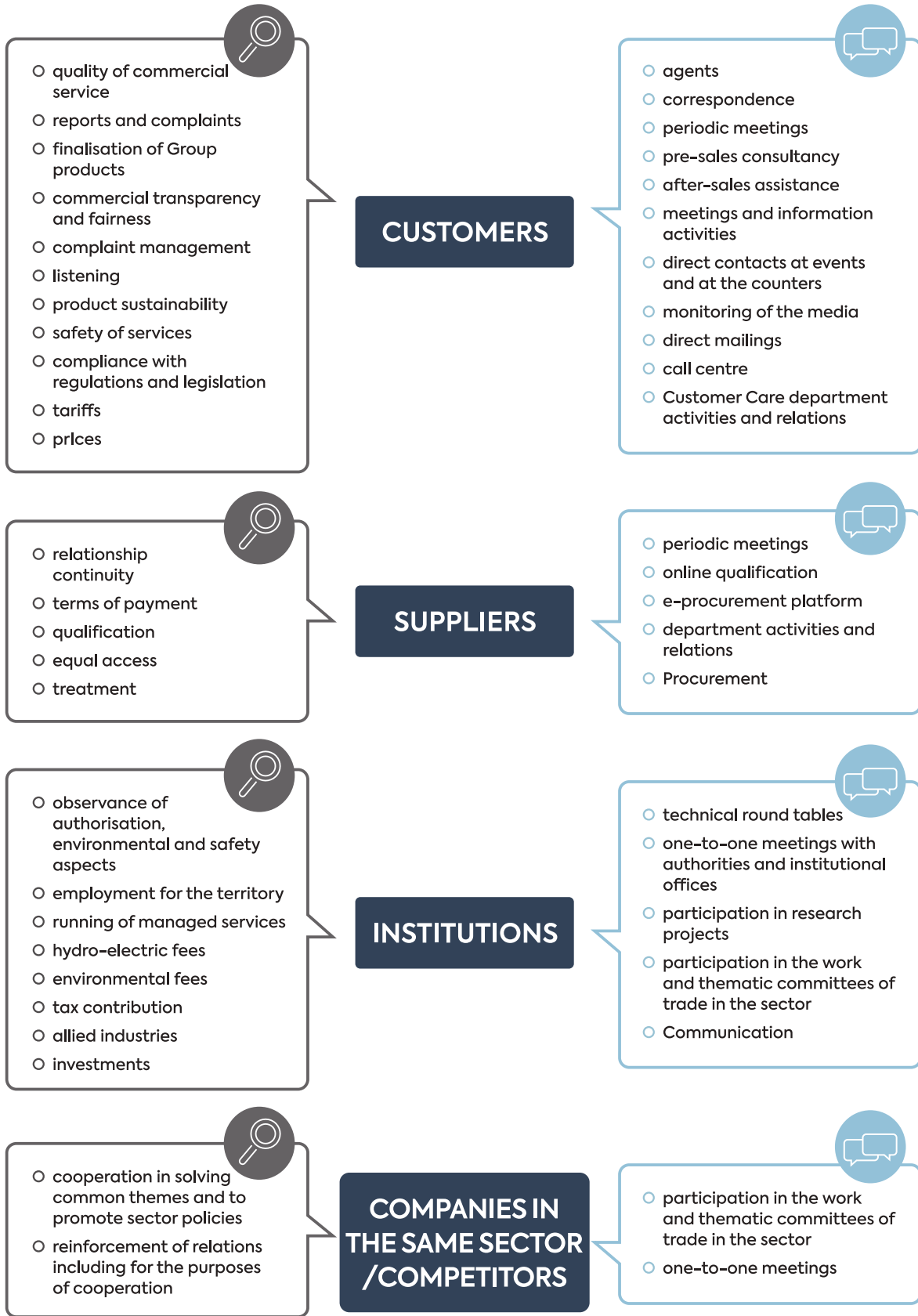
The following shows the Group's main categories of stakeholders:

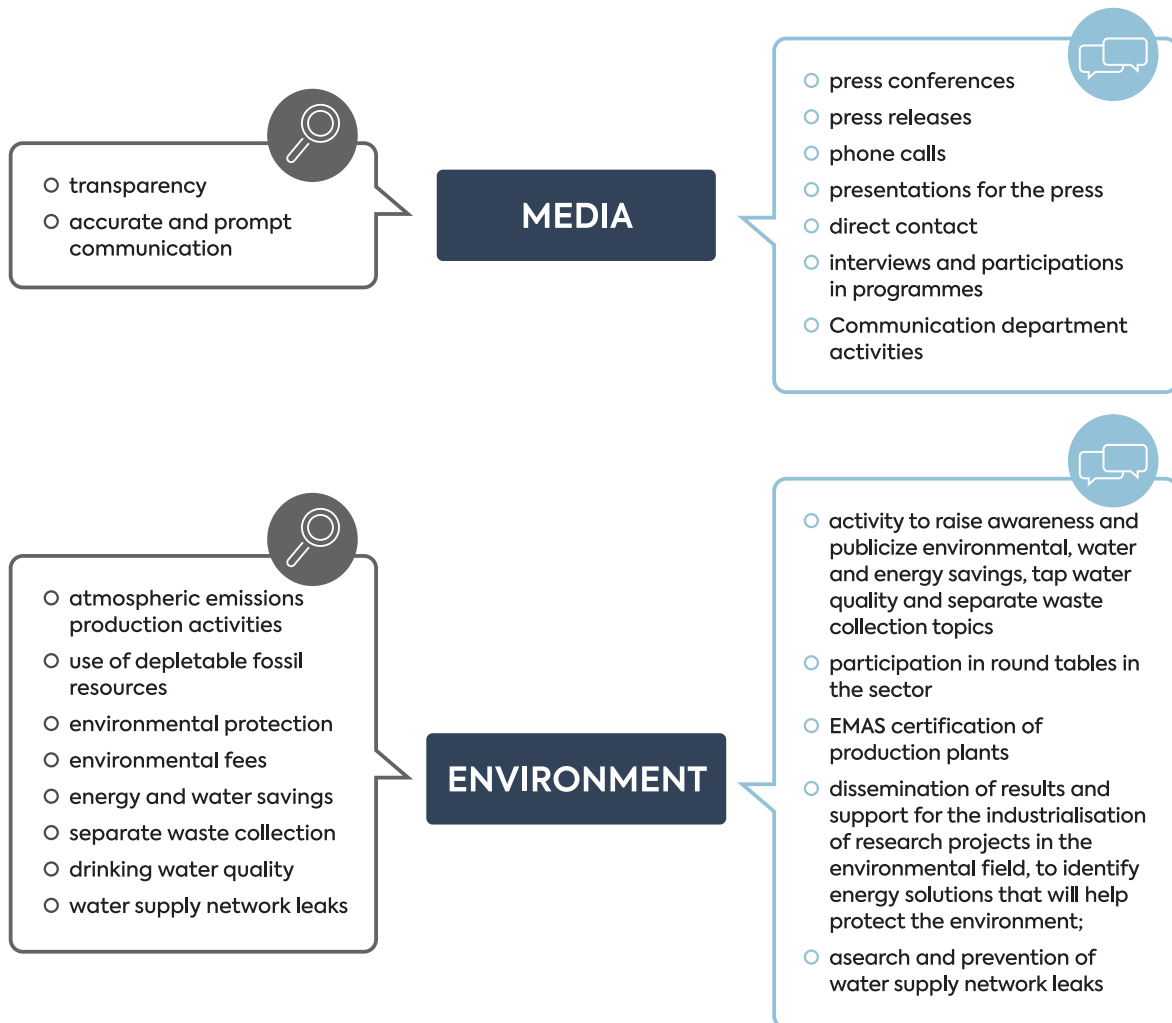


Stakeholder dialogue and consultation

With a varying frequency, different methods of **communication, listening, dialogue** and **partnership** (customer satisfaction surveys, press review monitoring, meetings with the financial community, etc.) are active for every category. These are aimed at identifying and understanding the expectations of the **stakeholders**, which are analysed and taken into consideration in defining material topics. An attempt is made to satisfy these expectations through **company strategies and actions**, in order to improve the socio-environmental impact of the Group's activities.







Analysis of priorities

Sustainability according to the responsible approach that distinguishes the Group's actions is seen as correct management and mediation between the Company's requirements and needs and those of the territories where it operates, of the people, of the environment and of the local communities.

For this reason, in 2017 the Group carried out its first materiality analysis to identify the sustainability topics that are most relevant for the Group and our Stakeholders. On the one hand, the Group will pay particular attention and continuously work on such topics and, on the other hand, they will be the basis to define the contents of this document, in line with the GRI Standards.

The materiality analysis was carried out through a structured assessment process that involved the Group's main corporate functions that are responsible for potentially significant non-financial topics. In particular, we identified the potentially relevant aspects for the Group and its Stakeholders employing benchmark analyses of the energy/multiutility sector, internal documental information sources and studies concerning sustainability. The managers of 17 different areas/departments then closely analysed these topics to determine their relevance. The internal contacts, as spokespersons for Dolomiti Energia Group's global vision of the processes and activities, evaluated the individual topics both from the company's point of view and from that of our stakeholders.

During 2018, the Group updated its materiality analysis by conducting benchmarking and media search activities, as well as on the basis of discussions with the new top management who expressed their assessment of the relevance of the material issues identified, according to various criteria: alignment with corporate strategy, economic and environmental impact, risk and reputational impacts, and consistency with internal policies, commitments undertaken and our Code of Conduct.

The analysis and evaluation identified 29 topics, of which 21 were more relevant and were included in the materiality matrix, recognizing three pre-conditions underlying the sustainability model: the creation of sustainable economic value over time; the adoption of an effective and transparent governance system to support the business; and constant attention to compliance with statutory and regulatory requirements.

The outcome of the benchmarking and of the meetings with the new top management led to the removal, with respect to the list of material issues published in the 2017 Non-Financial Declaration, of the topic "Promotion of the sustainability criteria in governance and in relations with the financial community" in relation to the definition of the new perspectives and guidelines on the matter that will be expressed in the business plan".

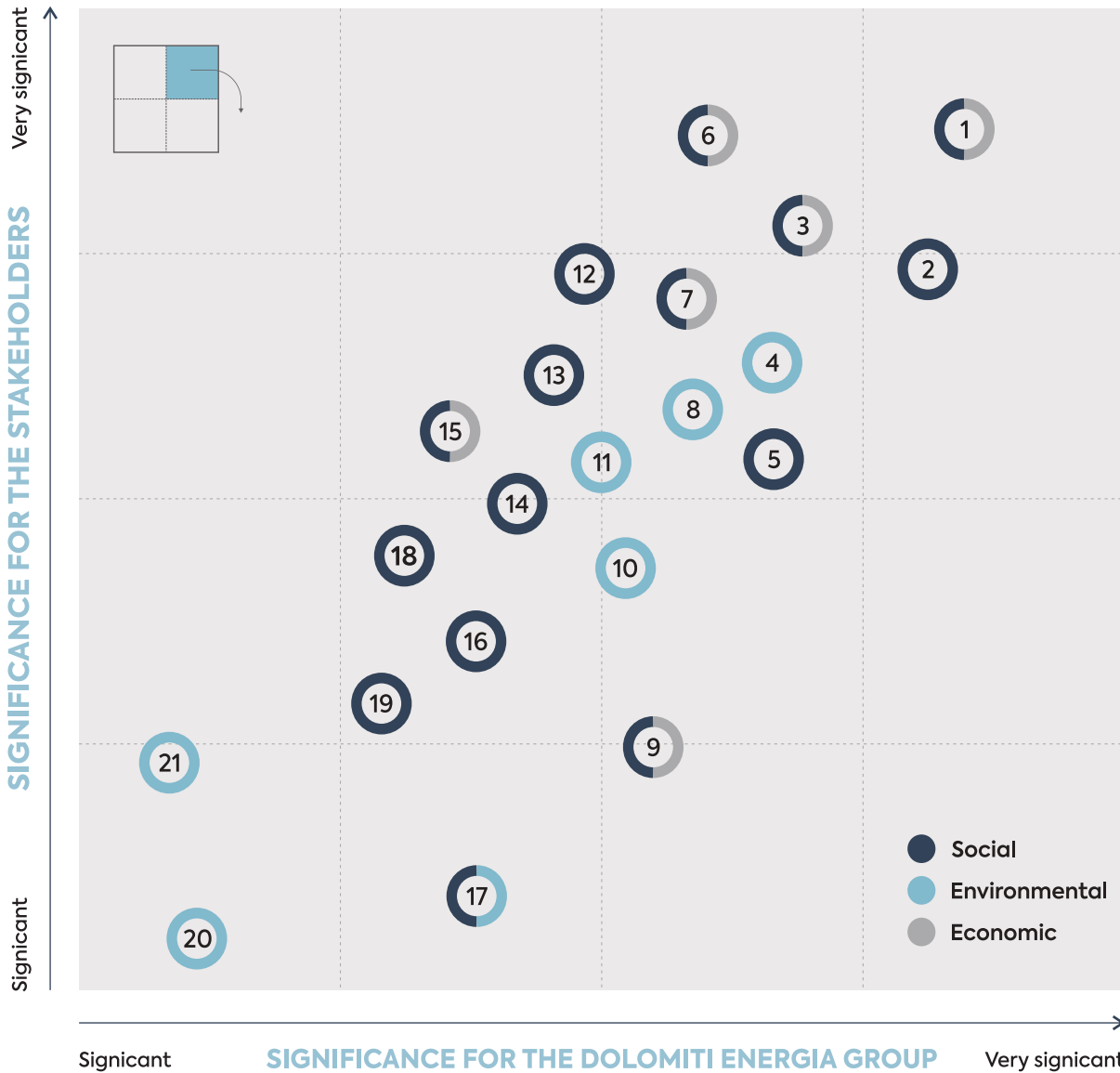
What emerged is the materiality matrix provided below, which identifies the topics of greatest relevance, which are thus analysed in this Disclosure.

Material topics identified

- Ethics and integrity in managing the business*
- Corporate welfare and health and safety in the workplace*
- Management of emergencies and business continuity*
- Efficient and sustainable use of water*
- Fight against corruption*
- Accessibility, efficiency and reliability of the service*
- Innovation, quality, safety of the service and listening to and satisfying the customer*
- Reduction of energy consumption and greenhouse gas emissions*
- Mitigation of exposure to risks and development of business opportunities*
- Technological innovation, energy efficiency, renewable energies and district heating*
- Reduction of waste and adoption of responsible disposal methods*
- Operations deep-rooted throughout the territory*
- Relations with the community and local institutions*
- Wellbeing, conciliation between lifestyle and work and protection of employment*
- Quality and costs of the waste collection service and urban embellishment*
- Innovative and efficient management in production and distribution
- Support to the Community and to the Tertiary Sector*
- Selection, management and control of the suppliers and contractors according to fairness, transparency and social and environmental sustainability criteria*
- Transparent, clear and honest communication and marketing practices*
- Personnel training and development*
- Raising awareness on sustainable use of resources*
- Biodiversity and protection of natural assets*
- Promotion of the sustainability criteria in governance and in relations with the financial community
- Purification of wastewater
- Protection of human rights and workers
- Diversity, equal opportunity and inclusion
- Internal communication
- Trade union organisations
- Performance Management and remuneration of personnel

* Tangible topics identified as significant and represented in the matrix

Materiality matrix



- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1 Ethics and integrity in managing the business 2 Corporate welfare and health and safety in the workplace 3 Management of emergencies and business continuity 4 Efficient and sustainable use of water 5 Fight against corruption 6 Accessibility, efficiency and reliability of the service 7 Innovation, quality, safety of the service and listening to and satisfying the customer | <ul style="list-style-type: none"> 8 Reduction of energy consumption and greenhouse gas emissions 9 Mitigation of exposure to risks and development of business opportunities 10 Technological innovation, energy efficiency, renewable energies and district heating 11 Reduction of waste and adoption of responsible disposal methods 12 Operations deep-rooted throughout the territory 13 Relations with the community and local institutions 14 Wellbeing, conciliation between lifestyle and work and protection of employment | <ul style="list-style-type: none"> 15 Quality and costs of the waste collection service and urban embellishment 16 Support to the Community and to the Tertiary Sector 17 Selection, management and control of suppliers according to fairness, transparency and social and environmental sustainability criteria 18 Transparent, clear and honest communication and marketing practices 19 Personnel training and development 20 Raising awareness on sustainable use of resources 21 Biodiversity and protection of natural assets |
|---|--|---|

Sustainable products and services

We supply families and companies with the services necessary for everyday life: energy, gas, water, heat, cold, clean cities.

We undertake to guarantee efficient services, people's safety, customised energy solutions and competitive prices, quality of work and life for our employees, value for our shareholders, environmental protection and growth for the communities where we operate.

Products and services offered

The **Dolomiti Energia Group** is active in the entire electricity supply chain through the production, distribution and sale of electricity. Electricity is a sector that today represents an important slice of the Group's total turnover. The customers are represented by the **citizens** (household customers) and the companies (business customers) of the Province of Trento where the Group is leader in the distribution of **energy and gas** and of all Italy for the sale of electricity and gas and energy efficiency products and services. The Group also manages the **municipal sanitation** service for the cities of Trento and Rovereto and the public lighting service. It also operates in the district heating service for citizens and industries to Rovereto and Trento, and is active with the water supply service in 13 Municipalities of the Trento province. The customers are the major interlocutor for the Dolomiti Energia Group. Knowing their **expectations**, offering precise and innovative services, offering them to the largest number of people under facilitated conditions, strengthening their communication and making their accessibility easier are social responsibility objectives that the Group undertakes to attain through concrete initiatives.

Electricity production

The total net energy produced by the Group through hydroelectric power plants, cogeneration facilities, photovoltaic power plants, and the turbogas plant at **Ponti sul Mincio**, totalled 3,705 GWh (2,389 GWh in 2017). Hydroelectric production for 2018 came to 96% of the total.

HYDROELECTRIC PRODUCTION

The Group develops its production capacity in the field of **hydroelectric energy** with hydroelectric plants it manages directly. The generation is provided by the companies **Hydro Dolomiti Energia**, **Dolomiti Energia Holding**, **SF Energy** and **Dolomiti Edison Energy**, through the hydroelectric power plants located in the Trentino-Alto Adige and Veneto Regions. For the purpose of calculating hydroelectric production alone, the companies SF Energy and Dolomiti Edison Energy were included, but today they are excluded from the scope of the Date financial statements of the Dolomiti Energia Group and from the scope of all other data of the 2018 Non-Financial Disclosure.

Production from environmentally friendly sources, such as hydroelectric power, plays an important role in protecting the environment, reducing greenhouse gas emissions and the use of other forms of production with a considerable environmental impact.

Installed capacity (power in MW)*

	2018	2017
hydroelectric	1,316.12	1,314.91

Energy generated (GWh)

	2018	2017
hydroelectric power	3,562.6	2,213

* The change between 2017 and 2018 is due to a technical updated of the power.

THERMOELECTRIC PRODUCTION

The Group operates in this field through the combined cycle **turbogas** plant in Ponti sul Mincio, a **5%** investment.

Total installed thermoelectric capacity

	(power in MW)
Ponti sul Mincio power plant	380

Total thermoelectric energy generated (GWh)

	2018	2017
Ponti sul Mincio power plant (5% investment)	38.6	58.9

COGENERATION

The Group operates in this field through the company **Novareti** with the turbogas and power-driven cogeneration plants in Rovereto and the “Le Alberè” trigeneration power plant in Trento.

The three **cogeneration** plants in Rovereto and the Trento power plant are natural gas-fuelled and generate electricity in a combined cycle with residual heat that is partly transferred to the **district heating** of town buildings and partly to the supply of pressurised steam for industrial use. Only the Trento power plant also delivers cold water for cooling. The cogeneration plants ensure greater **energy efficiency** thanks to recovery of the heat from exhaust fumes and the coolants. Moreover, cogeneration and trigeneration - associated with district heating and district cooling - reduce the pollution of the city's air and eliminates the many and poorly maintained sources of pollutants formed by the boilers in buildings and single-family homes.

Installed capacity

cogeneration	Electric power in MW	Thermal power in MWt	cold MWt
industrial zone power plant	16	72.24	0
Tecnofin power plant	2.43	12.31	0
via Manzoni power plant	0	4.83	0
Trigeneration power plant	1.82	14.81	7.39

Energy generated by cogeneration (GWh)

	2018	2017
Steam given off	65.6	74.8
Heat given off	66.9	70.5
Electricity production	103.4	116.4

PHOTOVOLTAIC

The **photovoltaic plants** generate electricity by using solar radiation with a practically nil impact from operations for the environment. The Group generates **energy** in this field through photovoltaic plants operating at the sites and plants in Rovereto and Trento. With the companies Nesco and Dolomiti Energia Rinnovabili, it also builds turn-key **high energy efficiency** plants and photovoltaic plants throughout Italy for energy **requalification** and savings.

Installed capacity

	Power in kW
Rovereto plant municipal sanitation site	96
Trento plant in via Fersina Warehouse	59
Trento plant in via Fersina	10
Rovereto plant in via Manzoni Warehouse	20
Torbole plant (dismantled during the year)	157
Water supply cycle plant at the Spini well field in Trento	250
Water supply cycle plant at the 10,000 m3 tank in Trento	20
Water supply cycle plant at the Laste division chamber in Trento	20
TOTAL	632

Energy generated (GWh)

	2018	2017
PHOTOVOLTAIC		
Photovoltaic plants for the water supply cycle plant installed at the Spini well field, 10,000 m3 tank and Laste division chamber in Trento	0,3	0,3
Rovereto municipal sanitation site and warehouse + Trento via Fersina warehouse and via Fersina sites	0,2	0,2
TOTAL	0,5	0,5

Electricity distribution

The Group is leader in the Trentino area in the **energy distribution business** through its subsidiary SET Distribuzione. The network management and electricity distribution is carried out in around 170 municipalities in Trentino.

The **electricity distribution** network that includes substations, overhead lines, buried lines and zone cabins extends with low and medium voltage sections.

Electricity distribution network length (the Group does not manage energy transmission activity)

		2018	2017
low voltage	Km	8,501	7,464
medium voltage	Km	3,418	3,296
TOTAL	km	11,919	10,760

Customers connected to the electricity distribution network

		2018	2017
Low voltage for domestic uses	no.	263,467	247,550
Low voltage for other uses	no.	62,391	59,673
Low voltage for public lighting	no.	2,894	2,698
Medium voltage for other uses	no.	980	945
Medium voltage for public lighting	no.	2	2
TOTAL		329,734	310,868

Gas distribution

The **Dolomiti Energia Group**, through the subsidiary Novareti, distributed, in 2018, 287.6 million cubic metres of gas (**287.4** million cubic metres of gas in 2017) to over 157 thousand private users and businesses (over **156 thousand** users in 2017), across the territory of the provinces of Trento, Verona and Bolzano, through a distribution network present in 88 municipalities in the province of Trento, Valle dell'Adige, Val Sugana and Tesino, Valle di Non, Valli di Cembra, Fiemme and Fassa and Valle dei Laghi and on the plateaus of Paganella, Folgaria, Lavarone, Luserna in the Municipality of Cavalese. Distribution is also managed in two municipalities outside the province: Salorno and Brentino Belluno.

The Group systematically searches for leaks along the gas distribution network in compliance with the standards and directives of the national Authority ARERA. Together with the **remote control** system, a technologically advanced distribution network and its boosted quick intervention capability, this activity ensures that the network that the Group manages has very few leaks on the whole, and fewer than the national average.

Number of customers connected to the gas distribution network

		2018	2017
Air-conditioning customers	no.	5	5
Air-conditioning and heating customers	no.	14	14
Customers for cooking foods and/or domestic water supply	no.	54,827	56,842
Heating customers	no.	5,331	4,913
Heating and cooking customers	no.	95,223	92,438
Technological and heating customers	no.	1,946	1,959
Technological customers	no.	2	12
TOTAL	no.	157,348	156,183

Gas distribution network length

		2018	2017
low pressure	km	1,582	1,576
medium pressure	km	601	600
high pressure	km	193	193
TOTAL	km	2,376	2,369

LIQUEFIED NATURAL GAS

Through Dolomiti GNL, the Group started up a business in the construction and management of LNG (Liquefied Natural Gas) plants consisting of a Liquefied Natural Gas tank, a gasification system and a local distribution network, cryogenic storage and supply. Both medium and large industrial plants and hamlets and residential areas not yet served by the gas network can be serviced with LNG. During 2018, a new plant was created, powered with Liquefied Natural Gas, to serve the production industry. This solution offers numerous benefits in terms of both energy savings and the environment. LNG is the most eco-friendly and cleanest of the fossil fuels. Compared to the traditional technologies, producing the same amounts of energy with an LNG-fuelled plant cuts carbon dioxide emissions, sulphur dioxide and pollution caused by nitrous oxides

Added to this are the economic benefits: the price of LNG is competitive and more constant over time compared to the price of other fuels such as diesel or LPG. Moreover, in the case of plants serving the community, having a single large plant outside the built-up area, instead of many small LPG tanks or domestic cylinders, will enable optimisation of yield and energy efficiency, but above all, this will guarantee high standards in terms of safety management. The plants install systems to enable remote monitoring that their operations are constantly running smoothly.

Heat, steam and cooling distribution

The distribution of heat along with 22.6 km of district heating network satisfies the energy needs in Rovereto and the innovative “Le Albere” district of Trento, where chilled water is also distributed for air conditioning; high-temperature steam is provided to certain industries in Rovereto for their production processes. In 2018, 65.6 GWh of steam and 66.9 GWh of heat and cooling were generated, while 103.4 GWh of electricity were produced. The previous year’s figures were 74.8 GWh, 70.5 GWh and 116.4 GWh, respectively.

Number of customers connected to the district heating distribution network

		2018	2017
buildings	no.	125	125
other uses	no.	88	87
TOTAL		213	212

Integrated water cycle

The Group is active in all stages of the water cycle through the company Novareti: in water collection, purification and distribution, in managing sewerage networks that serve almost 79 thousand users in 13 Municipalities, chiefly in the Valle dell’Adige. In 2018, the integrated water supply system distributed 29.9 million cubic metres of water along 1,215 km of fully geolocalised network entirely managed by Novareti (31.7 million in 2017). The managed water supply systems are supplied both by collecting from surface sources and from groundwater (by way of wells or by draining off).

Considering all the Municipalities managed, collection of water from sources makes up about 70% and groundwater approximately 30%. Collection and distribution of water is remote controlled by a system working around the clock that monitors operation of the networks and plants.

Water cycle customers

		2018	2017
domestic uses	no.	66,690	69,301
other uses	no.	9,656	10,100
other supplies	no.	2,625	2,658
TOTAL		78,971	82,059

Length of water supply system network

		2018	2017
Trento	km	681	677
Rovereto	km	172	172
Other municipalities	km	362	422
TOTAL	km	1,215	1,271

Municipal sanitation

The subsidiary Dolomiti Ambiente carries out the municipal waste collection and **cleaning** of paved public areas (excluding parks and green areas) in the Municipalities of **Trento** and **Rovereto** in the name and on behalf of the two Administrations by virtue of two distinct service agreements. The total population is just over 160,000 residents. The company implements **initiatives to monitor** and control the quality of the delivered waste, and returns accurate feedback to the interested customers whenever possible in order to stimulate an increase in the **quality of the separate waste collection**.

The municipal waste management system integrates these services throughout the territory:

- **door-to-door collections** of municipal waste for domestic and non-domestic users;
- **collection centres** where all the municipal waste supply chains, hazardous included, can deliver;
- **home collection** of bulky waste by phone call;
- **home collection** of lawn waste upon request;
- **personalised collections** of special types of hazardous waste from specific businesses (such as batteries and medicines);
- **sweeping** and washing of paved public areas.

The special waste **collection, transport and treatment services** are instead mainly addressed to handicraft and trade activities.

During 2018, 72,682 tonnes of urban waste were collected, an increase compared with the 69,443 in 2017. The percentage of separate waste collection reached 80.8% in Trento (81.3% in 2017) and 78.7% in Rovereto (78.6% in 2017). The percentage is calculated net of the amount of waste from street sweeping. The separate waste is sent for recovery through the specialised platforms and the supply chains of the sector, also based on agreements in place with the members of the national packaging consortium Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi), or to private operators if the materials are not handled by the consortia.

Distribution of Waste collected in Trento and Rovereto (tonnes)

	2018	2017	2018	2017
	WASTE IN ROVERETO		WASTE IN TRENTO	
Paper and cardboard	2,770	2,712	9,348	9,211
Glass	1,383	1,301	4,697	4,477
Lawn cuttings	1,186	1,167	2,953	2,953
Organic waste	4,224	4,005	14,283	13,663
Metal packaging	-	-	14	9
Multi-material *	1,538	1,480	5,275	5,155
Bulky objects	530	424	1,509	1,388
Wood	800	678	2,287	2,163
Inert	923	714	2,425	2,283
Electronic	308	270	754	727
Metal	206	187	663	636
Other (Batteries, medicines, etc. **)	119	137	371	500 ***
Used clothing	77	65	388	336
Residual	3,133	3,036	8,798	8,284 ***
Sweeping	530	584	1,191	895
TOTAL	17,726	16,760***	54,956	52,680 ***

* includes CER 200139 plastic and plastic packaging

** includes other hazardous municipal waste and other non-hazardous municipal waste

*** The difference compared with the figures indicated for 2017 (501, 8,286, 52,684) is due to the rounding up/down of the values.

Kg per capita in Trento and Rovereto

	2018	2017	2018	2017
	KG PER CAPITA ROVERETO		KG PER CAPITA TRENTO	
Paper and cardboard	68.3	67.7	77.4	76.7
Glass	34.1	32.5	38.9	37.3
Lawn cuttings	29.3	29.1	24.5	24.6
Organic waste	104.2	100.0	118.3	113.8
Metal packaging	-	-	0.1	0.1
Multi-material *	37.9	36.9	43.7	42.9
Bulky objects	13.1	10.6	12.5	11.6
Wood	19.7	16.9	18.9	18.0
Inert	22.8	17.8	20.1	19.0
Electronic	7.6	6.7	6.2	6.1
Metal	5.1	4.7	5.5	5.3
Other (Batteries, medicines, etc. **)	2.9	3.4	3.1	4.2
Used clothing	1.9	1.6	3.2	2.8
Residual	77.3	75.8	72.9	69.0
Sweeping	13.1	14.6	9.9	7.5
TOTAL	437.3	418.3	456.2	438.9

* includes CER 200139 plastic and plastic packaging

** includes other hazardous municipal waste and other non-hazardous municipal waste

91st ADUNATA NAZIONALE DEGLI ALPINI

The 91st edition of the Adunata Nazionale degli Alpini was held in Trento in May. This event had a major impact on the city, with 500,000 people attending the 4 days.

Dolomiti Ambiente was responsible for sorting the greatest quantity of waste possible and keeping the constantly busy city streets clean.

The final results of the separate waste collection are striking, both as regards the percentage of waste sorted (76.4%) and the quality of the light packaging fraction, much better than that usually encountered.

The overall figures are as follows:

Overall results

TOTAL	paper	organic	packaging	glass	residual	sweeping
kg	27,610	25,050	85,850	34,910	53,620	16,360

The exceptional nature of the event can be inferred from a comparison between the waste collected over the 4 days of the event and that from a typical week: +87% for glass packaging, +68% for light packaging and +59% for residual waste.

The result obtained, which represents the highest value of waste sorted at an Adunata degli Alpini event, was also made possible by waste collection, organised with 100 green points, each equipped with 5 containers for the different fractions of waste. These activities also involved 188 socially useful workers, 61 asylum seekers and 12 students as part of the school/work project. All had received adequate training, both in health and safety at the workplace aspects and as regards management procedures.

What becomes of the separate waste?

CANS

Following the selection in the plant that separates the different types of packaging, the cans are then pressed, the aluminium is heated to melting temperature and converted into metal sheets, ready to be converted into new cans.

HAZARDOUS WASTE

Hazardous waste is usually taken to treatment plants to make it inert.

USED CLOTHING

Used clothing goes to a company authorised to manage this type of waste, whose activity consists precisely of the priority recovery of the garments.

PAPER AND CARDBOARD

In addition to with virgin fibres, new paper can be produced using recovered paper and cardboard. The various materials collected as mixed paper and cardboard and cardboard only are used to produce cardboard, with the first making the inside less noble corrugated part and with the second making the outside sheets making up the cardboard.

ORGANIC

Organic waste is treated in the composting plants to obtain biogas with which electricity and fertile soil that can be used in farming and floriculture is produced.

GLASS

Once separated from any foreign bodies, glass is melted to get a product the same as the original.

