



Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2019

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 2016

**GRUPPO
DOLOMITI
ENERGIA**

Per informazioni o commenti sulla presente dichiarazione
è possibile inviare una mail a [**comunicazione@dolomitienergia.it**](mailto:comunicazione@dolomitienergia.it)

In copertina: Giuliano Mauri - **Cattedrale Vegetale**
Foto: Giacomo Bianchi - Arte Sella

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2019

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 2016

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
Il Gruppo Dolomiti Energia	8
Profilo societario e principali attività	9
Mission e Valori	12
Creazione di valore economico	15
Una governance responsabile	18
Il Modello di Governance	19
La gestione dei rischi aziendali	22
Regole e strumenti per l'integrità	23
Lotta alla corruzione attiva e passiva	25
La sostenibilità per il Gruppo Dolomiti Energia	27
Gli Stakeholder	28
Analisi delle priorità	31
Gli obiettivi di sostenibilità 2019-2021	34
Prodotti e servizi sostenibili	36
I prodotti e servizi offerti	37
Rapporti con i clienti: trasparenti, chiari e corretti	45
Promuovere le energie rinnovabili e l'efficienza energetica	47
Servizi accessibili, efficienti e affidabili	51
Sensibilizzare all'uso sostenibile delle risorse	53
I fornitori e le comunità	54
La catena di fornitura	55
Relazioni responsabili con le Comunità	58
Ricerca e innovazione	61
La tutela dell'ambiente	64
Gestione degli impatti ambientali	66
Consumi energetici	67
Emissioni in atmosfera	71
Gestione dei rifiuti	75
Salvaguardia delle risorse naturali e della biodiversità	76
Le persone	82
Impegno verso i dipendenti	83
Sviluppo delle competenze e formazione	90
Attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro	91
Relazione della società di revisione	96
Appendice	102
Nota metodologica e guida alla lettura	103
GRI Content Index	104
Prospetto di raccordo tra i temi materiali, gli ambiti del Decreto Legislativo 254/2016 e i GRI Standards	109

Lettera agli Stakeholder

Cari **Stakeholder**,

la terza 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 delle proprie attività sulla qualità della vita delle comunità in cui opera, 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 buoni risultati industriali raggiunti rappresentano un punto di partenza per favorire percorsi e progetti, con l'obiettivo di potenziare ulteriormente la competitività del Gruppo sul mercato e di rispondere alle sfide future per una crescita responsabile dei business.

Anche nel corso del 2019 il Gruppo ha proseguito l'impegno per garantire una sempre maggiore accessibilità, qualità e affidabilità dei servizi e un impegno consolidato per la diminuzione delle emissioni climateranti attraverso il potenziamento della capacità di generazione da fonti rinnovabili e la promozione di prodotti e servizi per l'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 consolidate partnership come Etika, 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 consolidato grazie al mantenimento di eccellenti livelli di raccolta differenziata nei territori serviti e arricchito con l'attivazione per l'area approvvigionamenti di una serie di azioni preliminari per l'introduzione delle pratiche di economia circolare nel procurement. Inoltre, in coerenza con gli obiettivi Acqua pulita e Consumo responsabile dell'ONU sono state consegnate agli studenti delle scuole primarie e secondarie di Trento e Rovereto e a tutti i dipendenti del Gruppo bottiglie di alluminio: un'iniziativa finalizzata alla riduzione dei rifiuti, in particolare della plastica usa e getta, al consumo sostenibile di acqua di rubinetto e al riutilizzo delle risorse.

Durante l'esercizio è stato approvato il Piano industriale di Gruppo per il periodo 2020-2022 nel quale sono delineate le linee guida per il futuro sviluppo del Gruppo, in particolare nel campo della produzione

da fonti rinnovabili e in generale nello sviluppo di servizi innovativi ma correlati alle attività consolidate del Gruppo come: efficienza energetica, mobilità elettrica, smart city. Oltre che su logiche di business, il nuovo Piano Industriale è stato implementato prevedendo un'evoluzione compatibile e coerente con gli obiettivi di sviluppo sostenibile proposti dall'ONU nell'Agenda 2030. Dei 17 pilastri ne sono stati identificati 9 quali obiettivi perseguiti e supportati dallo sviluppo dei pilastri strategici alla base del Piano Industriale.

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 alla definizione di alcuni accordi per l'acquisizione di impianti idroelettrici di piccola taglia quali: l'acquisto del 100% del ramo d'azienda dedicato alla produzione di energia idroelettrica dalla Società MOLINO OLEIFICIO F. COSTA. 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 2019 è stato avviato, attraverso la partecipazione in Neogy, in partnership con Alteria, lo sviluppo capillare dell'attuale infrastruttura regionale di colonnine di ricarica (circa 350), alimentate con energia 100% rinnovabile.

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività di innovazione con l'implementazione di soluzioni per l'evoluzione e la digitalizzazione dei processi aziendali nell'ambito dell'esercizio e della gestione avanzata delle reti intelligenti e di industria 4.0 e l'acquisizione da parte di Dolomiti Energia Holding della quota di partecipazione del 10% della società Cherry Chain una Start-Up del territorio che si occupa di soluzioni innovative basate su tecnologia DLT- Distributed Ledger Technology e Smart Contract.

È proseguito lo sviluppo delle reti di distribuzione gas ed energia per rendere accessibili i servizi energetici a un numero sempre maggiore di persone con l'acquisizione delle reti di distribuzione elettrica dei Comuni di Molveno e Sant'Orsola. Per garantire la continuità e la qualità delle prestazioni a servizio dei cittadini, sono proseguiti nel 2019 gli interventi per la sicurezza e la resilienza delle reti, in particolare di distribuzione elettrica e sulle reti fognarie, oggi sempre più soggette ai rischi legati a eventi climatici estremi.

Nel 2019 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 dalla certificazione Family Audit e la sperimentazione di iniziative di telelavoro decentrato presso il domicilio e/o presso sedi di lavoro più vicine alla residenza del personale che può lavorare da remoto per parte della settimana. Durante l'anno è stata completata un'indagine che ha coinvolto tutti i dipendenti sul benessere organizzativo nel Gruppo.

Nel corso dell'anno il Modello di organizzazione e controllo ex D. Lgs. 231/01 è stato aggiornato prevedendo misure di prevenzione specifiche alle nuove fattispecie di reato presupposto relative al traffico di influenze illecite e alle frodi in competizioni sportive. Al contempo la Società ha pianificato le attività propedeutiche all'aggiornamento del Modello ai reati presupposto introdotti nell'ultima parte del 2019 in materia tributaria e di cybersecurity, inoltre sono stati erogati corsi on line e in aula su Codice di comportamento, modello 231, misure anticorruzione e processo di whistleblowing e sul GDPR Privacy. Nel corso del 2019 è proseguito lo sviluppo del nuovo modello di internal audit basato sull'analisi e valutazione dei

rischi rilevanti per il Gruppo e sull'adozione di nuovi strumenti digitali di continuous auditing, con l'obiettivo di rafforzare il sistema organizzativo e di controllo quale presidio nel prevenire, mitigare, monitorare e gestire i rischi collegati alle attività di business delle Società del Gruppo.

In tema di sicurezza sul lavoro, nel 2020 continueranno in Set, Dolomiti Ambiente e nei settori operativi della Holding (Laboratorio e Magazzino) le attività per ridurre frequenza e gravità degli infortuni con progetti volti a implementare modelli di promozione dei comportamenti sicuri basati sul metodo BBS (Behavior Based Safety).

Nel 2020 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 una corretta raccolta differenziata. Saranno intensificate le azioni di revisione e ottimizzazione dei processi operativi volte ad incrementare l'efficienza complessiva e a diminuire l'uso di carta, grazie all'attivazione di processi paperless e all'adozione di sistemi informativi per la digitalizzazione delle attività di campo del personale operativo (Work Force Management). Nel 2020 Novareti per ottimizzare i servizi offerti ai cittadini prevede di conseguire la certificazione ISO 45001 e la sperimentazione della formazione del personale operativo mediante facilitatori tecnologici quali la realtà virtuale. Inoltre, ha previsto di offrire al personale coinvolto in attività progettuali l'opportunità di un percorso formativo finalizzato ad acquisire abilità per la progettazione degli asset strategici con la metodologia BIM.

Nel corso del 2020 il Gruppo dovrà valutare gli impatti dell'epidemia COVID-19 sulle varie attività e introdurre eventuali azioni di mitigazione nell'ottica di uno sviluppo condiviso. Nel frattempo, già dal mese di marzo 2020 sono state avviate le prime iniziative focalizzate alla sicurezza e salute delle persone che hanno visto interventi di varia natura legati alla tutela della collettività, dei clienti, dei dipendenti.

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
(1,1 mln. ton nel 2018)

97,3%

Energia prodotta
da fonti rinnovabili
(96% nel 2018)

34.153

ore di formazione
erogate nell'anno
(25.987 ore nel 2018)

1.362

persone
(1.345 nel 2018)

3.631 GWh

Energia prodotta
(3.705 GWh nel 2018)

1.500

milioni di euro totale
ricavi e altri proventi
(1.460 nel 2018)

80,95%

Raccolta
differenziata media
(Trento Rovereto)
(80,3% nel 2018)

63%

azionisti pubblici

63,2

milioni di euro
investimenti
(51,2 mln. di € nel 2018)

Profilo societario e principali attività

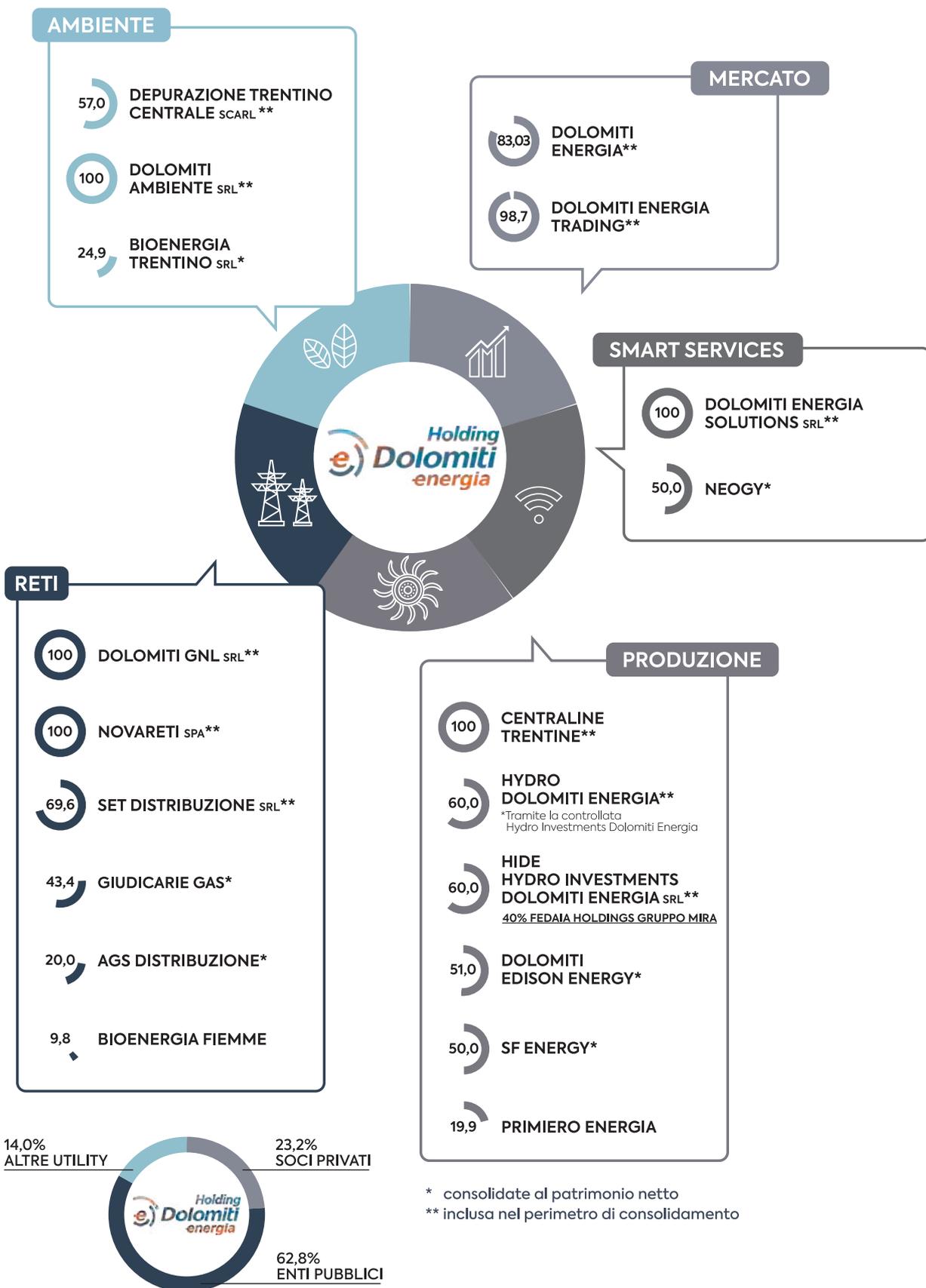
Il **Gruppo Dolomiti Energia** nasce, con il nome di Trentino Servizi, **quasi 20 anni fa dalla fusione** di SIT e ASM, le società storiche dei servizi pubblici di Trento e Rovereto. Il Gruppo rappresenta oggi una delle principali realtà multiutility d'Italia. Il **Gruppo** è attivo in tutta la filiera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

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>454.765 (430.819 nel 2018)</p>	<p>4.045 GWh (3.812 GWh nel 2018)</p>
 <p>CALORE, VAPORE, RAFFRESCAMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Cogenerazione > Teleriscaldamento e raffreddamento > Vendita vapore e calore 	<p>209 (213 nel 2018)</p>	<p>98,4 GWh (132,6 GWh nel 2018)</p>
 <p>CICLO IDRICO INTEGRATO</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Acquedotto > Gestione telecontrollo reti di distribuzione > Fognatura > Depurazione 	<p>111.970 (111.087 nel 2018)</p>	<p>22,32 mln mc (22,26 nel 2018)</p>
 <p>GAS NATURALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Approvvigionamento > Gestione e telecontrollo reti di distribuzione > Vendita 	<p>213.689 (196.472 nel 2018)</p>	<p>497 mln mc (471,3 nel 2018)</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>127.264 (125.403 nel 2018)</p>	<p>73.234 ton (72.682 nel 2018)</p>

Per maggiori informazioni sui dati quantitativi ed economici si rimanda alla Relazione sulla Gestione 2019 pubblicata sul sito www.gruppodolomitienergia.it

Struttura societaria

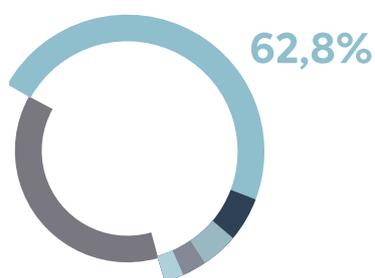


Assetto proprietario

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 sostenibile delle risorse naturali e territoriali

Strategia

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

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

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

Creazione di valore economico

Principali dati economico finanziari *

	2019	2018	2017
Valore aggiunto (milioni di euro)	366	358	262
Leverage (posizione finanziaria netta su patrimonio netto)	0,41	0,45	0,63
ROI (EBIT/capitale investito netto) %	7,1	7,5	3,6
MOL/ricavi e altri proventi %	14,5	14,8	8,8
ROS (EBIT/fatturato) %	10,2	10,6	5,1
TOTALE RICAVIDI E ALTRI PROVENTI (MILIONI DI EURO)	1.500	1.460	1.426
Margine operativo lordo (milioni di euro)	217	216	125
Investimenti (milioni di euro)	63,2	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 2019 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 2019.

Valore aggiunto (migliaia di Euro)

	2019	2018	2017
VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO	1.489.542	1.463.201	1.421.797
Ricavi	1.499.763	1.459.848	1.426.183
Altri proventi	2.566	5.725	(1.513)
Proventi finanziari	1.309	1.947	1.115
Rettifiche di valore di attività finanziarie	(9.071)	(1.554)	-
Svalutazione crediti	(5.025)	(2.765)	(3.988)
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO	(1.390.336)	(1.344.661)	(1.370.884)
Costi operativi	(1.136.102)	(1.107.920)	(1.162.641)
Remunerazione dei collaboratori	(66.739)	(67.017)	(68.019)
Remunerazione dei finanziatori	(810)	(8.978)	(9.284)
Remunerazione degli investitori*	(59.510)	(46.942)	(43.700)
Remunerazione della pubblica amministrazione	(125.029)	(112.080)	(85.941)
Sponsorizzazioni e liberalità	(2.146)	(1.724)	(1.335)
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO	99.206	118.540	50.913
Ammortamenti e accantonamenti	49.078	56.527	48.882
Altre riserve	50.128	62.012	2.031

* Considerando il dividendo di Dolomiti Energia Holding 2019 pari alla proposta del Consiglio di Amministrazione all'Assemblea dei Soci

Nell'esercizio 2019 il Gruppo ha generato un Valore Aggiunto pari a 366 milioni di euro (358 milioni nel 2018). 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
(33% nel 2018)

12%

Donne dirigenti sul totale dirigenti
(11% nel 2018)

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 sui seguenti principi:

- I processi primari sono assegnati a specifiche entità societarie, che ne hanno la piena responsabilità, mentre i processi di supporto al business sono centralizzati nella struttura societaria e organizzativa della Capogruppo, che svolge il ruolo di direzione, coordinamento e controllo delle attività gestionali e operative da un lato, di assistenza e di fornitura di servizi dall'altro.
- Il Gruppo esplica la propria attività di direzione coordinamento e controllo sulla base di piani strategici triennali, che si traducono in budget annuali che, a loro volta, fungono da quadro di riferimento per la pianificazione, la verifica e l'approvazione delle attività delle singole Società. I budget annuali sono monitorati mensilmente e relazionati trimestralmente ai Consigli di Amministrazione.
- La composizione dei CdA delle Società controllate è definita in ottica di ottimizzazione del coordinamento e direzione delle attività di Gruppo e di coerenza con il business della Società, nel rispetto della normativa in materia vigente.
- L'organizzazione aziendale, la strutturazione delle linee di riporto gerarchico e la ripartizione delle responsabilità, dei poteri e dei compiti fra le diverse funzioni organizzative e all'interno di ciascuna funzione, sono tali da garantire un efficace sistema di contrapposizione e controlli incrociati per tutti i processi e le attività aziendali, in particolare per i processi ritenuti critici per il Gruppo.
- Il sistema di governance e organizzazione del Gruppo è incentrato sulla separazione societaria delle attività soggette alla normativa sull'unbundling contabile e funzionale. Ai sensi della normativa nazionale e comunitaria, il Gruppo costituisce, infatti, una cosiddetta Impresa Verticalmente Integrata, in quanto nell'ambito dello stesso sono svolte sia le attività di distribuzione del gas naturale (Novareti 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.
- La governance aziendale prevede un processo di declinazione dei presidi organizzativi e di controllo che si compone di una chiara identificazione e condivisione dei valori aziendali, della determinazione

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

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

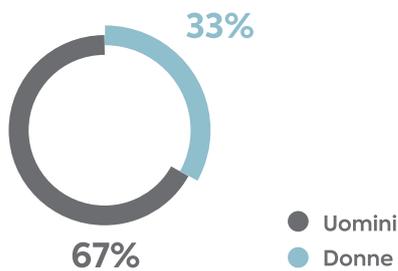
Alla luce del processo di quotazione di uno strumento finanziario da parte di Dolomiti Energia Holding S.p.A., la Società ha realizzato un processo di aggiornamento dei meccanismi organizzativi e di governance e dei flussi informativi finalizzati a gestire gli adempimenti conseguenti la quotazione. All'interno del Gruppo Dolomiti Energia vi sono altre due società che hanno quotato uno strumento finanziario. 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. L'attività di **Revisione** Legale dei Conti è affidata ad 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 di Dolomiti Energia Holding

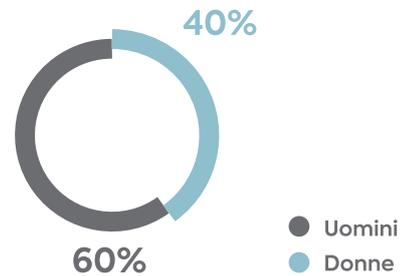
Consigliere	Carica	Lista	Comitato Esecutivo Holding
Massimo De Alessandri	Presidente	M	Presidente
Marco Merler	Amministratore Delegato	M	○
Massimo Fedrizzi	Vicepresidente	m	○
Rudi Oss	Consigliere	M	○
Giorgio Franceschi	Consigliere	m	○
Laura Pedrotti	Consigliere	M	
Agostino Peroni	Consigliere	M	
Manuela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

M/m lista di Maggioranza/minoranza

Amministratori per diversità genere

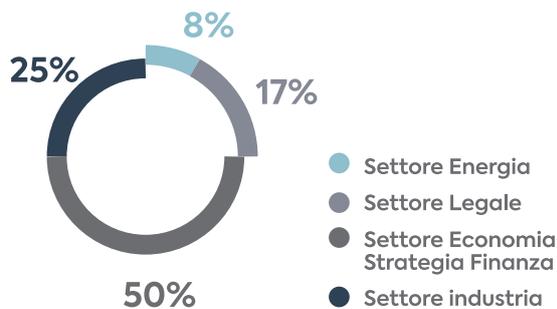


Composizione Collegio Sindacale

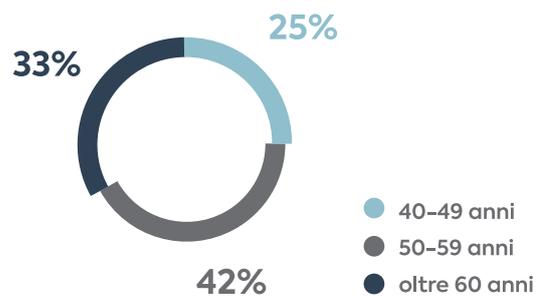


Secondo le previsioni di legge e dello Statuto della Società il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi e di due supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci nel rispetto dell'equilibrio di genere. Il Collegio Sindacale in carica ha un mandato di tre anni.