BULKY OBJECTS

Bulky objects made up of several materials are delivered to the landfill since they cannot be recovered as a single material; the bulky "single material" waste is instead recovered in the iron (e.g. metal mesh, bicycle), wood (e.g. wardrobe, table) or plastic (e.g. lawn chairs, toys, large vases) supply chains.

PLASTIC PACKAGING

Plastic packaging consists of different types of polymers that can be treated with or without separation before processing. Depending on the situation, containers in plastic, fabrics, pipes or street furniture can be

reproduced. One portion - the very non-homogeneous one that cannot be recycled as material - is sent to heat treatment plants for energy recovery owing to the high calorific value of plastic.

Laboratory

The laboratory - specialised in the quality control of drinking water, analyses of soils and waste - operates to support the Dolomiti Energia Group's activities. However, its customers include many Trentino Municipalities on whose behalf it performs analyses to check that the water put into the water supply networks is drinkable and on the wastewater coming from the purification processes. It is also a point of reference with meetings for the environmental controls of many entities, professionals and companies that today make up a significant portion of its customers.

Overall, during the year 18,450 samples were examined (17,830 in 2017), almost 54.4% (49.7% in 2017) of which for third parties. The Dolomiti Energia Group laboratory operates with an analysis process quality management system compliant with the prescriptions of the European **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** standard that requires that specific and strict quality and organisational standards be met.

Sale of energy and gas

The Group **sells** gas and products for energy efficiency throughout Italy through the **commercial company Dolomiti Energia** for the free energy market customers. It operates with the Trenta brand for the market subject to additional safeguards. Compared with the previous year, the overall number of customers receiving electricity and gas services rose; there are now 627 thousand such customers (614 thousand in 2017).

Customer relations: transparent, clear and honest

The Group is determined to abide by the **principle of sustainability** (economic, environmental and social) in its actions in order to reduce risks and ensure a coherent and sustainable long term development of its business, so as to provide an **active**, direct and aware **contribution** to the well-being of its stakeholders and the growth of the economic and social systems it serves. It is therefore committed to set up a relationship with the commercial company's final customers based on trust, on helpfulness and flexibility, clarity and transparency in order to provide simple and comprehensible answers, to be prepared to listen, and to protect the company's reputation through conduct based on competence, accountability and **fulfilling all its obligations**, at all times. It undertakes to ensure that regulations and both technical and legal requirements are all complied with, to guarantee the confidentiality of customer data and aim for continuous improvement under the Integrated Quality, Environment, Health and Safety Management System compliant with the **UNI EN ISO 9001:2015**, **UNI EN ISO 14001:2015** and **BS OHSAS 18001:2007** standards.

These **principles** translate into specific and measurable improvement objectives, such as constant performance growth to achieve increased client satisfaction, the search for the best available technologies for the **protection of the environment**, the health and safety of its workforce, the reduction of accidents, customer loyalty and the acquisition of new clients, thanks to convenient, competitive and at the same time clear and transparent commercial offers so that our customers are fully aware of everything

when they sign an offer; these guidelines also imply constant monitoring of the market, to grasp its **requirements** and **expectations** and observations of our main competitors, promoting energy from renewable sources and systems that provide energy efficiency and savings.

In its relations with clients and users and more in general with the **collectivity**, two stakeholders that often coincide and overlap, the Group has identified a few operating and strategic risk factors, the effects of which in reputation terms need to be assessed: the quality of drinking water, clean energy and gas, the continuity of distribution services, the correctness of **sales offers** made directly or through its sales network, the efficiency of the waste collection service, client satisfaction, the ease of access to service, respect for the environment and the **safety** of persons that provide services for the clients.

Sustainable offers

The Group's sales company offers **diversified** energy products and tariff plans, suitable to satisfy the requirements of different kinds of families and companies. To optimize and rationalise consumption, the offers provide advantages in terms of saving options, but also in terms of **discounts**, additional services such as the only line support desk, an advantage card, bonuses of various kinds, call centre services, e-mail invoices, monthly invoicing on the bases of real consumption foregoing estimates.

The Group has always been **close to its clients** to improve and make their electricity services increasingly accessible even for clients who find themselves at a disadvantage economically to whom it applies discounts in the invoice by means of a social bonus, as foreseen by **ARERA**.

A few offers provide tariffs based on time slots to the advantage of those clients who mainly consume energy during evening hours and at weekends while at the same time making the national electricity grid more efficient. To promote more conscious consumption behaviour and more efficient energy use, and also to explain how to properly read the information contained in the bill, the Group participates with its experts in **meetings and events**. For clients more concerned about environmental issues it offers gas supplies that are "**100% CO₂ free**" and energy produced exclusively from renewable sources that goes under the label "**100% clean energy**", a certificate that guarantees the nature and the origin of the energy consumed or offers that are linked to the sale of high energy efficiency products such as LED light bulbs. A specific offer for the free market energy, Dolomiti Energia Led, offers the possibility of obtaining a supply of high efficiency LED light bulbs that are paid in instalments directly in the electricity bill, enabling clients, with a very limited investment, to consume much less energy and thus lower energy bills.

A specific commercial proposal addresses very large families. For business client supplies and major consumers, the retail companies offer personalised advice along with **made to measure** conditions and **tariffs**. For Trade Associations and Organisations (retirement homes, craft workshops, hoteliers, etc.) the retailers stipulate framework agreements to offer competitive tariffs and simplified negotiation procedures.

Close to our customers

To adapt better the changed business environment, which today requires and demands an increasingly high level of customer care and service, in 2018 Dolomiti Energia launched and completed an important project that involved Customer Operations. The main focus of the project carried out in 2018 was to optimise the management of caring activities, through technological evolution, process development, the strengthening of the information tools provided and a concurrent review of the organisational structure of the Customer Care department. In order to better understand and respond to the needs of each type of customer, Dolomiti Energia has adopted a new organisational structure, transitioning from customer management by channel to management and therefore organisation by customer segment. The implementation of the project makes it possible to save the customer's history, to trace the individual procedures and to monitor their resolution, so as to optimize the timely management of each procedure but also to identify potential continuous improvement measures. Reviews and system developments were accompanied by a change management process focused on involving people and continuously sharing objectives and results, as well as a substantial training process that involved all operators.

The clients can refer to **toll-free numbers** that are constantly upgraded in terms of the quality of service offered and the capacity to provide answers capable of satisfying every need and commercial or information requirement enabling access directly from home to the same services provided at the territorial offices. The toll-free number that is operational **82 hours a week**, is open late into the evening, from Monday to Fridays **from 8 am to 10 pm** and answers also on Saturdays from 8 am to 8 pm.

A special number is available for Dolomiti Energia's free market business clients, to provide an ever more rounded and specialist service. The telephone is still a very important point of contact that is highly appreciated by clients considering that the Dolomiti Energia toll free numbers answer thousands of calls every month.

The Group has **11 client offices** open throughout the provincial districts (Trento, Rovereto, Mezzolombardo, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Levico Terme, Panchià, Tione di Trento, Arco, Cles, Riva del Garda) with opening hours designed to enable clients to access to services outside working hours. The offices in Rovereto and Trento are open to the public all days, with **office hours extended** into the afternoon on two days a week. For those who prefer to manage their contracts online they can always refer to the online customer service available at www.dolomitienergia.it. For clients with VAT numbers there are also other **special opening hours**.

During the course of the year, the Internet customer services have been expanded to enable clients to deal with paperwork and contractual fulfilments, energy connections and invoices directly from home at all times. During the year the **bollet@mail** service has been pursued, which enables the elimination of hard copy invoices with an obvious benefit to the environment and the opportunity of having all one's past bills stored in a convenient and always accessible digital archive. There is also a Dolomiti Energia **app**, which enables the client to check the energy consumption of its utilities, check invoices and forward meter readings, there is also a text message warning service. The service, which is completely and free, enables customers to be promptly up-dated on the state of their energy, gas and water utility bills. Thanks to mobile warnings the client, via its **text messages**, can keep track of its contracts, check on payments, receive automatic warnings regarding payment deadlines or unpaid invoices. On request, and at any time, one can request a copy of an invoice and find out office opening hours.

Promoting renewable energy and energy efficiency

In 2018, the Group expanded its range of energy efficiency services to its customers and also increased its sales of its well-established products in this sector. Within this activity, Dolomiti Energia initiated a virtuous process with a growing number of business customers, aimed at reducing energy costs and using energy resources more consciously and efficiently.

Concerning renewable sources, in 2018 the company confirmed its strategic choice to ensure to its customers that all the energy they consume during the year comes from renewable sources, certified by cancelling GO (Guarantee of Origin) certificates. Dolomiti Energia's fuel mix is also 100% renewable in 2018.

The services offered during 2018 by Dolomiti Energia as part of its energy efficiency package are:

FOR COMPANIES

Pure LED

Involves the replacement of a neon lighting system at the company's premises with new generation LED light fittings made in Italy; they provide savings of up to 50% of lighting costs while also increasing the comfort in the working environment.

*The Pure Led services underwritten in 2018 will enable our clients, thanks to their energy saving, to avoid the production of **738** tonnes/year of CO₂ (757 in 2017).**

Power quality solutions

They generate energy saving by improving the quality of the energy acting simultaneously on all the electrical parameters that produce that power and optimizing the voltage reducing the amount of active and reactive power that is absorbed by the electricity grid. Besides the savings these power quality systems reduce losses along power lines, improve the quality of the power, stabilise the current voltage, extend the average life of electrical appliances and monitor the supervision and operation of the client's system.

*The power quality measures of 2018, thanks to energy consumption savings, will reduce CO₂ emissions by 731 tonnes/year (149 in 2017).**

Energy audits and monitoring

The monitoring service offered by Dolomiti Energia provides accurate measurements of all electricity magnitudes in order to keep its own energy performance under control.

For businesses, the energy audit can identify real solutions to implement to improve energy efficiency.

Electric car charging stations

The Group offers its clients charging stations where they can recharge their electric cars to be installed at their own premises and thanks to which they can power their electric vehicles. All the energy provided is generated by renewable hydroelectric systems.

FOR PRIVATE CUSTOMERS

Love led

An initiative whereby LED bulbs can be purchased for the home at favourable conditions: the kits of bulbs purchased at an advantageous price are paid in instalments in 36 months and charged directly to the customer's bill.

A naturally sustainable package

The package, included in the price of the offer, includes a variety of services and benefits for the customer:

- “Dolomiti Energia 100% clean energy” certification
- An annual report, in digital format, on the amount of CO₂ saved and on the environmental impacts.
- The monthly contribution in terms of CO₂ reduction is shown on the invoice.
- Use of the “Dolomiti Energia 100% clean energy” mark
- A set of exclusive services for home efficiency and leisure time

Etika: the first eco-fair cooperative energy purchasing group

The unique initiative, a partnership between not-for profit and for-profit organisations was born out the agreement between Cooperazione Trentina, Casse Rurali Trentine, Family Cooperatives that have enrolled in SAIT, Con Solida and the Social Cooperative La Rete which together with Dolomiti Energia, and have built a system of mutual savings, where all stakeholders gain by taking part. The offer in fact provides economic benefits for the client, respect for the environment and the implementation of social projects for the benefit of differently able persons. Thanks to the contracts implemented, during 2018 five more initiative have been financed designed to lead differently able persons towards independent living solutions.

*Thanks to this initiative it has been possible to avoid 12,099 tonnes of CO₂ being emitted into the atmosphere (3,100 in 2017)**

* Data calculated according to ISPRA indications

Since June 2018, Etika customers have been able to check the energy efficiency of their home through the **virtuous home** service, an online check-up and a report with guidelines on how to reduce the energy costs of their home. The energy-economic improvement plan is customized and illustrates several technologies customers can use to make their homes more efficient, simply and rapidly, maximizing energy savings.

Team Etika easy was created in 2018 to make it more accessible to take up Etika's offers on the free market. The team that assists with signing the offer includes people with disabilities among the operators. This puts in practice a social value in addition to that linked to the Etika Solidarity Fund for housing inclusion projects.

Thanks to the decision to make 100% green offers to the market, for the year 2018, Dolomiti Energia will cancel 3,376,336 GO certificates (equivalent to 3,376,336,000 kWh) which will avoid emission into the atmosphere of 1,074,350 tonnes of CO₂ (1.2 million in 2017) (GSE data).

Listening to clients and client satisfaction

The **commercial quality** of the services in which the Group operates is monitored by indicators provided on a national level, which, thanks in part to requirements and procedures established internally, measure the efficiency and **effectiveness of the company's performance** in relation to its clients. The service level is measured by indicators and data acquired by **automated management systems** and constantly monitored in order to be able to identify critical areas and take prompt action to implement the best possible improvements.

A systematic quality monitoring service of responses given to client requests by the company's contract centres and the clients' level of satisfaction is always in operation.

During 2018, a set of actions was also implemented directly at the branch offices to gauge the customer satisfaction, and the degree of service satisfaction and **suggestions** were collected. In particular:

- at the Dolomiti Energia and Dolomiti Ambiente counters, collecting the degree of satisfaction with the service provided and any suggestions
- administration of satisfaction questionnaire for Dolomiti Energia Rinnovabili customers for work on photovoltaic systems,
- administration of a Laboratory customer satisfaction questionnaire (Dolomiti Energia Holding) for laboratory sampling and analysis,
- monitoring of internal indicators to assess the degree of satisfaction of NESCO's customers,
- mystery audits and mystery calls for Dolomiti Energia's clients.

The various surveys showed a positive level of customer satisfaction with the Group's services, including in particular 98% of satisfied customers (out of more than 13,000 assessments) for the service provided at the branch offices and 100% of Dolomiti Energia Rinnovabili customers who would recommend the company to other people in relation to the services offered.

Furthermore, most of the customers of Dolomiti Energia Holding's laboratory said they were generally very satisfied, so much so that the whole intends to turn to the laboratory again in the future. For Nesco, the assessment of customer satisfaction related to the works concluded in 2018 led to a positive outcome with an average rating of 12.9 (objective: 10).

The Group has implemented a monitoring procedure for instances of 'non-compliance'. During 2018, the Group did not receive any sanctions for non-compliance with regulations or voluntary regulations concerning product/service information and labels.

The certifying agency ACCREDIA the Group's analysis laboratory, has issued nine reports related to the voluntary regulation UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 for the Group's analysis laboratory.

The IMQ-CSQ certification body issued a minor non-conformity to Hydro Dolomiti Energia concerning the voluntary standard BS OHSAS 18001:2007.

In 2018, the number of complaints was very low. In particular:

- for the Dolomiti Ambiente municipal sanitation service: 86 complaints based on the service of which 24 for non-collection (95 in 2017)
- for the activities of the Dolomiti Energia sales company: 698 complaints about electricity and gas relating to bills and invoicing, contracts, commercial quality, arrears and suspensions, connections, works and technical quality, etc. (272 in 2017), 57 relating to municipal sanitation, 40 for the water service.

- Novareti: 10 complaints based on the gas distribution service (5 in 2017); 20 related to the water service (25 in 2017)
- SET Distribuzione: 130 complaints about the electricity distribution service and metering (121 in 2017).
- Dolomiti Energia Rinnovabili: 2 complaints on IP management

The quality, safety and environmental management system

In order to guarantee a constant improvement of the quality levels of its services and to limit its environmental impact it has organised the management of certain company processes according to specific and internationally acknowledged standards:

- Quality management system certification UNI EN ISO 9001:2015 and Environmental Management certification **UNI EN ISO 14001:2015** to guarantee its quality standards and its attention to environmental issues in Dolomiti Energia's commercial services;
- **ACCREDIA** accreditation according to the international standard **UNI CEI EN ISO/ IEC 17025:2005** regarding the technical and management quality of the chemical and microbiological tests performed in Dolomiti Energia Holding's Analysis Laboratory;
- **UNI EN ISO 14001:2015** Environmental Management system certification for the electrical and thermal cogeneration-generation plant managed by the Group in Rovereto;
- **UNI EN ISO 9001:2015** Quality Management System certification for activities concerning the design and management of systems for the distribution of natural gas;
- Implementation throughout the Dolomiti Energia Group companies of the occupational health and safety management systems based on the BS OHSAS 18001:2007 standard;
- International certification based on UNI EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 standards and EMAS registration for hydroelectric energy production managed by Hydro Dolomiti Energia and Dolomiti Edison Energy;
- Integrated quality/environment management system certification according to standard UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 for the waste collection system used in the Municipalities of Trento and Rovereto and managed by Dolomiti Ambiente;
- Quality Management System certification UNI EN ISO 9001:2015 for activities concerning the design, management and development of photovoltaic plants and public lighting managed by Dolomiti Energia Rinnovabili;
- Quality Management System Certification **UNI EN ISO 9001:2015** and **UNI EN ISO 11352:2014**
- for the provision of energy services (**esco**) by the company **nesco** srl.

Furthermore, the companies **SET Distribuzione S.p.A.** and **Dolomiti Ambiente Srl** are continuing a process concerning occupational safety based on behaviour training (**so-called Behaviour Based Safety**). The Dolomiti Energia commercial company has confirmed the basic **Family Audit** certification, which certifies the company's awareness and commitment to reaching an ideal balance between working life and personal and family life of the people working for it.

Accessible, efficient and reliable services

To be able to always guarantee the **utmost safety** for citizens, workers and the environment the production plants, networks and waterworks are monitored round the clock.

This continuous oversight enables us to guarantee on a daily basis, not just a regular, prompt and efficient service, but it also allows us to detect critical situations and emergencies and promptly find solutions to them.

As far as the **electricity grid** is concerned, the Group has achieved its aim to constantly reduce the duration of interruptions thanks to targeted and continuous investments in its distribution networks and its remote control and management systems that enable to monitor operations in real time and take prompt action in the event of breakdowns thanks to the efficient organisation of the emergency services throughout the territory and often directly from the remote control centre. The management of emergencies and critical situations is governed by special procedures and company plans. An electricity distribution emergency service is on duty 24 hours, 7 days a week, every day of the year and can be accessed by phone at the toll free number 800 969888.

Every year, the Italian Regulatory Authority for Energy, Networks and the Environment surveys electrical service downtime and assigns sector companies incentives or imposes sanctions depending on the results obtained in relation to the set goals.

Even for 2018, SET, the company that handles distribution, was able to benefit from the economic incentives foreseen by ARERA in relation to the quality of the service provided in the management of the activities executed. In 2018, the electricity distribution network recorded a loss percentage of 2.37%, a figure that indicates an efficient network (the figure of 2.45% declared in the 2017 NFD is not comparable with the current figure since the network scope has changed: the Isera network was added in January 2018 and the STET network was added in August 2018).

With regard to commercial quality, in 2018, SET Distribuzione provided 35,000 services and in 99.8% of the instances (99.8 in 2017) met the standard execution times set by the Authority for the various services (quotes and simple works on low voltage grids, activations and deactivations of measurement groups, replacement of faulty meters, etc.).

Service interruption frequency index: average annual number of interruptions for LV customers due to long interruptions without warning

	2018	objective 2018 ARERA	2017	objective 2017 ARERA
low concentration context	1.78	4.3	1.4	4.3
medium concentration context	0.7	2.3	0.7	2.3
high concentration context	0.2	1.2	0.4	1.2

Service interruption average duration index*: Average annual number of interruptions for LV customers due to long interruptions without warning

	2018	objective 2018 ARERA	2017	objective 2017 ARERA
low concentration context	33.9	68	20	68
medium concentration context	16.4	45	12	45
high concentration context	5.9	28	9	28

* 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

The Group systematically **searches for leaks** along the **gas distribution** network in compliance with the standards of ARERA directive no. 168/04. Together with the remote control system, a technologically advanced distribution network and its boosted quick intervention capability, this activity ensures that the network that the Group manages has very few leaks on the whole, and fewer than the national average.

For the **gas distribution service**, the commercial quality level is measured using a general company index which represents the percentage of services executed within the standard times foreseen by ARERA, especially for services subject to specific quality levels to be guaranteed to the applicant and to which an automatic indemnity policy applies. The general company index of the services performed within standard times, for quality of service parameter purposes, amounted to 99.85%.

For the **water service**, interruptions can be caused by force majeure events, malfunctions, programmed and necessary maintenance to ensure the correct operation of the systems and to guarantee the quality and **safety of the service**. In this case, the client is promptly and suitably informed in advance to limit their inconvenience to a minimum. If shortages or service interruptions take place that last longer than 24 hours, activation of an emergency replacement service may be considered. An emergency service is available 24 hours, 7 day a week every day of the year and can be accessed on the toll free number 800 969898. The technical-operational staff is activated immediately and in a maximum 2 hours will be on site to assess how to resolve failures, water shortages or any other situation that could pose a risk to the health of citizens.

For the sewerage, the maximum time that can pass between the fault being reported and the start of remedial work is 8 hours.

In order to guarantee the continuity of the water service (aqueduct and sewerage), programmed **leak search activities** are carried out along the aqueduct network along with checks to ensure that the water supply system is operating properly and to verify the static conditions of the sewerage network. The drinking water supply is constantly monitored to verify the main network operational parameters. Further, in compliance with reference legislation, **laboratory testing** is performed periodically to ensure that the final customer received drinking-quality water, by carrying out sample checks along the entire water supply system. The results of these regular analyses of the waters are published on the website www.novareti.eu

Raising awareness on sustainable use of resources

The Group, on a regular basis, opens its power stations, water mains and waste collection centres to **schools** of all levels, organised groups and citizens. Once again in 2018, thousands of people took part in these opportunities to improve one's knowledge and understanding of a world that interacts with our daily lives by guaranteeing everyone **public utility services**.

To this end, at the most significant sites, we provide specialised technicians to accompany visitors inside the facilities. In addition, the Dolomiti Energia Group has continued its commitment to disseminate and **raise awareness** of clean energy issues by periodically opening to the public the Riva del Garda, Cogolo, Bussolengo and Santa Massenza power plants and, in particular, with "Hydrotour Dolomiti": a project aimed at enhancing and raising awareness of the hydroelectric plants in Trentino and the surrounding areas. Visitors can discover, accompanied by qualified personnel and thanks to dedicated installations, the various aspects of **hydroelectric production** and many issues related to environmental and social sustainability.

Suppliers and the communities

52.2%

Percentage of expenditure on local suppliers for purchasing goods and services

(49% in 2017)

100%

Supply contracts with relevant clauses compliance with the code of ethics or anti-corruption code

(100% in 2017)

The supply chain

The Group's main supplies concern energy raw materials, and contracts for works, services and supplies. Procurement and warehousing are managed by a central department for all of the Group's companies. It manages and configures the main processes according to the principles of economy, effectiveness, impartiality, equal treatment, transparency, proportionality, public disclosure, environmental protection and energy efficiency. The Group's procurement is activated upon requests of the individual corporate departments and in line with the reference budget of each, with the related organizational responsibilities and **complying with the principles** set out in internal procedures.

Relations between **suppliers** and the Group are based on responsibility, on involvement in compliance with the ethical, quality, environmental and safety standards adopted by the Group in order to build a proactive and **cooperative** relationship that can enable the prevention of the risks connected to the company's activities, protect the environment and the health and safety of workers and to put in place organic measures to minimise the impact on the environment.

In procurement relationships the Group's employees must not prevent any supply company that fulfils the company's requirements the chance to compete, and shall adopt objective and transparent selection assessment criteria, **comply with the contractual conditions** foreseen and to maintain clear and correct relations with appointed public officials and private counterparties, avoiding any kind of conduct which might compromise the counterparty's **freedom of judgement**; it is also required to carefully archive all the documentation of the entire selection and purchase procedure in order to allow the reconstruction of each operation.

Suppliers and external collaborators (including consultants, representatives, brokers, agents, etc.) are all required to comply with the principles contained in the Code of Conduct. To this end, specific clauses are included in letters of assignment and/or negotiated agreements, which foresee, in the event of violation, the termination of the contractual relationship and/or the application of penalties. Encouraging or entering into personal relationships in order to curry favour, influence, or undermine in an illicit fashion, whether directly or indirectly, the outcome of the relationship is forbidden, even in relation to the possible commission of the offence of bribery between individuals.

Selection of suppliers

The **Dolomiti Energia Group** identifies its suppliers through a fully traced IT process used for qualification purposes, in compliance with current regulations and internal procedures and on the basis of requirements concerning quality, financial soundness, technical and organisational capacity and compliance with safety, sustainability and environmental requirements. All suppliers must accept the Group's Code of Ethics, while the risk management measures set out in 231 Model are guaranteed by the detailed procedures adopted. For all the main phases of the relationship with suppliers, the Group uses **e-procurement** to ensure that all Economic Operators concerned have easy and equal access to the Group's procurement requirements and

to promote transparency, traceability and the lowest possible operating cost for preparing offers. The use of an electronic platform provides the certainty of using standardised procedures, also adopted to implement current legislation on the matter, the Code of Ethics and the Group's Organisational Model pursuant to Legislative Decree 231/2001, ensuring equal treatment, public disclosure as well as traceability, unambiguous identification of the departments and persons responsible for the stages of the process and the corresponding authorisation profiles.

In order to expand its supplier portfolio, the Sourcing Department also carries out market scouting, through meetings with potential suppliers.

Procurement concerning awarding critical activities such as the supply of materials and electrical equipment, works and service contracts in the gas and electricity distribution, hydroelectric power generation and IT sectors is partly governed by the current Procurement Code, which recommends the use of sustainability criteria in tenders formulated according to the criterion of the most economically advantageous tender. The same criteria are used for awarding contracts which, because of their characteristics, do not fall within the scope of public procurement regulations. For potential suppliers in these areas, special requirements are adopted during the qualification phase.

In 2018, sourcing activities for the part relating to activating new qualifications also concerning environmental sustainability parameters were temporarily suspended. During the year, we completed a review of the operating processes, formalised in the new versions of all the departmental procedures and in the review of the standard contractual texts which we updated as concerns the Code of Ethics, waste management, occupational safety, in particular for construction sites, and compliance with the new regulations on personal data protection.

When preparing contracts, the Group requires its suppliers to comply with certain social aspects (working conditions/security health), in particular where the use of external labour and environmental management is relevant, which for some categories are necessary right from the qualification phase.

The Group's business contributes to generate spillover business with significant economic value and social impact. The percentage of cost that is spent with local suppliers with headquarters in the province of Trento amounts to **52%** (49% in 2017) of suppliers of raw materials and services for all the Group's companies amounting to an expenditure of over € 1.1 billion. The prevalence of national and local suppliers is determined by the specificity of the business, in particular by the need to rapidly carry out maintenance work to ensure maximum system safety with greater competitiveness in terms of transport costs for supplies that are very heavy and large, thus also contributing to reduce the corresponding environmental impacts. Equally the percentage of expenditure secured by European suppliers outside Italy amounts to **0.3%** (0.8% in 2017) equivalent to an expenditure of almost € 6 million. The figures does not take into account occasional service providers, tour guides, rents and licenses. It also does not include purchase of raw materials outside the **EC**.

Supply of energy raw materials

The trading activities in electrical energy and ancillary services and environmental products in terms of sourcing in favour of the Group companies and in terms of the Group's production optimization are guaranteed by the subsidiary company **Dolomiti Energia Trading**. Contracts with suppliers of energy raw materials also include a clause on compliance with current legislation on anti-corruption.

Responsible relations with communities

The role and nature of the Group and of its activities calls for a constant dialogue and interaction with **national** and **entities local institutions**. On a local level, the stakeholders range from universities and research centres, to local associations and institutions, to the municipalities that own the public services operated by the Group and the bodies responsible for supervision and prevention related to the sectors in which the Group operates.

At a national level, the Group, as it operates in businesses that are subject to strong regulation, which in the long period directly affects economic aspects, interacts with the sector authority (**ARERA**) which is assigned the function of guaranteeing the national regulation and the supervision of competition and efficiency in the water, environmental, gas and energy sectors. Finally, the Group entertains relations with parties that are technical experts in the field such as **Terna** (the Manager of the National Transmission Network), **GSE** (the Manager of Electrical Services), **GME** (the manager of the Electricity Market), the **Single Buyer** (the Entity responsible for energy procurement for the enhanced protection service market).

Trade Associations

The Group is in constant contact with the Trade Associations to promote petitions, in relation to the various businesses, that may provide a contribution to the improvement of the service provision. In order to promote its interests before national and European institutions and to provide specialist support for its organizational structures, it actively participates in trade associations, technical committees and strategic work groups set up within them, both in Italy and Europe.

Also, it supports

- **ACOST**: Association of Safety Coordinators for Trentino (SET Distribuzione is a member);
- **AEIT**: Italian Electro technical, Electronic, Automation, Computer and Telecommunications Association (Hydro Dolomiti Energia and SET Distribuzione are members);
- **AIGET**: Italian Association Energy Wholesalers and Traders (Dolomiti Energia Trading and Dolomiti Energia are members);
- **AGICI**: by joining OIR - the international observatory on the industry and finance of renewable energy sources (Dolomiti Energy Holding is a member);
- **AIEE**: Association of Italian Energy Economists (Dolomiti Energy Holding is a member);
- **AIIA**: Italian Association of Internal Audit (Dolomiti Energia Holding is a member);
- **AIGET**: Italian Association of Energy Wholesalers and Traders (Dolomiti Energia Trading and Dolomiti Energia are members);
- **AIRU**: Italian Association for Urban Heating (Dolomiti Energia Holding is a member);
- **ANIGAS**: National Association of Gas Industrialists (Novareti and Dolomiti Energia our members), the Group is represented in the Chairman's Committee and in the Board of Directors;
- **APCE**: Association for the protection of metal structures from electrolytic corrosion (Novareti is a member);

- **APINDUSTRIA** Association of Small and Medium Enterprises of Verona (Dolomiti Energia is a member);
- **CONFINDUSTRIA/ASSINDUSTRIA**: Confindustria System and Industrialist Association, part of the Confindustria System (Dolomiti Energia Holding/Depurazione Trentino Centrale and Dolomiti Energia Solutions are members);
- **ASSOENERGIA**: The Confindustria System Company that offers services linked to the world of energy (Novareti is a member);
- **CONFCOMMERCIO**: Italian General Confederation of Companies (Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti GNL, Novareti and Set Distribuzione are members);
- **CONFSERVIZI TAA Cispel**: Regional Trade Association of the national Confservizi (Dolomiti Energia Holding is a member);
- **FEDERCHIMICA**: National Federation of the Chemical Industry (Dolomiti GNL is a member);
- **FIRE**: Italian Federation for the rational use of energy and experimental research and development in the fields of the natural sciences and engineering (Novareti is a member);
- **UNI**: National Unification Organism (Dolomiti Energia Holding is a member);
- **UNICHIM**: Association for the Unification of the Chemical Industry Sector, federated with UNI (National Unification Organism) (of which Dolomiti Energia Holding is a member);
- **UTILITALIA**: The Federation that brings together all the Companies operating in public services related to water, the environment, electrical energy and gas (Dolomiti Energia Holding is a member) the Group is represented in the Executive Board and on the Board and in the various specific Commissions, Committees and Cross-Sectoral Working Groups;

The support of community and territorial initiatives

The Group has a strong link to the territory where it operates and pays the utmost attention to the needs that they express, actively supporting the **local communities** through joint participation in initiatives of various kinds.

The attention paid by the DOLOMITI ENERGIA Group to the local community has for years now resulted in a constant and tangible **support** for those projects and activities in the field of art and culture, environmental awareness, sport and associations, that help to improve the community's living standards and those of its citizens.

During 2018, the Group earmarked **€ 1.7 million (over € 1.3 million in 2017)** for sponsorships and liberal donations. Among the main initiatives, the Etika project allowed about 40 people with disabilities to experience autonomous housing solutions, the support for festivals open to citizens that have made accessible issues such as the economy, respect for the environment, the mountains or weather forecasting involving the most diverse types of public. But also initiatives that have linked the Group to the healthy values of team sports such as basketball or volleyball, and more local events in which the group stood side-by-side with the organizations that animate the communities it serves. The Group's economic impact is also measured by the **support it provides to public spending** thanks to its contribution to tax revenue and the remuneration of the capital of its public shareholders, thus favouring further investments beneficial to the collectivity. During the year the Group paid taxes and dues worth € 213 million (€ 213 million in 2017).

In 2018, the Group also invested € 51.2 million (€ 42.5 million in 2017) of which most were dedicated to **improving the local distribution systems and network and the production plants** and upgrading of services made available to final clients.

Shareholder remuneration in 2018 amounted to million in € 46 million (€ 44 million in 2017) (considering the 2018 dividend of Dolomiti Energia Holding equal to the proposal made by the Board of Directors at the Shareholder's Meeting) which for the most part shall **benefit the collectivity** through the public shareholders of the Dolomiti Energia Parent Company.

Research and innovation

The Group continued to pursue highly innovative initiative, focusing on strategic relationships and implementing solutions to support corporate processes, the operation and advanced management of the Group's business. It has focused its commitment to innovation with projects concerning:

- comparing the available alternatives and designing an energy efficiency offer for our electricity and gas consumers;
- developing a software application for flood management, i.e. for continuous monitoring, logging, simulation and management of flood events so as to protect the ecosystem and the population;
- creating systems for forecasting and optimizing the production of our hydroelectric power plants, so as to use available water resources more efficiently;
- implementing redundant remote control systems for hydroelectric plants, distribution plants and those of the water and gas cycle to ensure the safety and continuity of our services;
- reorganizing and digitalizing our gas and electricity network management, so as to further maximize their efficiency and the level of service they provide;
- redefining the model and processes used to manage and develop human resources, aimed at more fully enabling the potential of the Group's people.
- automating the transfer processes of the emptying flows of waste containers equipped with transponder tags, from the field to the billing software.
- replacing the entire installed base of meters with smart devices, which will allow meters to be read remotely.
- experimenting, on the Mori gas network, an innovative remote management system that automatically adjusts the settings of the pressure reducers in order to follow the profiles of real consumption.
- developing the technology of our electricity distribution network to provide increasingly advanced functions, such as real-time monitoring, voltage regulation, information exchange and new fault identification techniques.
- energy efficiency designed to increase the level of customer awareness on energy consumption and to gauge the degree of interest of both business and residential customers for certain products and services designed to optimize energy consumption;

The Group promotes and participates in a variety of research initiatives in the energy and environmental fields, specifically conceived to identify new instruments that can contribute to safeguarding of the environment and improve the services we provide. In particular:

- **European Stardust Project:** The objective is to pave the way for the transformation of fossil-fuelled cities into highly efficient, smart and citizen-oriented cities by developing sustainable technical solutions that can be rapidly replicated in the market. The Group focuses its contribution on energy re-qualification of buildings, on the study of the impact of electric mobility on the electricity distribution network and on innovative communication systems for collecting information from plants.
- **osMose:** within the European Framework Programme for Research and Innovation, the project involves the major European Network Managers, Universities, Research Centres and industrial partners including Hydro Dolomiti Energia. The project aims to maximise the technical and economic efficiency of the European electricity system, ensuring that it is safe and reliable, and to more fully integrate renewable energy sources. Hydro Dolomiti Energia is involved in activities that involve the use of hydroelectric plants for cross-border energy exchange.
- **Project ene.field:** in the field of experimentation of micro-cogeneration systems, using fuel cell technologies. Dolomiti Energia participates by directly installing some units at end customers as well as at its headquarters. The units are fully monitored and the measurements, in terms of production, yield and reliability, will provide the baseline for the project's results.

An aerial photograph of a forest stream. The water is clear and blue, reflecting the sky. The stream is surrounded by a dense forest of trees with vibrant autumn foliage in shades of yellow, orange, and red. The stream flows from the top right towards the bottom left of the frame.

Protection of the environment

29

Hydroelectric power stations with environmental certification UNI EN ISO 14001 and EMAS registration
(29 in 2017)

85,621

Taxpayers served by quantity-based waste charging
(84,708 in 2017)

The Dolomiti Energia Group owing to the activities it manages has a strong bond with its territory and environment and is well aware that its operations affect the economic, social and environmental development and the living standards throughout the territory itself. The Group has adopted a specific policy on environmental matters in which it has publicly stated its commitment to **conducting its activities in a responsible and sustainable way**, acknowledging the importance of what has been internationally approved on the matter. With this document the Group asks that all beneficiaries respect the indications and the conducts it outlines, including managers, employees and collaborators of the Group's subsidiary companies, and anyone operating in the name or on the account of the Group. In particular, it requires:

- Respect the provisions, technical and legislative regulations and resolutions of the reference regulatory authority applicable to the sector of activity that sets the fundamental principles and establishes the reference standards for the services provided, concerning environmental issues on the basis of the principle of risk prevention and mitigation, including those related to climate change.
- Implement and periodically evaluate the Integrated Quality, Environment, Health and Safety Management System in order to ensure the respect and protection of the environment.
- Recurrently analyse the environmental risks and opportunities present in the context in which the Group companies operate, also in order to prevent and manage environmental emergencies.
- Periodically define environmental protection objectives and the specific strategies necessary to achieve them.
- Provide accurate and timely measurement and reporting on the reference indicators of the Integrated Quality, Environment, Health and Safety Management System of the Dolomiti Energia Group in order to identify any need for corrective action.
- Consider the eco-compatible behaviour of all employees as an integral part of Dolomiti Energia Group's values, and, accordingly promote actions and behaviours that support their implementation.
- Responsibly manage the environmental impact of the Group's activities in the same way as the quality of performance and service provided to our customers.
- Protect the climate by reducing greenhouse gas emissions and promoting renewable sources for energy production and provision.
- Sustainably manage the energy, water and other natural resources we use, carefully optimising their use, and reduce their waste.
- Reduce waste production, promote the use of recycled materials and encourage the use of responsible disposal methods.
- Encourage the development and deployment of sustainable technologies and services capable of efficiently managing water and energy consumption and contributing to mitigate the risks related to climate change.

- Protect the natural environment, the ecosystem and the biodiversity of the areas where the plants are located, taking into account the impacts on the territory and on natural resources.
- Collaborate with external bodies (e.g. public administration, suppliers) to disseminate of a widespread sensitivity to environmental protection matters.
- Dialogue with workers and their representatives regarding compliance with the rules and regulations on environmental protection, in order to increase their contribution to the Group's strategies.
- Collaborate with stakeholders, through open and constructive dialogue, seeking solutions to improve the Group's environmental performance and that of the communities it serves.

Managing environmental impacts

All of the Group's operating companies have implemented a model for the prevention of environmental crimes as required by Italian Legislative Decree no. 231 by adopting management systems in line with the UNI EN ISO 14001 standard. In the Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia and Novareti companies (limited to the co-generation plant in the Industrial Farm in Rovereto) the environmental management systems have been subjected to certification based on the **UNI EN ISO 14001** standard. For **Hydro Dolomiti Energia's** plants, one has also taken steps to register it with **EMAS** as required by **EC regulation no. 1221/2009**.

The main environmental risks connected to the Group companies' activities are related to potential emergency events in the waste management sector, in the management of the water cycle, with particular reference to the phases of collection of waste waters and the relative purification process, in the production of hydro-electric energy and the production of electrical energy and heat from co-generation processes.

In real terms, the potential environmental risks identified refer to possible impacts on the contamination of the soil, subsoils and aquifers, on flora, fauna and biodiversity, on polluting emissions and the emission of greenhouse gases into the atmosphere.

The Group's commitment to safeguarding the environment is borne out by the absence also during 2018 of any significant fines or sanctions due to a failure to comply with laws or regulations related to environmental issues.

Energy Consumption

In 2018 the Group consumed 2,291,946 GJ, equal to the amount of energy required to satisfy the energy requirements of over 235,500 families (reference ARERA average consumption of residential clients with a power supply rated at 3 kW, equal to 2,700 kWh/year), mainly in electrical energy (10% of overall consumption) and natural gas (86%). The most energy consuming activities of the Group are the pumping activities at hydroelectric plants and the production of thermal energy for district heating and co-generation. In particular, this last activity is the one that causes the greatest impacts on the environment by the Group, particularly in terms of greenhouse gas emissions. The Group's direct energy consumption related to the use of fuels, used for the production of electrical and thermal energy in the plants (for example co-generation), as well as flows of primary non-renewable energy not directly connected to energy production (for example heating, fuel used in transportation, etc.), used in the performance of its activities. The Group's indirect energy consumption (electrical energy that the Group purchases or consumes) refer to the offices and the Group's production plants (Dolomiti Energia Holding, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Ambiente). The electrical energy used in the energy production plants is partly self-produced and the related values include the direct fuel consumption. If these uses exceed self-production, the electrical energy is purchased from the Group's supply company (the same that guarantees 100% renewable traceability of the same) and written up under indirect consumption for the Group, which in 2018 amounted to 38 GWh.

The Group's electricity consumption for 2018 (given by the sum of the electricity consumed directly and indirectly) totalled 65 million kWh (equal to over 234,000 GJ).

This consumption was provided by 100% renewable energy, therefore with no CO₂ emission.

The consumption figures for 2018 are higher than those for 2017. This increase in consumption is not due to less careful management of activities, but to an increase in energy production compared to 2017 (+56% value of production, +40% value of consumption).

In 2018, the Group did not release any ozone depleting substances.

Direct internal energy consumption of the organization per source *

		2018	2017
TOTAL DIRECT ENERGY CONSUMPTION	GJ	2,154,164	1,565,605****
FROM NON-RENEWABLE SOURCES			
Natural gas (e.g. heating fuel for owned systems)	GJ	2,006,843	1,466,096***
FOR COMPANY VEHICLES**			
Petrol	GJ	887	1,048***
Diesel	GJ	50,120	44,887
LPG	GJ	0	119
Methane	GJ	38	0
FROM RENEWABLE SOURCES			
Hydroelectric (own consumption)	GJ	95,068	52,224
photovoltaic (own consumption)	GJ	1,208	1,230
TOTAL INDIRECT ENERGY CONSUMPTION*			
Electricity (entirely purchased from Dolomiti Energia)	GJ	137,782	91,486
of which from renewable energy sources	GJ	137,782	91,486
TOTAL ENERGY CONSUMPTION			
Total direct energy consumption	GJ	2,154,164	1,565,605
Total indirect energy consumption	GJ	137,782	91,846
TOTAL	GJ	2,291,946	1,657,451

* The scope of the data includes the activities of Dolomiti GNL, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET, and Nesco.

** The scope of the data includes Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, Novareti, SET, and Nesco.

*** The difference with respect to the data indicated the 2017 NFD is due rounding of the values

Initiatives undertaken to reduce energy consumption**

		2018	2017
Retrofit	kWh	7,770	0

In 2018 the initiatives aimed at reducing energy consumption were concentrated in the CRM RELAMPING project, replacing old lamps with new LED floodlights with an estimated saving of 7,770 kWh and lower consumption of 1.45 toe. In 2017, they concerned the installation of photovoltaic systems with a reduction in energy consumption of 341,586 kWh.

Energy intensity for gross energy production**

		2018	2017
Direct energy consumption*	kWh	598.378.957	434.890.287
Indirect energy consumption*	kWh	38.272.710	25.512.780
Gross energy production	kWh	3.562.600.000	2.283.634.568
Overall energy intensity	kWh	0,179	0,202
Direct energy intensity		0,168	0,190
Indirect energy intensity		0,011	0,011

Energy intensity over the total number of employees**

		2018	2017
Direct energy consumption*	kWh	598.378.957	434.890.287
Indirect energy consumption*	kWh	38.272.710	25.512.780
total number of employees	n°	1345	1.327
Overall energy intensity	kWh/n°	473.347	346.950
Direct energy intensity	kWh/n°	444.891	327.724
Indirect energy intensity	kWh/n°	28.456	19.226

* See GRI Standard 302-1.

** The scope of the data includes the activities of Dolomiti GNL, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET, and Nesco.

What we have done to reduce energy consumption

- Design is progressing on the refurbishing of the lighting system using LED technology light fixtures for the Santa Massenza cave power station.
- The Group uses a computerised hydrodynamic model of the water system of the cities it serves, which provides a detailed picture of the operation of the delicate water system of the aqueduct – point by point and moment by moment. In particular, the model is useful to reduce the environmental impact of the service, since it makes it possible to verify the efficiency of the network by highlighting the hidden leaks that every year lead to a significant waste of water, by showing any consumption outside the ordinary parameters. The other important aspect is the possibility of calibrating – the activity of the draw pumps on the basis of the consumption recorded instant by instant – with the resulting possibility of reducing energy consumption for pumping groundwater. This optimisation of pressure management, combined with greater efficiency in the search for leaks, has resulted in energy savings for pumping of about 857,000 kWh in 2018, even though the year was not particularly rainy. With the start of structural investments, i.e. the increase in pipeline replacement and the commissioning a new automatic real-time regulation system, we expect to consolidate this saving in the future, as well.
- RELAMPING CRM, replacing old lamps with new LED floodlights with an estimated saving of 7,770 kWh and lower consumption of 1.45 toe.

Atmospheric releases

The Dolomiti Energia Group produces electrical energy essentially from renewable sources (hydroelectric and photovoltaic generation). Only two of the Dolomiti Energia Group companies emit CO₂ to produce energy, the Novareti company through its co-generation plants and the Dolomiti Energia Holding company, as 5% owner of the electrical power plant at Ponti sul Mincio. The Mincio power plant is a thermo-electric power generation plant fuelled by natural gas. Dolomiti Energia Holding owns 5% of the plant.

Dolomiti Energia Trading, through service contacts with the two above companies, is responsible for sourcing on the market the European Emission Allowances (EUAs) necessary required by the two companies to meet their obligations, integrating any shares that it may receive free of charge from the system.

Internal emissions by source (Scope 1 and Scope 2) ***

		2018	2017
TOTAL DIRECT EMISSIONS	t. of CO ₂	117,644	86,665
FROM NON-RENEWABLE SOURCES	m ³		
Natural gas (e.g. heating fuel, fuel for owned systems)		113,914	83,334
FOR COMPANY VEHICLES***			
Petrol	t. of CO ₂	61	70
Diesel	t. of CO ₂	3,668	3,253
LPG	t. of CO ₂	0	8
Methane		1	0
FROM RENEWABLE SOURCES			
Hydroelectric (own consumption)	t. of CO ₂	0	0
TOTAL INDIRECT EMISSIONS*			
TOTAL INDIRECT EMISSIONS		0	0
Electricity (entirely purchased from Dolomiti Energia)	t. of CO ₂	0	0
of which from renewable energy sources	t. of CO ₂	0	0
TOTAL EMISSIONS	t. of CO ₂	117,644	86,665

* The factors used to calculate the emission were published by the Department for the Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) in 2018. The scope of the data includes the activities of Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET, and Nesco.

*** The scope of the data includes Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, Novareti, SET, and Nesco.

Co-generation NOX SOx, and other significant emissions by weight *

		2018	2017
NOX	kg	83,854	93,619
SOX	kg	0	0
Persistent organic pollutants (POP)	kg	0	0
Volatile organic compounds (COV)	kg	0	0
Hazardous atmospheric pollutants (HAP)	kg	0	0
Particulate matter (PM)	kg	0	0

* Data supplied by the fume analysers and by annual checks. The quantity of fumes produced is calculated based on the quantity of gas burned and based on its composition. The scope of the data includes the activities of Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET.

Greenhouse gas emission intensity (GHG) **

		2018	2017
Scope 1 emissions	t of CO ₂	117,644	86,665
Scope 2 emissions	t of CO ₂	0	0
Gross energy production	kWh	3,562,600,000	2,283,634,568
Energy intensity by dimension	t. of CO ₂ / kWh	0,000033	0,000038

** The scope of the data includes the activities of Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, and Set.

Greenhouse gas emission intensity (GHG) **

		2018	2017
Scope 1 emissions	t of CO ₂	117.644	86.665
Scope 2 emissions	t of CO ₂	0	0
total number of employees	no.	1345	1327
Energy intensity over number of employees	t. of CO ₂ / no.	87,5	65,3

** The scope of the data includes the activities of Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET, and Nesco.

What have we done for cleaner air

- The Group has continued to upgrade its vehicle park to lower consumption, limit emissions and increase both the quality of the service provided and the well-being of the workforce using them. 88.7% (**67% in 2017**) of municipal sanitation vehicles used in Trento and 79% (**77% in 2017**) of those used in Rovereto are in the Euro 5 and Euro 6 categories.
- Conference call: whenever possible the Group prefers to use tools such as telephone or **video conference calls** – a form of virtual meetings via the phone or video – which enables the reduction of the environmental impact by avoiding the use of vehicles for transfers and travel in addition to saving time, costs and energy.
- The experimentation of sensors on certain stretches of road has continued. These sensors measure the percentage of road congestion and transmit data automatically and remotely to a server of the management system in order to **optimize collection routes** as well as linking up with the vehicles providing the service. This enables the limitation of polluting emissions resulting from the use of vehicles.
- The commercial company offers its business clients the “**100% CO₂ free Dolomiti Energy**” offer: a CO₂ compensation project whereby anyone choosing this offer funds the distribution of efficient cooking stoves in certain rural communities in Southern Ethiopia to support people, besides the environment. This project is run in conjunction with Dolomiti Energia and in collaboration with the Italian NGO CO-OPI. The 5700 stoves distributed guarantee a saving of 20% of wood consumption and the resulting CO₂ emissions and the impact on the climate as well as the sanitary risk caused by the inhalation of combustion fumes. Another part of the funds will instead be used to build a river hydroelectric power plant, which will produce clean energy without any polluting emissions. The project generates CO₂ credits that give rise to internationally recognised certificates that ensure that the projects produce a real reduction in greenhouse gases. For the year 2018, 21,000 tonnes of CO₂ were offset.

Waste management

The Group manages self-produced waste and production waste created within the context of its various activities through Dolomiti Ambiente and according to a Group procedure (PG-GDE-051 “Self-produced waste”), in order to enable a regular salvage or disposal without danger to human health, ensuring a high level of environmental protection, while complying with the principles of national and provincial legislation. The waste produced by Dolomiti Ambiente’s specific activities mainly comes from the operation and maintenance of the vehicles it uses to collect urban waste, from the maintenance of the infrastructure and of the fleet of containers: it is disposed of at authorised sites according to the type of material, with preference being given, where possible, to recovery. The Dolomiti Ambiente processes in their turn generate waste, most of it non-hazardous. For **Dolomiti Ambiente** the hazardous waste is mainly constituted of vehicles and/or vehicle maintenance, while non-hazardous waste is aqueous liquid waste.

The waste produced by the companies that manage the hydroelectric power plants are mainly due to maintenance activities and works required for the technological updating of the systems. The most part of the hazardous waste produced by **Hydro Dolomiti Energia** is comprised of transformers, while the non-hazardous waste is grate waste.

For Novareti – water cycle, the production of waste is directly linked to the maintenance activities performed on the network and on the municipal sewerage system that it manages and therefore is due to the anthropic activity found within the territory. The waste is the result of purging and cleaning out black water sewerage systems, the cleaning of the lifting plants and the systems pertaining to the white water sewage systems such as drains and grit chambers and that intercept what decants inside them.

The Dolomiti Energia **commercial company** has not produced any hazardous waste, while the non-hazardous waste produced amounts to empty toner cartridges.

Dolomiti Energia Holding as hazardous waste mainly produces chemical laboratory substances containing or made up of hazardous substances, including mixtures of chemical laboratory substances, while as non-hazardous waste it mainly produced packing wood and furnishing.

For gas distribution, the production of waste is directly related to the maintenance of gas networks and plants. Until September 2018, the waste management of Novareti was not separated by operating sector. Most of the hazardous waste was made up of spent oil and lead-acid batteries, while the non-hazardous waste is aqueous liquid waste.

The major part of hazardous waste at **SET** is comprised of transformers, while non-hazardous waste is aqueous liquid waste.

Self-produced waste*

	non-hazardous		Hazardous		total			dispatched to disposal		dispatched to recovery	
	t		t		t			t		t	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017		2018	2017	2018	2017
Dtc Scarl	3.5	19,5**	1.6	1.5	5.1	21	of which	0.1	0.2	5.0	20,8**
Deh Spa	18.1	12.1	2.9	5.9	21	18.0	of which	2.9	5.9	18.1	12.1
Der Srl***	0	0	0	0	0	0	of which	0	0	0	0
Dolomiti Ambiente Srl	554.3	659.7	82.5	51.0	636.8	710.7	of which	468.0	568.0	168.8	142.7
Dolomiti Energia Spa	0	0.1	0	0	0	0.1	of which	0	0	0	0.1
Hydro Dolomiti Energia Srl	1,496.4	1,296.3	267.6	154.2	1,764.0	1,450.5	of which	147.6	138.0	1,616.4	1,312.5
Novareti Spa	256.9	302.3	3.6	5.3	260.4	307.6	of which	148.4	230.5	112.1	77.1
Set Spa	906.9	485.6	10.1	85.1	917.4	570.6	of which	831.1	374.6	86.3	196.0

* The data do not include Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Gnl, AND Nesco.

** In the 2017 NFD an estimate of self-produced waste was given for a total of 10,616 kg: the difference of 8.9 t compared to the figure indicated in this table is due to a printing error and the fact that the final data were made available after the date of publication of the 2017 NFD.

*** At the end of 2018, Dolomiti Energia Rinnovabili incorporated Nesco and became Dolomiti Energia Solutions. The data expressed here refer only to Dolomiti Energia Rinnovabili.

Preservation of natural resources and biodiversity

Sustainable wastewater management

The Group carries out sewage treatment activities for the territories in the catchment area of the Adige river on behalf of the Province of Trento through the “**Depurazione trentino centrale**” subsidiary, in which it has a 57% stake. Discharged waters are returned to the environment only after it has been collected via the drain system and then purified. The monitoring of the connections of the sewage system, the checks made to verify the efficiency of the purification plants along with regular analyses of wastewater guarantee protection against and risks of pollution.

Water discharges, waste water (quantity discharged)*

		2018	2017
from municipal sanitation (discharged into the public sewerage system)	m ³	8880	9983
from the water cycle and environmental facilities (discharged into the public sewerage system and, to a lesser extent, in septic tanks)*	m ³	22,923,826	24,257,064

* The total cubic metres that reach at the treatment plant are calculated as a percentage (90%) of the volume of water injected into the Aqueduct network (the total of the municipalities served by Novareti), net of losses, which are estimated by analysing the night minimums, at 15%. The clean waste water is not treated and goes directly to the surface waterways.

What have we done to protect natural capital

- The cleaning of vehicles used for municipal sanitation is done exclusively with water, without the addition of chemical additives or detergents in order to be able to return the water to the environment without the addition of pollutants.
- For materials that support the municipal sanitation activities (containers, tubs, composters and bags), we try, where possible, to choose materials that have been produced with a percentage of recovered materials.
- Our commitment to provide to citizens maximum accessibility to the material collection centres continued, and in the Municipality of Trento alone there were more than 30,000 accesses per month during the July and August 2018, with an average increase of 1.6% compared to 2017.
- We launched a test project to review the fleet of containers for collection of small road waste (baskets) in the district of Mattarello aimed at identifying design criteria to be extended in 2019, throughout the city, reviewing the number and location of containers in order to meet the needs of citizens, and optimizing collection activities.
- Lightweight packaging is the only separate collection with a high percentage of impurities. Therefore, to attempt to improve the quality of disposal of light packaging, we introduced the identification of bags by means of a unique printed code for the bags assigned to the residents, so as to be able to target and improve communication to individual citizens who make mistakes in correctly separating waste.

- Environmental certification: for many of its production plants, the Group has been granted EMAS (ECO Management and Audit Scheme) recognition, the European certification that assesses the performance and the environmental management system of production plants. In order to be granted this certification one has to prove that one's management system supervises the effects of its activities on the outside environment (ISO 14001 standard) as well as adopting a policy that aim towards continuous improvement of environmental performances, compared to the goals set in each instance.
- Work continued on implementing calculation models to develop new sewerage networks.

Efficient and sustainable use of water

The **hydroelectric** power plants enable the production of eco-compatible energy without the emission of polluting substances and with a low environmental impact because they use a renewable resource: water. Furthermore, the water used for hydroelectric energy production is not consumed, it is just used during the production process and then released without having been changed in any way.

The water used for hydro-electrical production is collected mainly from rivers and lakes while guaranteeing the environmental flow and the uses of the resource by the lands downstream. Since 2000 in order to marry production requirements with environmental ones, the Group's hydroelectric power plants must guarantee an "**environmental flow**" for the waterways used for production. A constant amount of water is released downstream of the water collection point, in order to safeguard the water flora and fauna and the continuity of the waterway's environment. **Water consumption** in 2018 increased compared to the previous year due to the greater overall production due to the weather patterns for the year, which were marked by a greater availability of water resources. The hydroelectric power plants and the reservoirs are managed by optimizing the resource depending on the variable weather patterns.

The water used for hydroelectric production is **returned to the environment** clean without significant alterations both in terms of temperature and composition, thus guaranteeing the continuity of the water environment. The assessment of the quality of the Trento region's waterways, in compliance with the European directive on waters, is entrusted to the **Water Protection Plan**. This plan is an excerpt of the General Plan for the Use of Public Waters. The main document is a map that classifies rivers and lakes from which one can determine that the **hydroelectric usage**, associated to the Group's plants, is not particularly critical for the waterways involved.

In the various territories where it operates the Group promotes projects to **safeguard the natural ecosystems**, and for years has developed a constructive collaboration with the Association of Trentino Fishermen to develop projects and initiatives designed to preserve and replenish public fish stock.

Volumes of water used by source of origin

	u.m.	2018	2017
FOR CONSUMPTION IN COMPANY FACILITIES*****			
water from aqueduct (industrial and residential)	m ³	5,765	4,982
TOTAL VOLUME OF REUSED WATER		5,765	4,982
FOR WATER CYCLE ACTIVITY AND ENVIRONMENTAL FACILITIES			
groundwater (well or spring water)	m ³	22,923,826	31,707,796
TOTAL VOLUME OF REUSED WATER		22,923,826	31,707,796
FOR COGENERATION			
water from aqueduct (industrial and residential)	m ³	49,095	54,148
groundwater (from wells)	m ³	6,509	3,299
TOTAL VOLUME OF REUSED WATER	m³	55,604	57,447
FOR HYDROELECTRIC PRODUCTION			
Surface waters (from rivers and lakes)**	m ³	16,033,484,117	12,138,726,881
groundwater (well water)*		453,548	453,548
TOTAL VOLUME OF REUSED WATER		16,033,937,665	12,139,180,429***
FOR MUNICIPAL SANITATION****			
water from aqueduct (industrial and residential)	m ³	26,198	24,430
TOTAL VOLUME OF REUSED WATER	m³	26,198	24,430

* The figure refers to the cooling wells that serve the plants of Bussolengo and Chievo.

** The figure refers to the volumes used by the Hydro Dolomiti Energia and Dolomiti Energia Holding plants.

*** The figure in the 2017 NFD of 12,138,726,881 did not include the well water used.

**** The figure refers to the operating site of Dolomiti Ambiente Srl in Trento (west circular) and was measured by a water meter placed at the entrance of the water supply. Of these 7,405 m³ are used for the washing production process and are measured by a special meter placed at the entrance to the washing system. The data of the other operating sites of the company are not considered relevant. These are the collected and measurable figures, note that for the street sweeping and washing further water is drawn for the city hydrants.

***** For 2017, the consumption of the Trento via Fersina and Rovereto via Manzoni premises was included. Consumption for 2018 includes all water meters attributable to Dolomiti Energia Holding. Given the extent of the reporting scope, 2017 and 2018 data are not comparable".

The management of the water cycle in the Dolomiti Energia Group is based on three closely interconnected management tools: cartography, numerical modelling and remote control. Ordinary activities are planned to optimize internal resources, while extraordinary activities are validated by hydraulic analyses carried out using numerical simulators. In 2018, an experimental system was implemented for Trento's Municipal Waterworks that produces a report, every morning, on minimum nightly consumption in the various districts so as to guide the daily leak search campaigns, so as to save and efficiently use the resource.

All waters used in the Dolomiti Ambiente production process are taken from the water supply and used to wash the vehicles used for waste collection, the washing of the waste storage platforms as well as supplying the sanitary facilities inclusive of showers.

Any waters that are potentially polluted are sent to a biological purification plant owned by the company and located inside the same area where production takes place and where the waters are put back into the environment. After processing wastewater is delivered back into the drainage system in the Trento area. At the Rovereto site, the washing water is collected in a watertight tank and periodically pumped out to be delivered to treatment plants.

Dolomiti Ambiente takes great care to monitor and optimize the processing of wastewater and to safeguard the quality of the water and the of the environment into which it is reintroduced.

What have we done to reduce water consumption

- Work progressed on the development of the APC project, based on advanced real time management of the water system and designed to optimize the network pressure to reduce water loss, electricity consumption and increase of the overall efficiency of the water system. The system will be managed by a supervisor coupled with a real-time model which, in addition to the network's normal hydraulic parameters (both real and virtual), will also factor in external parameters such as temperature, solar radiation and weather forecasts: it will thus maximise the use of renewable energies obtained from special solar fields and will be able to ensure the best possible management of tanks and pumping systems
- Novareti has for years worked to reduce the amount of water that goes into the network thanks to active water leak search campaigns: the areas under investigation are established based on consolidated calendars, which can be changed in anomalous consumption is reported in certain districts or on specific water supply systems.
- Work continued on optimizing aqueduct management through advanced simulation and control tools.

The people

95
New hires in 2018
(69 in 2017)

20%
Women
employees
(19% in 2017)

28%
of employees
are under 40
(27% in 2017)

46.7 years
Average age of
employees
(46,6 in 2017)

97,8%
of employees are on open
ended employment contracts
(96% in 2017)



Commitment towards its employees

The Dolomiti Energia Group is aware that the operation of the organisation and the achievement of its objectives depends on the vital contribution of all personnel.

As at 31 December 2018, the Group's total personnel amounted to 1,345 people. 50% of personnel are white collar workers, 45% are blue collar workers, 4% are managers and 1% are top managers. 9% of staff are under 30 years of age, 19% are between 31 and 40 years of age, 30% are between 41 and 50 years of age and 42% are over 50 years of age. The Dolomiti Energia Group believes that the collective sum of the uniqueness of the single people represents a significant part of its own reputation and assigns value to the human capital in that it is fundamental for its existence. The Group therefore pays great attention to its human resources by creating and promoting a management climate capable of motivating, acknowledging and gratifying the contribution at both team and individual level.

The Dolomiti Energia Group acknowledges the need to protect individual freedoms in all their forms and rejects all displays of violence, especially if designed to limit personal freedoms, as well as any form of violation of the dignity of the individual. The Group is committed to promoting the sharing of these same principles both within its own activities and primarily among its employees, collaborators, suppliers and partners. The employees who believe they have been discriminated against can refer the incident to the Supervisory Body and/or to its line manager who shall take steps to verify the actual infringement of the Code of Conduct.

The Dolomiti Energia Group opposes all forms of mobbing whether horizontal or vertical within its organisation and has established that relations between employees, at all levels, should be based on criteria of correctness, collaboration, loyalty and mutual respect. It is also committed to protecting the personal data of its employees according to current legislation, undertaking to not communicate or disseminate personal data without the data subject's consent, except if required by law.

The acquisition, processing and conservation of said information is carried out according to specific procedures designed to avoid unauthorised third parties become privy to it. The Dolomiti Energia Group, to facilitate the collection of reports by employees or external third parties, regarding any illicit conducts or such that go against the company's dispositions, has implemented some collection channels:

- e-mail to the Group Corruption Prevention Manager published on the company's website where one may report any illegal conducts;
- e-mail to the Supervisory Body of each of the Group's companies to which one can report any illegal conducts;
- a format on the company website which enables the forwarding of reports to the Group Corruption Prevention Manager without using one's own e-mail and also in anonymous form;
- a box for the collection of hard copy reports, on the main company premises, that are managed directly by the Corruption Prevention Officer;
- confidential computerised channel accessible from the website of the Dolomiti Energia Group and of each of the Group's subsidiaries.

Other reports from other channels that are in any case addressed to the company premises, e-mail or official postal addresses are also assessed. During the course of 2018, we received a few reports concerning working practices that the Company has taken on board through the various departments. None concerned any events of corruption.

To properly apply internal procedures, regular audits are performed both by the internal audit department and by the Quality Safety Environment department.

In 2017, the commercial company carried out an enquiry to establish the well-being of the organisation, the results of which have helped to define continuous improvement strategies. In 2018, this method was extended to other Group companies and is still in progress. The commercial company is continuing the development of the initiatives foreseen by the Family Audit plan of action and certification process. The Group is assessing whether to extend the process to other group companies.

Selection policies

The Group carries out selection processes which involves assessing the candidate's profile based on the requirements of each of the Group's companies, adopting impartial and unbiased assessment methods and complying with principles of objectivity, transparency and equal opportunity for all candidates and the regulations governing employment contracts; during all stages of the selection process it is also assured that no discrimination shall take place based on race, religion and political leanings.

The final objective is to identify a short-list of candidates that fulfil the requirements, have the knowledge and the approach that best matches the profile outlined for each of the positions that need filling. The search for outside personnel is carried out via channels such as the Group's website, employment agencies and job centres. The Group also uses other tools that provide a very widespread dissemination of the information, safeguarding the principle of publicly disclosing the offer.