Amministratori per diversità di background specialistico



Amministratori per diversità di d'età



Principali cambiamenti organizzativi

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

- Fusione per incorporazione con efficacia 1° gennaio 2019 della controllata Nesco Srl nella controllata Dolomiti Energie Rinnovabili Srl e successivo cambio di denominazione sociale in Dolomiti Energia Solutions Srl.
- Acquisizione da parte di SET Distribuzione dei rami d'azienda concernenti la distribuzione di energia elettrica del Comune di Molveno con efficacia 1° gennaio 2019 e del Comune Sant'Orsola con efficacia 1° maggio 2019.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia dei rami d'azienda concernenti la commercializzazione di energia elettrica e gas del Comune di Molveno con efficacia 1° gennaio 2019, del Comune di Sant'Orsola con efficacia 1° maggio 2019 e dell'Azienda Servizi Municipalizzati di Tione con efficacia 1° ottobre 2019.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia Holding del ramo d'azienda dedicato alla produzione di energia idroelettrica dalla Società MOLINO OLEIFICIO F. COSTA S.R.L. TRAMBILENO.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia Holding della quota di partecipazione pari al 50% del capitale sociale di Alperia Smart Mobility Srl, successivamente denominata Neogy Srl, che opera nel campo della mobilità elettrica.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia Holding della quota di partecipazione pari al 10% della società Cherry Chain una Start-Up del territorio che si occupa di soluzioni innovative basate su tecnologia DLT- Distributed Ledger Technology e Smart Contract.

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 e valuta l'adeguatezza del sistema e ha delegato la competenza circa i temi della sostenibilità al Comitato esecutivo;
- 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;
- nel corso del 2019 il Comitato rischi è stato sostituito da una diversa struttura di gestione e monitoraggio dei rischi legati alle commodity energy in capo all'Amministratore Delegato e al Risk Manager;
- 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 e Sviluppo, 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 2019 la Società ha svolto l'annuale revisione della mappatura di tutti i rischi del Gruppo Dolomiti Energia valutati in base all'impatto di tipo regolatorio, economico, finanziario, operativo, reputazionale, sanzionatorio e alla probabilità di accadimento, tenendo conto dei presidi sviluppati dal Gruppo per prevenire / mitigare / gestire tali rischi.

Si citano in particolare scenari di rischio rilevanti quali le condizioni climatiche sfavorevoli, i processi di partecipazione alle grandi gare per le concessioni, i disservizi/danni a reti e impianti per eventi catastrofici naturali con impatto sul territorio, sulla comunità e sulla continuità dei servizi, rischi connessi ad evoluzioni normative, rischi in ambito ambiente, salute e sicurezza, rischi in materia di privacy, rischi di inadeguatezza degli elementi organizzativi e di risorse umane con impatto sulla capacità di far fronte agli impegni aziendali, rischi di reati ex D.Lgs. 231/2001, rischi di comportamenti corruttivi, rischi di frodi da parte di personale interno o da esterni. A fronte di tali scenari potenziali di rischio il Gruppo ha defi-

nito, progettato, implementato e mantiene costantemente monitorati specifici presidi quali: il Codice di Comportamento di Gruppo, le policy e le misure anticorruzione, le politiche ambientali, di diversity e dei diritti umani, i Modelli di organizzazione e controllo ex d.lgs. 231/01, le procedure aziendali, gli organi, le posizioni, le funzioni organizzative con le relative risorse umane e competenze per la gestione e controllo di tali presidi e infine specifici strumenti a supporto quali ad esempio i piani di attività, le misure di sicurezza informatica, gli indicatori di controllo e gestione del rischio.

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

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

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

Il percorso, in continua evoluzione, prevede l'adozione di tecnologie di prevenzione e difesa dagli attacchi informatici, adeguamenti organizzativi, definizione e revisione di policy e procedure adeguate, continua sensibilizzazione e definizione di piani di formazione mirata al personale.

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

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 conse-

guimento degli obiettivi aziendali. Il Codice di Comportamento del Gruppo è approvato dal Consiglio di Amministrazione della Holding e recepito dai Cda delle singole Società controllate.

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

Il Gruppo Dolomiti Energia per garantire correttezza ed eticità nello svolgimento delle attività aziendali, ha inoltre adottato un proprio Modello di Organizzazione e Controllo secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa degli Enti dipendente da reato 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 prevenire e/o reagire tempestivamente per impedire la commissione di reati presupposto di cui al D.Lgs. 231/2001 tra i quali, a titolo esemplificativo e 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 2019 il Modello 231 di ciascuna Società del Gruppo è stato aggiornato al fine di rafforzare le misure di prevenzione ai nuovi reati presupposto introdotti nel D.Lgs. 231/ 2001 quali il reato di traffico di influenze illecite.

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 in caso di aggiornamenti. Nel corso del 2019 è stato erogato a tutti i neoassunti e a tutti i Dirigenti e Responsabili del Gruppo un nuovo corso di aggiornamento in modalità e-learning relativo a Codice di Comportamento di Gruppo, Modelli 231, misure anticorruzione e whistleblowing, nonché sessioni di formazione specifica in base all'argomento.

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

Lotta alla corruzione attiva e passiva

Il Gruppo Dolomiti Energia ha da anni sviluppato e attuato iniziative e attività strutturate, finalizzate a prevenire la commissione tra gli altri 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 D.Lgs. 231/01 che è stato sviluppato, adottato e costantemente aggiornato come parte integrante dell'operare nel Gruppo Dolomiti Energia.

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

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

Nel corso del 2019 il Gruppo ha proseguito il suo impegno nella diffusione dei principi, valori e delle norme comportamentali finalizzati a prevenire atti di corruzione attraverso l'erogazione di un nuovo corso di formazione sul Codice di comportamento, sul Modello di organizzazione e controllo 231 e sulle misure anti-corruzione, nonché sul processo di whistleblowing, come impostati nel Gruppo Dolomiti Energia realizzato con tecnologia e-learning. Il corso è stato erogato a tutti i neoassunti e a tutti i dirigenti e responsabili del Gruppo al fine di rafforzare e aggiornare la conoscenza delle disposizioni aziendali in questa materia e verrà erogato anche a restanti dipendenti nel corso del 2020.

Nel 2019 il Gruppo ha inoltre garantito una costante azione di aggiornamento e adeguamento del Modello 231 e delle misure anticorruzione all'evoluzione organizzativa, normativa e operativa del Gruppo, svolgendo anche verifiche di adeguatezza ed effettività delle disposizioni aziendali in materia.

L'approccio di gestione in materia di lotta alla corruzione

Con riferimento a quanto sopra e in ottemperanza a quanto previsto dal **Decreto Legislativo 231/01**, le Società del Gruppo Dolomiti Energia hanno quindi istituito un proprio Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello da parte di tutti i suoi destinatari. Le Società hanno inoltre identificato un responsabile per la prevenzione della corruzione con il compito di vigilare sull'adeguatezza e attuazione delle misure integrative di prevenzione della corruzione.

Il Modello di organizzazione e controllo **ex Decreto Legislativo 231/01** di ciascuna Società del Gruppo è verificato dall'Organismo di Vigilanza e approvato dal Cda della Società. Le misure specifiche di prevenzione della corruzione sono redatte dal responsabile per la prevenzione della corruzione di Gruppo e approvate dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e recepite dai Consigli di Amministrazione delle controllate.

Gli impegni assunti in materia di lotta alla corruzione

Il Gruppo Dolomiti Energia da sempre ha dato importanza ai valori e all'etica nella gestione dei business aziendali. Per questo si impegna ad operare in tutti gli ambiti secondo i principi di integrità, onestà e trasparenza nel rispetto della normativa vigente e si è attivato per prevenire il rischio di violazioni in materia di corruzione come individuato dai principali strumenti e normative nazionali e internazionali a cui il Gruppo fa riferimento su questo tema. Il Gruppo Dolomiti Energia si impegna a diffondere la Politica anticorruzione 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 2019 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 è alla base delle misure anticorruzione approvate dai Consigli di Amministrazione. L'analisi del rischio è riportata sia all'interno dei Modelli di organizzazione e controllo pubblicati sui siti delle Società del Gruppo, sia nelle misure anticorruzione pubblicate sul sito di Gruppo.

I principali processi esposti al rischio corruzione nel Gruppo Dolomiti Energia sono individuati nel processo commerciale, negli approvvigionamenti, nelle consulenze, nei pagamenti, nelle sponsorizzazioni, nel processo di assunzione, nei rapporti con soggetti pubblici o privati.

La sostenibilità per il Gruppo Dolomiti Energia

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

La governance della sostenibilità all'interno del Gruppo Dolomiti Energia è garantita anche attraverso il presidio delle attività di reporting di sostenibilità attraverso un set di oltre 90 KPI (Key Performance Indicators), derivanti dall'analisi delle linee-guida del GRI e dalle indicazioni degli stakeholder.

Il Gruppo nel corso del 2019 ha strutturato una nuova piattaforma informatica per la raccolta dei dati, e ha predisposto le basi di una procedura per regolare il processo di reporting non finanziario definendo ruoli, responsabilità e attività per lo svolgimento dello stesso. 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 predisponde, 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. Nei primi mesi del 2020 il mandato di vigilare sui temi della sostenibilità connessi all'esercizio dell'attività di impresa e alle dinamiche di interazione di quest'ultima con tutti gli stakeholder è stato affidato al Comitato esecutivo che ha ora il compito di assistere il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, in tutte le valutazioni e decisioni in tema di sostenibilità, in coerenza con i principi posti dal Codice di Comportamento e dagli altri strumenti che guidano le azioni del Gruppo. Nel corso dell'esercizio per meglio integrare la sostenibilità nelle strategie e attività di Gruppo, sono stati introdotti degli obiettivi di sostenibilità nel nuovo Piano Industriale 2019-21, che prevede un'evoluzione compatibile e coerente con alcuni degli obiettivi di sviluppo condiviso definiti dall'ONU nell'Agenda 2030.

Gli Stakeholder

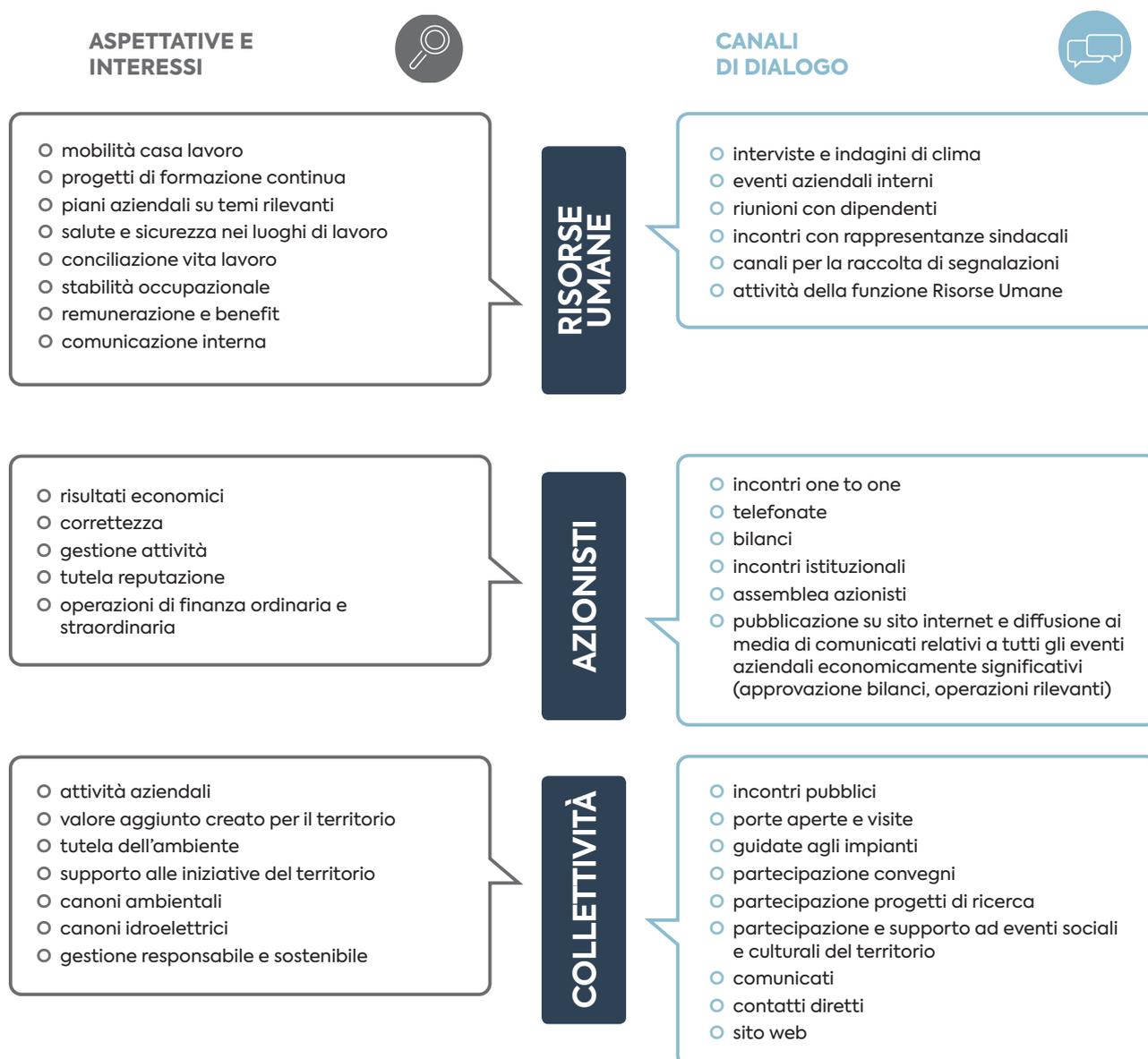
L'ascolto degli Stakeholder permette di prevenire il rischio di non rilevare tempestivamente l'insorgere di potenziali criticità e permette un dialogo corretto e trasparente con i portatori di interesse interni e esterni coinvolti direttamente o indirettamente dalle decisioni del **Gruppo** che cercano,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

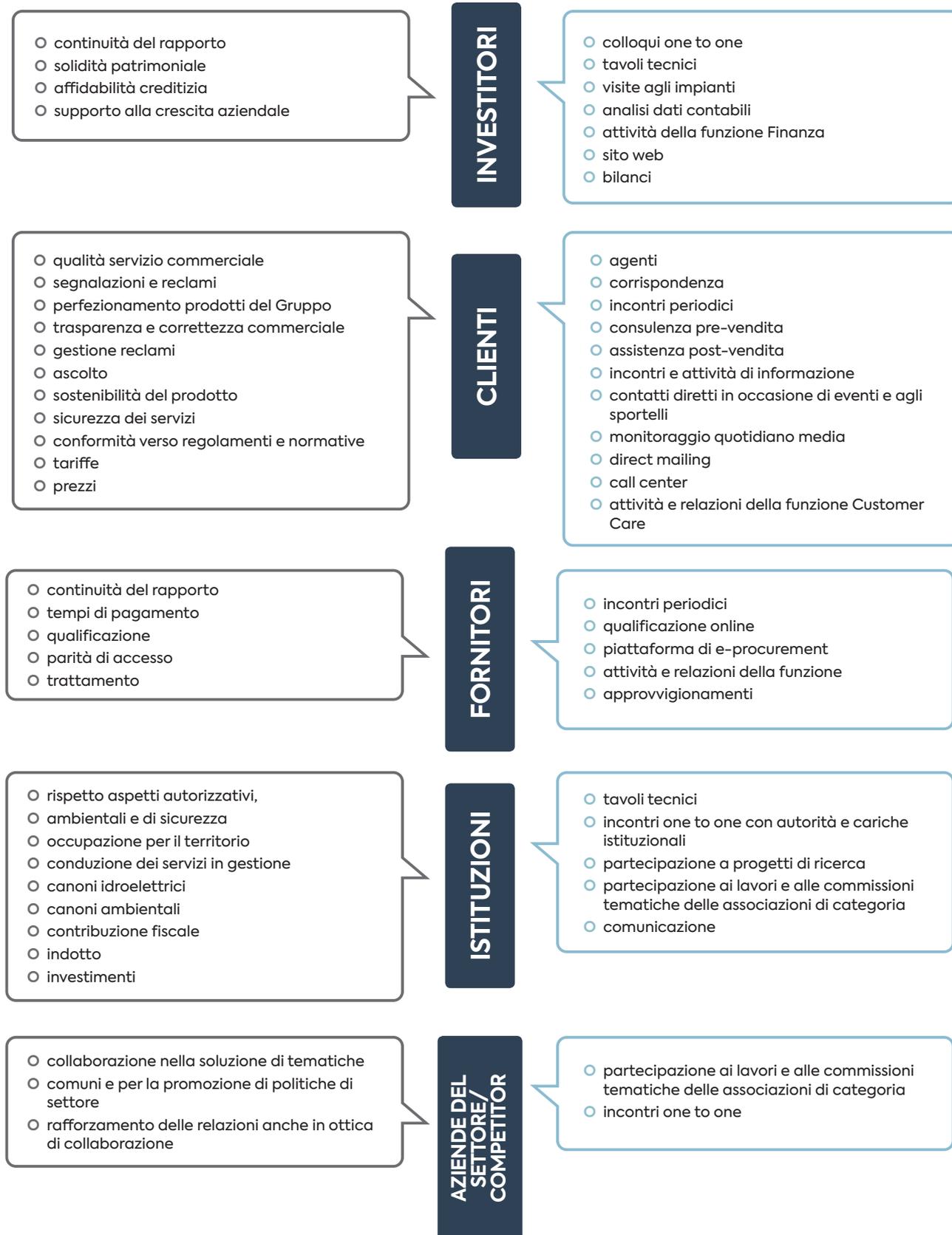
Di seguito sono riportate le principali categorie di interlocutori del Gruppo:

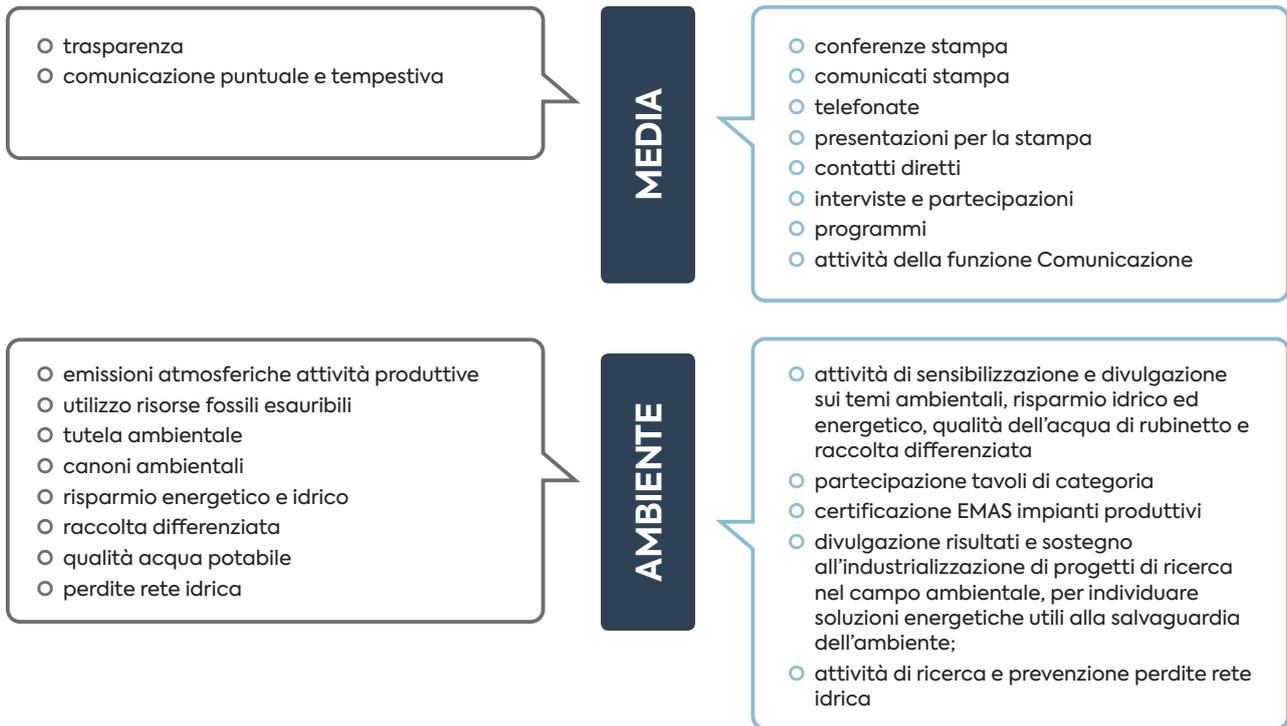


Coinvolgere gli Stakeholder

Per ogni categoria sono attive, con cadenza variabile, diverse modalità di **comunicazione, ascolto, dialogo e partnership** (indagini di customer satisfaction, monitoraggio rassegna stampa, 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 2019 è proseguita un'indagine sul benessere organizzativo nel Gruppo per coinvolgere i dipendenti nella definizione di strategie di miglioramento continuo. La soddisfazione dei cittadini di Trento circa il servizio di gestione dei rifiuti urbani è stata oggetto di un'indagine promossa direttamente dal Comune. L'indagine ha evidenziato una valutazione più che buona e ha permesso di definire una serie di possibili azioni di miglioramento che potranno essere implementate da Dolomiti Ambiente.







Analisi delle priorità

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

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

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

Anche nel corso del 2019, 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 22 maggiormente rilevanti che sono state

posizionate nella matrice di materialità, identificando tre pre-condizioni alla base del modello di sostenibilità: la creazione di valore economico sostenibile nel tempo; l'adozione di un sistema di governance efficace e trasparente a supporto del business; l'attenzione costante ai temi di compliance normativa e regolamentare.

Gli esiti dell'attività di benchmark e degli incontri con i vertici hanno reinserito, rispetto all'elenco dei temi materiali pubblicato sulla Dichiarazione Non Finanziaria 2018, il tema "Valorizzazione dei criteri di sostenibilità nella governance e nei rapporti con la comunità Finanziaria" che è stato oggetto di precise azioni nel corso dell'esercizio legate alla definizione degli obiettivi del Piano industriale 2020-2022 e della assegnazione delle deleghe in tema di sostenibilità in capo al Comitato Esecutivo.

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

- | | | |
|--|--|---|
| <p>1 Etica e integrità nella gestione del business</p> <p>2 Welfare aziendale e salute e sicurezza sul lavoro</p> <p>3 Gestione delle emergenze e business continuity</p> <p>4 Uso efficiente e sostenibile dell'acqua</p> <p>5 Lotta alla corruzione</p> <p>6 Accessibilità, efficienza e affidabilità del servizio</p> <p>7 Innovazione, qualità, sicurezza del servizio e ascolto e soddisfazione del cliente</p> | <p>8 Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di gas a effetto serra</p> <p>9 Mitigazione dell'esposizione ai rischi e sviluppo delle opportunità di business</p> <p>10 Innovazione tecnologica, efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</p> <p>11 Riduzione dei rifiuti e ricorso a metodi di smaltimento responsabili</p> <p>12 Operatività radicata sul territorio</p> <p>13 Rapporto con la comunità e le istituzioni locali</p> <p>14 Wellbeing, conciliazione vita lavoro e tutela dell'occupazione</p> | <p>15 Qualità e costi del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano</p> <p>16 Supporto alla Comunità e al Terzo Settore</p> <p>17 Selezione, gestione e controllo dei fornitori secondo criteri di correttezza, trasparenza e sostenibilità sociale e ambientale</p> <p>18 Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette</p> <p>19 Valorizzazione dei criteri di sostenibilità nella governance e nei rapporti con la comunità finanziaria</p> <p>20 Formazione e sviluppo del personale</p> <p>21 Sensibilizzazione all'uso sostenibile delle risorse</p> <p>22 Biodiversità e protezione del capitale naturale</p> |
|--|--|---|

Gli obiettivi di sostenibilità 2020-2022



ACQUA PULITA E IGIENE

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

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



UGUAGLIANZA DI GENERE

Sviluppare una cultura aziendale inclusiva volta a valorizzare la diversità

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



ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

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

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



LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

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

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



INDUSTRIA. INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

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

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

Gruppo
Dolomiti
energia



CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

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

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



CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILE

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

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



AGIRE PER IL CLIMA

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

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



VITA SOTT'ACQUA

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

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



Prodotti e servizi sostenibili

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

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 10 Comuni trentini, situati essenzialmente nella valle dell'Adige.

I clienti rappresentano il principale interlocutore per il Gruppo Dolomiti Energia. Conoscere le loro **aspettative**, offrire servizi puntuali e innovativi, proporli al maggior numero di persone a condizioni agevolate, potenziarne la comunicazione e facilitarne l'accessibilità, sono obiettivi di responsabilità sociale che il Gruppo si impegna a raggiungere con iniziative concrete.

Produzione energia elettrica

L'energia totale netta prodotta dal Gruppo attraverso: centrali idroelettriche, di cogenerazione, impianti fotovoltaici, e la centrale a turbogas di **Ponti sul Mincio**, è stata pari a 3631 GWh (nel 2018 3705 GWh). La produzione idroelettrica per il 2019 è pari al 97,3% del totale (96% nel 2018).

PRODUZIONE IDROELETTRICA

Il Gruppo sviluppa la sua capacità produttiva nel campo dell'**energia idroelettrica** con centrali idroelettriche gestite direttamente. La generazione e fornitura 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.

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)*

	2019	2018	2017
idroelettrico	1.453,05*	1.316,12	1.314,91

* Il dato di potenza idroelettrica installata 2019 comprende Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Holding e Sf Energy, non è confrontabile per variazione del perimetro considerato con quanto espresso per i precedenti esercizi. * La variazione 2017-2018 è dovuta ad un aggiornamento tecnico delle potenze.
Il dato relativo a Dolomiti Edison Energy non è esposto in quanto la gestione operativa degli impianti è affidata a Edison.

Energia generata (GWh)*

	2019	2018	2017
idroelettrico	3.533	3.563	2.213

* Ai fini del calcolo dell'energia idroelettrica generata 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 della Dichiarazione Non Finanziaria 2019 se non diversamente specificato.

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* (capacità totale installata)	380

* Il Gruppo detiene il 5% del Capitale Sociale

Energia termoelettrica generata totale (GWh)

	2019	2018	2017
Centrale di Ponti sul Mincio (5% quota di competenza)	51	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
Totale	20,26	104,25	7,39

Energia generata da cogenerazione (GWh)

	2019	2018	2017
Vapore erogato	30,7	65,6	74,8
Calore e raffrescamento erogati	67,7	66,9	70,5
Produzione energia elettrica	45,9	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 la società Dolomiti Energia Solutions si occupa anche della realizzazione in tutta Italia di impianti ad **elevata efficienza energetica**, di impianti fotovoltaici, con la formula "chiavi in mano", di **riqualificazione** e risparmio energetico.

Capacità installata

	Potenza kW
Totale	624,5

Energia generata (GWh)

	2019	2018	2017
Totale	0,6	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 160 comuni trentini. La rete di **distribuzione elettrica** che comprende sottostazioni, linee aeree, linee interrato 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)

		2019	2018	2017
Media tensione	Km	3.469	3.418	3.296
<i>di cui</i>				
Non interrata	Km	1.240		
Interrata	Km	2.229		
Bassa tensione	Km	8.633	8.501	7.464
<i>di cui</i>				
Non interrata	Km	850		
Interrata	Km	7.783		
TOTALE	km	12.102	11.919	10.760

Clienti allacciati alla rete di distribuzione energia elettrica

		2019	2018	2017
Clienti Totali (media e bassa tensione)	n°	331.843	329.734	310.868

Distribuzione gas

Il **Gruppo Dolomiti Energia** attraverso la società controllata Novareti ha distribuito, nel 2019, 294,8 milioni di metri cubi di gas (287,6 milioni di metri cubi di gas nel 2018) a oltre 158 mila utenze private e aziende (oltre **157 mila** utenze nel 2018), sul territorio delle province di Trento, Verona e Bolzano attraverso una rete di distribuzione presente in 89 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

		2019	2018	2017
Clienti Totali	n°	158.435	157.348	156.183

Lunghezza rete di distribuzione gas

		2019	2018	2017
Rete Totale	km	2.415	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. 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 produce 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. Nel corso dell'esercizio il Gruppo ha avviato un nuovo impianto a GNL presso un'industria alimentare di Fivè.

Distribuzione calore, vapore e freddo

La distribuzione di calore lungo i 29 Km di rete di teleriscaldamento soddisfa i fabbisogni energetici nell'area di Rovereto e nell'innovativo quartiere "Le Albere" a Trento, dove viene distribuita anche acqua refrigerata per condizionamento; il vapore ad alta temperatura viene fornito ad alcune industrie a Rovereto per i loro processi produttivi. Nel 2019 sono stati erogati 30,7 GWh di vapore e 67,7 GWh di calore e raffrescamento, mentre sono stati prodotti 45,9 GWh elettrici. Nel precedente esercizio erano risultati rispettivamente 65,6 GWh, 66,9 GWh e 103,4 GWh.

Numero clienti allacciati alla rete di distribuzione teleriscaldamento

		2019	2018	2017
Clienti Totali	n°	209	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 78 mila utenze (oltre 200mila abitanti) in 10 Comuni del Trentino principalmente nella Valle dell'Adige. Il sistema idrico integrato nell'anno ha distribuito lungo i 1.138 Km di rete interamente geo-localizzata gestita da Novareti 30 milioni di metri cubi d'acqua (29,9 nel 2018). 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.

Clients ciclo idrico

		2019	2018	2017
usi domestici	n°	65.500	66.690	69.301
altri usi	n°	9.505	9.656	10.100
altre forniture	n°	2.638	2.625	2.658
TOTALE		77.643	78.971	82.059

Lunghezza rete acquedotto

		2019	2018	2017
Trento	km	681	681	677
Rovereto	km	174	172	172
Altri comuni	km	284*	362	422
TOTALE	km	1.139	1.215	1.271

*Rispetto al 2018 il dato è calato, poiché dal 2019 Novareti non è più gestore della rete nei Comuni di Albiano e Grigno

Igiene Urbana

L'attività di raccolta di rifiuti urbani e **pulizia** delle aree pubbliche pavimentate (esclusi parchi e aree verdi) viene effettuata dalla controllata Dolomiti Ambiente nei Comuni di **Trento** e di **Rovereto** in nome e per conto delle due Amministrazioni, in virtù di due distinti contratti di servizio, per una popolazione servita complessivamente pari a 86.303 contribuenti (85.621 nel 2018). 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 2019 sono state raccolte 73.234 tonnellate di rifiuti urbani con un incremento dei volumi raccolti rispetto ai 72.682 del 2018.

La percentuale di raccolta differenziata a Trento ha raggiunto l'81,65% (80,8% nel 2018) e il 78,85% a Rovereto (78,7% nel 2018). La percentuale è calcolata al netto della quota di rifiuti da spazzamento a recupero.

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

Ripartizione dei Rifiuti raccolti a Trento e Rovereto (tonnellate)

	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	RACCOLTE ROVERETO			RACCOLTE TRENTO		
Carta e cartone	2.749	2.770	2.712	9.113	9.348	9.211
Vetro	1.436	1.383	1.301	4.744	4.697	4.477
Verde	1.202	1.186	1.167	3.294	2.953	2.953
Rifiuti organici	4.281	4.224	4.005	14.401	14.283	13.663
Imballaggi metallici	-	-	-	18	14	9
Multimateriale *	1.542	1.538	1.480	5.147	5.275	5.155
Ingombranti	626	530	424	1.378	1.509	1.388
Legno	938	800	678	2.419	2.287	2.163
Inerti	1.060	923	714	2.505	2.425	2.283
RAEE	305	308	270	788	754	727
Metalli	240	206	187	697	663	636
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)	121	119	137	365	371	500 ***
Abiti usati	132	77	65	448	388	336
Residuo	3.129	3.133	3.036	8.495	8.798	8.284 ***
Spazzamento	562	530	584	1.101	1.191	895
TOTALE	18.322	17.726	16.760***	54.911	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 2018 è dovuta ad arrotondamenti dei valori.

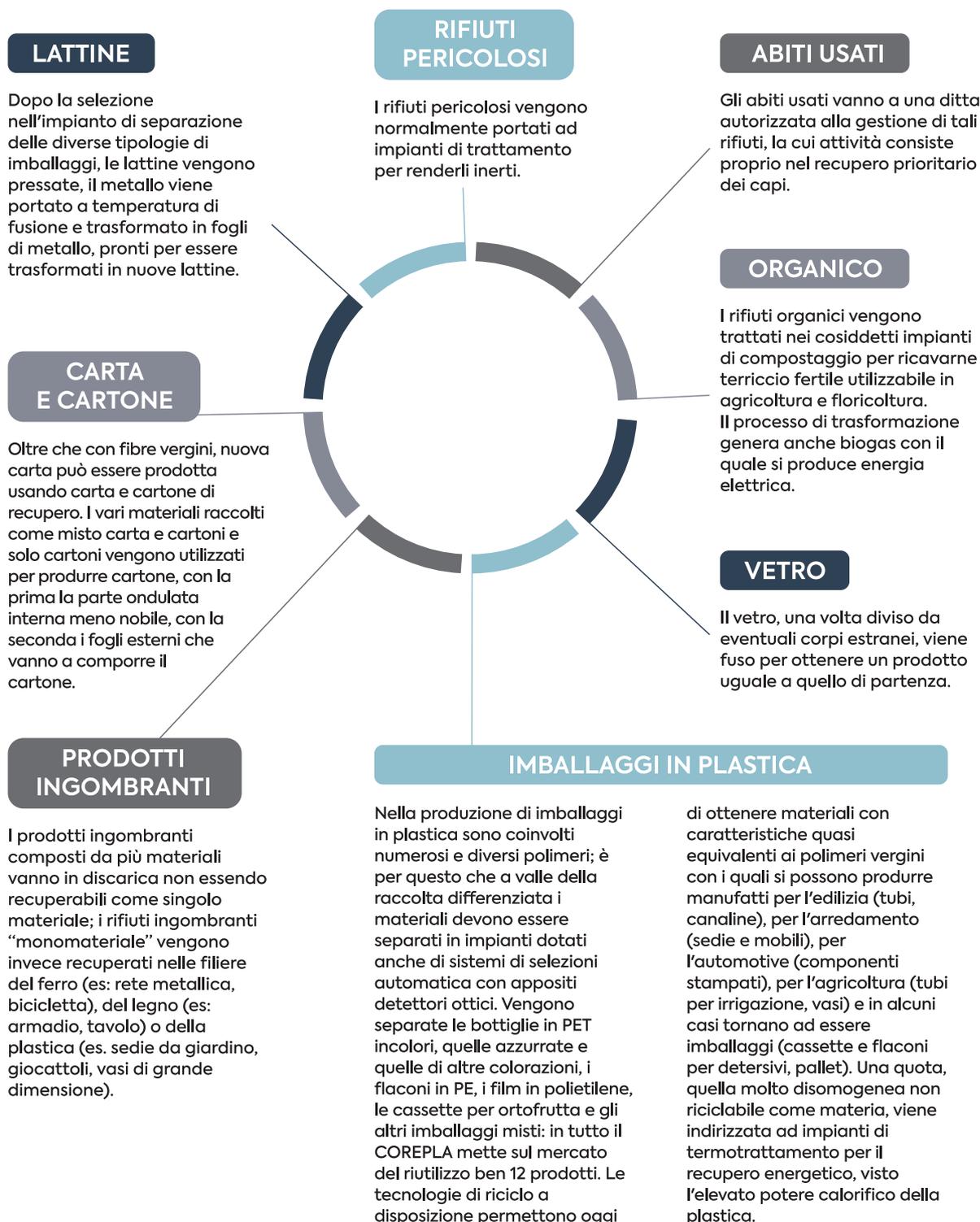
Kg pro capite a Trento e Rovereto

	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	KG PRO CAPITE ROVERETO			KG PRO CAPITE TRENTO		
Carta e cartone	67,5	68,3	67,7	75,2	77,4	76,7
Vetro	35,3	34,1	32,5	39,1	38,9	37,3
Verde	29,5	29,3	29,1	27,2	24,5	24,6
Rifiuti organici	105,1	104,2	100,0	118,8	118,3	113,8
Imballaggi metallici	0,0	-	-	0,2	0,1	0,1
Multimateriale *	37,9	37,9	36,9	42,5	43,7	42,9
Ingombranti	15,4	13,1	10,6	11,4	12,5	11,6
Legno	23,0	19,7	16,9	20,0	18,9	18,0
Inerti	26,0	22,8	17,8	20,7	20,1	19,0
RAEE	7,5	7,6	6,7	6,5	6,2	6,1
Metalli	5,9	5,1	4,7	5,8	5,5	5,3
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)	3,0	2,9	3,4	3,0	3,1	4,2
Abiti usati	3,3	1,9	1,6	3,7	3,2	2,8
Residuo	76,8	77,3	75,8	70,1	72,9	69,0
Spazzamento	13,8	13,1	14,6	9,1	9,9	7,5
TOTALE	449,7	437,3	418,3	453,0	456,2	438,9

* comprende plastica CER 200139 e imballaggi in plastica

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

CHE FINE FANNO I RIFIUTI DIFFERENZIATI?