The Group hires and manages the personnel according to standard employment contracts, not allowing any form of employment that is not compliant or is elusive of current legislation; the Group is committed to ensure that said disposition is also complied with by its suppliers and commercial partners.

Protection of human rights

The Dolomiti Energia Group is a responsible and ethical organisation, which agrees with the importance of full respect for internationally recognised human rights. That's why it has adopted a Policy dedicated to the issue of Human Rights, which integrates and broadens what has been already included in the Code of Conduct, the Anti-Corruption measures, the 231 Model, the Integrated Quality, Environment, Health and Safety Management System and the Privacy Management system for the Protection of Personal Data.

To this end the Group's commitment focuses on opposing the employment of minors, forced labour, harassment, discrimination and promotes the freedom of association, the health and safety at the workplace, dignified working conditions, the protection of personal data and sustainable social development.

Promoting diversity and inclusion

The Dolomiti Energia Group believes that the collective sum of the uniqueness of the single people represents a significant part of its own reputation and assigns value to the human capital in that it is fundamental for its existence.

The Group refuses discriminations and promotes a culture of diversity and inclusion, that respects the singular nature of the individual according to what is recognised and approved on an international level. That is why since 2017 it has adopted a Policy on diversity, which supplements and broadens the provisions on the matter in our Code of Conduct and the 231 Models.

Thus the Group's commitment recognises the value of being able to offer non-discriminatory conditions, equal opportunity, the inclusion of people and tools so that they may reconcile work and private life in the best possible way, including flexible working hours which enable most employees to carry out their work within a time frame that guarantees a certain daily flexibility on entrance and exit and for other types of contract a multi-period or part-time flexibility, a tool which employees can rely on in order to find precious and useful time to reconcile work and private life.

The number of workers belonging to protected categories is 89 (79 in 2017, of which 61 were men and 18 are women). Of these 67 are men and 22 are women.

PERSONNEL COMPOSITION

(Given the territorial nature of the Group's company offices it has been decided not to group the data by geographical area)

Employees by contractual category and gender

	2018			2017		
	NO.			NO.		
Managers	19	of which	89%	17	of which	88%
			11%			12%
Middle managers	48	of which	83%	51	of which	84%
			17%			16%
Administrative staff	680	of which	64%	663	of which	64%
			36%			36%
Workers	598	of which	99%	596	of which	99%
			1%			1%
TOTAL	1.345	of which	80%	1.327	of which	81%
			20%			19%

Employees by age group and gender

	2018			2017		
	NO.			NO.		
< 30	125	of which	82%	111	of which	74%
			18%			26%
31-40 years	251	of which	65%	253	of which	71%
			35%			29%
41-50 years	403	of which	78%	411	of which	79%
			22%			21%
>50	566	of which	89%	552	of which	88%
			11%			12%
TOTAL	1.345	of which	80%	1.327	of which	81%
			20%			19%

Employees by grade, full-time or part-time status and gender

	FULL TIME		PART TIME	
	2018	2017	2018	2017
TOTAL	1,217	1,202	128	125
OF WHICH MEN TOTAL	1,055	1,049	26	23
Managers	17	15	0	0
Middle managers	40	43	0	0
Administrative staff	416	410	16	14
Workers	582	581	10	9
OF WHICH WOMEN TOTAL	162	153	102	102
Managers	2	2	0	0
Middle managers	7	7	1	1
Administrative staff	147	138	101	101
Workers	6	6	0	0

Employees by grade and gender on permanent contracts

	2018	2017
TOTAL	1,315	1,278
OF WHICH MEN TOTAL	1,056	1,039
Managers	16	15
Middle managers	40	43
Administrative staff	425	410
Workers	575	571
OF WHICH WOMEN TOTAL	259	239
Managers	2	2
Middle managers	8	8
Administrative staff	243	223
Workers	6	6

Terminations by gender and age

	terminations 2018		terminations 2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
< 30	4	1	6	3
31-40 years	6	4	7	1
41-50 years	8	3	7	2
>50	47	4	49	5
TOTAL	65	12	69	11

Hires by gender and age

	hirings 2018		hirings 2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
< 30	25	3	12	6
31-40 years	16	9	17	7
41-50 years	16	8	13	4
>50	17	1	7	3
TOTAL	74	21	49	20

Number of employees by contractual grade and age

	2018					2017				
	DIRECTORS	MIDDLE MANAGERS	EMPLOYEES	WORKERS	TOTAL	DIRECTORS	MIDDLE MANAGERS	EMPLOYEES	WORKERS	TOTAL
< 30			55	70	125			48	63	111
31-40 years	1	4	157	89	251	1	7	157	88	253
41-50 years	7	19	209	168	403	4	16	197	194	411
>50	11	25	259	271	566	12	28	261	251	552
TOTAL	19	48	680	598	1,345	17	51	663	596	1,327

Hiring rate by gender and age*

	2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
< 30	24.3%	13.6%	14.6%	20.7%
31-40 years	9.9%	10.1%	9.5%	9.5%
41-50 years	5.1%	8.9%	4%	4.7%
>50	3.4%	1.6%	1.4%	4.5%
TOTAL	6.8%	8%	4.6%	7.8%

Termination rate by gender and age*

	2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
< 30	3.9%	4.5%	7.3%	10.3%
31-40 years	3.7%	4.5%	3.9%	1.4%
41-50 years	2.6%	3.3%	2.1%	2.4%
>50	9.3%	6.3%	10.1%	7.5%
TOTAL	6.0%	4.5%	6.4%	4.3%

* Percentage of total employees by age group and gender as at 31 December 2018.

As at 31 December 2018, 30 fixed-term employment contracts were in force (49 in 2017, of which 33 were men and 16 women), divided into 25 men and 5 women.

Remuneration

In defining the type of contract and remuneration, the Group scrupulously complies with Italian legislation, which rules out gender distinction on the fee relationship.

The Group's fee policy classifies all employees according to the national collective bargaining agreements. For all employees remuneration is structured around fixed and variable monetary components and includes a series of benefits to support income or easements (health and retirement insurance, exclusive offers exclusively reserved for employees on services managed by the Group and a series of benefits of various kinds). The main tools used within the context of meritocratic policies, based on the qualifications and the employees' level, involve the application of deserved increases, one off payments, level changes and, depending on the qualification and position within the organisation, the application of additional accessory compensations. Further, for the population of top managers and partly for the executives a variable payment scheme is foreseen based on direct correlation with company performance and individual targets met ("MbO").

The variable remuneration is integrated within a collective incentive tools: the "performance bonus", based on a system of objective revenue and productivity/quality indicators diversified depending on the activities performed, and designed to guarantee that all personnel contribute to the achievement of the company's objectives. The performance bonus is paid to all employees. Since 2017, employees have been given the opportunity of converting part of their "performance bonus" into provisions and services, in addition to existing contractual and corporate welfare contributions, for themselves or for their dependants. A Group corporate welfare package designed to increase employee welfare and that of its family members. The initiatives and the services included concern health and health services, insurance and pensions, support for children's education and assistance, personal and welfare services for the benefit of the employee. The project foresees the introduction of a flexible welfare quota, which the employee can use on individual initiatives - for example the partial reimbursement of incurred expenses or the purchase of goods and services - chosen among the broad offer foreseen for each different sector. In addition, from 2018 there is also the possibility of converting part of the performance bonus into additional hours of paid leave, the amount of which may be doubled by employees with permits under Law 104/09.

All (100%) of employees are covered by collective bargaining agreements, seeing as the employment relationship for all Group employees is governed by the CCNL (National Collective Bargaining Agreements), integrated by second level negotiations.

Generally speaking, what is foreseen for full time employees is also applied to employees on part time contracts, with the economic recognition revised based on the actual number of hours worked by the interested party.

As for short term employees, the allocation of certain recognitions is dependent on the duration of the employment contract.

The benefits foreseen for employed personnel, besides the CCNL, also refer to second level negotiations. Generally speaking, benefits are foreseen for health assistance, additional pensions, recreational activities, canteens and restaurants offering special deals for company employees.

Skills development and training

During the year, the training schemes involved all corporate employment levels. The total number of hours increased slightly compared to the previous year. We give constant importance to investment in **skills** and preparing employees to provide an increasingly better service to customers. As in previous years, the legislative obligations and the constant commitment of the Dolomiti Energia Group in guaranteeing high standards in the performance of its working activities have led to **training on safety** and refresher courses for the technical departments, which represent the most significant initiatives in terms of training hours provided. 53% (47% in 2017) of the training initiatives concerned safety issues and 39% (41% in 2017) the development and maintenance of skills in specialist technical areas. 98% of employees (96% in 2017) have attended at least 1 training course during 2018.

Number of employees*

	2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
Managers	17	2	14	2
Middle managers	39	8	42	8
Administrative staff	389	242	412	233
Workers	547	6	542	6
TOTAL	992	258	1,010	249

Number of hours of training*

	2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
Managers	611	53	666	39
Middle managers	1,117	208	1,532	189
Administrative staff	8,661	3,812	10,248	2,698
Workers	11,519	6	10,022	13
TOTAL NUMBER OF TRAINING HOURS PROVIDED	21,908	4,079	22,468	2,939

Average annual number of training hours per employee*

	2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
Managers	36	26	48	20
Middle managers	29	26	36	24
Administrative staff	22	16	25	12
Workers	21	1	18	2

* For 2018, the training hours and the number of employees involved, concern the companies Dolomiti Energia Holding, SET Distribuzione, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Ambiente, Novareti, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Energia Rinnovabili, NESCO. The data provided do not include interns, directors, agents, temporary workers, DTC employees (since the training is not managed by the parent company) and Dolomiti GNL because it has no employees. For 2017 Nesco was not included.

In 2018, the Dolomiti Energia Group also continued its consolidated commitment towards the local schools to welcome interns.

the local **schools** to welcome interns.

More specifically **92 internships and apprenticeships** were organised (67 in 2017) which involved students from vocational courses, secondary schools and universities. The training programmes shared by the companies and the institutions have concerned training and orientation, **curricular work** experience and high end training programmes. The average duration of the internships was 42 days. As at 31 December 2018, there were no temporary workers in the Group. In 2017, there were four.

Attention paid to occupational health and safety

The Group has adopted an organisation and management model regarding health and safety at the work place by identifying the figure of the Employer in the physical person at the summit of each organisation, and providing them with full organisational and executive powers for the purpose of guaranteeing protection of health and safety at the workplace.

The Group has a centralised **quality, safety and environment** department within the Holding company that supports the Employers of the individual companies to standardise procedures and introduce best practices, and implementation as standard procedure of tools for preventing, assessing and managing risks. The department personnel covers the roles of RSPP/ASPP and carries out internal audits.

The **Prevention and Protection** services of the single organisations are generally complemented by the internal company personnel also taking on the role in coordination with the centralised department. The aim of the model is to share the best experiences and create synergic relations between all the Prevention and Protection Services thus guaranteeing the organisation the utmost flexibility.

All Group companies have their own Health and Safety Management System which complies with the **OHSAS 18001** standard according to the specific Group Guidelines and in compliance with the Organisation and Supervision Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231 and its own policy/strategy that is committed to preventing, eliminating and reducing health risks and risks connected to safety at the work place. The policies, approved by the Employer, are published at the workplaces and on the companies' websites.

The **SSL** management system adopted by **Hydro Dolomiti Energia** was certified compliant with **OHSAS 18001:2007** standard.

Main risks

The extreme variety of activities performed by the Group companies exposes workers to risks of various natures. In particular, the main risks noted are:

- of an **electrical nature** and due to **falls from heights** for electrical distribution company workers;
- as a result of contact with electricity and water and due to falls from heights for hydroelectric production and water mains management company workers;

- due to road accidents, mechanical and manual load handling accidents for workers involved in waste management;
- due to fire and exposure to ATEX (Explosive Atmospheres) for workers employed by the natural gas distribution company;
- of exposure to chemical and biological agents, drowning and falling from a height for workers in collecting societies and sewage treatment plants;
- electrical, fire, exposure to explosive atmosphere ATEX and severely hot conditions for cogeneration workers;
- of exposure to chemical and biological agents, fire and exposure to Explosive Atmospheres (ATEX) for the lab workers;
- ergonomic and the eyesight of workers working long hours in front of display screens.

Policies and management model

The Group pays great attention to the issue of occupational **health and safety**, and is fully aware of their great social importance and of its responsibility to proactively guarantee and promote the protection of the **physical and psychological integrity** of its collaborators, working to develop a healthy and appropriate workplace and adopting all the best organisational and procedural techniques in order to constantly improve the performance of Occupational Health and Safety management.

Commitment to spreading a culture of health and safety

The commitment to spreading a health and safety culture includes the strict compliance with legal requirements and the continuous improvement, through constant updating, of risk assessments, the compliance of all machinery, systems, equipment, protective devices for both the individual and the workplace, **information, training and drilling of the workers**, the adoption of safe procedures and operating practices, the sanitary monitoring of workers, the consultation and participation of workers both directly and via their representatives to the prevention and possible management of emergencies. Furthermore, for a few years now, an important safety conduct project termed **BBS (Behaviour Based Safety)** has been implemented and applied to SET Distribuzione, Dolomiti Ambiente and the operative sectors of the Holding.

The events that have taken place and the actions implemented are monitored and subject to a regular reassessment during meetings between the Employer and the heads of the prevention and protection service. On these occasions, the results of the internal audits on health and safety that are usually carried out by the personnel of the centralised **QSA** department are reviewed. For each Group company (excluding **Dolomiti Energia Rinnovabili**, **Dolomiti Energia Trading** and **NESCO**) Worker Safety Representatives have been appointed. Each company via its own head of the prevention and protection service organises consultation and coordination meetings with the Worker Safety Representatives several times a year.

Percentuale dei lavoratori rappresentati dai comitati per la sicurezza

	2018			2017		
	MEN	WOMEN	TOTAL	MEN	WOMEN	TOTAL
% of workers represented by the safety committees*	98.2%	95.2%	97.8%	98.2%	95.2%	97.6%

** considering the Occupational Safety Representatives

The percentage of workers represented by the safety committees is very high. Total coverage could be achieved if the Workers' Safety Representative were appointed also for Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia Trading and Dolomiti and NESCO (a total of 28 employees) which currently do not have one, since the workers have not identified their Representatives.

Injury prevention figures

The scope of the analysis includes the following companies: Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Depurazione Trentino Centrale, Dolomiti Energia Rinnovabili, SET Distribuzione, Nesco and Hydro Dolomiti Energia. The Group's accident register are referred to the INAIL offices in Trento, Rovereto, Verona and Vimercate. No deadly accidents nor any professional illness was reported in 2018, in line with the previous year.

Accidents

		MEN		WOMEN		TOTAL	
		2018	2017	2018	2017	2018	2017
NUMBER OF ACCIDENTS		37	43*	5	6	42	49*
ON THE WORKPLACE		33	38*	4	3	37	41*
Trento	no.	29	33*	3	0	32	33*
Rovereto	no.	4	5	1	2	5	7
Other locations (Verona+Vimercate)	no.	0	0	0	1	0	1
IN TRANSIT		4	5*	1	3	8*	8*
Trento	No.	3	3*	1	2	4	5*
Rovereto	No.	1	2	0	1	1	3
Other locations (Verona + Vimercate)	No.	0	0	0	0	0	0
ABSENCES DUE TO ACCIDENTS**		1,393	965*	190	117*	1,583	1,082*
At work	days	1,214	776*	168	21	1,382	797*
On the road	days	179	189*	22	96*	201	285*

* The 2017 figure was recalculated according to the new methods described below and is therefore different from that indicated in the 2017 NFD.

** Absences due to accidents were calculated by adding the days of absence for accidents occurring in the year they occurred calculated up to 3112 and the days of absence for accidents that occurred in the previous year and did in the reference year (for the part relating to the reference year only). The indicators take into account both accidents at work and in transit. Accidents that did not result in days off work (other than the day it occurred) and accidents reported to INAIL and which have not been recognised by INAIL are not included in the calculation.

Hours worked

		2018	2017
Trento	hours	1,643,389	1,598,650
Rovereto	hours	423,931	422,206
Other locations (Verona + Vimercate)	hours	58,567	61,528
NUMERO TOTALE DI ORE LAVORATE (stimato)***		2,125,887	2,082,384

*** Also for 2018, as data on hours worked broken down by gender (M/F) were not readily available, the data provided by the Human Resources function aggregated for each INAIL insurance position were used.

Accidents rates

		2018	2017
Severity index****	hours	0,74	0,52*
Frequency index****	hours	19,76	23,53*

**** Rate of working days lost (Severity index): (total number of days lost due to accidents/total hours worked)*1,000 Accident rate (frequency index): ((total number of accidents)/total number of hours worked)*1,000,000

The comparison between the two periods shows a significant reduction in the **frequency index**, measured as the number of events compared to the thousands of hours worked, which dropped from 23.53 in 2017 to 19.76 in 2018. As regards the accident **severity index**, measured as the total number of days lost due to accidents compared to the millions of hours worked, note that the figure reported in the 2017 NFD was 0.51% but, given the new calculation method, the updated rate for 2017 is 0.52%. Therefore, the result for 2018 (a severity rate of 0.74) was worse than in the previous year.

A major impact on the figure is however attributable to some long-lasting events that occurred in 2017 and ended in 2018, thus worsening the calculation of days of absence for the year following the year of occurrence.

More information on the accident indices calculated without taking into account accidents in transit can be found in the financial statements report.

Independent Auditors' report





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

(Translation from the Italian original which remains the definitive version)

Independent auditors' report on the consolidated non-financial statement pursuant to article 3.10 of Legislative decree no. 254 of 30 December 2016 and article 5 of the Consob Regulation adopted with Resolution no. 20267 of 18 January 2018

*To the board of directors of
 Dolomiti Energia Holding S.p.A.*

Pursuant to article 3.10 of Legislative decree no. 254 of 30 December 2016 (the "decree") and article 5 of Consob (the Italian Commission for listed companies and the stock exchange) Regulation adopted with Resolution no. 20267 of 18 January 2018, we have been engaged to perform a limited assurance engagement on the 2018 consolidated non-financial report of the Dolomiti Energia Group (the "group") prepared in accordance with article 4 of the decree, presented in the specific section of the directors' report and approved by the board of directors on 29 March 2019 (the "Report").

Responsibilities of the directors and board of statutory auditors ("Collegio Sindacale") of Dolomiti Energia Holding S.p.A. (the "parent") for the Report

The directors are responsible for the preparation of a Report in accordance with articles 3 and 4 of the decree and the "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" issued in 2016 by GRI - Global Reporting Initiative (the "GRI Standards") and the sector supplement "*Electric Utilities Sector Supplement*" (Core application level), which they have identified as the reporting standards.

The directors are also responsible, in accordance with the Italian law, for such internal control as they determine is necessary to enable the preparation of a Report that is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Moreover, the directors are responsible for the identification of the content of the Report, considering the aspects indicated in article 3.1 of the decree and the group's business and characteristics, to the extent necessary to enable an understanding of the Group's business, performance, results and the impacts it generates.

The directors' responsibility also includes the design of an internal model for the management and organisation of the group's activities, as well as, with reference to



Dolomiti Energia Holding S.p.A.
Independent auditors' report
 31 December 2018

the aspects identified and disclosed in the Report, the group's policies for the identification and management of the risks generated or borne.

The *Collegio Sindacale* is responsible for overseeing, in accordance with the Italian law, compliance with the decree's provisions.

Auditors' independence and quality control

We are independent in compliance with the independence and all other ethical requirements of the Code of Ethics for Professional Accountants issued by the International Ethics Standards Board for Accountants, which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behaviour. KPMG S.p.A. applies International Standard on Quality Control 1 (ISQC (Italia) 1) and, accordingly, maintains a system of quality control including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

Auditors' responsibility

Our responsibility is to express a conclusion on the compliance of the Report with the requirements of the decree and the GRI Standards. We carried out our work in accordance with the criteria established by "International Standard on Assurance Engagements 3000 (revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" ("ISAE 3000 revised"), issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) applicable to limited assurance engagements. This standard requires that we plan and perform the engagement to obtain limited assurance about whether the Report is free from material misstatement. A limited assurance engagement is less in scope than a reasonable assurance engagement carried out in accordance with ISAE 3000 (revised), and, therefore, it does not offer assurance that we have become aware of all significant matters and events that would be identified during a reasonable assurance engagement.

The procedures we performed are based on our professional judgement and include inquiries, primarily of the parent's personnel responsible for the preparation of the disclosures presented in the Report, documental analyses, recalculations and other evidence gathering procedures, as appropriate.

Specifically, we carried out the following procedures:

1. Analysing the material aspects based on the group's business and characteristics disclosed in the Report, in order to assess the reasonableness of the identification process adopted on the basis of the provisions of article 3 of the decree and taking into account the reporting standards applied;
2. Analysing and assessing the identification criteria for the reporting scope, in order to check their compliance with the decree;
3. Comparing the financial disclosures presented in the Report with those included in the group's consolidated financial statements;
4. Gaining an understanding of the following:
 - the group's business management and organisational model, with reference to the management of the aspects set out in article 3 of the decree;



Dolomiti Energia Holding S.p.A.
 Independent auditors' report
 31 December 2018

- the group's policies in connection with the aspects set out in article 3 of the decree, the achieved results and the related key performance indicators;
- the main risks generated or borne in connection with the aspects set out in article 3 of the Decree.

Moreover, we checked the above against the disclosures presented in the Report and carried out the procedures described in point 5.a);

5. Understanding the processes underlying the generation, recording and management of the significant qualitative and quantitative information disclosed in the Report.

Specifically, we held interviews and discussions with the parent's management personnel and personnel of Dolomiti Energia S.p.A., Set Distribuzione S.p.A. and of Novareti S.p.A.. We also performed selected procedures on documentation to gather information on the processes and procedures used to gather, combine, process and transmit non-financial data and information to the office that prepares the Report.

Furthermore, with respect to significant information, considering the group's business and characteristics:

- at parent level,
 - a) we held interviews and obtained supporting documentation to check the qualitative information presented in the Report and, specifically, the business model, the policies applied and main risks for consistency with available evidence,
 - b) we carried out analytical and selected procedures to check the correct aggregation of data in the quantitative information;
- we visited Rovereto plants, which we have selected on the basis of their business, contribution to the key performance indicators at consolidated level and location, to meet their management and obtain documentary evidence supporting the correct application of the procedures and methods used to calculate the indicators.

Conclusions

Based on the procedures performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that the 2018 consolidated non-financial report of the Dolomiti Energia Group has not been prepared, in all material respects, in accordance with the requirements of articles 3 and 4 of the decree and the GRI Standards and the sector supplement "*Electric Utilities Sector Supplement*" (Core application level).

Verona, 12 April 2019

KPMG S.p.A.

(signed on the original)

Massimo Rossignoli
 Director of Audit

The attached report of the independent auditors and the Non-Financial Statement to which it refers are compliant with those filed at the registered office of Dolomiti Energia Holding S.p.A.; after the date of the report, KPMG S.p.A. did not carry out any audit work aimed at updating its contents.

Appendix





Methodological note and guide to interpretation

This second edition of the Consolidated Non-Financial Disclosure (henceforth also the “Disclosure”) is a new transparency tool for the Group that will highlight what has been done during the year and steer future actions with an aim to achieve constant improvement on an ethical, social and environmental basis.

The Disclosure, drafted annually in compliance with Italian Legislative Decree no. 254/2016, adheres to the international principles of reference for sustainability reporting contained in the “**Sustainability Reporting Guidelines Standards**” of the Global Reporting Initiative (GRI) defined in 2016 and the Electric Utilities Sector Supplement, with a core level of application, that requires the reporting of at least one indicator for each issue that has arisen as material from the Materiality analysis.

The identification and reporting of the contents of the Disclosure have taken into consideration the following principles of the GRI Standards: relevance, inclusiveness, sustainability context, completeness, balance between positive and negative aspects, comparability, accuracy, promptness, reliability and clarity.

The data and qualitative and quantitative information contained in the Disclosure refer to the Group’s performance for the year ending 31 December 2018. In addition, there is a direct comparison with the previous year. There have been no restatements with regard to the figures from the previous year, except where explicitly indicated.

For each topic, the Disclosure provides a framework of the sustainability indicators useful for ensuring understanding of the activities carried out by the Group, its performance and results and the impact produced by them with reference to Environmental, Social, Personnel and human rights issues and the **fight against corruption**.

The contents presented in the Disclosure have been identified as relevant, both for the Group and the stakeholders, by means of a materiality analysis: based on the issues that have arisen as material the GRI Standard aspects have been selected along with their relative disclosures (see “Materiality analysis” paragraph). All the data and information refer to the Companies included within the consolidation perimeter with meetings used for the Consolidated Financial Statements as at 31 December 2018, except where specified otherwise. In detail the reporting perimeter covers: the Parent Company Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Energia Rinnovabili, Set Distribuzione, Depurazione Trentino Centrale, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Nesco and Dolomiti GNL, Centraline Trentine. However, Centraline Trentine and Hydro Investments Dolomiti Energia Srl have been excluded, insofar as unnecessary for understanding the activities of the Group, its performance and results and the impact produced by its activities on non-financial matters. It should be noted that the company Dolomiti GNL has no employees and that the companies Nesco and Dolomiti Energia Rinnovabili were merged through incorporation during 2018, becoming Dolomiti Energia Solutions.

The data collection process was managed by the Communication Department, through a new web portal for compiling individual indicators, accessible to the responsible representatives at the various company departments that fall within the reference perimeter. Their subsequent verification was managed by the Management Control department.

The document was subjected to a review by an external company, according to the criteria indicated in the “Independent Auditors’ Report” that can be viewed at the bottom of the Disclosure.

The Disclosure was approved by the Board of Directors on 29 March 2019 along with the draft Separate financial statements and the Consolidated financial statements.

The Disclosure was drafted in compliance with Italian Legislative Decree no. 254/2016 and constitutes a separate document from the Report on Operations, but is an integral part of the documentation relative to the 2018 Financial Statements.

The Disclosure integrates and completes the Report on Operations and the additional documentation related to the Financial Statements.

GRI Content Index

To facilitate the search for information within the disclosure, an analytical index of the indicators foreseen by the GRI Standards Guidelines is provided below.

A brief content description is provided for each indicator, with reference to the page in this document or to any comments and the indication of any omissions.

GRI Content Index

Disclosure	Indicator description	Page Number/Notes	Omissions
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016			
PROFILE OF THE ORGANISATION			
102-1	Profile of the organisation	Inside back cover	
102-2	Activity, main trademarks, products and/or services	12; 39 - 49; 52 - 43	
102-3	Main offices	Inside back cover	
102-4	Countries where the Group operates	39-45;49	
102-5	Ownership structure and legal status	13-14	
102-6	Markets served	39-45;49	
102-7	Size of the organisation	12	
102-8	Number of employees by type of contract, region and gender	84-85;	
102-9	Description of the supply chain	59-60	
102-10	Significant changes during the reporting period	6;23;97	
102-11	Method of application of the principle or prudential approach	24-25	
102-12	Adoption of external codes and principles in an economic, social and environmental context	55	

Disclosure	Indicator description	Page Number/Notes	Omissions
102-13	Membership of associations and national or international support organisations	61-62	
EU-1	Installed capacity	40-41	
EU-2	Net energy produced	39-41;44	
EU-3	Number of customers, divided by type	12; 43-45; 49	
EU-4	Length of the transmission and distribution networks	42-43	
STRATEGY			
102-14	Declaration from the Chairman	5-7	
ETHICS AND INTEGRITY			
102-16	Internal company values, principles, standards and codes of conduct	15-17;26-28	
GOVERNANCE			
102-18	Corporate governance structure	21-23	
102-23	Indicate whether the Chairman also performs an executive role	22	
102-36	Description of the remuneration calculation process	86	
STAKEHOLDERS ENGAGEMENT			
102-40	List of Stakeholders engaged	31-32	
102-41	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	86	
102-42	Process of identification and selection of stakeholders to engage	32-35	
102-43	Approach to stakeholder engagement	32-35	
102-44	Key aspects and critical elements that have arisen from Stakeholder engagement and relative actions (stakeholder engagement)	33-35	
PROFILE OF THE REPORT			
102-45	List of companies included in the consolidated financial statements and indication of the companies not included in the report	97	
102-46	Process of content definition	35-36	
102-47	Material aspects identified	36-37	
102-48	Explanation of the effects of changes to the information included in the previous statements and reason for said changes	97	
102-49	Significant changes compared to the previous financial statements	97	
102-50	Reporting period	97	
102-51	Date of publication of the most recent financial statements	Consolidated Non-Financial disclosure 2017	
102-52	Reporting period	97	
102-53	Contacts and useful addresses to request information	back cover	
102-54 / 102-55	GRI content index and selection of the "in accordance" option	97; 98 -102	
102-56	External certification	93-95	

Disclosure	Indicator description	Page Number/Notes	Omissions
ECONOMIC PERFORMANCE: TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	18-19	
201-1	Direct economic value generated and distributed	19	
GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016			
GRI 103	Management approach 2016	61; 63	
203-1	Development and impact of investments in infrastructure and services provided mainly for "public utilities"	63	
GRI 204: RESPONSIBLE SUPPLY CHAIN MANAGEMENT 2016			
GRI 103	Management approach 2016	59-60	
204-1	Percentage of cost concentrated on local suppliers relative to the most significant operating sites	60	
GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016			
GRI 103	Management approach 2016	28-30	
205-3	Corruption accidents and actions undertaken		During the reporting period, no instances of corruption were reported.
SPECIFIC SECTOR ASPECTS: SYSTEM EFFICIENCY			
GRI 103	Management approach 2016	56-57	
EU-12	Loss of transmission and distribution as a percentage of the energy total	56	
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE: TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI 302: ENERGY 2016			
GRI 103	Management approach 2016	67-69; 71	
302-1	Energy consumption within the organisation	69-70	
302-3	Energy Intensity	70	
302-4	Energy consumption reduction	70-71	
GRI 303: WATER 2016			
GRI 103	Management approach 2016	67-68; 77-79	
303-1	Total water abstraction by procurement source	78	
303-2	Water sources significantly affected by water abstraction	77-79	
303-3	Percentage and total volume of recycled and reused water	77-78	
GRI 304: BIODIVERSITY 2016			
GRI 103	Management approach 2016	68; 76-78	
304-2	Description of significant impacts of the activities, products and services on biodiversity within 66 protected areas or areas of high value for biodiversity even if outside protected areas	68; 76-78	
GRI 305: EMISSIONS 2016			
GRI 103	Management approach 2016	67-72	

Disclosure	Indicator description	Page Number/Notes	Omissions
305-1	Direct emission of greenhouse gases (Scope 1)	72	
305-2	Emission of greenhouse gases generated by energy consumption (Scope 2)	72	
305-4	Carbon intensity	73	
305-5	Reduction of greenhouse gas emissions	52-53;74	
305-6	Emissions of substances that damage the ozone layer by weight (ODS)	69	
305-7	NOx, SOx and other significant emissions	73	
GRI 306: DISCHARGES AND WASTE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	74-76	
306-1	Total water discharge by quality and destination	76	
306-2	Waste produced by type and disposal method	75	
GRI 307: COMPLIANCE WITH SOCIO-ECONOMIC REGULATIONS 2016			
GRI 103	Management approach 2016	67-68	
307-1	Monetary value of significant fines and total number of non-monetary penalties for failure to comply with environmental laws and regulations	68	
GRI 308: ENVIRONMENTAL ASSESSMENT OF SUPPLIERS 2016			
GRI 103	Management approach 2016	59-60	
308-1	Percentage of new suppliers assessed according to environmental criteria	60	
SOCIAL PERFORMANCE: TOPIC-SPECIFIC STANDARDS			
GRI 401: HUMAN RESOURCES 2016			
GRI 103	Management approach 2016	80-83	
401-1	Total number and hiring and turnover rate	84-85	
401-2	Benefits provided to full time employees that are not supplied to part-time employees, by main activities	86	
GRI 403: WORKERS HEALTH AND SAFETY 2016			
GRI 103	Management approach 2016	88-91	
403-1	Percentage of total workers represented in the formal company/worker committees for health and safety which enable monitoring of and information on health and safety in the workplace programmes	89	
403-2	Type of accidents, accident rate, professional illnesses, days of work lost and truancy and number of deadly accidents connected to the work subdivided by region and gender	90-91	
403-3	Worker with a high degree or a high risk of professional illness		There are no workers with a high degree or a high risk of specific illnesses.
403-4	Formal agreements with trade unions on health and safety		There are no specific agreements in this field.
GRI 404: EDUCATION AND TRAINING 2016			
GRI 103	Management approach 2016	87-88	
404-1	Average annual hours of training per employee, by gender and category	87-88	

Disclosure	Indicator description	Page Number/Notes	Omissions
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITIES 2016			
GRI 103	Management approach 2016	83	
405-1	Composition of the governing bodies and subdivision of employees by category in relation to gender, age, membership of protected categories and other diversity indicators	23; 83-85	
SECTOR-SPECIFIC ASPECTS: ACCESSIBILITY OF THE SERVICE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	56-57	
EU-26	Percentage of population not served in the electrical energy distribution area	Based on the current concession and the current ARERA regulations, the distributor is required to connect all users who may request it to its network, following payment of a quote established based on ARERA regulations. All city centres pertaining to the managed territory are hooked up to the grid.	
EU-28	Service interruption frequency index	56	
EU-29	Service interruption average duration index	56	
GRI 417: PRODUCTS AND SERVICES 2016			
GRI 103	Management approach 2016	49-50; 54	
417-2	Number of total cases of non-compliance with regulations or voluntary codes concerning the information and the labelling of products/services	54	
GRI 419: COMPLIANCE WITH SOCIO-ECONOMIC REGULATIONS 2016			
GRI 103	Management approach 2016	26-28	
419-1	Monetary value of the main sanctions for non-compliance with laws and regulations	No significant fines have been imposed on the Group during the reporting period nor have any non-cash sanctions been imposed for failure to comply with laws and regulations.	

Report on reconciliation between material topics, the areas covered by Italian Legislative Decree 254/2016 and the GRI Standards

Material topics identified	Topic-specific Gri reference standards	context of Italian Legislative Decree 254/2016	Impact perimeter	
			Impacts within the Group	Impacts outside the Group
Ethics and integrity in managing the business	General Disclosure (GRI 102-12, 102-16) Environmental Compliance (GRI 307) Socio-economic compliance (GRI 419)	Company Environment Personnel Human Rights Anti-Corruption Supply chain	All Group companies within the reporting scope	Customers Community Institutions Competitors Environment Investors Human resources Suppliers Shareholders Media
Corporate welfare and health and safety in the workplace	Occupational Health and Safety (GRI 403)	Personnel Human Rights Supply chain	All Group companies within the reporting scope	Human resources
Management of emergencies and business continuity	A material topic that is not directly related to a topic-specific GRI Standard, for which the adopted management approach and the corresponding indicators are reported in the document	Company Environment Personnel	All Group companies within the reporting scope	Community Customers Media Environment
Efficient and sustainable use of water	Water (GRI 303) Effluents and Waste (GRI 306)	Environment	All Group companies within the reporting scope	Environment Community
Fight against corruption	Anti-corruption (GRI 205)	Anti-corruption	All Group companies within the reporting scope	Community Suppliers Competitors Investors Institutions
Accessibility, efficiency and reliability of the service	System Efficiency (G4-EU12) Access (G4-EU26, G4-EU28, G4-EU29)	Company	All Group companies within the reporting scope	Customers Community
Innovation, quality, safety of the service and listening to and satisfying the customer	General Disclosure (GRI 102-43)	Company	All Group companies within the reporting scope	Customers Community
Reduction of energy consumption and greenhouse gas emissions	Energy (GRI 302) Emissions (GRI 305)	Environment	All Group companies within the reporting scope	Community Customers Environment
Mitigation of exposure to risks and development of business opportunities	A material topic that is not directly related to a topic-specific GRI Standard, for which the adopted management approach and the corresponding indicators are reported in the document	Personnel Human Rights Supply chain Environment Anti corruption Company	All Group companies within the reporting scope	Community Customers Investors Human Resources Shareholders
Technological innovation, energy efficiency, renewables and district heating	Energy (GRI 302) Emissions (GRI 305)	Environment Company	All Group companies within the reporting scope	Community Customers Environment Investors

Reduction of waste and adoption of responsible disposal methods	Effluents and Waste (GRI 306)	Environment	All Group companies within the reporting scope	Community Customers Environment
Operations deep-rooted throughout the territory	Economic Performance (GRI 201)	Company	All Group companies within the reporting scope	Customers Community
Relations with the community and local institutions	General Disclosure (GRI 102-13) Economic Performance (GRI 201) Indirect Economic Impacts (GRI 203)	Company	All Group companies within the reporting scope	All Stakeholders
Wellbeing, work/life balance and protection of employment	Employment (GRI 401)	Personnel Human Rights	All Group companies within the reporting scope	Human resources
Quality and costs of the waste collection service and urban embellishment	A material topic that is not directly related to a topic-specific GRI Standard, for which the adopted management approach and the corresponding indicators are reported in the document	Environment Company	Dolomiti Ambiente	Customers Community
Support to the Community and to the Tertiary Sector	Economic Performance Indirect Economic Impacts (GRI 203)	Company	All Group companies within the reporting scope	Community Institutions
Selection, management and control of suppliers and contractors according to fairness, transparency and social and environmental sustainability criteria	Procurement Practices (GRI 204) Supplier Environmental Assessment (GRI 308)	Human Rights Supply chain Environment Anti corruption	All Group companies within the reporting scope	Suppliers Community
Transparent, clear and honest communication and marketing practices	Marketing and Labelling (GRI 417)	Company	All Group companies within the reporting scope	Customers Community Media
Personnel training and development	Training and Education (GRI 404)	Personnel	All Group companies within the reporting scope	Human resources Customers
Raising awareness on sustainable use of resources	-	Environment	All Group companies within the reporting scope	Community Environment
Biodiversity and protection of natural assets	Water (GRI 303) Biodiversity (GRI 304) Effluents and Waste (GRI 306)	Environment	All Group companies within the reporting scope	Community Environment

Editorial coordination
Communication Dolomiti Energia Holding

We wish to thank all the
colleagues who have worked on this document

We wish to thank Giacomo Bianchi for the images
Copyright Arte Sella

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

The document is published on the website
www.gruppodolomitienergia.it

www.gruppodolomitienergia.it

 **Gruppo**
Dolomiti
energia



**GRUPPO
DOLOMITI
ENERGIA**

Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2018

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**](mailto:comunicazione@dolomitienergia.it)

In copertina: John Grade - **Reservoir**
Foto: Giacomo Bianchi - Arte Sella

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 2016

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
Il Gruppo Dolomiti Energia	8
Storia	9
Profilo societario e principali attività	12
Mission e Valori	15
Creazione di valore economico	18
Una governance responsabile	20
Il Modello di Governance	21
La gestione dei rischi aziendali	24
Regole e strumenti per l'integrità	26
Lotta alla corruzione attiva e passiva	28
La sostenibilità per il Gruppo Dolomiti Energia	31
Gli Stakeholder	31
Analisi delle priorità	35
Prodotti e servizi sostenibili	38
I prodotti e servizi offerti	39
Rapporti con i clienti: trasparenti, chiari e corretti	49
Promuovere le energie rinnovabili e l'efficienza energetica	52
Servizi accessibili, efficienti e affidabili	56
Sensibilizzare all'uso sostenibile delle risorse	57
I fornitori e le comunità	58
La catena di fornitura	59
Relazioni responsabili con le Comunità	61
Ricerca e innovazione	64
La tutela dell'ambiente	66
Gestione degli impatti ambientali	68
Consumi energetici	69
Emissioni in atmosfera	72
Gestione dei rifiuti	74
Salvaguardia delle risorse naturali e della biodiversità	76
Le persone	80
Impegno verso i dipendenti	81
Sviluppo delle competenze e formazione	87
Attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro	88
Relazione della società di revisione	92
Appendice	98
Nota metodologica e guida alla lettura	99
GRI Content Index	100
Prospetto di raccordo tra i temi materiali, gli ambiti del Decreto Legislativo 254/2016 e i GRI Standards	105

Lettera agli Stakeholder

Cari **Stakeholder**,

la seconda Dichiarazione Non Finanziaria del **Gruppo Dolomiti Energia** è l'occasione per condividere le attività condotte e i risultati raggiunti nell'ultimo anno, integrando l'impegno in termini di sostenibilità con gli obiettivi strategici e di business.

Per il Gruppo Dolomiti Energia, la consapevolezza dell'impatto che ha sulla qualità del vissuto delle comunità in cui opera e che serve, si traduce in una cultura aziendale basata sulla trasparenza, sulla centralità del cliente, sul rispetto dell'ambiente, sul miglioramento costante del patrimonio umano. Una gestione che punta a generare servizi competitivi, valore condiviso e risultati economici positivi attraverso un modello di sviluppo sostenibile.

I positivi 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.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha proseguito l'impegno per garantire una sempre maggiore accessibilità, qualità e affidabilità dei servizi, una crescente capacità di generazione da fonti ecocompatibili e una consolidata esperienza nel campo delle energie rinnovabili e dell'**efficienza energetica**.

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. Sono stati realizzati interventi di risparmio energetico anche presso clienti e partner, come nel caso delle attività di efficientamento energetico delle reti di illuminazione pubblica di alcuni Comuni e il Gruppo ha assicurato ai clienti business e retail la possibilità di avere forniture di energia esclusivamente da fonte rinnovabile. 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 avviate partnership, 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.

L'impegno per l'**economia circolare** si è arricchito grazie al mantenimento di eccellenti livelli di raccolta differenziata nei territori serviti e al progetto "Più con meno" finalizzato a sensibilizzare circa l'importanza di ridurre i rifiuti e gli sprechi di materia, acqua e cibo e di riutilizzare le risorse a scuola e nei contesti di vita di genitori, insegnanti e studenti.

Il contributo del Gruppo alla lotta al cambiamento climatico e alla riduzione delle emissioni si è concretizzato con l'ampliamento della produzione da fonti rinnovabili anche grazie all'acquisto del 100% di Centraline Trentine, società attiva nella gestione di partecipazioni azionarie nel campo dell'idroelettrico e dall'acquisizione del 40% di Dolomiti GNL, portando la partecipazione del Gruppo al 100% della Società. A conferma dell'impegno di Dolomiti GNL per lo sviluppo di impianti GNL small scale, durante lo scorso esercizio, è stato inaugurato un nuovo impianto alimentato con Gas Naturale Liquefatto a servizio di un'attività industriale di Fivè.

Nell'ambito della mobilità elettrica nel 2018 sono state avviate le basi per la nascita di un'importante partnership, volta ad espandere capillarmente sul territorio nazionale l'attuale infrastruttura di colonnine di ricarica, alimentate con energia 100% rinnovabile, 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.

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di innovazione con l'implementazione di soluzioni per l'evoluzione e la digitalizzazione dei processi aziendali negli ambiti della customer operations, dell'esercizio, e della gestione avanzata delle reti intelligenti e di industria 4.0. È proseguito lo sviluppo delle reti di distribuzione gas ed energia per rendere accessibili i servizi energetici a un numero sempre maggiore di persone. Per garantire la continuità e la qualità delle prestazioni a servizio dei cittadini, sono stati avviati e proseguiranno nel 2019 gli interventi per la sicurezza e la resilienza delle reti, in particolare di distribuzione elettrica, oggi sempre più soggetta ai rischi legati a eventi climatici estremi.

Nel 2018 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 previste dal processo di certificazione Family Audit, ha introdotto per tutto il personale dipendente un nuovo regime di flessibilità oraria di tipo ultra giornaliero, ha sperimentato l'introduzione di postazioni di telelavoro decentrato presso il domicilio e/o presso sedi lavoro più vicine alla residenza del personale che può lavorare da remoto per parte della settimana. Durante l'anno è partita un'indagine sul benessere organizzativo nel Gruppo, che proseguirà nel 2019.

Nel corso dell'anno è stata portata a termine un'attività di definizione e attuazione di una metodologia di mappatura e valorizzazione complessiva dei rischi del Gruppo alla base del modello di internal audit. È stato individuato un processo di whistleblowing attraverso il rafforzamento del Codice di Comportamento e del Modello di organizzazione e controllo ex D.Lgs. 231/01, la previsione di una procedura di whistleblowing, l'attivazione di un nuovo canale informatizzato per la raccolta di segnalazioni e la nomina di un Comitato segnalazioni di Gruppo. Le attività sviluppate per la formazione delle persone del Gruppo, in modalità di e-learning, sulle tematiche inerenti il Codice di Comportamento, il Modello 231, le Misure anticorruzione e il processo di whistleblowing, proseguiranno anche nel 2019.

In tema di sicurezza sul lavoro, nel 2019 continueranno in Set, Dolomiti Ambiente e nei settori operativi della Holding (Laboratorio e Magazzino) le attività, condotte durante il passato esercizio, 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 2019 si continuerà a promuovere e favorire le visite guidate agli impianti produttivi da parte di clienti, scuole e cittadini per interessare l'opinione pubblica verso un uso più sostenibile delle risorse e verrà avviata una campagna per una migliore differenziazione dei rifiuti urbani e la sensibilizzazione a una corretta raccolta differenziata. Saranno intensificate le azioni di revisione 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 gestione del personale operativo (Work Force Management).

La strategia di sostenibilità del Gruppo Dolomiti Energia è diretta a integrare in modo sempre più efficace business e responsabilità nei diversi settori di attività: etica, infrastrutture sicure, rispetto per le persone, efficienza e risparmio energetico ed idrico, accessibilità dei servizi, riduzione delle emissioni, mobilità elettrica, gestione sostenibile dell'acqua, teleriscaldamento, sicurezza sul lavoro, diritti umani, salvaguardia delle risorse, consumi responsabili, reti intelligenti. L'impegno è continuare ad essere competitivi sul mercato e offrire prodotti e servizi accessibili, convenienti e mirati a contenere le emissioni, nel migliorare gli strumenti di dialogo, interazione e incontro con gli interlocutori interni ed esterni.

La sfida del prossimo futuro sarà il benessere generale: rispondere alle necessità delle comunità in cui il Gruppo opera e mediare gli interessi degli Stakeholder, azionisti pubblici e privati, istituzioni, dipendenti e fornitori, clienti e cittadini, con l'obiettivo di creare valore condiviso di lungo termine e per tutti.

Il Presidente

Massimo De Alessandri

Il Gruppo Dolomiti Energia

1,1 mln.

ton di anidride carbonica evitate grazie alle forniture 100% green
(1,2 mln. ton nel 2017)

96%

Energia prodotta da fonti rinnovabili
(93% nel 2017)

25.987

ore di formazione erogate nell'anno
(25.407 ore nel 2017)

1.345

persone
(1327 nel 2017)

3.705 GWh

Energia prodotta
(2.389 GWh nel 2017)

1.460

milioni di euro totale ricavi e altri proventi
(1426 nel 2017)

80,3%

Raccolta differenziata media (Trento Rovereto)
(80,7% nel 2017)

63%

azionisti pubblici

51,2

milioni di euro investimenti
(42,5 mln. di € nel 2017)

Storia

2001-2002

SIT e ASM, le società storiche dei servizi pubblici di Trento e Rovereto, si fondono e diventano Trentino Servizi.

ASM Brescia (oggi A2A) entra nella compagine sociale come partner industriale. Tecnofin, Trentino Servizi, FT Energia e ISA costituiscono Dolomiti Energia.

Nasce SET Distribuzione.

2003

Nasce Trenta nella quale sono conferite le attività commerciali di Trentino Servizi, STET e AIR.

2005

SET Distribuzione rileva le attività di distribuzione elettrica di gran parte del Trentino.

Dolomiti Energia acquisisce il 10% di Delmi.

2008

Nascono Hydro Dolomiti Enel e Dolomiti Edison Energy, joint venture partecipate al 51% da Dolomiti Energia e nelle quali Enel e Edison conferiscono le attività di produzione idroelettrica in Trentino.

2009

Trentino Servizi viene incorporata da Dolomiti Energia.

Dolomiti Energia rileva il 39,6% di Giudicarie Gas, acquisisce il 67% di Multiutility e il 100% di Avisio Energia.

Fusione di AGSComm in Trenta.

Avisio Energia prende il nome di Dolomiti Reti, società attiva nella cogenerazione teleriscaldamento, ciclo idrico e distribuzione gas.

2010

- Le reti ad alta tensione di proprietà del Gruppo vengono cedute a Terna.
- Dolomiti Energia acquista il 20% di PVB Power Bulgaria.
- Trenta acquista da PVB Power il ramo d'azienda relativo alla vendita di energia elettrica e gas.
- Trenta acquisisce le attività commerciali e SET Distribuzione le attività di distribuzione elettrica dell'Azienda Elettrica Comunale di Ossana.
- Dolomiti Energia acquista da Hydro Dolomiti Enel cinque centrali di piccola derivazione in Trentino.

2012

- Dolomiti Energia diventa azionista al 7% di Edipower in seguito all'incorporazione di Delmi in Edipower.
- SET Distribuzione acquisisce le attività di distribuzione elettrica nei Comuni di Avio e Vermiglio; a Trenta vengono conferite le rispettive attività commerciali.

2015

- Dolomiti Energia rafforza la propria partecipazione in SF Energy salendo al 50% della società che ha la titolarità della concessione di S. Floriano.
- Completata l'acquisizione del ramo di azienda di distribuzione gas relativo al Comune di Mezzolombardo.

2011

- Dolomiti Energia conferisce in SET Distribuzione il ramo d'azienda relativo alla distribuzione e misura di energia elettrica.
- Nasce SF Energy, joint venture fra Dolomiti Energia, SEL e Enel Produzione per la gestione dell'impianto idroelettrico di San Floriano.
- Dolomiti Energia acquista il 24,9% di Bio Energia Trentino, società attiva nel trattamento dei rifiuti organici per la produzione di energia elettrica e di compost per l'agricoltura.

2013

- SET acquisisce le attività di distribuzione elettrica nel Comune di Fai della Paganella; a Trenta vengono conferite le attività commerciali.

2014

- Il Gruppo entra nel business del Gas Naturale Liquefatto con l'avvio di Dolomiti GNL e dell'efficienza energetica con la nascita di Dolomiti Energy Saving.
- Nasce Dolomiti Ambiente a cui Dolomiti Energia conferisce il ramo d'azienda relativo al servizio di Igiene Urbana.
- Il Comune di Palù del Fersina cede in affitto a SET Distribuzione l'attività di distribuzione di energia elettrica.
- A2A esce dalla compagine societaria di Dolomiti Energia e contestualmente Dolomiti Energia cede tutte le sue quote detenute in Edipower.

2016

Dolomiti Energia sale al 60% in Hydro Dolomiti Enel che diventa Hydro Dolomiti Energia.

Trenta diventa Dolomiti Energia e cede il ramo trading a Multiutility. Nella nuova Dolomiti Energia vengono concentrate tutte le attività di vendita ai clienti finali.

La società opera con due marchi: il marchio Dolomiti Energia per il mercato libero e il marchio Trenta per il mercato di maggior tutela.

Multiutility conferisce in Dolomiti Energia il ramo vendita ai clienti finali.

Nasce IVI GNL per sviluppare il mercato del Gas Naturale Liquefatto in Sardegna.

Multiutility diventa Dolomiti Energia Trading.

La Capogruppo Dolomiti Energia diventa Dolomiti Energia Holding.

Dolomiti Reti prende il nome di Novareti.

SET Distribuzione acquisisce la gestione della rete di distribuzione elettrica di Predazzo e cede la gestione delle reti di Sagron Mis e Vanoi ad ARE, società di distribuzione del Gruppo ACSM Primiero.

2017

SET Distribuzione cede la rete di distribuzione elettrica di Pozza di Fassa e le relative utenze al Consorzio Elettrico di Pozza di Fassa e la rete di distribuzione elettrica di Mezzolombardo, Mezzocorona e San Michele all'Adige ad AIR.

Dolomiti Energia Holding diventa proprietaria al 100% di Dolomiti Energy Saving, che viene poi liquidata.

Dolomiti Energia Holding acquista il 100% di North Energy Service Company - Nesco,

che si occupa di efficienza energetica, società certificata UNI CEI 11352:2014 e dotata di Esperti in Gestione dell'Energia (EGE) certificati UNI CEI 11339.

Dolomiti Energia Rinnovabili acquista una quota di capitale sociale del Consorzio Stabile Energie Locali.

SET acquisisce le attività di distribuzione elettrica nel Comune di Isera; a Trenta vengono conferite le attività commerciali del mercato di Maggior Tutela.

2018

SET acquisisce le attività di distribuzione elettrica nel Comune di Molveno; a Dolomiti Energia vengono conferite le attività commerciali del mercato di Maggior Tutela gestite con il marchio Trenta.

Dolomiti Energia Holding acquisisce il 40% di Dolomiti GNL, società operante nel settore del Gas Naturale Liquefatto salendo così al 100% del pacchetto azionario e il 100% della società Centraline Trentine.

Avviata l'unione delle reti elettriche nell'Alta Valsugana grazie all'integrazione delle reti di distribuzione elettrica di Set Distribuzione e STET.






Nasce - dall'unione di Nesco e Dolomiti Energia Rinnovabili - Dolomiti Energia Solutions, società dedicata all'efficienza energetica.

Dolomiti Energia acquisisce i clienti gas nel Comune di Isera.

Profilo societario e principali attività

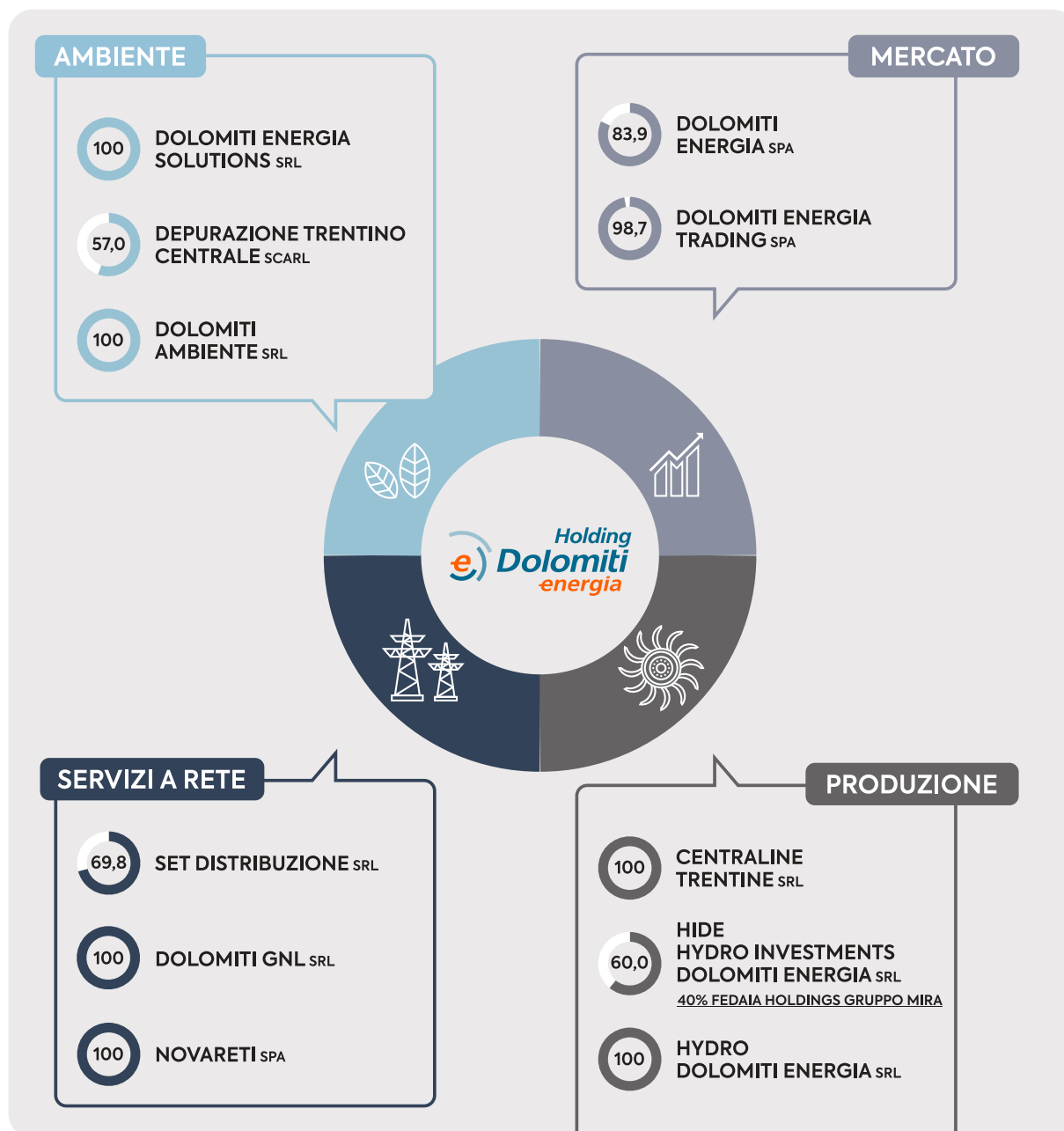
Il **Gruppo Dolomiti Energia** rappresenta oggi una delle principali realtà multiutility d'Italia. Il Gruppo è attivo in tutta la filiera energetica (produzione, distribuzione e commercializzazione di energia elettrica, distribuzione e commercializzazione di gas, cogenerazione e teleriscaldamento), nella 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**.

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>430.819 (429.814 nel 2017)</p>	<p>3.812 GWh (4457 GWh nel 2017)</p>
 <p>CALORE, VAPORE, RAFFRESCAMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Cogenerazione > Teleriscaldamento e raffreddamento > Vendita vapore e calore 	<p>210 (212 nel 2017)</p>	<p>132,5 GWh (145,3 GWh nel 2017)</p>
 <p>CICLO IDRICO INTEGRATO</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Acquedotto > Gestione telecontrollo reti di distribuzione > Fognatura > Depurazione 	<p>111.087 (110.259 nel 2017)</p>	<p>22,3 mln. Mc (22,1 nel 2017)</p>
 <p>GAS NATURALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Approvvigionamento > Gestione e telecontrollo reti di distribuzione > Vendita 	<p>196.472 (184.368 nel 2017)</p>	<p>471,3 mln. Mc (483,1 nel 2017)</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>125.403 (122.735 nel 2017)</p>	<p>72.682 ton (69.443 ton nel 2017)</p>

Per maggiori informazioni sui dati quantitativi ed economici si rimanda alla Relazione sulla Gestione 2018 pubblicata sul sito www.gruppodolomitienergia.it

Struttura societaria



Area di consolidamento

*consolidate al patrimonio netto



50,0 *SF ENERGY SRL
50% ALPERIA

51,0 *DOLOMITI EDISON ENERGY SRL
49% EDISON

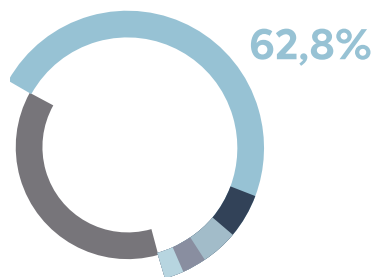
19,9 PRIMIERO ENEGIA SRL

Assetto proprietario

Il Gruppo Dolomiti Energia è controllato interamente da Dolomiti Energia Holding SpA, da cui dipendono le diverse società operative.

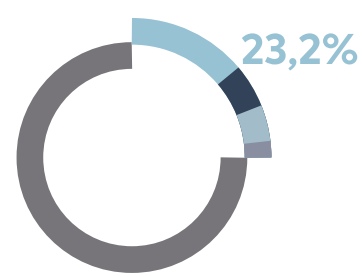
Dolomiti Energia Holding vede quali soci di riferimento le Amministrazioni comunali di Rovereto e Trento. Anche i comuni di Mori, Ala, Volano, Calliano e Grigno insieme a molti altri comuni trentini hanno partecipazioni azionarie nella Società, pari complessivamente al 3% del capitale sociale.

Enti pubblici



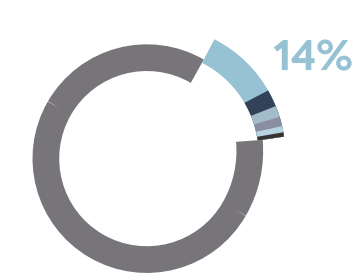
- **47,8%**
FinDolomiti Energia
(Soci paritetici con il 33,3%
Comune di Trento, Rovereto
e Trentino Sviluppo)
- **5,8%**
Comune Trento
- **4,3%**
Comune Rovereto
- **2,9%**
Altri comuni trentini
- **2%**
BIM

Soci Privati



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

Altre utility



- **8,1%**
Azioni proprie
- **1,8%**
STET
- **1,2%**
AGS
- **1,1%**
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 finalizzata a rispondere con efficienza alle esigenze dei clienti 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 orientata ad investire in innovazione per migliorare sia la **tutela delle risorse naturali** e la sostenibilità delle fonti energetiche, sia le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e delle parti interessate.

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 dei collaboratori 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 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:

- individuare, promuovere, intensificare sinergie con i partner industriali per quanto concerne la politica degli approvvigionamenti di prodotti energetici, lo sviluppo di economie di scala, la partecipazione a iniziative nel campo della produzione elettrica, della mobilità sostenibile e dello sviluppo tecnologico;
- aumentare la capacità di produzione di energia rinnovabile, anche mediante partecipazioni azionarie;
- promuovere insieme ai partner industriali, iniziative di cooperazione e integrazione con gli altri operatori della provincia e con operatori esterni.

Creazione di valore economico

Principali dati economico finanziari *

	2018	2017
Valore aggiunto (milioni di euro)	357,6	262
Leverage (posizione finanziaria netta su patrimonio netto)	0,45	0,63
ROI (EBIT/capitale investito netto) %	7,5	3,6
MOL/ricavi e altri proventi %	14,8	8,8
ROS (EBIT/fatturato) %	10,6	5,1
TOTALE RICAVI E ALTRI PROVENTI (MILIONI DI EURO)	1.460	1.426
Margine operativo lordo (milioni di euro)	216,2	125,3
Investimenti (milioni di euro)	51,2	42,5

* Per maggiori informazioni sull'andamento economico del gruppo e sulla situazione patrimoniale e finanziaria dello stesso si rimanda alla Relazione sulla Gestione 2018 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 2018.

Valore aggiunto (migliaia di Euro)

	2018	2017
VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO	1.463.201	1.421.797***
Ricavi	1.459.848	1.426.183
Altri proventi	5.725	(1.513)
Proventi finanziari	1.947****	1.115***
Rettifiche di valore di attività finanziarie	(1.554)	-
Svalutazione crediti	(2.765)	(3.988)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO	(1.343.500)	(1.370.884)***
Costi operativi	(1.107.920)	(1.162.641)
Remunerazione dei collaboratori	(67.017)	(68.019)
Remunerazione dei finanziatori	(8.978)****	(9.284)***
Remunerazione degli investitori*	(45.781)	(43.700)**
Remunerazione della pubblica amministrazione	(112.080)	(85.941)
Sponsorizzazioni e liberalità	(1.724)	(1.335)
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	119.701	50.913**
Ammortamenti e accantonamenti	56.527	48.882
Altre riserve	63.173	2.031**

* Considerando il dividendo Dolomiti Energia Holding 2018 pari alla proposta del Consiglio di Amministrazione all'Assemblea dei Soci

** La differenza rispetto al dato indicato per il 2017 è dovuta all'arrotondamento dei valori e/o variazioni deliberate dall'Assemblea dei Soci.

*** La differenza rispetto al dato indicato nel 2017 (1.442.108 Valore economico generato dal Gruppo, 21.426 Proventi finanziari, -1.391.195 Valore economico distribuito dal Gruppo, -29.559 Remunerazione dei finanziatori) è dovuta all'affinamento della metodologia di calcolo. In particolare, i dati relativi ai proventi e agli oneri finanziari da contratti derivati, a differenza di quelle pubblicati sulla DNF 2017, sono rilevati al netting.

**** I proventi e gli oneri finanziari da contratti derivati sono stati rilevati al netting. Per avere una descrizione completa dei proventi e degli oneri finanziari si rimanda al punto 8.10 del bilancio consolidato del Gruppo.

Nell'esercizio 2018 il Gruppo ha generato un Valore Aggiunto pari a quasi 358 milioni di euro (262 milioni nel 2017). 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.

Una governance responsabile

33%

Donne nel Consiglio di Amministrazione

(25% nel 2017)

11%

Donne dirigenti sul totale dirigenti

(12% nel 2017)

0

Casi di corruzione segnalati



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 su:

- processi primari assegnati a specifiche entità societarie, che ne hanno la piena responsabilità, e processi di supporto e gestionali 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.
- un'attività di direzione coordinamento e controllo del Gruppo 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.
- una composizione dei Consigli di Amministrazione delle Società controllate 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.
- un'organizzazione aziendale, una strutturazione delle linee di riporto gerarchico e una ripartizione delle responsabilità, dei poteri e dei compiti fra le diverse funzioni organizzative e all'interno di ciascuna funzione, 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.
- un sistema di governance e organizzazione del Gruppo 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 SpA) e dell'energia elettrica (SET Distribuzione SpA) che l'attività di vendita ai clienti finali (Dolomiti Energia SpA). 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.