Laboratorio

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

Nell'anno complessivamente sono stati esaminati 19.729 campioni (18.450 nel 2018), dei quali 61,7% (54,4% nel 2018) per conto di terzi. Il laboratorio del Gruppo Dolomiti Energia opera con un sistema di gestione della qualità del processo di analisi conforme alle prescrizioni della norma europea **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** che prevede il rispetto di specifici e stringenti standard qualitativi e organizzativi.

Vendita energia e gas

Il Gruppo **vende** per i clienti del mercato libero energia, gas, servizi e prodotti per l'efficienza energetica in tutta Italia attraverso la società commerciale **Dolomiti Energia**. Per il mercato di maggior tutela opera con il marchio Trenta. Rispetto all'anno precedente è cresciuto il numero dei clienti complessivi serviti per energia e gas, che superano ormai i 668 mila (627 mila nel 2018).

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

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 e/o promuove 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 2019 Dolomiti Energia ha proseguito nell'attività di ottimizzazione delle attività di caring per poter comprendere e soddisfare al meglio le esigenze di ciascuna tipologia di cliente, ma anche per intercettare potenziali azioni di miglioramento continuo. A

questo affianca una gestione incentrata sul coinvolgimento delle persone e sulla condivisione continua degli obiettivi e dei risultati, nonché di un importante percorso di formazione di tutti gli operatori.

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

Il numero verde gratuito attivo con orario continuato per 82 ore a settimana prevede un'apertura prolungata fino alla tarda serata, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e risponde anche di sabato dalle 8 alle 20. Inoltre, per i clienti impresa del mercato libero Dolomiti Energia ha 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 10 sportelli aperti ai clienti su tutto il territorio provinciale (Trento, Rovereto, Mezzolombardo, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Panchià, Tione di Trento, Arco, Cles, Riva del Garda) con orari pensati per permettere ai clienti di coniugare, al meglio, l'accesso ai servizi con i vincoli lavorativi.

Gli uffici di Rovereto e Trento adottano per alcuni giorni a settimana un orario continuato di apertura al pubblico, prolungato nel pomeriggio. 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 online sono stati migliorati 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 2019 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 2019 si è confermata la scelta strategica di garantire ai propri clienti che l'energia da questi consumata nell'anno è proveniente da fonti rinnovabili, certificata tramite l'annullamento di titoli GO (Garanzia di Origine). Anche per il 2019 il fuel mix di Dolomiti Energia risulta 100% rinnovabile.

I servizi offerti nel corso del 2019 da parte di Dolomiti Energia nell'ambito dell'efficienza energetica sono:

PER LE AZIENDE

Puro Led

Prevede la sostituzione dell'impianto ai 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 2019 permetteranno ai nostri clienti di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 6.147 tonnellate/anno di CO2 (738 nel 2018)**

Soluzioni di power quality

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

*Gli interventi di efficienza energetica effettuati nel 2019 hanno permesso di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 6.178 tonnellate di CO2/anno.**

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.

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.

* Dato calcolato secondo indicazioni ISPRA

- 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 anche nel 2019 si sono potuti finanziare ulteriori progetti per avviare le persone con disabilità verso soluzioni abitative di autonomia.

Grazie a questa iniziativa negli anni si è potuto evitare l’emissione in atmosfera di 31.093 tonnellate di CO2 pari all’assorbimento realizzato da 18.385 alberi.*

* Dato calcolato secondo indicazioni ISPRA

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 dell’anno è proseguita l’attività del Team Etika easy per rendere maggiormente accessibile l’adesione alle offerte Etika sul mercato libero. Il team dedicato all’accompagnamento nella sottoscrizione dell’offerta è composto di operatori insieme a persone con disabilità. Si concretizza così un valore sociale che si aggiunge a quello legato al Fondo Solidale di Etika per i progetti di inclusione abitativa.

Al 31 dicembre 2019 il fundraising cumulato connesso con la sottoscrizioni dei contratti etika (per i quali Dolomiti Energia eroga 10,00 euro/contratto attivo ogni anno al Fondo solidale di Etika) è pari a 1.196.500,00 euro. I fondi hanno consentito di sostenere 10 progetti di abitare inclusivo che coinvolgono 7 cooperative sociali e decine di persone con disabilità. Nel corso dell’anno è nata Sinergika, un’iniziativa con lo stesso meccanismo di Etika ma rivolta ai clienti fuori dal territorio trentino.

Proponendo al mercato forniture 100% green, per l’anno 2019, Dolomiti Energia annullerà 3.515.062.452 titoli GO che permetteranno di evitare l’emissione in atmosfera di 1.118.493 di tonnellate di CO2 (1,074350 milioni nel 2018).

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.

* Dato calcolato secondo indicazioni ISPRA

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 2019 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.

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

Nell'esercizio sono state registrate 58 non conformità riferite alle varie società del Gruppo in materia qualità, sicurezza e ambiente derivanti da audit interni/esterni, osservazioni da parte interessata, da enti di controllo. A queste si aggiunge un rilievo relativo ad un impianto di Cogenerazione generato dall'attivazione di un procedimento amministrativo in seguito ad accertamenti ambientali archiviato nel corso dello stesso 2019. Non vi sono stati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi. Tutte i rilievi emersi sono stati gestiti dagli appositi organi e uffici interni.

Il sistema di gestione qualità, sicurezza e ambiente

Il Gruppo per favorire un miglioramento continuo del livello qualitativo dei propri servizi 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 17025:2018** relativamente alla qualità tecnica e gestionale delle prove chimico-microbiologiche eseguite dal Laboratorio di Analisi di Dolomiti Energia Holding;
- Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale **UNI EN ISO 14001:2015** per l'impianto di cogenerazione elettrica e termica gestito da Novareti a Rovereto;
- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente secondo gli schemi UNI EN ISO 9001:2015 e **UNI EN ISO 14001:2015** per le attività di progettazione e gestione degli impianti di distribuzione del gas naturale di Novareti;
- Implementazione per tutte le società del Gruppo Dolomiti Energia di sistemi di gestione della salute e della sicurezza del luogo di lavoro secondo la norma **BS OHSAS 18001:2007**;
- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Ambiente/Sicurezza secondo gli schemi internazionali **UNI EN ISO 14001:2015**, **OHSAS 18001:2007/UNI ISO 45001:2018** e registrazione **EMAS** per le attività di produzione idroelettrica gestite da Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy;
- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente secondo gli schemi internazionali UNI EN ISO 9001:2015 e **UNI EN ISO 14001:2015** e Registrazione **EMAS** per il sistema di raccolta rifiuti delle città di Trento e Rovereto gestito da Dolomiti Ambiente;
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo schema internazionale UNI EN ISO 9001:2015 per le attività di progettazione, gestione e sviluppo degli impianti fotovoltaici, di illuminazione pubblica e per lo sviluppo e l'erogazione di servizi energetici gestiti da Dolomiti Energia Solutions;

- Certificazione di conformità secondo la norma UNI CEI 11352:2014 per l'erogazione di servizi energetici (ESCO) da parte di Dolomiti Energia Solutions;

Inoltre, nelle società **SET Distribuzione SpA** 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. Questa iniziativa verrà in futuro estesa ad altre società del Gruppo.

Servizi accessibili, efficienti e affidabili

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

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

SET Distribuzione ha raggiunto l'obiettivo della costante diminuzione della durata delle interruzioni grazie ad investimenti mirati e continui sulle reti di distribuzione, sui sistemi di telecontrollo e tele-gestione, che permettono di monitorare in tempo reale il funzionamento e intervenire tempestivamente in caso di guasti tramite l'efficace organizzazione del sistema di pronto intervento sul territorio e spesso direttamente dalla centrale di telecontrollo. La gestione delle emergenze e di situazioni di criticità è regolata da apposite procedure e piani aziendali. Un servizio di pronto intervento per la distribuzione elettrica è attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, è accessibile telefonicamente 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 2019 SET Distribuzione ha potuto beneficiare degli incentivi economici previsti dall'ARERA in relazione alla qualità del servizio prestato nella gestione delle attività esercite, quest'anno inoltre SET Distribuzione si è posizionata in testa alla graduatoria stilata dall'Autorità. La rete di distribuzione elettrica nel 2019 ha registrato una percentuale di perdite del 2,38%, un dato che indica una rete efficiente (il dato 2,37% dichiarato nella DNF 2018 non è confrontabile con il dato attuale essendo variato il perimetro della rete gestita: nel 2019 aggiunte le reti di Sant'Orsola e Molveno).

Per quanto riguarda la qualità commerciale, SET Distribuzione nel 2019 ha eseguito 34.000 (nel 2018 oltre 35.000) prestazioni con un rispetto nel 99,8% (99,8% nel 2018) 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

	2019	obiettivo 2019 ARERA	2018	obiettivo 2018 ARERA	2017	obiettivo 2017 ARERA
ambito bassa concentrazione	1,9	4,3	1,78	4,3	1,4	4,3
ambito media concentrazione	0,9	2,3	0,7	2,3	0,7	2,3
ambito alta concentrazione	0,3	1,2	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

	2019	obiettivo 2019 ARERA	2018*	obiettivo 2018 ARERA	2017	obiettivo 2017 ARERA
ambito bassa concentrazione	30,0	68,0	33,9	68	20	68
ambito media concentrazione	17,1	45,0	16,4	45	12	45
ambito alta concentrazione	8,0	28,0	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 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 99,89% (nel 2018 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, c'è la possibilità di valutare di attivare un servizio sostitutivo di emergenza. Un servizio di pronto intervento è in funzione 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, accessibile al numero verde gratuito 800 969898. Il personale tecnico-operativo viene attivato immediatamente ed in un tempo massimo di 2 ore si troverà sul posto per valutare come risolvere i guasti, le mancanze d'acqua o qualsiasi altra situazione che potesse comportare rischi alla salute dei cittadini. Per il servizio di fognatura il tempo massimo intercorrente fra la segnalazione e l'avvio degli interventi di ripristino è di 8 ore.

Per garantire la continuità dei servizi idrico (acquedotto e fognature) vengono effettuate attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica e controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura. La fornitura di acqua potabile è costantemente monitorata per verificare i principali parametri funzionali della rete. Inoltre, periodicamente, secondo la normativa di riferimento, vengono effettuate analisi di laboratorio per garantire al cliente finale la pota-

bilità 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 2019 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.

Nell'autunno 2019 in occasione dell'anniversario di avvio del progetto Hydrotour è stata data la possibilità alle scuole della provincia di Trento di ogni ordine e grado di poter accedere gratuitamente ai percorsi di visita. L'iniziativa ha registrato un forte gradimento e l'accesso di migliaia di studenti.



I fornitori e le comunità

52,5%

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

(52,2% nel 2018)

100%

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

(100% nel 2018)

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.

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

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

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; è 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.

Anche nel corso del 2019 l'Area Approvvigionamenti ha svolto assessment e self audit ed in particolare:

- indagini di soddisfazione dei propri clienti interni e delle non conformità nel periodo;
- sintesi delle novità regolatorie;

Nel corso del 2019 si è provveduto all'implementazione del nuovo sistema di e procurement e all'aggiornamento di tutte le Procedure gestionali ed operative legate al processo di acquisto.

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 fabbisogni di approvvigionamento del Gruppo da parte degli Operatori Economici interessati e per favorire la trasparenza, la rintracciabilità e il minor costo operativo possibile per la predisposizione delle Offerte. L'utilizzo di una piattaforma elettronica interamente rinnovata nel 2019 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.

Nel corso del 2019 sono stati attivati nuovi sistemi di qualifica per la fornitura di misuratori del gas metano e per i Servizi di inbound telefonico, mentre è proseguita l'attività di qualificazione dei nuovi Fornitori in particolare nei settori della costruzione delle reti di distribuzione, nei Servizi ICT e nei Servizi professionali.

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.

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. In particolare per quanto riguarda la valutazione dei fornitori secondo criteri ambientali il Gruppo ha iniziato nel 2019 un'attività per mappare richiedendo al 100% dei fornitori qualificati se possiedono o meno certificazioni fra cui anche quelle di tipo ambientale. Inoltre al 100% dei fornitori è richiesto di dichiarare se redigono strumenti di rendicontazione rispetto ai temi ambientali come Dichiarazioni non Finanziarie o Bilanci di sostenibilità. La percentuale di spesa destinata a fornitori locali con sede nella provincia di Trento è pari al **52,5%** (52% nel 2018) dei fornitori di materie prime e servizi di tutte le società del Gruppo equivalente a una spesa di oltre 1,15 miliardi (nel 2018 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 competi-

tività 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 **1,8%** (0,3% nel 2018), equivalente a una spesa di oltre 38 milioni (nel 2018 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**.

TUTELA DELLA SICUREZZA

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

In sede di qualificazione inoltre è richiesta ai fornitori prova dell'esistenza e del mantenimento di procedure documentate per la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori; per le imprese appartenenti a comparti ritenuti maggiormente significativi sotto il profilo ambientale e di safety è previsto un approfondimento sulle pratiche gestionali. Alle imprese appaltatrici qualificate il Gruppo Dolomiti Energia richiede ulteriori attestazioni, in particolare relative alla normativa vigente in materia di contratti di lavoro dipendente, alla conoscenza della lingua italiana dei propri dipendenti, alla formazione dei lavoratori sufficiente ed adeguata in materia di salute e sicurezza, anche rispetto alle conoscenze linguistiche e sulle procedure operative nonché sulle misure di rispetto dell'ambiente. Inoltre viene fatta la richiesta nei contratti stipulati con le ditte appaltatrici di fornire immediata informazione relativa eventuali infortuni occorsi.

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

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

ECONOMIA CIRCOLARE

Nel corso del 2019 l'area approvvigionamenti ha attivato una serie di azioni preliminari per l'introduzione delle pratiche di economia circolare nel procurement, quali l'individuazione di una serie di tipologie di acquisto che potranno essere integrate da misure di economia circolare, con particolare riferimento alle specifiche di acquisto e alle modalità di esecuzione dei contratti, oltre all'acquisizione delle soft skills necessarie al raggiungimento di questi obiettivi e per supportare i clienti interni del procurement nei progetti di integrazione delle buone pratiche di economia circolare nelle rispettive aree di competenza.

Approvvigionamento di materie prime energetiche

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

Relazioni responsabili con le Comunità

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

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

Associazioni di settore

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

Tra le principali a cui il Gruppo aderisce:

ANIGAS

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

UTILITALIA

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

AIGET

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

ACCADEMIA AGICI – OSSERVATORIO OIR

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

AIAS

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

UNI

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

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

- **AIRU** Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, associata Dolomiti Energia Holding
- **AEIT** Associazione Italiana di Elettrotecnica, Elettronica, Automazione, Informatica e Telecomunicazioni a cui sono associate le controllate Hydro Dolomiti Energia e SET Distribuzione
- **AIIA** Associazione Italiana di Internal Audit, associata Dolomiti Energia Holding
- **APCE** Associazione per la protezione delle strutture metalliche dalle corrosioni elettrolitiche, associata Novareti
- **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

- **UNICHIM** Associazione per l'Unificazione nel Settore dell'Industria Chimica, federata UNI, Ente Nazionale di Unificazione, associata Dolomiti Energia Holding
- **AITI** Associazione di categoria che raggruppa gli uffici di tesoreria delle maggiori società italiane, associata Dolomiti Energia Holding

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

- **ACOST** Associazione Coordinatori Sicurezza Trentino (associata SET Distribuzione)
- **APINDUSTRIA** associazione Piccole Medie Imprese di Verona (associata Dolomiti Energia)
- **CONFINDUSTRIA TRENTO** Sistema Confindustria e Associazione degli Industriali Trentini facente parte del Sistema Confindustria (associata Dolomiti Energia Holding/Depurazione Trentino Centrale e Dolomiti Energia Solutions)
- **CONFCOMMERCIO TRENTO** Confederazione Italiana Generale delle Imprese (associate Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Novareti e SET Distribuzione)
- **CONFSERVIZI REGIONALE** Associazione del Trentino Alto Adige che raggruppa le principali utilities del trentino al fine di riportare al legislatore nazionale gli interessi delle multiutility locali (associata Dolomiti Energia Holding)
- **ASSOENERGIA** Società di sistema di Confindustria che offre servizi connessi al mondo dell'energia (associata Novareti)
- **CFP VERONESI** Scuola di Formazione Professionale
- **ACCADEMIA DEGLI AGIATI** Storica Associazione Culturale Locale

Il sostegno alle iniziative della Comunità e del territorio

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

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

Nel corso del 2019 il Gruppo ha destinato un importo pari a oltre **2,1 milioni di euro (oltre 1,7 milioni di euro nel 2018)** alle sponsorizzazioni e alle liberalità. Fra le principali iniziative, il progetto Etika che ha consentito a decine di 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 com-

partecipazione al gettito fiscale e la remunerazione del capitale dei soci pubblici, favorendo così ulteriori investimenti a favore della collettività. Nell'anno il Gruppo ha versato imposte e tasse per 282 milioni di euro (213 nel 2018).

Nel 2019 il Gruppo ha inoltre investito 63,2 milioni di euro (51,2 nel 2018) di cui buona parte dedicati al **mi-glioramento degli impianti e delle reti di distribuzione, degli impianti di produzione** sul territorio e al potenziamento dei servizi a disposizione degli stakeholder.

Alla remunerazione degli Azionisti andrà il dividendo Dolomiti Energia Holding 2019 di cui in gran parte beneficerà la **collettività** attraverso i soci pubblici della Capogruppo Dolomiti Energia Holding.