- una governance aziendale che prevede un processo di declinazione dei presidi organizzativi e di controllo e 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 Comitato rischi; gli 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, 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.

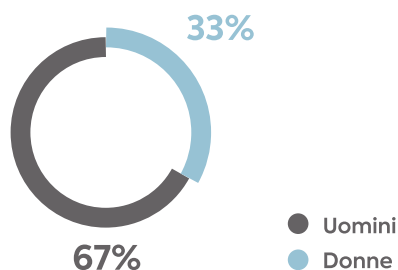
Il sistema di governo societario adottato da Dolomiti Energia Holding e dal Gruppo è orientato alla creazione di valore per gli **Azionisti** nella consapevolezza della rilevanza sociale delle attività in cui il Gruppo è impegnato nell'ambito dei **territori** in cui opera e della conseguente necessità di considerare adeguatamente, nel relativo svolgimento, tutti gli interessi degli Stakeholder coinvolti. L'attività di **revisione legale** dei conti è affidata a una società iscritta nell'apposito registro, nominata dall'Assemblea dei Soci su proposta del Collegio Sindacale.

Composizione del Consiglio di Amministrazione e del Comitato Esecutivo

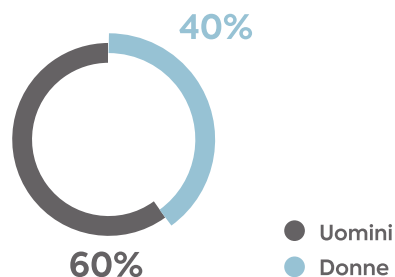
Consigliere	Carica	Lista	Comitato Esecutivo Holding
Massimo De Alessandri	Presidente	M	Presidente
Marco Merler	Amministratore Delegato	M	○
Massimo Fedrizzi	Vicepresidente	m	○
Rudi Oss	Consigliere	M	○
Giorgio Franceschi	Consigliere	m	○
Laura Pedrotti	Consigliere	M	
Agostino Peroni	Consigliere	M	
Manuela 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 genere

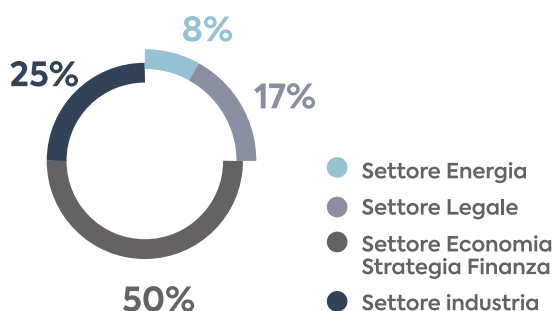


Composizione Collegio Sindacale

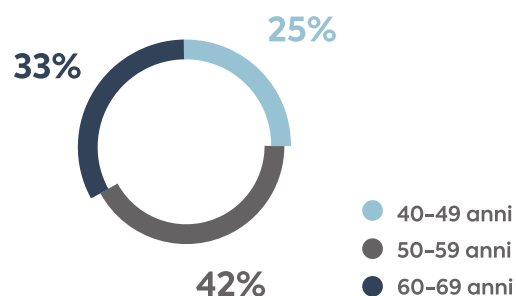


Secondo le previsioni di legge e dello Statuto della Società il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi e di due supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci nel rispetto dell'equilibrio di genere. Il Collegio Sindacale in carica ha un mandato di tre anni.

Amministratori per background specialistico



Amministratori per fascia d'età



Principali cambiamenti organizzativi

Di seguito i principali cambiamenti occorsi durante l'esercizio:

- Nel 2018, è terminato il mandato del precedente Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea ha nominato un nuovo Consiglio portando ad un avvicendamento in particolare nel ruolo del Presidente.
- Aggiornamento struttura organizzativa Direzione: alla luce delle evoluzioni societarie, di business e organizzative che il Gruppo ha vissuto negli ultimi anni, ha avviato un processo di adeguamento e semplificazione dell'organizzazione della Capogruppo partendo dal presupposto che Dolomiti Energia Holding si è progressivamente concentrata sui processi di indirizzo e controllo, nonché sull'erogazione di service di supporto, riducendo le attività di business operative dirette. In questo contesto, si è ritenuto opportuno far venir meno la funzione della Direzione Generale nella stessa Capogruppo, Dolomiti Energia Holding.

La gestione dei rischi aziendali

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, valuta l'adeguatezza del sistema e ha competenza circa i temi della sostenibilità;
- 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 Comitato Rischi, che supporta le valutazioni e le decisioni relative al sistema di gestione dei rischi con specifico riferimento ai rischi di liquidità e commodity energy;
- il Risk Manager, che sovrintende alla mappatura dei rischi aziendali e dei relativi presidi con specifico riferimento ai rischi di liquidità e commodity energy e, in stretta collaborazione con le altre strutture e gli organi aziendali competenti, ai rischi di tipo operativo, organizzativo, finanziario, regolatorio, salute sicurezza e ambiente, di corruzione;
- il responsabile della funzione Compliance che contribuisce alla definizione e aggiornamento dei presidi in materia di rischio regolatorio;
- 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 di controllo aziendale;
- il responsabile della funzione Pianificazione / Controllo di Gestione, preposto alla verifica periodica dell'andamento 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'adeguatezza 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.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha svolto una complessiva revisione della mappatura di tutti i rischi valutati in base all'impatto di tipo regolatorio, economico, finanziario, operativo, reputazionale, sanzionatorio e alla probabilità di accadimento, tenendo conto dei presidi sviluppati per prevenire, mitigare, gestire tali rischi. In particolare sono stati individuati come scenari di rischio rilevanti in materia di ESG (Environmental, Social & Governance): le condizioni climatiche sfavorevoli, i processi di partecipazione alle grandi gare per le concessioni idro e distribuzione gas sul territorio provinciale, i disservizi e i danni a reti e impianti per eventi catastrofali naturali con impatto sul territorio, sulla comunità e sulla continuità dei servizi, rischi connessi ad evoluzioni normative, rischi di inadeguatezza dei business partner del Gruppo rispetto agli

standard di servizio richiesti dal Gruppo, rischi in ambito ambiente, salute e sicurezza, rischi di inadeguatezza della qualità dei prodotti e servizi erogati, 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 specifici presidi che mantiene costantemente monitorati quali ad esempio: 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 adottati dalle/da alcune società del Gruppo, 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, la segregazione degli accessi agli strumenti informatici, gli indicatori di gestione e di rischio, ecc.

Il Gruppo ritiene necessario continuare ad investire in tale attività affinché la valutazione ed il monitoraggio dei rischi siano costantemente aggiornati all'evolvere del contesto interno ed esterno del Gruppo ed affinché i presidi siano sempre più mirati alla gestione e mitigazione dei rischi.

Per ogni approfondimento della tematica si rinvia al documento "Relazione sulla gestione e Bilancio consolidato 2018" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società e disponibile all'indirizzo www.gruppodolomitienergia.it

L'Internal Audit, nell'ambito delle proprie responsabilità di verifica della completezza, dell'adeguatezza, della funzionalità e dell'affidabilità del Sistema dei Controlli Interni ha integrato il progetto descritto di revisione della mappatura dei rischi effettuata nel 2018 per sviluppare un modello di Internal Audit di tipo risk based. La finalità di tale attività è stata da un lato concentrare le attività di controllo sulle aree aziendali che possono mettere maggiormente a repentaglio il raggiungimento degli obiettivi aziendali e dall'altro avviare un progetto di costruzione di strumenti di monitoraggio continuo tramite indicatori di rischio in grado di evidenziare anomalie e generare allerte che prenderà avvio nel corso del 2019.

Nel corso del 2018 il Gruppo Dolomiti Energia ha investito notevoli risorse al fine di rafforzare gli strumenti ed i presidi volti a mitigare i rischi cui il Gruppo stesso è esposto, proseguendo nel percorso già intrapreso durante gli anni precedenti con un particolare focus sul potenziamento degli strumenti informatici.

La Funzione Risk Management ha quindi migliorato l'efficacia del supporto all'attività decisionale del Comitato Rischi, consentendo a tutti gli attori coinvolti nel processo di avere un quotidiano aggiornamento sulle esposizioni del Gruppo a rischi di natura economico-finanziaria. In particolare, è stato ulteriormente implementato il sistema di reportistica che fornisce piena visibilità sull'andamento dell'attività sui mercati, facilitando la preventiva assunzione di decisioni di mitigazione del rischio.

La Funzione è quindi evoluta da organo di controllo ad unità di monitoraggio proattiva nella gestione dell'esposizione ai rischi, partecipando attivamente nella risoluzione di criticità di natura fisiologica e/o straordinaria.

Il Gruppo rimane quindi costantemente impegnato nello sviluppo di soluzioni che favoriscano un efficace risk assessment, non solo per quanto riguarda il Rischio prezzo delle commodity, ma anche per quanto concerne il Rischio tasso d'interesse, il Rischio liquidità ed il Rischio di esposizione controparte.

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 (prima adozione nel 2008) e recepito dai Cda delle singole Società controllate. Nel corso del 2018 il Codice è stato aggiornato al fine di rafforzare i principi e le norme di comportamento relativi al processo di whistleblowing.

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 (prima adozione nel 2008) 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 deve garantire 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. Pertanto, il Modello deve essere oggetto di costante vigilanza in termini di adeguatezza rispetto all'evoluzione organizzativa, operativa e normativa della Società e conseguentemente aggiornato. Il Modello è stato inoltre integrato con misure integrative finalizzate a prevenire atti corruttivi anche a danno e non solo a vantaggio dell'ente. La sintesi del Modello di Organizzazione e Controllo ai sensi d.lgs 231/01 di ciascuna Società del Gruppo sia in fase di prima emissione che di successivi aggiornamenti, è verificata dal rispettivo Organismo di Vigilanza e approvata dal CdA di ciascuna società del Gruppo. Nel corso del 2018 il Modello 231 di ciascuna Società del Gruppo è stato aggiornato al fine di rafforzare le tutele e le disposizioni relative al processo di whistleblowing, con la previsione di un nuovo canale informatizzato per la raccolta e gestione delle segnalazioni di illeciti e violazioni da parte di dipendenti o di soggetti terzi in relazione di affari con il Gruppo.

Il Codice di Comportamento di Gruppo e i Modelli di organizzazione e controllo delle Società del Gruppo sono stati pubblicati sul portale aziendale interno e sul sito internet di ciascuna Società, sono comunicati ai soci, ai dipendenti e ai referenti dei service infragruppo ad ogni aggiornamento.

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 del 2018 è stato avviato un importante progetto di sviluppo di un corso in modalità e-learning da erogare a tutti i dipendenti sulle materie Codice di Comportamento di Gruppo, Modelli 231, misure anticorruzione e whistleblowing.

Sono inoltre previsti specifici piani di audit finalizzati a verificare l'effettività delle disposizioni aziendali. Nel corso del 2018 inoltre il Gruppo ha adottato la "Procedura per la gestione interna e la comunicazione al pubblico delle Informazioni Privilegiate" ed il "Codice di Comportamento in materia di Internal Dealing": Procedure dirette a tutelare la Società e gli Investitori, al fine di prevenire situazioni di asimmetria informativa e impedire che alcuni soggetti possano avvalersi di informazioni non di dominio pubblico per compiere operazioni speculative sui mercati.

Queste procedure definiscono principi e regole alle quali la Società e i soggetti ad essa riconducibili (amministratori, dipendenti, consulenti etc) sono tenuti al fine di:

- garantire la corretta trattazione/gestione delle informazioni rilevanti/privilegiate relative alla Società da parte delle persone che ne siano in possesso;
- regolamentare l'operatività degli strumenti finanziari emessi dalla Società da parte di determinati soggetti che ricoprono una posizione apicale (Codice di Comportamento Internal Dealing);
- definire le modalità operative e l'ambito di applicazione del divieto imposto alla Società e ai soggetti che esercitano funzioni di amministrazione, di controllo o di direzione presso la società in merito all'esecuzione di operazioni sugli strumenti finanziari emessi dalla società.

Le procedure individuano altresì le strutture interne deputate alla gestione delle informazioni rilevanti/privilegiate che sono:

- la RIP - Responsabile Informazione Privilegiata – Unità deputata a garantire la corretta gestione delle Informazioni societarie, l'individuazione delle Informazioni privilegiate e la loro divulgazione al pubblico;
- le FOP – Funzioni Operative – Funzioni interne ed esterne alla Società a vario titolo coinvolte nella trattazione delle informazioni rilevanti/privilegiate nel periodo precedente la diffusione al pubblico;
- il Responsabile del Registro Insider;
- il Soggetto Preposto, ai sensi del Codice di Comportamento Internal Dealing, responsabile della predisposizione dell'elenco dei "Soggetti Rilevanti" e delle "Persone Strettamente Legate" ed al ricevimento e alla gestione delle operazioni relative ai Soggetti Rilevanti.

Protezione dei dati personali

Nel corso del 2018 il Gruppo si è adeguato alle disposizioni previste dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR) attraverso la realizzazione delle seguenti attività:

- la nomina del Data Protection Officer;
- la mappatura dei processi di trattamento dati e la redazione dei registri del trattamento;
- la predisposizione delle informative ai sensi dell'art. 13 del GDPR e l'adeguamento della modulistica e del sito internet aziendale;

- la valutazione dei contratti con i fornitori esterni, già presenti o di nuova sottoscrizione, per un allineamento in materia di dati personali;
- l'individuazione dei responsabili esterni e la graduale formalizzazione degli incarichi e delle nomine;
- la predisposizione della procedura da adottare in caso di violazione dei dati personali e in tema di valutazione d'impatto sulla protezione dei dati;
- la predisposizione del programma applicativo per la gestione degli adempimenti.

Nel corso del 2018 il Gruppo ha altresì rafforzato le proprie prassi interne in materia di verifiche di inconferibilità e incompatibilità degli incarichi in linea con il ruolo di direzione e coordinamento del Gruppo e con gli obblighi derivanti dal TIUF ARERA in materia di unbundling.

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 di atti 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 è stabilito 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 Decreto Legislativo 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 **Decreto Legislativo 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 2018 il Gruppo ha portato a termine un progetto di sviluppo, condivisione e implementazione del processo di whistleblowing nel Gruppo Dolomiti Energia attraverso il rafforzamento del Codice di Comportamento e del Modello di organizzazione e controllo ex **Decreto Legislativo 231/01** in termini di principi, tutele e presidi, la previsione di una procedura di whistleblowing e l'attivazione di un nuovo canale informatizzato per la raccolta di segnalazioni relative a illeciti e irregolarità, accessibile dal sito internet di ciascuna Società controllata del Gruppo. Nell'ambito del processo di whistleblowing è stato nominato un Comitato segnalazioni di Gruppo composto da soggetti che garantiscono l'integrità, l'autorevolezza e la tutela del processo nei confronti del Gruppo e degli eventuali segnalanti.

Il Gruppo ha definito principi, norme di comportamento in termini di divieti e di obblighi, e specifici meccanismi di controllo finalizzati a prevenire atti di corruzione passiva e attiva da parte dei dipendenti del Gruppo e di tutti coloro che operano in nome e per conto dello stesso.

Il Gruppo Dolomiti Energia ha adottato una politica di prevenzione della corruzione che si poggia sul Modello di organizzazione e controllo ex **Decreto Legislativo 231/01** di ciascuna Società controllata del Gruppo e sul documento misure integrative anticorruzione di Gruppo valido per tutte le Società controllate del Gruppo. Tali documenti sono stati redatti ispirandosi alle Linee guida di Confindustria in materia di adozione di modelli di organizzazione e controllo ex **Decreto Legislativo 231/01** e alle linee guida ANAC in materia di anticorruzione. Tutti questi documenti sono pubblicati anche sul sito internet del Gruppo. La politica anticorruzione di Gruppo è approvata dal Presidente e dall'Amministratore Delegato del Gruppo.

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 **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 questa Politica a tutto il Personale che opera per l'organizzazione o per conto di essa e a renderla disponibile al pubblico. Il Gruppo ha inoltre svolto nel corso del 2018 un'ulteriore revisione delle misure anticorruzione del Gruppo in ottica di costante adeguamento alle best practices e all'evoluzione organizzativa del Gruppo.

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 e 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 2018 ha strutturato una piattaforma informatica per la raccolta dei dati. Ciò potrebbe consentire in futuro anche la condivisione di dati tra i vari sistemi informativi per garantire maggiore integrazione fra sostenibilità e processi aziendali. 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 quali vengono poi visionati centralmente dal team composto dalla funzione Pianificazione e Controllo di Gestione e dalla funzione Comunicazione che predispone, in collaborazione con tutte le funzioni del Gruppo, la Dichiarazione Non Finanziaria.

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. La sostenibilità è sottoposta alla supervisione del CdA che vigila sulla coerenza delle attività implementate con i principi posti dal Codice di Comportamento e dagli altri strumenti che guidano le azioni del Gruppo.

Gli Stakeholder

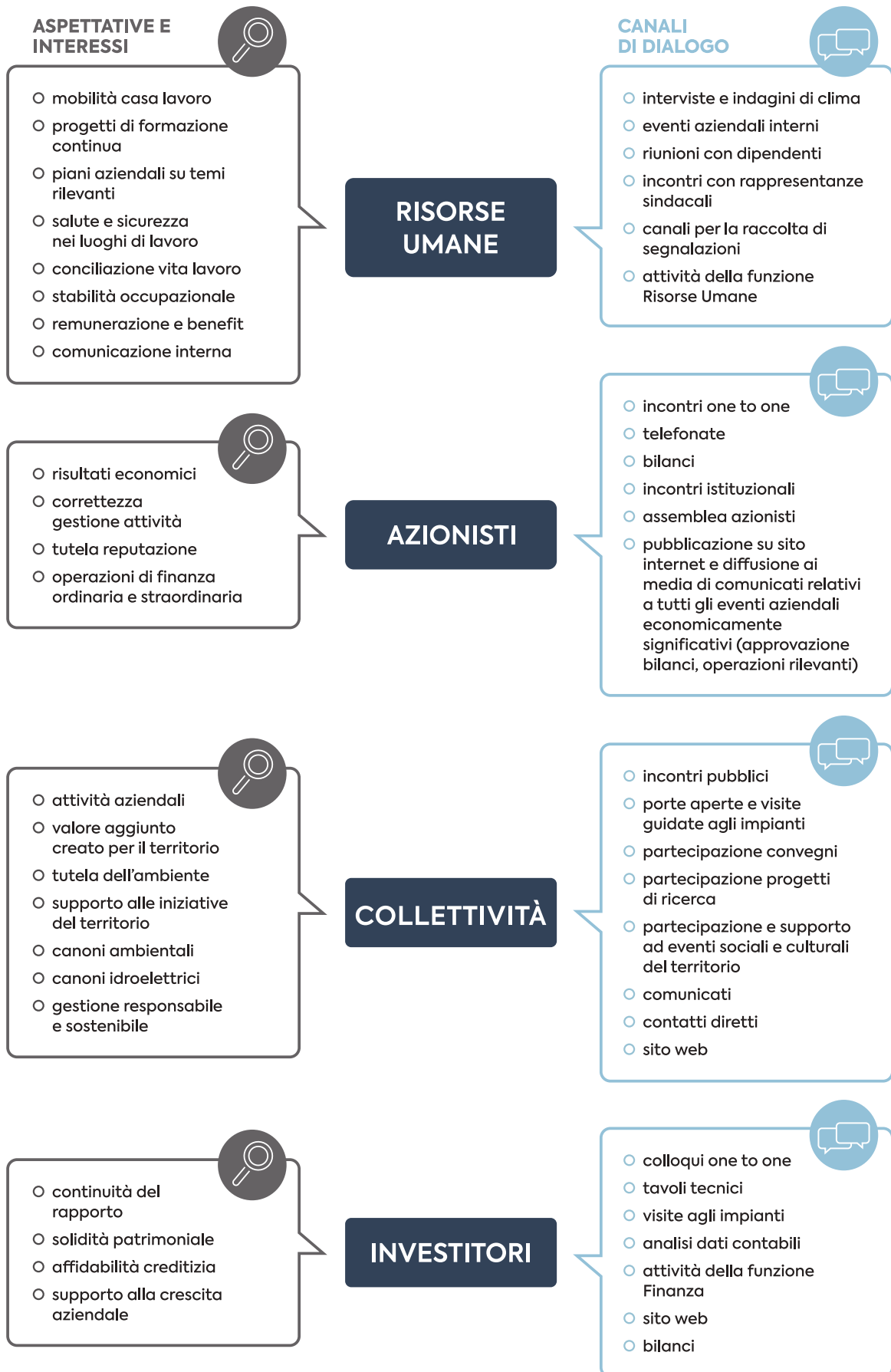
L'ascolto degli Stakeholder permette di prevenire il rischio di non rilevare tempestivamente l'insorgere di potenziali criticità e permette un dialogo corretto e trasparente con i portatori di interesse interni e esterni coinvolti direttamente o indirettamente dalle decisioni del **Gruppo** che cercano, 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**.

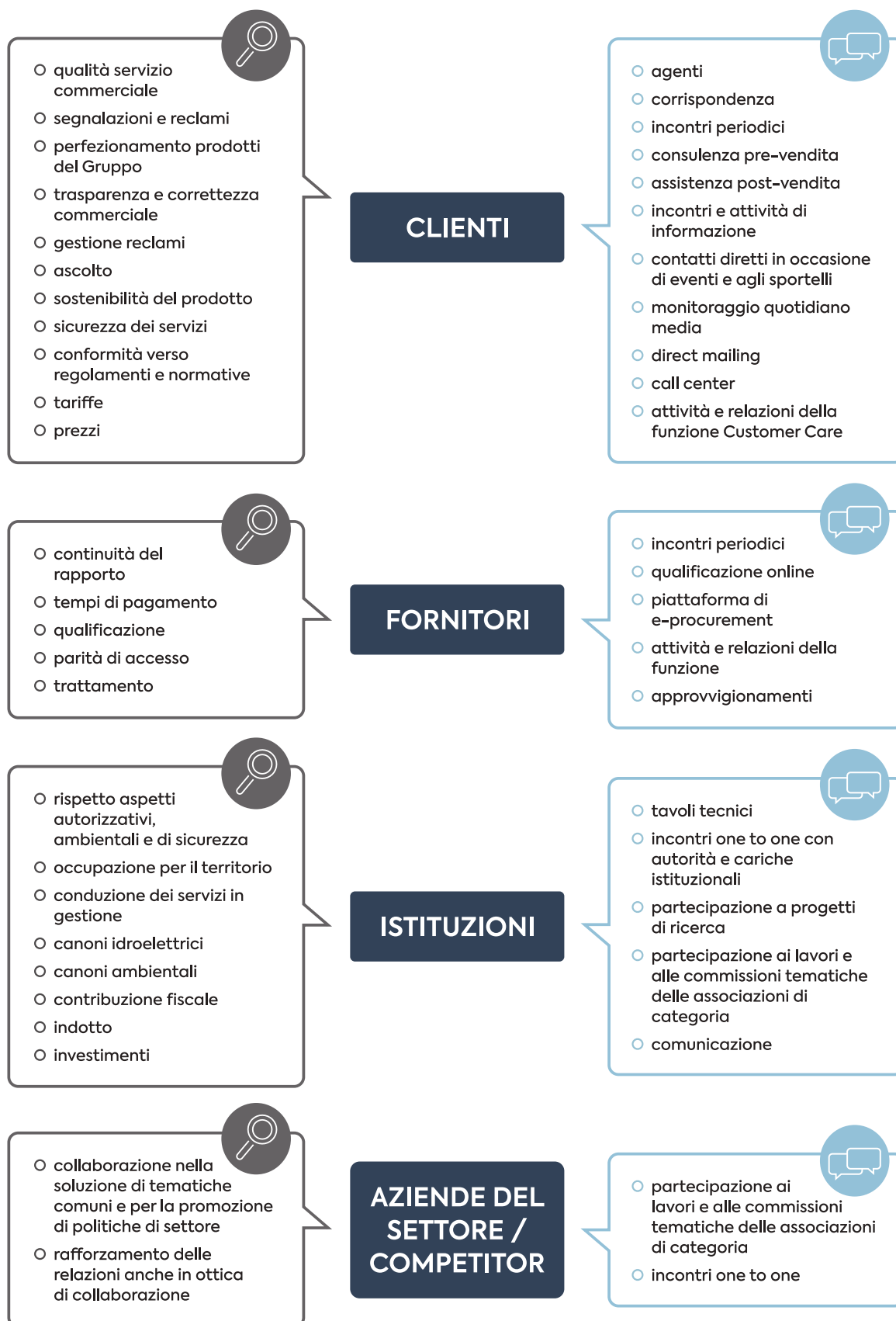
Di seguito sono riportate le principali categorie di interlocutori del Gruppo:

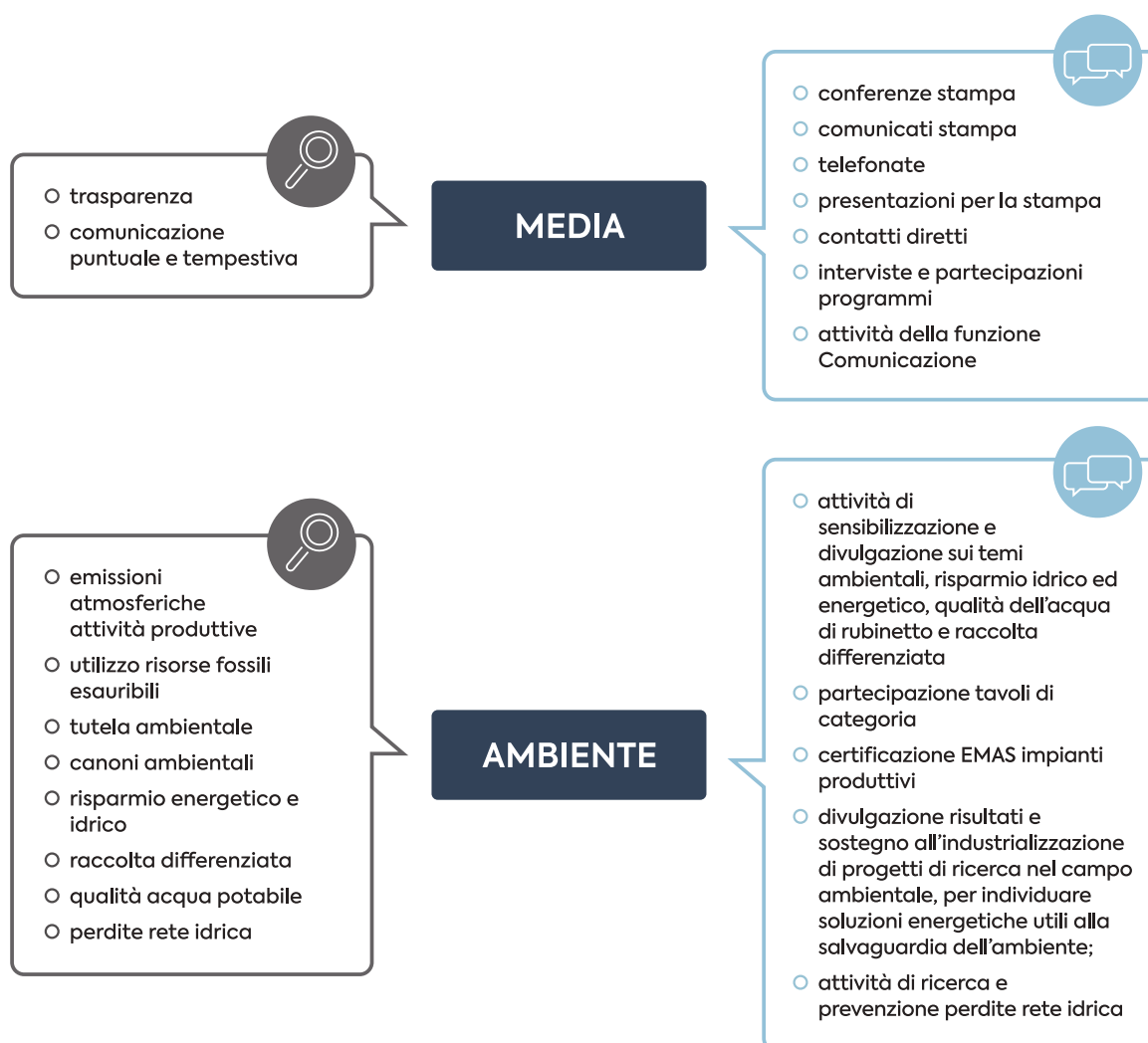


Coinvolgere gli Stakeholder

Per ogni categoria sono attive, con cadenza variabile, diverse modalità di **comunicazione, ascolto, dialogo e partnership** (indagini di customer satisfaction, monitoraggio rassegna stampa, 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. Nel 2018 è stata avviata un'indagine sul benessere organizzativo in alcune società del Gruppo per coinvolgere i dipendenti nella definizione di strategie di miglioramento continuo. L'indagine proseguirà anche nel 2019.







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.

Nel corso del 2018, 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 nuovi vertici aziendali 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 21 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 il nuovo vertice hanno determinato l'uscita, rispetto all'elenco dei temi materiali pubblicato sulla Dichiarazione Non Finanziaria 2017, del tema "Valorizzazione dei criteri di sostenibilità nella governance e nei rapporti con la comunità Finanziaria" in vista della definizione delle nuove prospettive e linee guida in materia che verranno espresse nel piano industriale". 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

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 Formazione e sviluppo del personale 20 Sensibilizzazione all'uso sostenibile delle risorse 21 Biodiversità e protezione del capitale naturale |
|---|---|--|

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.

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. Inoltre, opera nel servizio di teleriscaldamento per cittadini e industrie a Rovereto e Trento ed è attivo con il servizio idrico in 13 Comuni Trentini.

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 3705 GWh (nel 2017 2.389 GWh). La produzione idroelettrica per il 2018 è pari al 96% del totale.

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 e Dolomiti Edison Energy** attraverso le centrali idroelettriche situate in Trentino-Alto Adige e Veneto. Ai fini del calcolo della sola produzione di energia idroelettrica sono state incluse le società SF Energy e Dolomiti Edison Energy, ad oggi escluse dal perimetro del bilancio consolidato del Gruppo Dolomiti Energia e dal perimetro di tutti gli altri dati della Dichiarazione Non Finanziaria 2018. 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)*

	2018	2017
idroelettrico	1.316,12	1.314,91

Energia generata (GWh)

	2018	2017
idroelettrico	3.562,6	2.213

* La variazione 2017-2018 è dovuta ad un aggiornamento tecnico delle potenze.

PRODUZIONE TERMOELETTRICA

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	380

Energia termoelettrica generata totale (GWh)

	2018	2017
Centrale di Ponti sul Mincio (5% quota di competenza)	38,6	58,9

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 poco manutentate fonti di emissioni inquinanti costituite dalle caldaie condominiali o singole.