Nel 2019 il Gruppo ha partecipato ad un progetto di solidarietà collettiva volto a creare maggior benessere comunitario. Mettendo a disposizione un'auto elettrica, il Gruppo ha permesso ad una serie di associazioni di volontari di poter consegnare quotidianamente il pane alle persone anziane o più fragili e residenti in un territorio montano morfologicamente difficile.

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 pieno 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 di 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.
- **OS MOSE:** 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 microgenerazione, con l'utilizzo delle 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.

Per ulteriori approfondimenti è disponibile la Relazione di Bilancio Consolidato 2019.

La tutela dell'ambiente

86.303

Contribuenti serviti da
sistemi di tariffazione
puntuale dei rifiuti
(85.621 nel 2018)

29

Centrali idroelettriche
con certificazione
ambientale
UNI EN ISO 14001
e registrazione EMAS
(29 nel 2018)



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 li 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 ambientale, per valorizzare il loro contributo alle strategie del Gruppo.
- Collaborare con gli stakeholder, attraverso un dialogo aperto e costruttivo alla ricerca di soluzioni per migliorare le prestazioni ambientali del Gruppo e delle Comunità in cui opera.



Gestione degli impatti ambientali

Tutte le società operative del Gruppo hanno implementato un modello di prevenzione dei reati ambientali in attuazione del 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 di Rovereto Zona industriale) i sistemi di gestione ambientale sono stati sottoposti a certificazione secondo la norma **UNI EN ISO 14001**. Nel 2019 Novareti ha conseguito la certificazione ISO 14001:2015 anche per l'attività di progettazione, gestione, realizzazione, conduzione e manutenzione degli impianti e reti di distribuzione del gas naturale.

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 2019 di multe significative, reclami o sanzioni per mancato rispetto di leggi o regolamenti in materia ambientale.

Consumi energetici

Nel 2019 il Gruppo ha consumato 1.320.257,04 GJ (equivalenti a oltre 366 GWh di energia) pari alla quantità richiesta per soddisfare le necessità energetiche annuali di oltre 135.500 famiglie (riferimento ARERA consumi medi clienti residenziali con potenza impegnata 3 kW, pari a 2.700 kWh/anno). Il consumo totale è dato dai contributi di: energia elettrica prelevata dalla rete (29,8%), energia elettrica prodotta e autoconsumata in sito (4,5%), gas naturale (65,1%) ed energia termica prelevata dalla rete di teleriscaldamento (0,6%). Occorre precisare che, nell'energia prelevata dalla rete, sono stati considerati i consumi di energia elettrica in fornitura Dolomiti Energia e l'energia elettrica per il pompaggio nelle centrali idroelettriche.

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

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

I consumi energetici indiretti (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma) si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione del Gruppo (Dolomiti Energia Holding, Hydro Dolomiti Energia, SF Energy, Depurazione Trentino Centrale e Dolomiti Ambiente). Come accennato sopra, nell'energia prelevata dalla rientra sia quella acquistata dalla società di fornitura del Gruppo (che garantisce la tracciabilità 100% rinnovabile della stessa), pari a 50 GWh, che quella utilizzata per il pompaggio nelle centrali idroelettriche, pari a 59 GWh. Il Gruppo dispone di impianti di produzione dell'energia elettrica (ad es. idroelettrico, fotovoltaico, ecc.) che hanno prodotto in totale 3.355 GWh (il dato non include Dolomiti Edison Energy); una piccolissima parte di questa energia (16 GWh, pari a 0,5% del totale) vengono direttamente autoconsumati.

Il fabbisogno totale di energia elettrica, dato dalla somma dell'energia prelevata e dell'energia autoconsumata, è stato di 126 GWh (equivalenti a oltre 452 mila GJ). Tali consumi sono provenienti al 100% da energie rinnovabili, dunque con emissioni di CO₂ nulle.

Oltre ai dati di consumo diretti e indiretti appena menzionati, occorre tenere in considerazione i consumi di combustibile legati alla flotta di automezzi aziendali risultanti pari a 1.306.771 l, suddivisi tra diesel (98,87%), benzina (1,06%) e metano (0,07%).

Energia totale consumata all'interno dell'organizzazione

		2019
Combustibile non rinnovabile consumato	GJ	860.486,51
Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore acquistati per il consumo	GJ	400.892,42
Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore autoprodotti	GJ	12.445.091,47
(-) Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore venduti	GJ	12.386.213,36
TOTALE	GJ	1.320.257,04

Consumi diretti di energia interni all'organizzazione

		2019	2018	2017
DA FONTI NON RINNOVABILI	GJ	860.486,51		
Gas Naturale	GJ	851.942,38	1.365.159*	1.466.096*
<i>Per il riscaldamento</i>	GJ	35.650,23	ND	ND
<i>Altro (i.e. bruciato in impianti di proprietà)</i>	GJ	816.292,15	ND	ND
Diesel	GJ	1.445,07	ND	ND
<i>Per il riscaldamento</i>	GJ	915,57	ND	ND
<i>Altri usi</i>	GJ	529,50	ND	ND
GPL	GJ	7.099,05	ND	ND
TOTALE		860.486,51		
SF6 (reintegrati)	t	0,06	ND	ND

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

Consumi di energia interni all'organizzazione per fonte

		2019	
		ANNO	(GJ)
DA FONTI NON RINNOVABILI			
<i>Di cui acquistati per il consumo:</i>	KWh	2.240.050,00	8.064,18
Energia termica	KWh	2.240.050,00	8.064,18
<i>Di cui autoprodotti</i>	KWh	147.807.010,00	532.105,24
Elettricità	KWh	45.900.000,00	165.240,00
Energia termica	KWh	67.700.000,00	243.720,00
Energia frigorifera	KWh	3.507.010,00	12.625,24
Vapore	KWh	30.700.000,00	110.520,00
<i>Di cui venduti</i>	KWh	147.807.010,00	532.105,24
Elettricità	KWh	45.900.000,00	165.240,00
Energia termica	KWh	67.700.000,00	243.720,00
Energia frigorifera	KWh	3.507.010,00	12.625,24
Vapore	KWh	30.700.000,00	110.520,00
DA FONTI RINNOVABILI			
<i>Di cui acquistati per il consumo:</i>	KWh	109.118.955,97	392.828,24
Energia idroelettrica	KWh	109.118.955,97	392.828,24
<i>Di cui autoprodotti:</i>	KWh	3.309.162.844,10	11.912.986,24
Energia idroelettrica	KWh	3.308.502.340,11*	11.910.608,42
Energia	KWh	660.503,99	2.377,81
<i>Di cui venduti:</i>	KWh	3.292.807.813,54	11.854.108,13
Energia idroelettrica	KWh	3.292.591.998,13	11.853.331,19
Energia solare	KWh	215.815,41	776,94

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

Consumi Carburante flotta aziendale

		2019	2018	2017
AUTOMOBILI		8.977,32	ND	ND
Diesel	GJ	8.612,78	ND	ND
Benzina	GJ	364,52	ND	ND
Metano	GJ	0,02	ND	ND
VANS E MEZZI PESANTI		40.782,05	ND	ND
Diesel	GJ	40.676,47	ND	ND
Benzina	GJ	105,56	ND	ND
Metano	GJ	0,02	ND	ND
TOTALE		49.759,37	51.045	46.054

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

Intensità energetica

		2019	2018	2017
Consumo diretto di energia*	kWh	239.024.029,40	598.378.957	434.890.287
Consumo indiretto di energia*	kWh	127.714.036,53	38.272.710	25.512.780
Produzione lorda di energia	kWh	3.630.500.000*	3.562.600.000	2.283.634.568
Intensità	kWh/kWh	0,101	0,179	0,202
Intensità energetica per numero di lavoratori	kWh/N. dipendenti	269.264	473.347	346.950

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

Cosa abbiamo fatto per ridurre i consumi di energia

Iniziative dirette alla riduzione dei consumi di energia

		Tipo di energia	Ammontare della riduzione (stima)
Sostituzione degli apparati illuminanti con nuova tecnologia LED	kWh	elettricità	2.046.379,00
Altro (gruppo frigorifero e pellicole solari)	kWh	elettricità	91.300,00

Nel 2019 le iniziative dirette alla riduzione dei consumi di energia hanno riguardato:

- modifica della gestione del gruppo frigorifero della sede di via Fersina a Trento che ha consentito un risparmio di 90.000 kWh. Infatti, si è passati da una gestione in cui risultava in esercizio tutto il giorno e tutti i giorni della settimana ad un funzionamento solo durante l'orario lavorativo, con lo spegnimento nelle ore notturne e nei fine settimana;
- installazione di pellicole solari su 45 vetrate della facciata sud delle sede di via Manzoni a Rovereto che consentito di ottenere un risparmio di 1.300 kWh. L'intervento in questione consente di riflettere una percentuale superiore al 70% di energia solare incidente sulle vetrate, generando un risparmio. sull'impianto di climatizzazione estivo.
- prosegue la progettazione del rifacimento dell'impianto di illuminazione della centrale in caverna di Santa Massenza con corpi illuminanti con tecnologia LED.
- per le attività svolte da SET Distribuzione sono previste iniziative mirate alla riduzione delle perdite di rete che portano quindi ad una significativa riduzione dei consumi energetici
- il Gruppo utilizza un modello idrodinamico informatizzato del Sistema idrico delle città gestite che permette di restituire una fotografia dettagliata del funzionamento – punto per punto e istante per istante - del delicato apparato idrico dell'acquedotto. In particolare, il modello è utile per ridurre l'impatto ambientale del servizio, poiché permette di verificare l'efficienza della rete mettendo in evidenza le perdite occulte che ogni anno comportano un significativo spreco d'acqua, grazie alla evidenziazione di consumi fuori dai parametri ordinari. L'altro risvolto importante è la possibilità di calibrare – in base ai consumi registrati istante per istante - l'attività delle pompe di sollevamento con la conseguente possibilità di riduzione dei consumi energetici per il pompaggio dell'acqua di falda. Questa ottimizzazione nella gestione delle pressioni, unita alla maggiore efficienza nella ricerca perdite, ha comportato nel 2019 un risparmio di energia per i pompaggi. Con l'inizio degli investimenti strutturali ovvero l'incremento della sostituzione di condotte e con l'entrata in funzione di una nuova regolazione automatica in tempo reale, si stima che tale risparmio possa consolidarsi anche nel futuro.
- sostituzione impianto illuminazione con LED nella sede di Viale Trieste;
- sostituzione con tecnologia led degli apparecchi di illuminazione pubblica nei comuni di: Brentonico, Bussolengo, Commezzadura, Dro, Mori, Rovereto, Val di Zoldo e Volano
- Prosecuzione dei lavori di relamping di alcuni CRM

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 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 dirette dell'organizzazione per fonte (Scope1)**

		2019*	2018*	2017*
DA FONTI NON RINNOVABILI		45.069,17	113.914	83.334
Gas Naturale	t. CO ₂ e	43.509,27	113.914	83.334
<i>Per il riscaldamento</i>	t. CO ₂ e	1.820,68	ND	ND
<i>Altro (i.e. bruciato in impianti di proprietà)</i>	t. CO ₂ e	41.688,59	ND	ND
Diesel	t. CO ₂ e	98,26	ND	ND
<i>Per il riscaldamento</i>	t. CO ₂ e	62,26	ND	ND
<i>Altri usi</i>	t. CO ₂ e	36,01	ND	ND
GPL	t. CO ₂ e	1,52	ND	ND
SF6 (reintegri)	t. CO ₂ e	1.460,11	ND	ND

* Negli esercizi precedenti non sono incluse nel perimetro le emissioni relative a diesel, GPL e SF6.

I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni sono stati pubblicati dal Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA).

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

Emissioni della flotta aziendale (Scope 1)

		2019*	2018	2017
AUTOMOBILI				
Diesel	t. CO ₂ e	585,67	ND	ND
Benzina	t. CO ₂ e	23,70	ND	ND
Metano	t. CO ₂ e	182,47	ND	ND
VANS E MEZZI PESANTI				
Diesel	t. CO ₂ e	2.766,01	ND	ND
Benzina	t. CO ₂ e	6,86	ND	ND
Metano	t. CO ₂ e	217,63	ND	ND
TOTALE		3.782,35	3.730	3.331

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

Emissioni Totali

		2019	2018	2017
Dirette (scope 1)	t. CO ₂ e	48.851,52	117.644	86.665
Indirette (scope 2)	t. CO ₂ e	394,38	0	0
TOTALE		49.245,90	117.644	86.665

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

Cogenerazione NOX SOX, e altre emissioni significative in peso *

		2019	2018	2017
NOX	kg	48.662	83.854	93.619
SOX	kg	0	0	0
Inquinanti organici persistenti (POP)	kg	0	0	0
Composti organici volatili (COV)	kg	0	0	0
Sostanze inquinanti atmosferiche pericolose (HAP)	kg	0	0	0
Particolato (PM)	kg	0	0	0

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

Intensità di emissione di gas serra (GHG) **

		2019	2018	2017
Emissioni	t CO ₂	49.245,90	117.644	86.665
Produzione lorda di energia	kWh	3.630.500.000	3.562.600.000	2.283.634.568
Intensità	t CO ₂ /kWh	0,000014	0,000033	0,000038
Numero totale di lavoratori	n°	1362	1345	1327
Intensità per numero di lavoratori	t CO ₂ /n°	36,2	87,5	65,3

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

Cosa abbiamo fatto per un'aria più pulita

		2019
Riduzione delle emissioni di gas serra grazie a produzione energia rinnovabile	t CO ₂	1.353.320,20
Iniziative di riduzione delle emissioni di gas serra	t CO ₂	ND
Iniziative di riduzione delle emissioni di gas serra EUA	t CO ₂	ND
Conversione e retrofitting di attrezzature (luci, apparecchiature informatiche, riscaldamento, ecc.)	t CO ₂	3,70

- SET Distribuzione è impegnata in iniziative di riduzione delle perdite di rete che indirettamente producono anche una riduzione delle emissioni di gas serra;
- Il Gruppo ha proseguito nell'ammmodernamento del parco veicoli per abbassare consumi, limitare le emissioni e incrementare sia la qualità del servizio offerto che il benessere lavorativo dei dipendenti che li utilizzano. Ha inoltre continuato nell'introduzione nella flotta aziendale di veicoli elettrici sia per quel che riguarda le auto che i mezzi da lavoro.
- Conference call: 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 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 2019 sono state compensate 35.945 (nel 2018 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 un'elevata protezione ambientale, nel rispetto dei principi dell'ordinamento nazionale e provinciale.

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

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

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

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

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

Rifiuti autoprodotti* per tipo e metodo di smaltimento

		2019**	2018	2017
Rifiuti pericolosi	t	127,22	368,3	303
Rifiuti non pericolosi	t	2.634,63	3.236,1	2.775,6
TOTALE	t	2.761,80	3.604,4	3.078,6
RIFIUTI PRODOTTI (per metodo di smaltimento)				
Riciclo	t	4,57	ND	ND
Recupero (incluso il recupero di energia)	t	1.140,78	2.006,7	1.761,3
Discarica	t	10,40	ND	ND
Altro (specificare in nota)	t	1.606,04	ND	ND

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

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

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 depurazione*

		2019
Volumi totali di reflui depurati	Megalitri	25.009,02
Volume totale dei fanghi in uscita	t	28.483,33

* 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.
- Nel 2019 è stata organizzata una campagna di comunicazione con l'allestimento di gazebo nelle piazze delle circoscrizioni di Trento e Rovereto, finalizzata a sensibilizzare gli utenti circa le corrette modalità di separazione degli imballaggi leggeri, vista la rilevante percentuale di frazione estranea riscontrata all'impianto di selezione di Ricicla Trentino 2 a Lavis (presenza media superiore al 30%).
- 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 Comune di Trento hanno incrementato anche nel corso del 2019 il numero di accessi.
- Proseguito il 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 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.
- Aggiornati gli opuscoli informativi di approfondimento sugli imballaggi leggeri e la raccolta differenziata e distribuiti a tutti i cittadini contestualmente alla consegna della dotazione annuale di sacchi per stimolare il miglioramento della qualità di questa tipologia di rifiuto dove e 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.
- SET Distribuzione è impegnata nella salvaguardia della biodiversità. Particolare attenzione è posta alle zone di rilevanza ambientale, come le Zone Protezione Speciale, i Siti di Importanza Comunitaria, le Riserve Naturali Provinciali, le Riserve Locali, Biotopi e le Zone Speciali di Conservazione dove la società opera. La mappatura di queste aree consente a SET di progettare i nuovi impianti minimizzando l'impatto ambientale, per esempio spostando gli impianti fuori dalle aree protette, scegliendo soluzioni costruttive o materiali più idonei per il tipo di ambiente naturale in cui dovranno integrarsi. Set ha inoltre avviato un progetto per identificare fra i propri impianti quelli che potrebbero avere un impatto ad alto rischio ambientale in particolare per quanto riguarda l'inquinamento di acque in caso di incidente. Set ha analizzato variabili quali la vicinanza alla rete acquedottistica o a corsi d'acqua o ad aree protette. Nel corso del 2019 ha quindi varato un piano pluriennale focalizzato nel mitigare il rischio di inquinamento ambientale dovuto a sversamenti di olio dielettrico sia da Punti di Trasformazione su Palo, sia da trasformatori all'interno di cabine primarie e secondarie. Si è deciso quindi per l'intervento immediato su 10 impianti SET in aree a tutela assoluta per pozzi e sorgenti ed entro l'anno 2021 verrà completato il piano straordinario per eliminare il rischio indotto da questi impianti tramite interventi tecnici quali lo spostamento del PTP in area a minore rischio, sostituzione con cabina in muratura, la sostituzione dell'olio contenuto attualmente nei trasformatori con olio vegetale.

PROGETTO DI SALVAGUARDIA AVIFAUNA

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

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

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

PROGETTO SALVAGUARDIA QUADRUPEDI NEI PRESSI DI CABINE PRIMARIE

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

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

Uso efficiente e sostenibile dell'acqua

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

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

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

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

L'acqua utilizzata per la produzione idroelettrica nel 2019 ammonta a 16.324.205,2 (1.000 mc) viene **restituita all'ambiente pulita** senza alterazioni significative sia a livello di temperatura che di composizione, garantendo in questo modo continuità all'ambiente acquatico. Il giudizio circa la qualità dei corpi idrici trentini, in ottemperanza alla direttiva europea in materia di acque, è affidato al **Piano di Tutela delle Acque**. Questo piano è uno stralcio del Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche. Il documento principale è una mappa che classifica fiumi e laghi da cui si rileva che l'**utilizzo idroelettrico**, associato agli impianti del Gruppo, non manifesta particolari criticità sui corpi idrici coinvolti.

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

Prelievi idrici

		2019
ACQUE SUPERFICIALI (TOT.)	1000 mc	16.847.005,65
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	16.847.005,65
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	0
ACQUE SOTTERRANEE	1000 mc	30.834,84
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	30.834,84
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	0
ACQUE DI PROCESSO (TOT.)	1000 mc	7.394,01
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	4.571,01
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	2.823,00
ACQUE DA SERVIZI DI FORNITURA (TOT.)	1000 mc	26.245,02
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	36,02
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	26.209,00
TOTALE PRELIEVO DI ACQUA		16.911.479,52

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

Scarichi idrici

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

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 2019 è proseguita la sperimentazione per l'Acquedotto del Comune di Trento, di un sistema che permette di ricevere, ogni mattina, un report con i consumi minimi notturni dei diversi distretti, in modo da poter orientare le campagne quotidiane di ricerca perdite, volte al risparmio ed all'uso efficiente della risorsa.

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

Le acque potenzialmente inquinate sono inviate ad impianto di depurazione biologica di proprietà e situato all'interno dell'area stessa di produzione e rilascio delle stesse. Le acque reflue post trattamento vengono scaricate in fognatura nella sede di Trento. Nella sede di Rovereto le acque di lavaggio vengono raccolte in vasca a tenuta e prelevate periodicamente con idrospurgo per conferirle ad impianti di trattamento.

Dolomiti Ambiente pone elevata attenzione al monitoraggio ed all'ottimizzazione del trattamento dei reflui e salvaguardia della qualità dell'acqua dell'ambiente di destinazione.

Cosa abbiamo fatto per diminuire il consumo di acqua

- Proseguito lo sviluppo del Progetto APC basato su un sistema per la gestione avanzata in tempo reale della rete idrica e finalizzato ad ottimizzare la pressione di rete per ottenere un calo delle perdite idriche, un calo dei consumi elettrici ed un aumento generalizzato dell'efficienza del sistema idrico.
- Il sistema sarà gestito da un controllore accoppiato ad un modello real-time che valuterà, oltre ai normali parametri idraulici della rete (reali e virtuali), anche fattori esterni quali la temperatura, l'irraggiamento solare e le previsioni meteo: si massimizzerà quindi l'utilizzo delle energie rinnovabili ottenute dagli impianti solari dedicati e si potrà utilizzare al meglio la gestione dei serbatoi e dei sistemi di pompaggio
- Novareti si impegna da anni a ridurre i volumi di acqua immessa in rete 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.
- Con riferimento ai consumi delle sedi pari a 8.025,97 Megalitri nel 2019 prosegue l'ormai consolidata campagna interna per sensibilizzare i dipendenti ad un uso consapevole delle risorse attraverso poster affissi nei principali spazi aziendali.

Le persone

99

Nuove assunzioni
nel 2019

(95 nel 2018)

21%

Dipendenti
donna

(20% nel 2018)

30%

Dipendenti ha
meno di 40 anni

(28% nel 2018)

46,5 anni

Età media
dipendenti

(46.7 nel 2018)

96,9%

Dei dipendenti con contratto
a tempo indeterminato

(97,8% nel 2018)



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 2019 l'organico del Gruppo è pari a 1.362 unità. Il 52% del personale è costituito da impiegati, il 43% da operai, il 4% da quadri e l'1% da dirigenti. Il 10% del personale ha meno di 30 anni, il 20% ha un'età compresa fra i 31 e i 40 anni, il 28% 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 dell'anno sono pervenute alcune segnalazioni in materia di pratiche di lavoro che la Società ha preso in carico attraverso le funzioni competenti, nessuna ha riguardato fatti corruttivi.

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

Durante l'anno nel Gruppo è stata effettuata un'indagine sul benessere organizzativo, i cui risultati hanno contribuito alla definizione delle strategie di miglioramento continuo tuttora in corso. In particolare sono state inserite nel Documento di Valutazione dei Rischi una serie di azioni trasversali a tutte le società del Gruppo con l'obiettivo di eliminare o ridurre alcuni fattori rilevanti ai fini dell'esposizione a rischio Stress Lavoro Correlato emersi dalla valutazione.

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

Nel corso del 2019 coerentemente con il crescente impegno in tema di Responsabilità Sociale di Impresa, Il Gruppo ha portato a termine un audit interno per raccogliere, abitudini, opinioni e osservazioni sul tema della mobilità in azienda e nel percorso di trasferimento da casa al lavoro; Ciò ha permesso di gettare le basi di un Piano di mobilità sostenibile che verrà sviluppato nel corso del 2020 e prevederà nuove iniziative per rinnovare il parco auto e rendere più efficiente e agevole la mobilità delle persone dentro e fuori l'azienda, in particolare per quanto riguarda il miglioramento dell'impatto ambientale e la conciliazione vita-lavoro.

Nel corso dell'anno è stato proposto alle funzioni interne anche un questionario di soddisfazione sul servizio di approvvigionamento per valutare eventuali spunti di miglioramento del servizio.

Politiche di selezione

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

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

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

La tutela dei diritti umani

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

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

Durante l'anno c'è stato un reclamo in tema di diritti umani, il caso segnalato è stato preso in carico dalla Società e gestito. Si rilevano inoltre richieste da parte degli interessati in materia di privacy puntualmente gestite dal Data Protection Officer.

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 84 (89 nel 2018 di cui 67 uomini e 22 donne). Di questi 61 sono uomini e 23 donne.

Nel corso del 2019 il Gruppo ha sottoscritto insieme ad altre multiutility italiane il "PATTO UTILITALIA - La Diversità fa la differenza", un programma di impegni concreti per favorire l'inclusione della diversity di genere, età, cultura e abilità all'interno delle politiche aziendali.

COMPOSIZIONE PERSONALE

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

Dipendenti suddivisi per fascia di età e genere

	2019				2018				2017			
	N°	UOMINI	DONNE		N°	UOMINI	DONNE		N°	UOMINI	DONNE	
< 30 anni	137	77%	23%	18%	125	di cui	82%	18%	111	di cui	74%	26%
31-40 anni	276	67%	33%	35%	251	di cui	65%	35%	253	di cui	71%	29%
41-50 anni	374	74%	26%	22%	403	di cui	78%	22%	411	di cui	79%	21%
>50	575	88%	12%	11%	566	di cui	89%	11%	552	di cui	88%	12%
TOTALE	1.362	di cui	79%	21%	1.345	di cui	80%	20%	1.327	di cui	81%	19%

Dipendenti per inquadramento contrattuale e genere

	2019				2018				2017			
	N°	UOMINI	DONNE		N°	UOMINI	DONNE		N°	UOMINI	DONNE	
Dirigenti	17	di cui	88%	12%	19	di cui	89%	11%	17	di cui	88%	12%
Quadri	51	di cui	82%	18%	48	di cui	83%	17%	51	di cui	84%	16%
Impiegati	713	di cui	62%	38%	680	di cui	64%	36%	663	di cui	64%	36%
Operai	581	di cui	99%	1%	598	di cui	99%	1%	596	di cui	99%	1%
TOTALE	1.362	di cui	79%	21%	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		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
TOTALE	1.234	1.217	1.202	128	128	125
DI CUI TOTALE UOMINI	1.055	1.055	1.049	21	26	23
Dirigenti	15	17	15	0	0	0
Quadri	42	40	43	0	0	0
Impiegati	431	416	410	13	16	14
Operai	567	582	581	8	10	9
DI CUI TOTALE DONNE	179	162	153	107	102	102
Dirigenti	2	2	2	0	0	0
Quadri	8	7	7	0	1	1
Impiegati	163	147	138	106	101	101
Operai	6	6	6	0	0	0

Dipendenti per inquadramento e genere a tempo indeterminato

	2019	2018	2017
TOTALE	1.362	1.315	1.278
DI CUI TOTALE UOMINI	1.054	1.056	1.039
Dirigenti	14	16	15
Quadri	42	40	43
Impiegati	432	425	410
Operai	566	575	571
DI CUI TOTALE DONNE	266	259	239
Dirigenti	2	2	2
Quadri	9	8	8
Impiegati	249	243	223
Operai	6	6	6

Numero dipendenti per inquadramento contrattuale ed età

	2019					2018					2017				
	<30	31-40	41-50	>50	TOTALE	<30	31-40	41-50	>50	TOTALE	<30	31-40	41-50	>50	TOTALE
Dirigenti	0	2	7	8	17			55	70	125			48	63	111
Quadri	0	4	19	28	51	1	4	157	89	251	1	7	157	88	253
Impiegati	75	174	192	272	713	7	19	209	168	403	4	16	197	194	411
Operai	62	96	156	267	581	11	25	259	271	566	12	28	261	251	552
TOTALE	137	276	374	575	1362	19	48	680	598	1345	17	51	663	596	1327

Cessazioni per genere ed età

	Cessazioni 2019			Cessazioni 2018			Cessazioni 2017		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
< 30 anni	3	4	7	4	1	5	6	3	9
31-40 anni	4	10	14	6	4	10	7	1	8
41-50 anni	5	0	5	8	3	11	7	2	9
>50	49	0	49	47	4	51	49	5	54
TOTALE	61	14	75	65	12	77	69	11	80

Assunzioni per genere ed età

	Assunzioni 2019			Assunzioni 2018			Assunzioni 2017		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
< 30 anni	24	18	42	25	3	28	12	6	18
31-40 anni	28	12	40	16	9	25	17	7	24
41-50 anni	4	8	12	16	8	24	13	4	17
>50	5	0	5	17	1	28	7	3	10
TOTALE	61	38	99	74	21	95	49	20	69

Tasso di assunzioni per genere ed età*

	2019		2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	22,6%	58,06%	24,3%	13,6%	14,6%	20,7%
31-40 anni	15,1%	13,2%	9,9%	10,1%	9,5%	9,5%
41-50 anni	1,4%	8,3%	5,1%	8,9%	4%	4,7%
>50	1%	0	3,4%	1,6%	1,4%	4,5%
TOTALE	5,67%	13,29%	6,8%	8%	4,6%	7,8%

Tasso di cessazioni per genere ed età*

	2019		2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	2,8%	12,9%	3,9%	4,5%	7,3%	10,3%
31-40 anni	2,2%	11%	3,7%	4,5%	3,9%	1,4%
41-50 anni	2,8%	0	2,6%	3,3%	2,1%	2,4%
>50	9,7%	0	9,3%	6,3%	10,1%	7,5%
TOTALE	5,67%	4,90%	6,0%	4,5%	6,4%	4,3%

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

Remunerazioni

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

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

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

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

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva: il "premio di risultato", basato su un sistema di indicatori di obiettivi di redditività e produttività/ qualità diversificati secondo gli ambiti di attività, volto a garantire la partecipazione di tutto il personale al conseguimento degli obiettivi aziendali. Il premio di risultato viene corrisposto a tutti i dipendenti. Anche quest'anno è stata confermata, per i dipendenti, la possibilità di convertire una parte del "premio di risultato" in prestazioni e servizi, aggiuntivi al welfare contrattuale e aziendale già esistente, per sé o per i propri familiari. Un progetto di welfare aziendale di Gruppo volto ad incrementare il benessere dei dipendenti e dei loro familiari. Le iniziative e i servizi inclusi riguardano salute e assistenza sanitaria, assicurazioni e previdenza, sostegno all'istruzione e assistenza dei figli, servizi alla persona e benessere del dipendente. Il progetto prevede l'introduzione di una quota welfare flessibile, utilizzabile dal dipendente per usufruire di singole iniziative – ad esempio, il parziale rimborso di spese sostenute o l'acquisto di beni e servizi – scelte tra l'ampia offerta prevista per ogni tematica. Inoltre, vi è anche la possibilità di convertire una parte del premio di risultato in ore di permesso retributivo aggiuntive, la cui quantità può essere raddoppiata in caso di dipendenti fruitori di permessi L. 104/09.

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

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

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

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

Sviluppo delle competenze e formazione

Nel corso dell'anno la formazione ha coinvolto tutti i profili aziendali. L'incremento di ore registrato rispetto all'anno precedente è dovuto sia a corsi sulla sicurezza in scadenza ma anche alla contestuale erogazione di corsi on line ed in aula sul Codice di comportamento, modello 231, misure anticorruzione e processo di whistleblowing e sul GDPR Privacy. 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 52% (53% nel 2018) delle iniziative formative hanno riguardato la tematica della sicurezza ed il 39% (stessa percentuale del 2018) la tematica relativa allo sviluppo e al mantenimento delle competenze tecnico specialistiche di settore. Il 98% (stessa percentuale del 2018) dei dipendenti ha frequentato almeno 1 corso di formazione nel corso del 2019.

Numero totale dipendenti per genere e inquadramento contrattuale*

	2019		2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	15	2	17	2	14	2
Quadri	41	9	39	8	42	8
Impiegati	432	264	389	242	412	233
Operai	531	6	547	6	542	6
TOTALE	1.019	281	992	258	1.010	249

* Il dato riguarda i dipendenti a tempo determinato ed indeterminato presenti nelle aziende Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Solutions, Dolomiti Energia Trading, Hydro Dolomiti Energia, Novareti, SET Distribuzione al 31 dicembre 2019

Numero di ore formazione*

	2019		2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	478	97	611	53	666	39
Quadri	1.471	225	1.117	208	1.532	189
Impiegati	12.009	5.256	8.661	3.812	10.248	2.698
Operai	14.583	34	11.519	6	10.022	13
TOTALE	28.541	5.612	21.908	4.079	22.468	2.939

Numero medio annuo ore di formazione per dipendente*

	2019		2018		2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	32	48	36	26	48	20
Quadri	36	25	29	26	36	24
Impiegati	28	20	22	16	25	12
Operai	27	6	21	1	18	2
TOTALE	28	20	22	16	22	12

* Per il 2019 le ore di formazione ed il numero di dipendenti coinvolti, riguardano le società Dolomiti Energia Holding, SET Distribuzione, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Ambiente, Novareti, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Energia Solutions. I dati forniti non comprendono stagisti, amministratori, agenti, lavoratori in somministrazione, dipendenti della DTC (in quanto non viene gestita dalla capogruppo la formazione) e Dolomiti GNL in quanto priva di dipendenti.

Il Gruppo Dolomiti Energia anche nel corso del 2019 ha proseguito con l'impegno consolidato con le **istituzioni scolastiche** del territorio ad ospitare tirocinanti.

Nello specifico sono stati attivati 63 **stage e tirocini** (92 nel 2018) 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 64 giorni (nel 2018 42 giorni). Al 31 dicembre 2019 erano presenti nel Gruppo 1 lavoratori in somministrazione. Nel 2018 erano 0.

Attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo ha adottato un modello di gestione ed organizzazione relativo alla **salute e sicurezza sul lavoro** individuando la figura del Datore di Lavoro nella persona fisica posta al vertice di ciascuna organizzazione e dotandolo di pieni poteri organizzativi ed esecutivi ai fini della tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Il Gruppo ha una funzione Qualità Sicurezza e Ambiente centralizzata nella Holding che supporta i Datori di Lavoro delle singole società con un'azione di standardizzazione delle procedure e delle buone prassi, messa a fattore comune di strumenti per la prevenzione, per la valutazione e per la gestione dei rischi. Il personale della funzione ricopre anche i ruoli di RSPP/ASPP e svolge audit interni.

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

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.

Nel corso dell'anno il Gruppo ha aderito ad un progetto europeo sperimentale denominato DMCoach+ finalizzato alla promozione di stili di vita più salutari. Il progetto ha coinvolto su base volontaria alcuni dipendenti che attraverso consulenti professionisti del settore e tecnologie ad hoc hanno avuto l'occasione per imparare a prendersi maggior cura di se stessi.

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.

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

Percentuale dei lavoratori rappresentati dai comitati per la sicurezza*

	2019	2018	2017
Uomini	97,90%	97,80%	98,20%
Donne	95,40%	95,70%	95,20%
TOTALE	97,40%	98,30%	97,60%

* si considerano i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza

La percentuale dei lavoratori rappresentati è molto elevata. La copertura totale si potrebbe raggiungere se fossero nominati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza anche nelle società Dolomiti Energia Solutions e, Dolomiti Energia Trading che attualmente ne sono sprovvisti (per un totale di 34 lavoratori non rappresentati).

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 Solutions, SET Distribuzione e Hydro Dolomiti Energia. I registri degli infortuni del Gruppo sono riferiti alle sedi INAIL di Trento, Rovereto, Verona e Vimercate. Nel corso del 2019 non è stato registrato nessun incidente mortale e nessun caso di malattia professionale, in linea con l'anno precedente.

Infortuni

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

* Il dato 2017 è stato ricalcolato secondo le nuove modalità di cui sotto ed è quindi diverso da quanto indicato in DNF 2017. ** Le assenze per infortunio sono state calcolate sommando i giorni di assenza degli infortuni avvenuti nell'anno di accadimento computati fino al 31.12 e i giorni di assenza per infortuni avvenuti nell'anno precedente e terminati nell'anno di riferimento (per la sola parte di competenza dell'anno di riferimento). I dati delle malattie professionali sono stati reperiti presso la funzione RU e si riferiscono alle malattie professionali riconosciute dall'INAIL.

Ore lavorate

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

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

Tassi infortunistici

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

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

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

Nel confronto fra i due periodi si riscontra una sensibile riduzione del tasso di frequenza, misurato come numero di accadimenti rapportato alle ore lavorate, passato da 19,8 del 2018 a 13,90 del 2019.

Anche per quanto riguarda il tasso di gravità degli infortuni, misurato come totale dei giorni persi per infortuni rapportati al numero di ore lavorate, si evidenzia un netto miglioramento rispetto all'anno precedente passando da 0,74 del 2018 a 0,42 del 2019.

Fra i fattori che possono aver influenzato il risultato si evidenzia la prosecuzione del progetto di BBS nel settore della raccolta dei rifiuti (DA) e della distribuzione elettrica (SET). Inoltre, si evidenzia il raggiungimento dell'obiettivo "infortuni zero" nel settore idroelettrico (HDE).

I Datori di Lavoro dispongono di accesso diretto ai dati infortunistici tramite consultazione dei registri informatizzati. Analizzano i dati statistici sull'andamento infortunistico in occasione delle riunioni periodiche. Inoltre, trimestralmente vengono rielaborati i dati progressivi ai fini del Controllo di Gestione e della trasmissione ai membri dei Consigli di Amministrazione.

Con cadenza annuale i dati statistici vengono trasmessi anche agli Organismi di Vigilanza.

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

A photograph of a winter landscape. The foreground is dominated by a large, dark evergreen tree heavily laden with snow. The background shows a snowy field with several smaller, bare trees and a few evergreens. The sky is a pale, overcast blue. The overall mood is serene and quiet.

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 2019 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 marzo 2020 (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.



Gruppo Dolomiti Energia
 Relazione della società di revisione
 31 dicembre 2019

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza 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.



Gruppo Dolomiti Energia
Relazione della società di revisione
 31 dicembre 2019

- 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 interviste indirizzate ai rispettivi responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Dolomiti Energia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia



Gruppo Dolomiti Energia
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2019

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, 14 aprile 2020

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 terza 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 2019. Inoltre, è stato fornito il raffronto rispetto ai due esercizi precedenti. Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell’esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato.

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

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

Tutti i dati e le informazioni fanno riferimento alle Società incluse nel perimetro di consolidamento utilizzato per il Bilancio consolidato al 31 dicembre 2019, salvo dove diversamente specificato. In dettaglio nel perimetro di rendicontazione rientrano: la Capogruppo Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Energia Solutions, SET Distribuzione, Depurazione Trentino Centrale, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia e Dolomiti GNL. 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. Il processo di raccolta dati è stato gestito dalla Funzione Comunicazione, mediante un nuovo tool di raccolta 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 e dalla funzione Energy management.

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 27 marzo 2020 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 2019.