Capacità installata

Cogenerazione	Potenza elettrica MW	Potenza termica MWt	Freddo MWt
centrale zona industriale	16	72,24	0
centrale Tecnofin	2,43	12,31	0
centrale via Manzoni	0	4,83	0
centrale Trigenerazione	1,82	14,81	7,39

Energia generata da cogenerazione (GWh)

	2018	2017
Vapore erogato	65,6	74,8
Calore erogato	66,9	70,5
Produzione energia elettrica	103,4	116,4

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 e Trento. Con le società Nesco e Dolomiti Energia Rinnovabili 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

	Potenza kW
Impianto Rovereto sede igiene urbana	96
Impianto Trento via Fersina Magazzino	59
Impianto Trento via Fersina	10
Impianto Rovereto via Manzoni Magazzino	20
Impianto di Torbole (dismesso nel corso dell'anno)	157
Impianto a servizio ciclo idrico presso il Campo pozzi Spini a Trento	250
Impianto a servizio ciclo idrico presso serbatoio 10.000 mc a Trento	20
Impianto a servizio ciclo idrico presso il partitore Laste a Trento	20
TOTALE	632

Energia generata (GWh)

	2018	2017
FOTOVOLTAICO		
Impianti fotovoltaici a servizio ciclo idrico installati presso il Campo pozzi Spini, Serbatoio 10.000 mc e Partitore Laste a Trento	0,3	0,3
Impianti Rovereto sede igiene urbana e magazzino + Trento via Fersina Magazzino e via Fersina	0,2	0,2
TOTALE	0,5	0,5

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 170 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)

		2018	2017
bassa tensione	Km	8.501	7.464
media tensione	Km	3.418	3.296
TOTALE	km	11.919	10.760

Clienti allacciati alla rete di distribuzione energia elettrica

		2018	2017
Bassa tensione usi domestici	n°	263.467	247.550
Bassa tensione altri usi	n°	62.391	59.673
Bassa tensione Illuminazione Pubblica	n°	2.894	2.698
Media tensione altri usi	n°	980	945
Media tensione Illuminazione Pubblica	n°	2	2
TOTALE		329.734	310.868

Distribuzione gas

Il **Gruppo Dolomiti Energia** attraverso la società controllata Novareti ha distribuito, nel 2018, 287,6 milioni di metri cubi di gas (**287,4** milioni di metri cubi di gas nel 2017) a oltre 157 mila utenze private e aziende (oltre **156 mila** utenze nel 2017), sul territorio delle province di Trento, Verona e Bolzano attraverso una rete di distribuzione presente in 88 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

		2018	2017
Clienti Condizionamento	n°	5	5
Clienti Condizionamento e riscaldamento	n°	14	14
Clienti Cottura cibi e/o acqua sanitaria	n°	54.827	56.842
Clienti Riscaldamento	n°	5.331	4.913
Clienti Riscaldamento e cottura	n°	95.223	92.438
Clienti Tecnologico e riscaldamento	n°	1.946	1.959
Clienti Tecnologico	n°	2	12
TOTALE	n°	157.348	156.183

Lunghezza rete di distribuzione gas

		2018	2017
bassa pressione	km	1.582	1.576
media pressione	km	601	600
alta pressione	km	193	193
TOTALE	km	2.376	2.369

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. Nel corso del 2018 ha realizzato un nuovo impianto alimentato con Gas Naturale Liquefatto a servizio di un'industria produttiva. 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 22,6 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 2018 sono stati erogati 65,6 GWh di vapore e 66,9 GWh di calore e raffrescamento, mentre sono stati prodotti 103,4 GWh elettrici. Nel precedente esercizio erano risultati rispettivamente 74,8 GWh, 70,5 GWh e 116,4 GWh.

Numero clienti allacciati alla rete di distribuzione teleriscaldamento

		2018	2017
condomini	n°	125	125
altri usi	n°	88	87
TOTALE		213	212

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 quasi 79 mila utenze in 13 Comuni del Trentino principalmente nella Valle dell'Adige. Il sistema idrico integrato nel 2018 ha distribuito lungo i 1.215 Km di rete interamente geo-localizzata gestita da Novareti 29,9 milioni di metri cubi d'acqua (31,7 nel 2017). 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

		2018	2017
usi domestici	n°	66.690	69.301
altri usi	n°	9.656	10.100
altre forniture	n°	2.625	2.658
TOTALE		78.971	82.059

Lunghezza rete acquedotto

		2018	2017
Trento	km	681	677
Rovereto	km	172	172
Altri comuni	km	362	422
TOTALE	km	1.215	1.271

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 complessiva pari a 160.000 abitanti. 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 2018 sono state raccolte 72.682 tonnellate di rifiuti urbani con un incremento dei volumi raccolti rispetto ai 69.443 del 2017.

La percentuale di raccolta differenziata a Trento ha raggiunto l'80,8% (81,3% nel 2017) e il 78,7% a Rovereto (78,6% nel 2017). La percentuale è calcolata al netto della quota di rifiuti da spazzamento strade.

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)

	2018	2017	2018	2017
	RACCOLTE ROVERETO		RACCOLTE TRENTO	
Carta e cartone	2.770	2.712	9.348	9.211
Vetro	1.383	1.301	4.697	4.477
Verde	1.186	1.167	2.953	2.953
Rifiuti organici	4.224	4.005	14.283	13.663
Imballaggi metallici	-	-	14	9
Multimateriale *	1.538	1.480	5.275	5.155
Ingombranti	530	424	1.509	1.388
Legno	800	678	2.287	2.163
Inerti	923	714	2.425	2.283
RAEE	308	270	754	727
Metalli	206	187	663	636
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)	119	137	371	500 ***
Abiti usati	77	65	388	336
Residuo	3.133	3.036	8.798	8.284 ***
Spazzamento	530	584	1.191	895
TOTALE	17.726	16.760***	54.956	52.680 ***

* 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 2017 (501, 8286, 52684) è dovuta ad arrotondamenti dei valori.

Kg pro capite a Trento e Rovereto

	2018	2017	2018	2017
	KG PRO CAPITE ROVERETO		KG PRO CAPITE TRENTO	
Carta e cartone	68,3	67,7	77,4	76,7
Vetro	34,1	32,5	38,9	37,3
Verde	29,3	29,1	24,5	24,6
Rifiuti organici	104,2	100,0	118,3	113,8
Imballaggi metallici	-	-	0,1	0,1
Multimateriale *	37,9	36,9	43,7	42,9
Ingombranti	13,1	10,6	12,5	11,6
Legno	19,7	16,9	18,9	18,0
Inerti	22,8	17,8	20,1	19,0
RAEE	7,6	6,7	6,2	6,1
Metalli	5,1	4,7	5,5	5,3
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)	2,9	3,4	3,1	4,2
Abiti usati	1,9	1,6	3,2	2,8
Residuo	77,3	75,8	72,9	69,0
Spazzamento	13,1	14,6	9,9	7,5
TOTALE	437,3	418,3	456,2	438,9

* comprende plastica CER 200139 e imballaggi in plastica

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

91^ ADUNATA NAZIONALE DEGLI ALPINI

Nel mese di maggio si è svolta a Trento la 91^ Adunata Nazionale degli Alpini, evento di grande impatto sulla città che nei 4 giorni ha visto la presenza di 500.000 persone.

Il compito di Dolomiti Ambiente era di raccogliere differenziatamente la maggior quantità di rifiuti possibile e di mantenere pulite le costantemente affollate strade della città.

I risultati finali sulla raccolta, sono di assoluto rilievo, sia per la percentuale di raccolta differenziata (76,4%), sia per la qualità della frazione imballaggi leggeri, decisamente migliore di quella normalmente riscontrata.

I dati complessivi sono:

Risultato complessivo

TOTALE	Carta	Organico	Imballi	Vetro	Residuo	Spazzamento
kg	27.610	25.050	85.850	34.910	53.620	16.360

L'eccellenza dell'evento è desumibile dal confronto fra i rifiuti raccolti in 4 giorni di adunata e quelli di una settimana tipo con un +87% per gli imballaggi in vetro, + 68% per gli imballaggi leggeri e + 59% per il residuo.

Il risultato ottenuto, che rappresenta il maggior valore di raccolta differenziata raggiunto in occasione delle adunate degli alpini è stato anche frutto di una raccolta dei rifiuti, organizzata con 100 punti verdi presidiati dotati ciascuno di 5 contenitori per le diverse frazioni di rifiuto. Per tale attività si sono coinvolti anche 188 lavoratori socialmente utili, 61 richiedenti asilo e 12 studenti nell'ambito del progetto scuola-lavoro. Tutti adeguatamente formati sia per gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro, sia per le modalità di gestione.

Che fine fanno i rifiuti differenziati?

LATTINE

Dopo la selezione nell'impianto di separazione delle diverse tipologie di imballaggi, le lattine vengono pressate, il metallo viene portato a temperatura di fusione e trasformato in fogli di metallo, pronti per essere trasformati in nuove lattine.

RIFIUTI PERICOLOSI

I rifiuti pericolosi vengono normalmente portati ad impianti di trattamento per renderli inerti.

ABITI USATI

Gli abiti usati vanno a una ditta autorizzata alla gestione di tali rifiuti, la cui attività consiste proprio nel recupero prioritario dei capi.

CARTA E CARTONE

Oltre che con fibre vergini, nuova carta può essere prodotta usando carta e cartone di recupero. I vari materiali raccolti come misto carta e cartoni e solo cartoni vengono utilizzati per produrre cartone, con la prima la parte ondulata interna meno nobile, con la seconda i fogli esterni che vanno a comporre il cartone.

ORGANICO

I rifiuti organici vengono trattati nei cosiddetti impianti di compostaggio per ricavarne terriccio fertile utilizzabile in agricoltura e floricoltura. Il processo di trasformazione genera anche biogas con il quale si produce energia elettrica.

VETRO

Il vetro, una volta diviso da eventuali corpi estranei, viene fuso per ottenere un prodotto uguale a quello di partenza.

PRODOTTI INGOMBRANTI

I prodotti ingombranti composti da più materiali vanno in discarica non essendo recuperabili come singolo materiale; i rifiuti ingombranti "monomateriale" vengono invece recuperati nelle filiere del ferro (es: rete metallica, bicicletta), del legno (es: armadio, tavolo) o della plastica (es. sedie da giardino, giocattoli, vasi di grande dimensione).

IMBALLAGGI IN PLASTICA

Nella produzione di imballaggi in plastica sono coinvolti numerosi e diversi polimeri; è per questo che a valle della raccolta differenziata i materiali devono essere separati in impianti dotati anche di sistemi di selezioni automatica con appositi detettori ottici. Vengono separate le bottiglie in PET incolori, quelle azzurrate e quelle di altre colorazioni, i flaconi in PE, i film in polietilene, le cassette per ortofrutta e gli altri imballaggi misti: in tutto il COREPLA mette sul mercato del riutilizzo ben 12 prodotti. Le tecnologia di riciclo a disposizione permettono oggi

di ottenere materiali con caratteristiche quasi equivalenti ai polimeri vergini con i quali si possono produrre manufatti per l'edilizia (tubi, canaline), per l'arredamento (sedie e mobili), per l'automotive (componenti stampati), per l'agricoltura (tubi per irrigazione, vasi) e in alcuni casi tornano ad essere imballaggi (cassette e flaconi per detersivi, pallet). Una quota, quella molto disomogenea non riciclabile come materia, viene indirizzata ad impianti di termotrattamento per il recupero energetico, visto l'elevato potere calorifico della plastica.

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 18.450 campioni (17.830 nel 2017), dei quali 54,4% (49,7% nel 2017) 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 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 raggiungono ormai i 627 mila (614 mila nel 2017).

Rapporto 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, la card vantaggi, bonus di varia natura, il call center, la bolletta via mail, la fatturazione mensile sulla base dei consumi reali senza stime.

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 per spiegare la corretta lettura delle informazioni contenute in bolletta il Gruppo partecipa con propri esperti ad **incontri ed eventi**. Per i clienti più attenti alle tematiche ambientali propone forniture di gas **"100% CO2 free"** 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 2018 Dolomiti Energia ha avviato e chiuso un importante progetto che ha interessato l'ambito delle Customer Operations. L'obiettivo del progetto condotto nel corso del 2018 ha avuto come focus principale quello di ottimizzare la gestione delle attività di caring, attraverso l'evoluzione tecnologica, lo sviluppo dei processi, il potenziamento degli strumenti informativi in dotazione e la contestuale revisione della struttura organizzativa della funzione di Customer Care. Al fine di poter comprendere e risolvere al meglio le esigenze di ciascuna tipologia di cliente, Dolomiti Energia si è dotata di una nuova struttura organizzativa, passando da una gestione del cliente per canale ad una gestione e conseguente organizzazione per segmento di cliente. L'implementazione del progetto consente di salvare la storia del cliente, di tracciare le singole pratiche e di monitorarne la risoluzione, con obiettivo di poter ottimizzare la gestione puntuale di ciascuna pratica ma anche di intercettare potenziali azioni di miglioramento continuo. Revisioni e sviluppi di sistema sono stati affiancati da un percorso di change management incentrato sul coinvolgimento delle persone e sulla condivisione continua degli obiettivi e dei risultati, nonché di un importante percorso di formazione che ha interessato 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 ogni necessità ed esigenza commerciale e informativa 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 messo a disposizione un numero dedicato per offrire un servizio ancora più completo e specialistico. Il telefono continua ad essere un punto di relazione molto utilizzato e apprezzato dai clienti se si pensa che i numeri verdi di Dolomiti Energia rispondono in un mese a migliaia di telefonate.

Il Gruppo ha **11 sportelli** aperti ai clienti su tutto il territorio provinciale (Trento, Rovereto, Mezzolombardo, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Levico Terme, 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 due giorni a settimana un **orario continuato** di apertura al pubblico, prolungato nel pomeriggio. Per chi invece preferisce gestire online i propri contratti è sempre disponibile lo sportello online su www.dolomitienergia.it. Inoltre, per tutti i clienti con partita IVA sono disponibili ulteriori **aperture dedicate**.

Nel corso dell'anno i servizi dello sportello internet sono stati potenziati per consentire ai clienti di evadere pratiche e adempimenti legati a contratti, allacciamenti e bollette direttamente da casa e senza vincoli di orario. 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. Oltre la **APP** di Dolomiti Energia che permette di controllare i consumi delle proprie utenze, vedere le bollette ed effettuare l'autolettura, è attivo anche 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.

Promuovere le energie rinnovabili e l'efficienza energetica

Nel corso del 2018 il Gruppo ha ampliato 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 2018 si è confermata la scelta strategica di garantire ai propri clienti che tutta 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 2018 il fuel mix di Dolomiti Energia risulta 100% rinnovabile.

I servizi offerti nel corso del 2018 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 2018 permetteranno ai nostri clienti di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 738 tonnellate/anno di CO2 (757 nel 2017).**

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 power quality effettuati nel 2018 permetteranno di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 731 tonnellate di CO2 / anno (149 nel 2017).**

Audit energetici e monitoraggi

Il servizio di monitoraggio proposto da Dolomiti Energia fornisce una misurazione puntuale di tutte le grandezze 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 nella loro strutture e grazie alle quali potranno sostenere e rifornire la mobilità elettrica. Tutta l'energia erogata è generata da fonte rinnovabile idroelettrica.

* Dato calcolato secondo indicazioni ISPRA

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. Grazie ai contratti attivati, nel corso del 2018 si sono potuti finanziare ulteriori progetti per avviare le persone con disabilità verso soluzioni abitative di autonomia.

*Grazie a questa iniziativa si è potuto evitare l'emissione in atmosfera di 12.099 tonnellate di CO2 (3.100 nel 2017)**

* Dato calcolato secondo indicazioni ISPRA

Da giugno 2018 i clienti Etika possono verificare l'efficienza energetica della propria abitazione attraverso il servizio **Casa Virtuosa**, un check-up online e un report con indicazioni per ridurre i costi energetici della propria casa. Il progetto di riqualificazione energetica-economica è personalizzato ed illustra diverse tecnologie con le quali è possibile efficientare, in modo semplice e veloce, la propria casa, massimizzando il risparmio energetico.

Nel corso del 2018 è nato il 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. Si concretizza così un valore sociale che si aggiunge a quello legato al Fondo Solidale di Etika per i progetti di inclusione abitativa.

Grazie alla decisione di proporre al mercato forniture 100% green, per l'anno 2018, Dolomiti Energia annullerà 3.376.336 titoli GO (corrispondenti a 3.376.336.000 kWh) che permetteranno di evitare l'emissione in atmosfera di 1.074.350 di tonnellate di CO2 (1,2 milioni nel 2017) (dati comunicazioni GSE).

Ascolto e soddisfazione del cliente

La **qualità commerciale** dei servizi in cui il Gruppo è attivo è monitorata grazie a indicatori espressi a livello nazionale che, anche grazie a requisiti e procedure stabilite 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 automatici** di gestione e monitorato costantemente per poter individuare gli ambiti di criticità e intervenire tempestivamente per attuare possibili miglioramenti.

È sempre attivo inoltre 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 2018 per rilevare il grado di soddisfazione del cliente sono state anche attivate una serie di azioni direttamente presso gli sportelli dove è stato raccolto il grado di soddisfazione del servizio ed eventuali **suggerimenti**. In particolare:

- presso gli sportelli di Dolomiti Energia e Dolomiti Ambiente raccolta del grado di soddisfazione del servizio erogato e di eventuali suggerimenti
- somministrazione di un questionario di soddisfazione del cliente di Dolomiti Energia Rinnovabili per lavori relativi ad impianti Fotovoltaici,
- somministrazione di un questionario di soddisfazione del cliente del Laboratorio (Dolomiti Energia Holding) per campionamenti ed analisi di laboratorio,
- monitoraggio indicatori interni per la valutazione del grado di soddisfazione dei clienti di NESCO,
- mystery audit e mystery call per i clienti di Dolomiti Energia.

Le varie indagini hanno rilevato un positivo livello di soddisfazione dei clienti delle varie attività del Gruppo fra cui in particolare il 98% di clienti soddisfatti (su oltre 13.000 valutazioni) per le attività presso gli sportelli commerciali e un 100% dei clienti di Dolomiti Energia Rinnovabili che raccomanderebbe la società ad altre persone in relazione ai servizi offerti. Inoltre la maggior parte dei clienti del laboratorio di Dolomiti Energia Holding si sono detti in generale molto soddisfatti tanto che la totalità ha intenzione di rivolgersi in futuro nuovamente al laboratorio. Per Nesco, la valutazione della soddisfazione dei clienti relativa ai lavori chiusi nel 2018 ha portato ad un esito positivo con valutazione media pari a 12,9 (obiettivo: ≥10).

Nel Gruppo è attiva una procedura di monitoraggio dei casi di "non conformità". Nel corso del 2018 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per casi di non conformità a regolamentazioni o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichette dei prodotti/servizi.

Nei confronti del laboratorio di analisi del Gruppo l'ente di accreditamento ACCREDIA ha emesso nove rilievi in riferimento alla norma volontaria UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

Nei confronti di Hydro Dolomiti Energia l'ente di certificazione IMQ-CSQ ha emesso una non conformità minore in riferimento alla norma volontaria BS OHSAS 18001:2007.

Nel 2018 il numero dei reclami è risultato molto basso, in particolare:

- per il servizio di igiene urbana di Dolomiti Ambiente: 86 reclami fondati sul servizio di cui 24 per mancata raccolta (95 nel 2017)
- per le attività della società commerciale Dolomiti Energia: 698 reclami per E.E. e GAS relativi a bollette e fatturazione, ai contratti, alla qualità commerciale, a morosità e sospensioni, a connessioni, a lavori e qualità tecnica, etc (272 nel 2017), 57 relativi a Igiene urbana, 40 per l'acqua.

- Novareti: 10 reclami fondati sul servizio distribuzione GAS (5 nel 2017); 20 relativi al servizio IDR (25 nel 2017)
- SET Distribuzione: 130 reclami per servizio distribuzione energia elettrica e misure (121 nel 2017).
- Dolomiti Energia Rinnovabili: 2 reclami su gestione IP

Il sistema di gestione qualità, sicurezza e ambiente

Il Gruppo per favorire un miglioramento continuo del livello qualitativo dei propri servizi e per limitare i propri impatti ambientali ha organizzato la gestione di alcuni processi aziendali secondo precisi standard riconosciuti a livello internazionale:

- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e del Sistema di Gestione Ambientale **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 17025:2005** 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 dal Gruppo a Rovereto;
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità **UNI EN ISO 9001:2015** per le attività di progettazione e gestione degli impianti di distribuzione del gas naturale;
- 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 secondo gli schemi internazionali UNI EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e registrazione EMAS per le attività di produzione idroelettrica gestite da Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy;
- Certificazione del sistema di gestione integrata qualità/ambiente secondo gli schemi UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 per il sistema di raccolta rifiuti delle città di Trento e Rovereto gestito da Dolomiti Ambiente;
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di progettazione, gestione e sviluppo degli impianti fotovoltaici e di illuminazione pubblica gestiti da Dolomiti Energia Rinnovabili;
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità **UNI EN ISO 9001:2015** e **UNI EN ISO 11352:2014** per l'erogazione di servizi energetici (**ESCO**) da parte della società **NESCO** srl.

Inoltre, nelle società **SET Distribuzione SpA** e **Dolomiti Ambiente Srl** 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.

Per quanto riguarda le **reti di distribuzione elettrica** il Gruppo ha raggiunto l'obiettivo della costante diminuzione della durata delle interruzioni grazie a 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 al 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 2018 SET, la società che si occupa dell'attività di distribuzione, ha potuto beneficiare degli incentivi economici previsti dall'ARERA in relazione alla qualità del servizio prestato nella gestione delle attività esercite. La rete di distribuzione elettrica nel 2018 ha registrato una percentuale di perdite del 2,37%, un dato che indica una rete efficiente (il dato 2,45% dichiarato nella DNF 2017 non è confrontabile con il dato attuale essendo variato il perimetro della rete gestita: da gennaio 2018 aggiunta la rete di Isera - da agosto 2018 aggiunta la rete di STET).

Per quanto riguarda la qualità commerciale, SET Distribuzione nel 2018 ha eseguito oltre 35.000 prestazioni con un rispetto nel 99,8% (99,8% nel 2017) 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.).

Indice di frequenza di interruzione del servizio:

Numero medio annuo di interruzioni per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe

	2018	obiettivo 2018 ARERA	2017	obiettivo 2017 ARERA
ambito bassa concentrazione	1,78	4,3	1,4	4,3
ambito media concentrazione	0,7	2,3	0,7	2,3
ambito alta concentrazione	0,2	1,2	0,4	1,2

Indice di durata media di interruzione del servizio*:

Minuti medi annui di interruzione per utenti BT dovuti ad interruzioni senza preavviso lunghe

	2018	obiettivo 2018 ARERA	2017	obiettivo 2017 ARERA
ambito bassa concentrazione	33,9	68	20	68
ambito media concentrazione	16,4	45	12	45
ambito alta concentrazione	5,9	28	9	28

* 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 168/04 dell'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 99,85%.

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, si potrà 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. Anche nel 2018 sono state migliaia le persone che hanno partecipato a queste occasioni di conoscenza e approfondimento di un mondo che interagisce con la vita quotidiana di tutti garantendo i **servizi di pubblica utilità**.

A questo scopo vengono messi a disposizione, negli impianti di maggior rilevanza, tecnici specializzati che guidano i visitatori all'interno delle strutture. Inoltre, il Gruppo Dolomiti Energia ha proseguito 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": un progetto volto a valorizzare e far conoscere gli impianti idroelettrici del Trentino e i territori che li circondano. I visitatori possono 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.

I fornitori e le comunità

52,2%

Percentuale di spesa verso
fornitori locali per l'acquisto
di beni e servizi

(49% nel 2017)

100%

Contratti di fornitura
con clausole relative
al rispetto del codice di
Comportamento
o codice anticorruzione

(100% nel 2017)

La catena di fornitura

I principali approvvigionamenti di Gruppo riguardano le materie prime energetiche e gli appalti di lavori, servizi e forniture. Gli approvvigionamenti e il magazzino sono gestiti da una funzione centralizzata per tutte le società del Gruppo che gestisce e configura i principali processi secondo principi di economicità, efficacia, imparzialità, parità di trattamento, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, tutela dell'ambiente, efficienza energetica. 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 rapporti fra i **fornitori** e il Gruppo sono improntati alla responsabilità, al coinvolgimento nel rispetto degli standard etici, di qualità, ambientali e di sicurezza adottati dal Gruppo per costruire con loro un rapporto propositivo e di **cooperazione** che consenta di prevenire i rischi connessi all'attività aziendale e di tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori e di predisporre misure organiche per minimizzare l'impatto sull'ambiente.

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; E' richiesto inoltre 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 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.

Selezione dei Fornitori

Il **Gruppo Dolomiti Energia** individua attraverso un processo informatico interamente tracciato i propri fornitori ai fini della qualificazione, nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure interne e in base a requisiti relativi alla qualità, alla solidità finanziaria, alla capacità tecnico-organizzativa e agli adempimenti in materia di sicurezza, sostenibilità e ambiente. A tutti i fornitori, viene richiesta l'accettazione del codice di Comportamento di Gruppo, mentre le misure per la gestione dei rischi censiti nel Modello 231 sono garantite dalle procedure di dettaglio adottate. Per tutte le fasi principali del rapporto con i fornitori il Gruppo adotta strumenti di **e-procurement** per agevolare facilità e parità di accesso ai fab-

bisogni 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 in materia, del Codice di Comportamento e del Modello Organizzativo ex Decreto Legislativo 231/2001 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.

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

Gli approvvigionamenti che riguardano l'affidamento di attività critiche quali 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'IT, sono in parte normati dal Codice Appalti in vigore, che raccomanda il ricorso a criteri di sostenibilità nelle gare formulate secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. Ai medesimi criteri sono 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 adottati particolari requisiti in fase di qualificazione.

Nel corso del 2018 le attività di sourcing per la parte riferita all'attivazione di nuove qualificazioni con riferimento anche a parametri di sostenibilità ambientale sono state temporaneamente sospese. Nell'anno si è completata la revisione dei processi operativi, formalizzata nella nuova versione di tutte le procedure di ambito e nella revisione dei testi contrattuali standard aggiornati circa gli aspetti relativi a codice di Comportamento, gestione dei rifiuti, sicurezza del lavoro, in particolare per i cantieri, rispetto della nuova normativa sulla privacy.

In sede di contrattualizzazione il Gruppo richiede ai fornitori, requisiti su aspetti sociali (condizioni di lavoro/salute sicurezza) in particolare dove è rilevante l'utilizzo di manodopera esterna e di gestione ambientale che, per alcune categorie, sono necessari sin dalla fase di qualificazione.

Le attività del Gruppo contribuiscono a generare un indotto con significativi valori economici e impatti sociali. La percentuale di spesa destinata a fornitori locali con sede nella provincia di Trento è pari al **52%** (49% nel 2017) dei fornitori di materie prime e servizi di tutte le società del Gruppo equivalente a una spesa di oltre 1,1 miliardi di euro. 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 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. Parimenti la percentuale di spesa destinata a fornitori europei extra Italia è pari allo **0,3 %** (0,8% nel 2017), equivalente a una spesa di quasi 6 milioni di euro. 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**.

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. 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.

Inoltre, aderisce a:

- **ACOST**: Associazione Coordinatori Sicurezza Trentino (associata SET Distribuzione);
- **AEIT**: Associazione Italiana di Elettrotecnica, Elettronica, Automazione, Informatica e Telecomunicazioni (associate Hydro Dolomiti Energia e SET Distribuzione);
- **AIGET**: Associazione Italiana grossisti di Energia e Trader (associata Dolomiti Energia Trading);
- **AGICI**: attraverso l'adesione ad OIR - osservatorio internazionale sull'industria e la finanza delle rinnovabili (associata Dolomiti Energia Holding);
- **AIEE**: Associazione Italiana Economisti dell'Energia (associata Dolomiti Energia Holding);
- **AIIA**: Associazione Italiana di Internal Audit (associata Dolomiti Energia Holding);
- **AIGET**: Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader (associate Dolomiti Energia Trading e Dolomiti Energia);
- **AIRU**: Associazione Italiana Riscaldamento Urbano (associata Dolomiti Energia Holding);
- **ANIGAS**: Associazione Nazionale Industriali Gas (associate Novareti e Dolomiti Energia) il Gruppo è rappresentato nel Comitato di Presidenza e nel Consiglio Direttivo;
- **APCE**: Associazione per la protezione delle strutture metalliche dalle corrosioni elettrolitiche (associata Novareti);

- **APINDUSTRIA** Associazione Piccole Medie Imprese di Verona (associata Dolomiti Energia);
- **CONFINDUSTRIA/ASSINDUSTRIA**: Sistema Confindustria e Associazione degli Industriali facente parte del Sistema Confindustria (associate Dolomiti Energia Holding/Depurazione Trentino Centrale e Dolomiti Energia Solutions);
- **ASSOENERGIA**: Società di sistema di Confindustria che offre servizi connessi al mondo dell'energia (associata Novareti);
- **CONFCOMMERCIO**: Confederazione Italiana Generale delle Imprese (associate Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti GNL, Novareti e Set Distribuzione);
- **CONFSERVIZI TAA Cispel**: Associazione di categoria regionale di Confservizi nazionale (associata Dolomiti Energia Holding);
- **FEDERCHIMICA**: Federazione Nazionale dell'Industria Chimica (associata Dolomiti GNL);
- **FIRE**: Federazione italiana per l'uso razionale dell'energia della ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria (associata Novareti);
- **UNI**: Ente italiano di Unificazione (associata Dolomiti Energia Holding);
- **UNICHIM**: Associazione per l'Unificazione nel Settore dell'Industria Chimica, federata UNI, Ente Nazionale di Unificazione (associata Dolomiti Energia Holding);
- **UTILITALIA**: Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas (associata Dolomiti Energia Holding) il Gruppo è rappresentato nella Giunta Esecutiva e nel Consiglio e nelle varie Commissioni specifiche, Comitati e Gruppi Tecnici Trasversali;

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 2018 il Gruppo ha destinato un importo pari a **1,7 milioni di euro (oltre 1,3 milioni di euro nel 2017)** alle sponsorizzazioni e alle liberalità. Fra le principali iniziative, il progetto Etika che ha consentito a circa 40 persone con disabilità di sperimentare soluzioni abitative autonome, il sostegno a Festival aperti alla cittadinanza che hanno permesso di rendere accessibili 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.

Gli impatti economici del Gruppo si misurano anche nel **sostegno alla spesa pubblica** attraverso la compartecipazione 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 213 milioni di euro (213 nel 2017).

Nel 2018 il Gruppo ha inoltre investito 51,2 milioni di euro (42,5 nel 2017) 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 disposizione dei clienti finali.

Alla remunerazione degli Azionisti sono stati destinati nel 2018 46 milioni di euro (44 milioni di euro nel 2017) (considerando il dividendo Dolomiti Energia Holding 2018 pari alla proposta del Consiglio di Amministrazione all'Assemblea dei Soci) che in gran parte andranno a **beneficio della collettività** attraverso i soci pubblici della Capogruppo Dolomiti Energia.

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. Ha concentrato il proprio impegno nell'innovazione con progetti inerenti:

- 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;
- l'implementazione della ridondanza dei sistemi di telecontrollo degli impianti idroelettrici, di distribuzione e del ciclo acqua e gas per garantire sicurezza e continuità dei servizi;
- la riorganizzazione e la digitalizzazione dei processi di gestione delle reti gas ed energia elettrica, finalizzata a massimizzare ulteriormente l'efficienza ed il livello di servizio;
- la ridefinizione del modello e dei processi di gestione e valorizzazione delle risorse umane, finalizzata alla migliore valorizzazione del potenziale dei dipendenti del Gruppo.
- l'automatizzazione dei processi di trasferimento dei flussi di svuotamento dei contenitori rifiuti dotati di tag transponders, dal campo fino al software per la fatturazione.
- la sostituzione di tutto il parco contatori passando ai dispositivi di tipo smart, che permetteranno la telelettura delle misure.
- 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'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;

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:** nell'ambito del Programma Quadro Europeo per la Ricerca e l'Innovazione, il progetto coinvolge i maggiori Gestori di Rete europei, Università, Centri di Ricerca e partner industriali tra cui Hydro Dolomiti Energia. Il progetto ha l'obiettivo di massimizzare l'efficienza tecnico-economica del sistema elettrico europeo, garantendone sicurezza ed affidabilità, e di creare una migliore integrazione delle fonti di energia rinnovabile. Hydro Dolomiti Energia è coinvolta nelle attività che prevedono l'utilizzo degli impianti idroelettrici per lo scambio transfrontaliero di energia.
- **Progetto ene.field:** nell'ambito della sperimentazione di sistemi di micro-cogenerazione, con l'utilizzo della tecnologie delle celle a combustibile. Dolomiti Energia partecipa installando direttamente alcune unità presso clienti finali oltre che presso la propria sede. Le unità sono completamente monitorate e le rilevazioni, in termini di produzione, rendimento ed affidabilità, costituiranno la base dati per i risultati del progetto.

La tutela dell'ambiente

29

Centrali idroelettriche
con certificazione
ambientale
UNI EN ISO 14001
e registrazione EMAS
(29 nel 2017)

85.621

Contribuenti serviti da
sistemi di tariffazione
puntuale dei rifiuti
(84.708 nel 2017)

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 in cui ha dichiarato pubblicamente il proprio impegno a **condurre le proprie attività in modo responsabile e sostenibile**, riconoscendo l'importanza di quanto internazionalmente condiviso in questo ambito. 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 delle società controllate dal Gruppo, così come a tutti coloro i quali operano in nome e per conto del Gruppo. In particolare, richiede di:

- 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'ambiente, 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 Decreto Legislativo 231 adottando i sistemi di gestione coerenti con la norma UNI EN ISO 14001. Nelle società Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia e Novareti (limitatamente 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 gli impianti di **Hydro Dolomiti Energia** si è proceduto anche alla registrazione **EMAS** secondo il regolamento **CE n.1221/2009**.

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 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 2018 di multe significative o sanzioni per mancato rispetto di leggi o regolamenti in materia ambientale.