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	3° di copertina	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	9; 37-50	
102-3	Sede principale	3° di copertina	
102-4	Paesi di operatività	37-45	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	10-11	
102-6	Mercati serviti	37-45	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	9	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	86-87	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	55-58	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	6-7; 21; 103-104	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	22-23	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	50; 85	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	28; 60	
EU-1	Capacità installata	37-39	
EU-2	Energia netta prodotta	37-39	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
EU-3	Numero di clienti, suddivisi per tipologia	9; 37-43; 45	
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	39	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente	5-7	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	23-26	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di Governance aziendale	19-21	
102-23	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	20	
102-36	Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni	89	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco degli Stakeholder coinvolti	29-31	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	89	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli Stakeholder da coinvolgere	31-32	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	29-32	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli Stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	29-31; 84	
PROFILO DEL REPORT			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	103	
102-46	Processo di definizione dei contenuti	31-32	
102-47	Aspetti materiali identificati	33	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	103-104	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	103-104	
102-50	Periodo di rendicontazione	103-104	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Si tratta della terza Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario.	
102-52	Periodicità di rendicontazione	103	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio	2° di copertina	
102-54 / 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	104-108	
102-56	Attestazione esterna	98-101	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016			
GRI 103	Management approach 2016	15-16	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	16	
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	60-62	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	61-62	
GRI 204: PRATICHE DI APPROVIGIONAMENTO 2016			
GRI 103	Management approach 2016	55-57	
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	56	
GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	25-26	
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	65-66	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	67-69	
302-3	Intensità energetica	69	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	70	
GRI 303: ACQUA 2018			
GRI 103	Management approach 2016	79-80	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa	79-80	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	79-80	
303-3	Prelievo idrico	80	
303-4	Scarico di acqua	80	
303-5	Consumo di acqua	79	
GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016			
GRI 103	Management approach 2016	76-77	
304-1	Siti operativi di proprietà detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti a) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	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	76-78	
GRI 305: EMISSIONI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	71	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	71-72	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	71	
305-4	Intensità carbonica	73	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	47-49; 74	
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)		Nel periodo di rendicontazione non si sono registrate emissioni atmosferiche significative di ODS
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative	73	
GRI 306: SCARICHI E RIFIUTI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	75	
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	75	
GRI 307: RISPETTO DELLA NORMATIVA AMBIENTALE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	65-66	
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	66	
GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	55-56; 57	
308-1	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	56	
PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	83-84	
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	88	
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	90	
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	91-93	
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	93	
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	93-94	
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
GRI 404: ISTRUZIONE E FORMAZIONE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	90	
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	90-91	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
GRI 103	Management approach 2016	85	
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	20-21; 86-87	
SECTOR SPECIFIC ASPECT: ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO 2016			
GRI 103	Management approach 2016	51-52	
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	52	
EU-29	Indice di durata media di interruzione del servizio	52	
GRI 417: ATTIVITÀ DI MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI 2016			
GRI 103	Management approach 2016	45-46	
417-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	50	
GRI 419: RISPETTO DELLA NORMATIVA SOCIO-ECONOMICA 2016			
GRI 103	Management approach 2016	23-24	

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)	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	Dolomiti Ambiente	Clienti Società Collettività
Supporto alla comunità e al terzo settore	Impatti economici indiretti (GRI 203)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Istituzioni
Selezione, gestione e controllo dei fornitori e appaltatori secondo criteri di correttezza, trasparenza e sostenibilità sociale e ambientale	Pratiche di approvvigionamento (GRI 204) Valutazione ambientale dei fornitori (GRI 308)	Diritti Umani Catena di fornitura Ambiente Anticorruzione	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Fornitori Collettività
Pratiche di comunicazione e di marketing trasparenti, chiare e corrette	Attività di marketing ed etichettatura dei prodotti e servizi (GRI 417)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività Media
Valorizzazione di sostenibilità nella Governance e nei rapporti con la comunità finanziaria	Diversità e pari opportunità (GRI 405)	Personale Diritti Umani Catena di fornitura Ambiente Anticorruzione Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Investitori Azionisti
Formazione e sviluppo del personale	Istruzione e formazione (GRI 404)	Personale	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Risorse umane Clienti
Sensibilizzazione all'uso sostenibile delle risorse	Tema Materiale non direttamente collegabile ad un Topic-Specific GRI Standards, per il quale si riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Ambiente
Biodiversità e protezione del capitale naturale	Acqua (GRI 303) Biodiversità (GRI 304) 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





Consolidated Non-Financial Disclosure 2019

Pursuant to Italian Legislative Decree no. 254 of 2016

**DOLOMITI
ENERGIA
GROUP**

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

Cover: Giuliano Mauri - **Cattedrale Vegetale**
Photo: Giacomo Bianchi - Arte Sella

CONSOLIDATED NON-FINANCIAL DISCLOSURE 2019

Pursuant to Italian Legislative Decree no. 254 of 2016



Contents

LETTER TO STAKEHOLDERS	4
Dolomiti Energia Group	8
Profile and main activities	9
Mission and values	12
Creation of economic value	15
Responsible governance	18
Governance model	19
Managing corporate risks	22
Rules and tools for integrity	23
Fight against active and passive corruption	25
The sustainability of the Dolomiti Energia Group	27
Stakeholders	28
Analysis of priorities	31
Sustainability goals 2019-2021	34
Sustainable products and services	36
Products and services offered	37
Customer relations: transparent, clear and honest	45
Promoting renewable energy and energy efficiency	47
Accessible, efficient and reliable services	51
Raising awareness on sustainable use of resources	53
Suppliers and the communities	54
The supply chain	55
Responsible relations with communities	58
Research and innovation	61
Protection of the environment	64
Managing environmental impacts	66
Energy consumption	67
Atmospheric emissions	71
Waste management	75
Preservation of natural resources and biodiversity	76
People	82
Commitment towards employees	83
Skills development and training	90
Attention paid to occupational health and safety	91
Independent Auditors' report	96
Appendix	100
Methodological note and guide to interpretation	101
GRI Content Index	102
Reconciliation statement on material topics, the areas covered by Italian Legislative Decree 254/2016 and the GRI Standards	107

Letter to Stakeholders

Dear **Stakeholders**,

The third 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**, our awareness of the impact our activities have on the quality of life of the communities in which we operate is reflected by our corporate culture based on transparency, a customer-centric approach, respect for the environment and the constant improvement of our human resources. The Group's management seeks to generate competitive services, shared value and positive economic results through a sustainable development model.

The good 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 the responsible growth of the business.

In 2019 the Group continued to strive to guarantee the increasing accessibility, quality and reliability of its services, and consolidated its commitment to reducing its climate-altering emissions by strengthening its ability to generate from eco-friendly sources and promoting energy efficiency products and services.

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 the energy requirements of individuals with the collective need for greater social and environmental sustainability, partnerships such as Etika have been consolidated 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 to the circular economy has been consolidated by maintaining excellent levels of separate waste collection in the local areas served and enriched with the launch of a series of preliminary actions for the introduction of circular economy practices in the procurement area. In addition, in accordance with the UN's Clean Water and Responsible Consumption goals, primary and secondary school-children in Trento and Rovereto and all Group employees have been given aluminium water bottles: an initiative designed to reduce waste, particularly disposable plastic, and to promote the sustainable consumption of tap water and the reuse of resources.

During the financial year the Group Business Plan for the 2020-2022 period was approved. This outlines the guidelines for the future development of the Group, particularly in the area of production from renewable sources and, more generally, as regards the development of innovative services connected with

the Group's consolidated activities, such as: energy efficiency, electric vehicles and the smart city. As well as considering business logic, the new Business Plan also foresees an evolution compatible and consistent with the sustainable development goals established by the UN as part of the 2030 Agenda. The Group has identified nine of these seventeen goals as achievable through the development of the strategic pillars that underpin the Business Plan.

The Group's contribution to tackling climate change and reducing emissions has seen it increase its production from renewable sources also thanks to the definition of a number of agreements for the acquisition of small hydroelectric plants, such as its purchase of 100% of the hydroelectric energy production wing of the company MOLINO OLEIFICIO F. COSTA. In line with our local and national electric transport plans and the EU's targets for reducing carbon dioxide emissions from vehicles, in 2019, via our Neogy JV in partnership with Alteria, we began work on the widespread extension of the current regional infrastructure of charging stations (around 350) powered with 100% renewable energy.

During the year, our innovation activities continued with the implementation of solutions to develop and digitise corporate processes within the context of the running and advanced management of smart networks and industry 4.0, and Dolomiti Energia Holding's acquisition of a 10% stake in local start-up Cherry Chain, which develops innovative solutions based on DLT (Distributed Ledger Technology) and Smart Contract technology.

In order to make our energy services accessible to an ever greater number of people we continued to develop the gas and electricity distribution networks through the acquisition of the electricity distribution networks of the municipalities of Molveno and Sant'Orsola. In order to ensure the continuity and quality of our services to citizens, our measures to bolster the safety, security and resilience of our networks, particularly the electricity distribution and sewage networks, now increasingly subject to extreme weather events, continued in 2019.

In 2019, in order to facilitate the work-life balance and enable employees to manage their work time more flexibly, the Group sales company continued to develop the Family Audit certification initiatives and trial teleworking from home and/or the nearest office to employees' homes, enabling some staff to work remotely for part of the week. During the year a Group corporate wellbeing survey was held which involved all employees.

During the year the Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01 was updated with specific prevention measures relating to the predicate crime of influence peddling and fraud in sporting competitions. At the same time the Company planned the preliminary activities to the updating of the Model with the predicate crimes introduced in the latter part of 2019 in the area of tax and cybersecurity, while online and classroom courses were held on the Code of Conduct, 231 model, anti-corruption measures and the whistleblowing process, and on the GDPR Privacy. The development of a new internal audit model based on the analysis and evaluation of relevant risks for the Group and the adoption of new digital continuous auditing instruments continued in 2019 with the aim of strengthening

the organisation and control system in order to help prevent, mitigate, monitor and manage the risks connected with the business activities of the Group companies.

As regards workplace safety, the activities conducted 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 2020 at Set, Dolomiti Ambiente and in the operational sectors of the Holding Company (Laboratory and Warehouse).

We will continue to promote guided tours of our plants by customers, schools and citizens in 2020 in order to raise awareness of the more sustainable use of resources and correct waste sorting among the public. More steps will be taken to review and optimise operating processes with the aim of increasing overall efficiency and reducing the use of paper, thanks to the implementation of paperless processes and the adoption of information systems for the digitalisation of the field activities of operating staff (Work Force Management). In order to optimise its services for the general public, in 2020 Novareti plans to obtain ISO 45001 certification and to trial technology facilitators, such as virtual reality, for the training of its operating staff. It has also decided to offer the personnel involved in project activities the opportunity to enrol on a training course to acquire the skills required to design strategic assets with the BIM methodology.

In 2020 the Group will have to assess the impact of the COVID-19 epidemic on its various activities and take any necessary mitigation measures as part of a common response. In the meantime, the first initiatives focused on the health and safety of personnel were launched in March 2020 and involved various measures connected with safeguarding the public, customers and employees.

The sustainability strategy of the Dolomiti Energia Group seeks to integrate, with increasing efficiency, business and responsibility in its various sectors of activity: ethics, safe and secure infrastructure, respect for people, energy and water efficiency and savings, accessible services, the reduction of emissions, electric transport, sustainable water management, district heating, workplace safety, human rights, the safeguarding of 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 reconcile 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 100% green supplies

(1.1 million tonnes in 2018)

97.3%
Energy generated from renewable sources
(96% in 2018)

34,153
hours of training provided during the year
(25,987 hours in 2018)

1,362
people
(1,345 in 2018)

3,631 GWh
Energy generated
(3,705 GWh in 2018)

1,500
million euro total revenue and other income
(1,460 in 2018)

80.95%
Average separate waste collection (Trento Rovereto)
(80.3% in 2018)

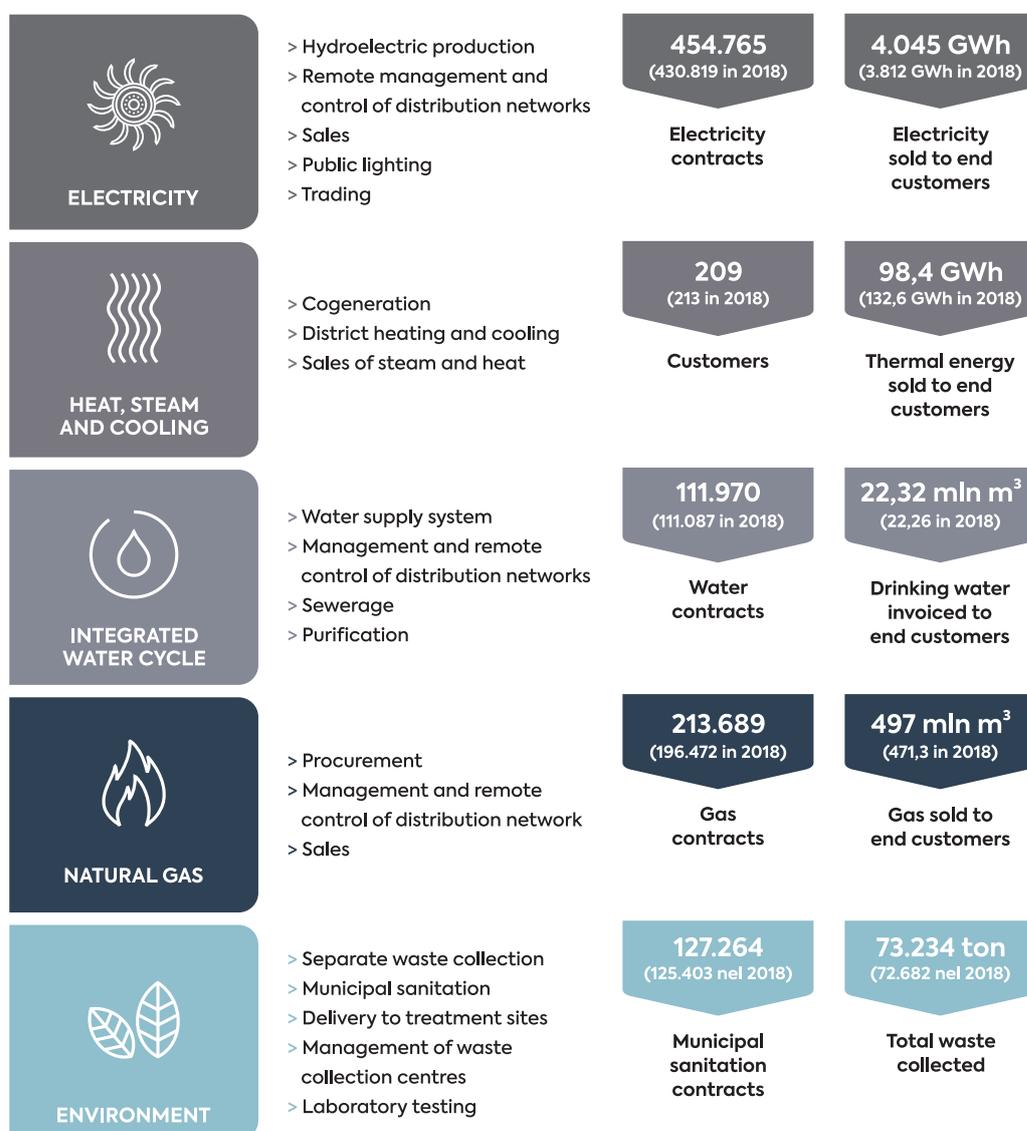
63%
public shareholders

63.2
million euro of investments
(€51.2 m in 2018)

Profile and main activities

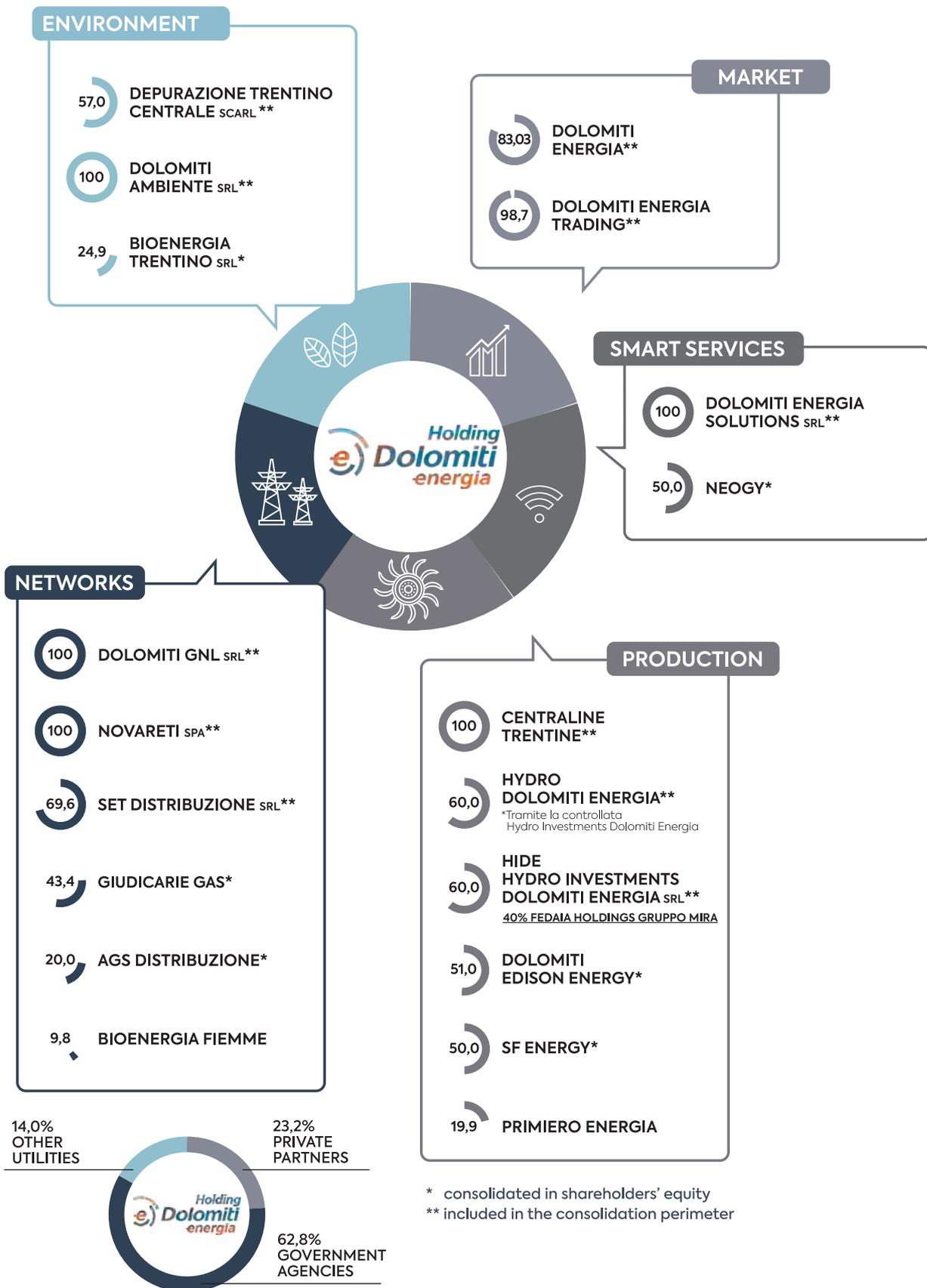
The **Dolomiti Energia Group** was founded under the name Trentino Servizi **almost 20 years ago following the merger** of SIT and ASM, the historic public services companies of Trento and Rovereto. Today the Group is one of the biggest multi-utility companies in Italy. **The Group** is active across the entire energy supply chain (production, distribution and sale of electricity, distribution and sale of gas, cogeneration and district heating), in the management of the integrated water service (drinking water, sewerage and purification), the management of **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 2019 Report on Operations published on www.gruppodolomitienergia.it

Company structure



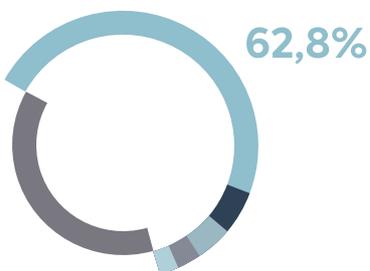
Ownership structure

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.