Consumi energetici

Nel 2018 il Gruppo ha consumato 2.291.946 GJ (equivalenti a oltre 636 GWh di energia) pari alla quantità richiesta per soddisfare le necessità energetiche annuali di oltre 235.500 famiglie (riferimento ARERA consumi medi clienti residenziali con potenza impegnata 3 kW, pari a 2.700 kWh/anno), in prevalenza energia elettrica (10% sui consumi totali) e gas naturale (86%). 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 gli impieghi di combustibile, utilizzato 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, carburanti per il trasporto, ecc.), impiegati nello svolgimento delle proprie attività. 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, Dolomiti Ambiente). L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione di energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile. Se tali impieghi superano l'autoproduzione, l'energia elettrica viene acquistata dalla società di fornitura del Gruppo (che garantisce la tracciabilità 100% rinnovabile della stessa) e contabilizzata nei consumi energetici indiretti del Gruppo che nel 2018 sono stati pari a 38 GWh.

I consumi di energia elettrica del Gruppo relativi al 2018 (dati dalla somma di energia elettrica consumata in maniera diretta ed indiretta) sono stati pari a oltre 65 milioni di kWh (equivalenti a oltre 234 mila GJ). Tali consumi sono provenienti al 100% da energie rinnovabili, dunque con emissioni di CO₂ nulle.

I dati di consumo riferiti al 2018 risultano superiori a quanto indicato per il 2017. Tale aumento di consumi non è dovuto ad una gestione meno attenta delle attività, ma ad un aumento della produzione di energia rispetto al 2017 (+ 56% valore della produzione, +40% valore dei consumi).

Nel 2018 non si segnalano emissioni di sostanze ozono lesive da parte del Gruppo.

Consumi di energia interni all'organizzazione per fonte *

		2018	2017
CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA TOTALI*	GJ	2.154.164	1.565.605****
DA FONTI NON RINNOVABILI			
Gas Naturale (es combustibile per riscaldamento, combustibile per impianti di proprietà)	GJ	2.006.843	1.466.096***
DA VEICOLI IN USO DELL'AZIENDA**			
Benzina	GJ	887	1.048***
Diesel	GJ	50.120	44.887
GPL	GJ	0	119
Metano	GJ	38	0
DA FONTI RINNOVABILI			
Idroelettrico (autoconsumo)	GJ	95.068	52.224
fotovoltaico (autoconsumo)	GJ	1.208	1.230
CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA TOTALI*			
Elettricità (Interamente acquistata da Dolomiti Energia)	GJ	137.782	91.486
di cui da fonti rinnovabili	GJ	137.782	91.486
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA			
Consumo diretto di energia totale	GJ	2.154.164	1.565.605
Consumo indiretto di energia totale	GJ	137.782	91.846
TOTALE	GJ	2.291.946	1.657.451

* Il perimetro del dato include le attività di Dolomiti GNL, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET, Nesco.

** Il perimetro del dato include Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, Novareti, SET, Nesco.

*** La differenza rispetto al dato indicato in DNF 2017 è dovuta ad arrotondamenti dei valori

**** La differenza rispetto al dato indicato in DNF 2017 è dovuta ad una variazione del perimetro delle fonti considerate.

Iniziative dirette alla riduzione dei consumi di energia**

		2018	2017
Retrofit impianti illuminazione	kWh	7.770	0

Nel 2018 le iniziative dirette alla riduzione dei consumi di energia si sono concentrate nel progetto di RELAMPING dei CRM con sostituzione delle vecchie lampade con nuovi proiettori a led con un risparmio preventivato in 7.770 kWh e minori consumi pari a 1,45 tep. Nel 2017 hanno invece riguardato l'installazione di impianti fotovoltaici con una riduzione dei consumi di energia pari a 341.586 kWh.

Intensità energetica per produzione energia lorda**

		2018	2017
Consumo diretto di energia*	kWh	598.378.957	434.890.287
Consumo indiretto di energia*	kWh	38.272.710	25.512.780
Produzione lorda di energia	kWh	3.562.600.000	2.283.634.568
Intensità di energia complessiva	kWh	0,179	0,202
Intensità diretta di energia		0,168	0,190
Intensità indiretta di energia		0,011	0,011

Intensità energetica per numero totale di lavoratori**

		2018	2017
Consumo diretto di energia*	kWh	598.378.957	434.890.287
Consumo indiretto di energia*	kWh	38.272.710	25.512.780
Numero totale di lavoratori	n°	1345	1.327
Intensità di energia complessiva	kWh/n°	473.347	346.950
Intensità diretta di energia	kWh/n°	444.891	327.724
Intensità indiretta di energia	kWh/n°	28.456	19.226

* Vedi GRI STANDARD 302-1.

** Il perimetro del dato include le attività di Dolomiti GNL, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET, Nesco.

Cosa abbiamo fatto per ridurre i consumi di energia

- Prosegue la progettazione del rifacimento dell'impianto di illuminazione della centrale in caverna di Santa Massenza con corpi illuminanti con **tecnologia LED**.
- 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 2018 un risparmio di energia per i pompaggi di circa 857.000 kWh, pur trovandosi di fronte ad un'annata non particolarmente piovosa. 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.
- RELAMPING dei CRM con sostituzione delle vecchie lampade con nuovi proiettori a led con un risparmio preventivato in 7.770 kWh e minori consumi pari a 1,45 tep.

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. Dolomiti Energia Holding è proprietaria del 5% dell'impianto.

Dolomiti Energia Trading, tramite contratti di servizio con le due società suddette, ha il compito di approvvisionare 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 interne all'organizzazione per fonte (Scope 1 e Scope 2) ***

		2018	2017
EMISSIONI DIRETTE TOTALI	t. CO ₂	117.644	86.665
DA FONTI NON RINNOVABILI			
Gas Naturale (es combustibile per riscaldamento, combustibile per impianti di proprietà)	m ³	113.914	83.334
DA VEICOLI IN USO DELL'AZIENDA***			
Benzina	t. CO ₂	61	70
Diesel	t. CO ₂	3.668	3.253
GPL	t. CO ₂	0	8
Metano		1	0
DA FONTI RINNOVABILI			
Idroelettrico (autoconsumo)	t. CO ₂	0	0
EMISSIONI INDIRETTE TOTALI*			
EMISSIONI INDIRETTE TOTALI		0	0
Elettricità (interamente acquistata da Dolomiti Energia)	t. CO ₂	0	0
di cui da fonti rinnovabili	t. CO ₂	0	0
EMISSIONI TOTALI	t. CO₂	117.644	86.665

* I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA) nel 2018. Il perimetro del dato include le attività di Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET, Nesco.

*** Il perimetro del dato include Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, Novareti, SET, Nesco.

Cogenerazione NOX SOX, e altre emissioni significative in peso *

		2018	2017
NOX	kg	83.854	93.619
SOX	kg	0	0
Inquinanti organici persistenti (POP)	kg	0	0
Composti organici volatili (COV)	kg	0	0
Sostanze inquinanti atmosferiche pericolose (HAP)	kg	0	0
Particolato (PM)	kg	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 Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, SET.

Intensità di emissione di gas serra (GHG) **

		2018	2017
Emissioni scope 1	t CO ₂	117.644	86.665
Emissioni scope 2	t CO ₂	0	0
Produzione lorda di energia	kWh	3.562.600.000	2.283.634.568
Intensità energetica per dimensione	t CO ₂ /kWh	0,000033	0,000038

** Il perimetro del dato include le attività di Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Rinnovabili, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, Set.

Intensità di emissione di gas serra (GHG) **

		2018	2017
Emissioni scope 1	t CO ₂	117.644	86.665
Emissioni scope 2	t CO ₂	0	0
Numero totale di lavoratori	n°	1345	1327
Intensità energetica per numero di lavoratori	t CO ₂ /n°	87,5	65,3

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

Cosa abbiamo fatto per un'aria più pulita

- 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. L'88,7% (**67% nel 2017**) degli automezzi igiene urbana utilizzati a Trento e il 79% (**77% nel 2017**) di quelli utilizzati a Rovereto sono di categorie Euro 5 ed Euro 6.
- Conference call: quando possibile il Gruppo privilegia l'utilizzo di strumenti quali la tele e **videoconferenza** – una modalità di riunione virtuale via telefono o video – che consente la riduzione dell'impatto ambientale evitando l'utilizzo di mezzi per spostamenti e viaggi oltre al risparmio di tempo, costi ed energia.
- È proseguita la sperimentazione di sensori su alcune campane stradali in grado di misurare la percentuale di riempimento e trasmettere i dati automaticamente in remoto ad un server del gestore del servizio per l'**ottimizzazione dei giri di raccolta** oltre che dialogare con gli automezzi adibiti al servizio. Questo permette di limitare le emissioni inquinanti dovute alla mobilità degli automezzi.
- La società commerciale propone ai clienti business l'offerta di fornitura per il gas naturale "**100% CO2 free Dolomiti Energia**": 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 5700 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. Con riferimento all'anno 2018 sono state compensate 21.000 tonnellate di CO2.

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 una elevata protezione ambientale, nel rispetto dei principi dell'ordinamento nazionale e provinciale.

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.

I rifiuti prodotti dalle società che gestiscono gli impianti idroelettrici provengono sostanzialmente da attività di manutenzione o da lavori per aggiornamenti tecnologici degli impianti. La maggior parte di rifiuti pericolosi prodotti da **Hydro Dolomiti Energia** è composta da trasformatori, mentre quella dei rifiuti non pericolosi da materiale sgrigliato.

Per Novareti – ciclo Idrico la produzione di rifiuto è direttamente connessa con l'attività di manutenzione delle reti e degli impianti di fognatura comunali che gestisce e quindi deriva dall'attività antropica presente sul territorio. I rifiuti derivano dalle attività di spurgo e pulizia reti nere, dalla pulizia delle centrali di sollevamento e degli organi propri della rete di fognatura bianca come caditoie e dissabbiatori che intercettano quanto decantato nel loro interno.

La **società commerciale** Dolomiti Energia non ha rifiuti pericolosi, mentre i rifiuti non pericolosi prodotti sono costituiti da cartucce di toner vuote.

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 la distribuzione gas la produzione di rifiuto è direttamente connessa con l'attività di manutenzione delle reti e degli impianti gas. Fino a settembre 2018 la gestione dei rifiuti di Novareti non era separata per settore operativo. La maggior parte di rifiuti pericolosi prodotti era costituita da oli esausti e batterie al piombo, mentre per i rifiuti non pericolosi da soluzioni acquose di scarto.

La maggior parte di rifiuti pericolosi di **SET** è costituita da trasformatori, mentre per i rifiuti non pericolosi da soluzioni acquose di scarto.

Rifiuti autoprodotti*

	Non pericolosi		Pericolosi		Totali			Avviati a smaltimento		Avviati a recupero	
	t		t		t			t		t	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017		2018	2017	2018	2017
Dte Scarl	3,5	19,5**	1,6	1,5	5,1	21	di cui	0,1	0,2	5,0	20,8**
Deh Spa	18,1	12,1	2,9	5,9	21	18,0	di cui	2,9	5,9	18,1	12,1
Der Srl***	0	0	0	0	0	0	di cui	0	0	0	0
Dolomiti Ambiente Srl	554,3	659,7	82,5	51,0	636,8	710,7	di cui	468,0	568,0	168,8	142,7
Dolomiti Energia Spa	0	0,1	0	0	0	0,1	di cui	0	0	0	0,1
Hydro Dolomiti Energia Srl	1496,4	1296,3	267,6	154,2	1764,0	1450,5	di cui	147,6	138,0	1616,4	1312,5
Novareti Spa	256,9	302,3	3,6	5,3	260,4	307,6	di cui	148,4	230,5	112,1	77,1
Set Spa	906,9	485,6	10,1	85,1	917,4	570,6	di cui	831,1	374,6	86,3	196,0

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

** Nella DNF 2017 era stata indicata una stima dei rifiuti autoprodotti per complessivi 10.616 kg: la differenza di 8,9 t rispetto al dato indicato nella presente tabella è dovuta ad un errore di stampa ed al fatto che i dati consuntivi sono stati resi disponibili successivamente alla data di pubblicazione della DNF 2017.

*** A fine 2018 Dolomiti Energia Rinnovabili ha incorporato Nesco e sono diventate Dolomiti Energia Solutions. I dati qui espressi si riferiscono solo a Dolomiti Energia Rinnovabili.

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%. 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, acque reflue (quantitativo scaricato)*

		2018	2017
da attività igiene urbana (scaricata nel Sistema fognario pubblico)	m ³	8880	9983
da ciclo idrico e impianti ecologici (scaricata nel Sistema fognario pubblico e in minima parte in fosse settiche)*	m ³	22.923.826	24.257.064

* 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.

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.
- 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.
- Proseguito l'impegno per garantire ai cittadini la massima accessibilità ai centri di raccolta materiali che nel solo Comune di Trento hanno superato i 30.000 accessi al mese nel corso dei mesi di luglio e agosto 2018, con un incremento medio pari al 1,6% rispetto al 2017.
- Avviato un progetto test di revisione del parco contenitori per raccolta piccoli rifiuti stradali (cestini) nella Circoscrizione di Mattarello finalizzato ad individuare dei criteri di progettazione da estendere nel 2019, sull'intero territorio cittadino, rivedendo il numero e la collocazione dei contenitori in modo da rispondere alle esigenze dei cittadini, ottimizzando le attività di raccolta.
- Gli imballaggi leggeri è l'unica raccolta differenziata che presenta rilevanti percentuali di impurità. Quindi con l'obiettivo di migliorare la qualità degli imballaggi leggeri si è introdotta l'identificazione dei sacchi grazie a un codice stampato e univoco per i sacchetti assegnati al cittadino, così da poter mirare e migliorare la comunicazione destinandola ai singoli cittadini che compiono errori nel separare correttamente i rifiuti.

- Prodotto un opuscolo informativo di approfondimento sugli imballaggi leggeri e distribuito a tutti i cittadini contestualmente alla consegna della dotazione annuale di sacchi 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 sono inoltre stati consegnati alle utenze sacchi azzurri 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.
- Certificazioni ambientali: il Gruppo ha ottenuto, 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.
- Continuato il lavoro relativo all’implementazione di modelli di calcolo per lo sviluppo delle nuove reti fognarie.

Uso efficiente e sostenibile dell’acqua

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. I **consumi d’acqua** nel 2018 sono in aumento rispetto all’anno precedente a causa della maggior produzione complessiva dovuta all’andamento meteorologico dell’anno caratterizzato da maggiore idraulicità. Gli impianti idroelettrici e gli invasi vengono gestiti ottimizzando l’uso della risorsa in funzione del variabile andamento meteorologico.

L’acqua utilizzata per la produzione idroelettrica 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.

Volumi di acqua utilizzata per fonte di provenienza

	u.m.	2018	2017
PER CONSUMI SEDI AZIENDALI*****			
acque da acquedotto (industriale e civile)	m ³	5.765	4.982
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI		5.765	4.982
PER ATTIVITÀ CICLO IDRICO E IMPIANTI ECOLOGICI			
acque sotterranee (da pozzo o da sorgente)	m ³	22.923.826	31.707.796
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI		22.923.826	31.707.796
PER ATTIVITÀ COGENERAZIONE			
acque da acquedotto (industriale e civile)	m ³	49.095	54.148
acque sotterranee (da pozzo)	m ³	6.509	3.299
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI	m³	55.604	57.447
PER PRODUZIONE IDROELETTRICA			
Acque superficiali (da fiumi e laghi) **	m ³	16.033.484.117	12.138.726.881
acque sotterranee (da pozzo) *		453.548	453.548
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI		16.033.937.665	12.139.180.429***
PER ATTIVITÀ IGIENE URBANA****			
acque da acquedotto (industriale e civile)	m ³	26.198	24.430
VOLUMI DI ACQUA UTILIZZATA TOTALI	m³	26.198	24.430

* 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".

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 2018 è stato implementato, in via sperimentale per l'Acquedotto del Comune di Trento, 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 con 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.

Le persone

95

Nuove assunzioni
nel 2018

(69 nel 2017)

20%

Dipendenti
donna

(19% nel 2017)

28%

Dipendenti ha
meno di 40 anni

(27% nel 2017)

46,7 anni

Età media
dipendenti

(46,6 nel 2017)

97,8%

Dei dipendenti con contratto
a tempo indeterminato

(96% nel 2017)



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 2018 l'organico del Gruppo è pari a 1.345 unità. Il 50% del personale è costituito da impiegati, il 45% da operai, il 4% da quadri e l'1% da dirigenti. Il 9% del personale ha meno di 30 anni, il 19% ha un'età compresa fra i 31 e i 40 anni, il 30% fra 41 e 50 anni e il 42% 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 del 2018 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.

Nel 2017 nella società commerciale è stata effettuata un'indagine sul benessere organizzativo, i cui risultati hanno contribuito alla definizione delle strategie di miglioramento continuo. Durante l'anno 2018 tale metodologia è stata estesa anche ad altre società del Gruppo ed è tuttora in corso. 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.

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 dal 2017 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.

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.

Il numero dei lavoratori appartenenti a categorie protette è pari a 89 (79 nel 2017 di cui 61 uomini e 18 donne). Di questi 67 sono uomini e 22 donne.

COMPOSIZIONE PERSONALE

(Vista la territorialità delle sedi aziendali di Gruppo non si è ritenuto di aggregare i dati per area geografica)

Dipendenti per inquadramento contrattuale e genere

	2018			2017		
	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE
Dirigenti	19 di cui	89%	11%	17 di cui	88%	12%
Quadri	48 di cui	83%	17%	51 di cui	84%	16%
Impiegati	680 di cui	64%	36%	663 di cui	64%	36%
Operai	598 di cui	99%	1%	596 di cui	99%	1%
TOTALE	1.345 di cui	80%	20%	1.327 di cui	81%	19%

Dipendenti suddivisi per fascia di età e genere

	2018			2017		
	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE
< 30 anni	125 di cui	82%	18%	111 di cui	74%	26%
31-40 anni	251 di cui	65%	35%	253 di cui	71%	29%
41-50 anni	403 di cui	78%	22%	411 di cui	79%	21%
>50	566 di cui	89%	11%	552 di cui	88%	12%
TOTALE	1.345 di cui	80%	20%	1.327 di cui	81%	19%

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

	TEMPO PIENO		TEMPO PARZIALE	
	2018	2017	2018	2017
TOTALE	1.217	1.202	128	125
DI CUI TOTALE UOMINI	1.055	1.049	26	23
Dirigenti	17	15	0	0
Quadri	40	43	0	0
Impiegati	416	410	16	14
Operai	582	581	10	9
DI CUI TOTALE DONNE	162	153	102	102
Dirigenti	2	2	0	0
Quadri	7	7	1	1
Impiegati	147	138	101	101
Operai	6	6	0	0

Dipendenti per inquadramento e genere a tempo indeterminato

	2018	2017
TOTALE	1.315	1.278
DI CUI TOTALE UOMINI	1.056	1.039
Dirigenti	16	15
Quadri	40	43
Impiegati	425	410
Operai	575	571
DI CUI TOTALE DONNE	259	239
Dirigenti	2	2
Quadri	8	8
Impiegati	243	223
Operai	6	6

Cessazioni per genere ed età

	Cessazioni 2018		Cessazioni 2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	4	1	6	3
31-40 anni	6	4	7	1
41-50 anni	8	3	7	2
>50	47	4	49	5
TOTALE	65	12	69	11

Assunzioni per genere ed età

	Assunzioni 2018		Assunzioni 2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	25	3	12	6
31-40 anni	16	9	17	7
41-50 anni	16	8	13	4
>50	17	1	7	3
TOTALE	74	21	49	20

Numero dipendenti per inquadramento contrattuale ed età

	2018					2017				
	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE	DIRIGENTI	QUADRI	IMPIEGATI	OPERAI	TOTALE
< 30 anni			55	70	125			48	63	111
31-40 anni	1	4	157	89	251	1	7	157	88	253
41-50 anni	7	19	209	168	403	4	16	197	194	411
>50	11	25	259	271	566	12	28	261	251	552
TOTALE	19	48	680	598	1345	17	51	663	596	1327

Tasso di assunzioni per genere ed età*

	2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	24,3%	13,6%	14,6%	20,7%
31-40 anni	9,9%	10,1%	9,5%	9,5%
41-50 anni	5,1%	8,9%	4%	4,7%
>50	3,4%	1,6%	1,4%	4,5%
TOTALE	6,8%	8%	4,6%	7,8%

Tasso di cessazioni per genere ed età*

	2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	3,9%	4,5%	7,3%	10,3%
31-40 anni	3,7%	4,5%	3,9%	1,4%
41-50 anni	2,6%	3,3%	2,1%	2,4%
>50	9,3%	6,3%	10,1%	7,5%
TOTALE	6,0%	4,5%	6,4%	4,3%

* Percentuale su totale dipendenti per fascia di età' e genere al 31 dicembre 2018.

Al 31 dicembre 2018 erano attivi 30 (49 nel 2017 di cui 33 uomini e 16 donne) contratti di lavoro a tempo determinato suddivisi in 25 uomini e 5 donne.

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. Dal 2017 è stata introdotta, 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, dal 2018 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 è 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. Il monte ore totale è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente. 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 termine di ore erogate. Il 53% (47% nel 2017) delle iniziative formative hanno riguardato la tematica della sicurezza ed il 39% (41% nel 2017) la tematica relativa allo sviluppo e al mantenimento delle competenze tecnico specialistiche di settore. Il 98% (96% nel 2017) dei dipendenti ha frequentato almeno 1 corso di formazione nel corso del 2018.

Numero totale dipendenti*

	2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	17	2	14	2
Quadri	39	8	42	8
Impiegati	389	242	412	233
Operai	547	6	542	6
TOTALE	992	258	1.010	249

Numero di ore formazione*

	2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	611	53	666	39
Quadri	1.117	208	1.532	189
Impiegati	8.661	3.812	10.248	2.698
Operai	11.519	6	10.022	13
ORE DI FORMAZIONE EROGATE TOTALE	21.908	4.079	22.468	2.939

Numero medio annuo ore di formazione per dipendente*

	2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	36	26	48	20
Quadri	29	26	36	24
Impiegati	22	16	25	12
Operai	21	1	18	2

* Per il 2018 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 Rinnovabili, NESCO. I dati forniti non comprendono stagisti, amministratori, agenti, lavoratori in somministrazione, dipendenti di Depurazione Trentino Centrale (in quanto non viene gestita dalla capogruppo la formazione) e Dolomiti GNL in quanto priva di dipendenti. Per il 2017 Nesco non era inclusa.

Il Gruppo Dolomiti Energia anche nel corso del 2018 ha proseguito con l'impegno consolidato con le **Istituzioni scolastiche** del territorio ad ospitare tirocinanti.

Nello specifico sono stati attivati **92 stage e tirocini** (67 nel 2017) che hanno visto coinvolti studenti di Istituti professionali, Istituti di istruzione secondaria ed Università. I percorsi condivisi tra aziende e Istituti hanno riguardato tirocini di formazione ed orientamento, alternanza **scuola lavoro** e percorsi di alta formazione. La durata media degli stage è stata di 42 giorni. Al 31 dicembre 2018 non erano presenti nel Gruppo lavoratori in somministrazione. Nel 2017 erano 4.

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 fattor comune le migliori esperienze e creare sinergia fra tutti i Servizi di Prevenzione e Protezione garantendo la maggior flessibilità possibile all'organizzazione.

Tutte le società del Gruppo hanno un proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza ispirato alla norma **OHSAS 18001** 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.

Il sistema di gestione **SSL** di **Hydro Dolomiti Energia** è certificato 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.

L'impegno alla diffusione della cultura della salute e sicurezza

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'informazione, 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.

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**. Per ogni società del Gruppo (ad esclusione di **Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia Trading e NESCO**) 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 durante l'anno.

Percentuale dei lavoratori rappresentati dai comitati per la sicurezza

	2018			2017		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
% dei lavoratori rappresentati dai comitati per la sicurezza*	98,2%	95,2%	97,8%	98,2%	95,2%	97,6%

* si considerano i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza

La percentuale dei lavoratori rappresentati dai comitati per la sicurezza è molto elevata. La copertura totale si potrebbe raggiungere se fossero nominati il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza anche nelle società Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia Trading e NESCO (totale 28 lavoratori) che attualmente ne sono sprovvisti, in quanto i lavoratori non hanno individuato i propri Rappresentanti.

Andamento infortunistico

Il perimetro dell'analisi comprende le seguenti società: Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Depurazione Trentino Centrale, Dolomiti Energia Rinnovabili, SET Distribuzione, Nesco e Hydro Dolomiti Energia. I registri degli infortuni del Gruppo sono riferiti alle sedi INAIL di Trento, Rovereto, Verona e Vimercate. Nel corso del 2018 non è stato registrato nessun incidente mortale e nessun caso di malattia professionale, in linea con l'anno precedente.

Infortuni

		UOMINI		DONNE		TOTALE	
		2018	2017	2018	2017	2018	2017
NUMERO INFORTUNI		37	43*	5	6	42	49*
SUL LAVORO		33	38*	4	3	37	41*
Trento	n°	29	33*	3	0	32	33*
Rovereto	n°	4	5	1	2	5	7
Altre località (Verona+Vimercate)	n°	0	0	0	1	0	1
IN ITINERE		4	5*	1	3	5	8*
Trento	n°	3	3*	1	2	4	5*
Rovereto	n°	1	2	0	1	1	3
Altre località (Verona+Vimercate)	n°	0	0	0	0	0	0
ASSENZE DOVUTE A INFORTUNIO**		1.393	965*	190	117*	1.583	1.082*
Sul lavoro	giorni	1.214	776*	168	21	1.382	797*
In itinere	giorni	179	189*	22	96*	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). Gli indicatori tengono conto sia degli infortuni sul lavoro che degli infortuni in itinere. Sono esclusi dal computo gli infortuni che non hanno comportato giorni di assenza dal lavoro (oltre a quello di accadimento) e gli infortuni denunciati all'INAIL e che da questo non sono stati riconosciuti.

Ore lavorate

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

*** Anche per il 2018 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.

Tassi infortunistici

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

**** 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

Nel confronto fra i due periodi si riscontra una sensibile riduzione dell'**indice di frequenza**, misurato come numero di accadimenti rapportato alle migliaia di ore lavorate, passato da 23,53% del 2017 a 19,76% del 2018. Per quanto riguarda l'**indice di gravità** degli infortuni, misurato come totale dei giorni persi per infortuni rapportati ai milioni di ore lavorate, si evidenzia che il dato riportato nella DNF 2017 era pari a 0,51% ma, considerato il nuovo metodo di calcolo, il tasso 2017 aggiornato è pari a 0,52%. Pertanto, il risultato del 2018 (tasso di gravità pari a 0,74) risulta peggiorato rispetto all'esercizio precedente.

Una grande incidenza sul fenomeno è comunque da ascrivere ad alcuni eventi di lunga durata occorsi nel 2017 e conclusi nel 2018 quindi con peggioramento del computo dei giorni di assenza per l'anno successivo a quello di accadimento.

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

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 2018 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29 marzo 2019 (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 nel 2016 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.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi



Gruppo Dolomiti Energia
 Relazione della società di revisione
 31 dicembre 2018

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 del *Code of Ethics for Professional Accountants* 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. 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 visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i 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 2018 non sia



Gruppo Dolomiti Energia
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2018

stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e i supplementi di settore "Electric Sector Supplement" (applicazione Core).

Verona, 12 aprile 2019

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in black ink, which appears 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.

Appendice



Nota metodologica e guida alla lettura

Questa seconda 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 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.

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 2018. Inoltre, è stato fornito il raffronto rispetto all’esercizio precedente. 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 2018, salvo dove diversamente specificato. In dettaglio nel perimetro di rendicontazione rientrano: la Capogruppo Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Energia Rinnovabili, Set Distribuzione, Depurazione Trentino Centrale, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Nesco e Dolomiti GNL, Centraline Trentine. Centraline Trentine e Hydro Investments Dolomiti Energia Srl sono state invece escluse in quanto non necessarie per comprendere l’attività del Gruppo, il suo andamento, i suoi risultati e l’impatto prodotto dalle attività dello stesso sui temi non finanziari. Si evidenzia che la società Dolomiti GNL è priva di dipendenti e che le società Nesco e Dolomiti Energia Rinnovabili si sono unite grazie a una fusione per incorporazione nel corso del 2018 diventando Dolomiti Energia Solutions.

Il processo di raccolta dati è stato gestito dalla Funzione Comunicazione, mediante un nuovo portale web per la compilazione dei singoli indicatori, accessibile ai responsabili referenti, collocati presso le diverse funzioni aziendali delle società rientranti nel perimetro di riferimento. Il successivo controllo degli stessi è stato gestito dalla funzione Controllo di gestione.

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 29 marzo 2019 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 2018.

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

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	Terza di copertina	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	12; 39-49; 52-53	
102-3	Sede principale	Terza di copertina	
102-4	Paesi di operatività	39-45; 49	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	13-14	
102-6	Mercati serviti	39-45; 49	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	12	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	84-85	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	59-60	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	6; 23; 97	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	24-25;	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	55	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	61-62	

Disclosures	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
EU-1	Capacità installata	40-41	
EU-2	Energia netta prodotta	39-41; 44	
EU-3	Numero di clienti, suddivisi per tipologia	12; 43-45; 49	
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	42-43	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente	5-7	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	15-17; 26-28	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di Governance aziendale	21-23	
102-23	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	22	
102-36	Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni	86	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco degli Stakeholder coinvolti	31-32	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	86	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli Stakeholder da coinvolgere	32-35	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	32-35	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli Stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	33-35	
PROFILO DEL REPORT			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	97	
102-46	Processo di definizione dei contenuti	35-36	
102-47	Aspetti materiali identificati	36-37	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	97	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	97	
102-50	Periodo di rendicontazione	97	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Si tratta della seconda Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2017.	
102-52	Periodicità di rendicontazione	97	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio	Seconda di copertina	
102-54 / 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	97; 98 -102	
102-56	Attestazione esterna	93-95	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016			
GRI 103	Management approach 2016	18-19	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	19	
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	61; 63	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	63	
GRI 204: PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016			
GRI 103	Management approach 2016	59-60	
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	60	
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	28-30	
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	67-69; 71	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	69-70	
302-3	Intensità energetica	70	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	70-71	
GRI 303: ACQUA 2016			
GRI 103	Management approach 2016	67-68; 77-79	
303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	78	
303-2	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	77-79	
303-3	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	77-78	
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016			
GRI 103	Management approach 2016	68; 76-78	
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	68; 76-78	
GRI 305: EMISSIONI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	67-72; 74	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	72	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	72	
305-4	Intensità carbonica	73	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	52-53; 74	
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)	69	
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative	73	
GRI 306: SCARICHI E RIFIUTI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	74-76	
306-1	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	76	
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	75	
GRI 307: RISPETTO DELLA NORMATIVA AMBIENTALE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	67-68	
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	68	
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	59-60	
308-1	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	60	
PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	80-83	
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	84-85	
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	86	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	88-91	
403-1	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di monitorare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro	89	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere	90-91	
403-3	Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di malattia professionale	Non esistono lavoratori con alta incidenza o alto rischio di malattie specifiche.	
403-4	Accordi formali con i sindacati relativi a salute e sicurezza	Non ci sono accordi specifici in tal senso.	
GRI 404: ISTRUZIONE E FORMAZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	87-88	
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	87	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
GRI 103	Management approach 2016	83	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
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	23; 83-85	
SECTOR SPECIFIC ASPECT: ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO 2016			
GRI 103	Management approach 2016	56-57	
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	56	
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	49-50; 54	
417-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	54	
GRI 419: RISPETTO DELLA NORMATIVA SOCIO-ECONOMICA 2016			
GRI 103	Management approach 2016	26-28	
419-1	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti		Nel periodo di rendicontazione il Gruppo non ha ricevuto alcuna multa significativa e alcuna sanzione non monetaria per mancato rispetto di leggi o regolamenti.

Prospetto di raccordo tra i temi materiali, gli ambiti del Decreto Legislativo 254/2016 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) Rispetto della normativa socioeconomica (GRI 419)	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 dei lavoratori (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) Scarichi e rifiuti (GRI 306)	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	Scarichi e 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 Società	Dolomiti Ambiente	Clienti 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
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) Scarichi e rifiuti (GRI 306)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Ambiente

Coordinamento editoriale
Comunicazione Dolomiti Energia Holding

Si ringraziano tutti i colleghi
che hanno collaborato alla realizzazione

Si ringrazia Giacomo Bianchi per le immagini
Copyright Arte Sella

Dolomiti Energia Holding spa

Via Manzoni 24
38068 Rovereto (TN)
www.gruppodolomitienergia.it

Il documento è pubblicato sul sito
www.gruppodolomitienergia.it

www.gruppodolomitienergia.it

 **Gruppo**
Dolomiti
energia