The Municipalities of Mori, Ala, Volano, Calliano and Grigno, together with many other Trentino municipalities, also hold investments in the Company, totalling 3% of the share capital.

Government agencies



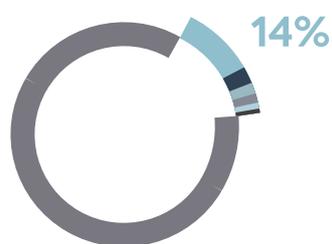
- **47,8%**
FinDolomiti Energia
(Joint Shareholders with 33.3% of the shares each Municipality of Trento, Rovereto and Trentino Sviluppo)
- **5,8%**
Municipality of Trento
- **4,3%**
Municipality of Rovereto
- **2,9%**
Other Trentino Municipalities
- **2%**
BIM

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 strives to consolidate and reinforce this image, above all at this time of intense competition and an increasingly complex market, by committing itself, on behalf of its customers and internal and external stakeholders, to the continuous and gradual improvement of its services and environmental and health and safety performances.

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 provided by the competent authorities in compliance with the applicable laws. The policies and business approach of the Dolomiti Energia Group are inspired by this principle and take form in the following points.

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 earn the respect of customers through conduct marked by expertise, reliability, honesty and the habit of guiding customers to the most advantageous solutions.
- **Helpfulness and flexibility:** the ability to adapt to the needs of customers.
- **Clarity:** providing simple and understandable answers.
- **Attention:** knowing how to listen to customers in order to understand their expectations, even if not obvious.
- **Reliability:** always fulfilling the commitments made to customers.

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 reward contributions at team and 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 the **protection of natural resources** and the sustainability of energy sources, and the health and safety conditions of workers and stakeholders.

CONTINUOUS IMPROVEMENT

For the Dolomiti Energia Group continuous improvement is the cultural, intellectual and motivational bedrock of the organisation. The ability to rise to challenges at all levels is key to guaranteeing success in the areas of customer services, respecting the environment, health and safety prevention, employee satisfaction and **remaining competitive**.

With this approach the Dolomiti Energia Group therefore aims to promote the **culture of quality**, health and safety and environmental protection in relation to both its own employees and its external collaborators.

Values

The mission, values and goals of the Dolomiti Energia Group are highly influenced by the public utility of the Group's activities, **respect for current regulations** and the sustainable use of 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;
- strengthen 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 reducing climate-altering emissions, saving resources, energy efficiency and savings, and the development of smart networks.

In order to achieve these important objectives the Group companies have identified a series of strategic lines of development particularly in the area of production from renewable sources and, more generally, in the development of innovative services connected with the Group's historic activities (energy efficiency, electric transport, the smart city).

Creation of economic value

Main economic and financial data *

	2019	2018	2017
Value added (€ million)	366	358	262
Leverage (net financial position on shareholders' equity)	0.41	0.45	0.63
ROI (EBIT/net invested capital) %	7.1	7.5	3.6
Gross operating margin/revenue and other income %	14.5	14.8	8.8
ROS (EBIT/turnover) %	10.2	10.6	5.1
TOTAL REVENUE AND OTHER INCOME (€ MILLION)	1,500	1,460	1,426
Gross operating margin (€ million)	217	216	125
Investments (€ million)	63.2	51.2	42.5

* For more information on the economic performance of the Group and its assets and financial position see the 2019 Report on Operations published at www.gruppodolomitienergia.it

Value added

Value Added is the Group's ability to create wealth through the company's business cost-efficiently and to distribute it among the various stakeholders in 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 2019.

Value added (€ thousand)

	2019	2018	2017
ECONOMIC VALUE GENERATED BY THE GROUP	1,489,542	1,463,201	1,421,797
Revenue	1,499,763	1,459,848	1,426,183
Other income	2,566	5,725	(1,513)
Financial income	1,309	1,947	1,115
Value adjustments of investments	(9,071)	(1,554)	-
Write-downs	(5,025)	(2,765)	(3,988)
ECONOMIC VALUE DISTRIBUTED BY THE GROUP	(1,390,336)	(1,344,661)	(1,370,884)
Operating expenses	(1,136,102)	(1,107,920)	(1,162,641)
Remuneration of collaborators	(66,739)	(67,017)	(68,019)
Remuneration of lenders	(810)	(8,978)	(9,284)
Remuneration of investors*	(59,510)	(46,942)	(43,700)
Remuneration of public administration	(125,029)	(112,080)	(85,941)
Sponsorships and donations	(2,146)	(1,724)	(1,335)
ECONOMIC VALUE HELD BY THE GROUP	99,206	118,540	50,913
Amortisation/depreciation and allocations	49,078	56,527	48,882
Other reserves	50,128	62,012	2,031

* Considering the Dolomiti Energia Holding 2019 dividend equal to the proposal of the Board of Directors to the Shareholders' Meeting.

In 2019, the Group generated €366 million of Value Added (€358 million in 2018). 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
(33% in 2018)

12%
Women
executives out of
total executives
(11% in 2018)

0
Cases of
corruption
reported

The 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.

As such, the organisational model of the Dolomiti Energia Group is based on the following principles:

- The primary processes are assigned to specific corporate entities, which have full responsibility for them, while the business support processes are centralised in the corporate and organisational structure of the Parent Company, which manages, coordinates and controls management and operational activities on one hand, and provides assistance and supplies services on the other.
- The Group performs its management, coordination and control activities on the basis of three-year strategic plans which are translated into annual budgets that, in turn, are used as a reference for the planning, checking and approval of the activities of the single companies. The annual budgets are monitored on a monthly basis and subject to quarterly reports presented to the Board of Directors.
- The composition of the Boards of Directors of the subsidiaries is defined with a view to optimising the coordination and management of Group activities and guaranteeing consistency with the Company's business, with respect for the relevant legislation in force.
- 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 are designed to guarantee an effective system of overlapping and cross-checks for all processes and company activities, particularly for processes regarded as critical for the Group.
- The Group governance and organisation system is focused on the corporate separation of activities subject to accounting and functional unbundling regulations. Pursuant to Italian and European Community legislation, the Group constitutes a so-called vertically integrated company as it both distributes natural gas (Novareti SpA) and electricity (SET Distribuzione SpA) and sells it to 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 in terms of its legal form, organisation and decision-making powers, from the other activities carried out by the Group and not connected with distribution.
- The corporate governance model involves a series of organisational and control processes which consist of the 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 ad-

equate 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 Independent auditors, the Executive Committee; the Chairman, the Chief Executive Officer, the Independent Operator for the electricity and gas distribution networks, the Employer and delegated employers, the Environmental officer, the Risk Committee, the Supervisory Bodies, the Credit Collection Committee, the Operational Business Managers.

Following Dolomiti Energia Holding S.p.A.'s listing of a financial instrument, the Company implemented a process to update organisational and governance mechanisms and information flows aimed at managing the obligations resulting from the listing. Two other Dolomiti Energia Group companies have listed a financial instrument.

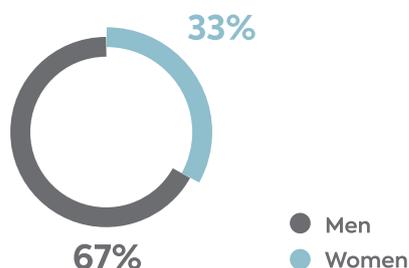
The corporate governance system that Dolomiti Energia Holding and the Group have adopted revolves around creating value for **shareholders** in recognition of the social significance of the activities the Group undertakes in the **territories** where it operates and the resulting need to adequately consider all of the interests of the stakeholders involved. The **regulatory** audits are entrusted to a company enrolled on the specific register, which is appointed by the Shareholders' Meeting following a proposal by the Board of Statutory Auditors.

Composition of the Board of Directors and Executive Committee of Dolomiti Energia Holding

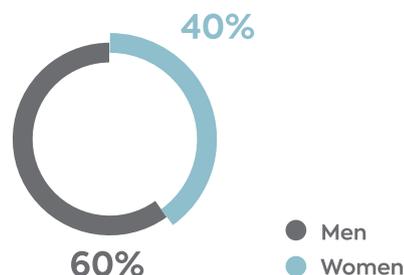
Director	Office	List	Holding Company Executive Committee
Massimo De Alessandri	Chairman	M	Chairman
Marco Merler	Chief Executive Officer	M	○
Massimo Fedrizzi	Vice-Chairman	m	○
Rudi Oss	Director	M	○
Giorgio Franceschi	Director	m	○
Laura Pedrotti	Director	M	
Agostino Peroni	Director	M	
Manuela Seraglio 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

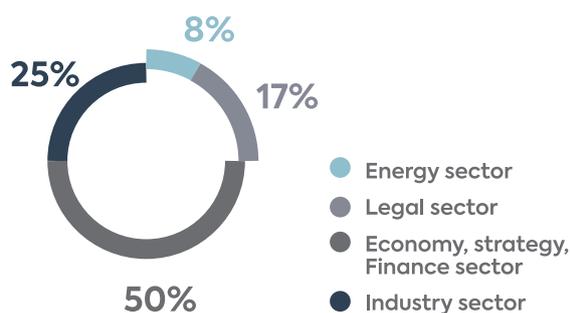


Composition of the board of statutory auditors

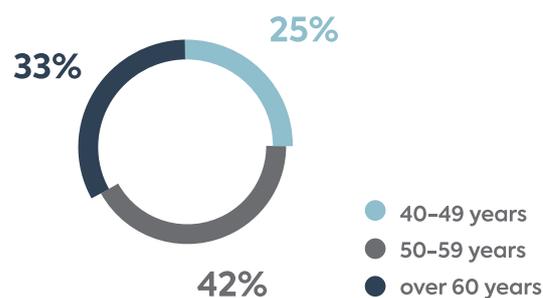


According to the provisions of law and of the Articles of Association of the Company, the Board of Statutory Auditors is made up of three standing auditors and two substitute auditors, appointed by the Shareholders' Meeting in observance of balanced gender. The Board of Statutory Auditors in office has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

Directors by specialised background



Directors by age bracket



Main organisational changes

The main organisational changes which took place during the year are outlined below:

- Merger by incorporation, effective as of 1 January 2019, of subsidiary Nesco Srl in subsidiary Dolomiti Energie Rinnovabili Srl and subsequent name change to Dolomiti Energia Solutions Srl.
- Acquisition by Set Distribuzione of the electricity distribution business wings of the Municipality of Molveno, effective as of 1 January 2019, and the Municipality of Sant'Orsola, effective 1 May 2019.
- Acquisition by Dolomiti Energia of the business wings concerned with the sale of electricity and gas of the Municipality of Molveno, effective 1 January 2019, of the Municipality of Sant'Orsola, effective 1 May 2019, and of Azienda Servizi Municipalizzati di Tione, effective 1 October 2019.
- Acquisition by Dolomiti Energia Holding of the business wing dedicated to the production of hydro-electric energy of company MOLINO OLEIFICIO F. COSTA S.R.L. TRAMBILENO.
- Acquisition by Dolomiti Energia Holding of 50% of the share capital of Alperia Smart Mobility Srl, subsequently renamed Neogy Srl, which operates in the electric transport area.
- Acquisition by Dolomiti Energia Holding of a 10% stake in local start-up Cherry Chain which develops innovative solutions based on DLT (Distributed Ledger Technology) and Smart Contract technology.

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 has delegated responsibility for sustainability issues to the Executive Committee;
- the Board of Statutory Auditors, which monitors the adequacy of the organisational and control structure and also carries out a committee role for internal controls and the auditing of the accounts;
- in 2019 the Risk Committee was replaced by a different energy commodity risk management and monitoring body headed by the Chief Executive Officer and the Risk Manager;
- 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, safety and environmental and corruption risks;
- the Compliance department manager, who contributes to defining and updating regulatory risk controls;
- 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 Planning and Development department manager, responsible for periodically monitoring the company's performances;
- 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 controls 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 2019 the Company carried out the annual review of the mapping of all Dolomiti Energia Group risks assessed on the basis of their regulatory, economic, financial, operational, reputational and sanctioning impact and the probability of them occurring, taking into account the controls developed by the Group to prevent/mitigate/manage such risks.

Examples of specific relevant risk scenarios include the unfavourable weather conditions, the processes for participating in major competitive procedures for concessions, the disruptions and damage to networks and plants caused by natural disasters with an impact on the local area, the community and the continuity of services, risks connected with regulatory developments, health, safety and environmental risks, privacy risks, risks connected with the inadequacy of organisational elements and human resources with an impact on the capacity to satisfy the company's commitments, risks of offences pursuant to Ital-

ian 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 the following specific controls, which it monitors at all times: the Group Code of Conduct; anti-corruption policies and measures; the environmental, diversity and human rights policies; the Organisation and Control Models pursuant to Italian Leg. Decree 231/01, the company procedures, bodies, positions, organisational functions with the relevant human resources and competences for the management and monitoring of such controls and, lastly, specific support tools such as activity plans, IT security measures and control and risk management indicators.

The aforementioned monitoring activities performed by the various company departments and the different risk control measures described make up the Internal Control System which is geared to ensuring, in line with a healthy and prudent management approach, the achievement of the strategic goals, the containment of the aforementioned risks, the effectiveness and efficiency of company processes and respect for laws and internal and external regulations. The Internal Audit department, within the context of its responsibility for verifying the completeness, adequacy, functionality and reliability of the Internal Control System, defines and implements an annual risk-based Internal Audit plan which is subject to the approval of the holding company's Board of Directors.

In terms of significant aspects relating to environmental and health and safety risks, control measures are planned and implemented by the Quality, Safety and Environment department which periodically reports to the management on these issues. Similarly, other company departments plan and carry out second-level control activities on specific aspects such as protecting the privacy of Dolomiti Energia Group stakeholders, respect for human resources policies, the implementation of IT security measures, the monitoring of compliance with the regulations on the responsibility of the company pursuant to Legislative Decree 231/01 and anti-corruption.

Conscious of the crucial role that company information and the IT systems play in achieving its strategic goals, considering the constant growth and evolution of cyber threats and aware that IT security is a continuous improvement process, the Dolomiti Energia Group continues to carry out activities and initiatives in the various technology, organisational and HR areas.

This continuously evolving process involves the adoption of technologies to prevent and safeguard against cyber attacks, organisational adjustments, the definition and review of suitable policies and procedures, continuous awareness-raising activities, and the definition of staff training plans.

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

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 - work to attain the company's objectives. The Group

Code of Conduct is approved by the Board of Directors of the Holding and is adopted by the BoD of the single subsidiaries.

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

In order to guarantee honesty and ethics when carrying out its 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 administrative liability of corporate bodies according to the offence committed. 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 permanent specific internal Supervisory Body – the Model makes it possible to prevent and/or promptly react to prevent the predicate crimes outlined by Italian Legislative Decree no. 231/2001 including, but not limited to, corporate offences, corruption offences, offences against the Public Administration and health and safety and environmental offences. 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 Leg. Decree no. 231/01 of each Group company, in both the first issue stage and with regard to subsequent updates, is checked by the respective Supervisory Body and approved by the BoD of each Group company. In 2019 the 231 Model of each Group company was updated in order to strengthen the prevention measures against the new predicate crimes introduced in Leg. Decree 231/2001, such as influence peddling.

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.

These principles are also communicated and explained during the recruitment process and subsequently in the event of updates. In 2019 all new hires and Group Executives and Managers took part in a new e-learning update course on the Group Code of Conduct, the 231 Model and anti-corruption and whistleblowing measures, as well as training sessions on specific issues.

In addition, in order to guarantee the constant updating of the Group's management and organisational model, the company documents containing the latest organisational and procedural changes were updated and published during the year following the evolution of the company's organisation and operations.

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 not only against public authorities but also against private parties. Observance of the laws and the convinced fight against corruptive conduct is clearly established in the Group Code of Conduct, is achieved in the operational practices and procedures defined and circulated through the company procedures, and is backed, promoted and monitored through a system of communication, training and constant monitoring.

Company policies for combating corruption

The main corruption prevention tool used in the Dolomiti Energia Group consists of the Organisation and Control Model pursuant to Leg. Decree no. 231/01, which 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, has decided to strengthen its prevention model with further specific 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 Leg. Decree no. 231/01 committed to the benefit or in the interest of the Company.

The organisation of the Dolomiti Energia Group is characterised on the one hand by the decentralisation of the various primary processes in specific company sectors and, on the other, by the centralisation of the support and management processes within the corporate and organisational structure of parent company Dolomiti Energia Holding with a management and coordination role over management 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 their Supervisory Bodies.

In 2019 the Group continued to spread the principles, values and codes of conduct designed to prevent acts of corruption through the organisation of a new training course on the Code of Conduct, the 231 Organisational and Control Model and the anti-corruption measures, as well as on the following process, as they are implemented in the Dolomiti Energia Group, supplied using e-learning technology. The course was held for all new hires and all Group executives and managers with the aim of strengthening and updating their knowledge of the company's regulations in this area and will be extended to all other employees in 2020.

In 2019 the Group also guaranteed the constant updating and adaptation of the 231 Model and the anti-corruption measures on the basis of organisational, regulatory and operational changes in the Group, also monitoring the adequacy and efficacy of the relative company procedures.

Managing the fight against corruption

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 with the aim 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, approved by the Board of Directors of the parent company and adopted by the Boards of Directors of the subsidiaries.

Commitments made to fighting corruption

The Dolomiti Energia Group has always placed importance on values and ethics when managing its 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 share this Anti-corruption policy with all personnel that work for the organisation or on its behalf and to make it available to the public.

During 2019, the Group also carried out another review of its anti-corruption measures

to ensure their constant alignment with the Group's best practices and organisational evolution.

Corruption prevention provisions

The main prevention protocols are: principles and rules of conduct, the budget as a tool for guidance and control, the separation of powers and activities aimed at preventing a totally autonomous position from being able to carry out a process sensitive to corruption offences; traceability and the reporting of sensitive transactions, the procedures and authorising powers of reference, specific rules and control mechanisms according to the process; the whistleblowing 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 which is shared with the Supervisory Bodies and the basis for the anti-corruption measures approved by the Boards of Directors. 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 are sales, procurement, consultancy, payments, sponsorships, recruitment, and 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 translates into tangible initiatives to reduce the socio-environmental impact of the Group's activities, for example through the production of renewable energy, the promotion of energy efficiency products and services, proximity to customers with green, 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 regard, 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, and investments and projects that combine business and social objectives.

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

In 2019 the Group created a new computer platform for the collection of data and laid the basis for a procedure to regulate the non-financial reporting process, defining relative roles, responsibilities and activities for its implementation. 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 individual data managers in all Group operational areas collect and enter the data that drives the system, and these are then viewed centrally by the team made up of the Planning and Management Control department and the Communication department which prepares the Non-Financial Disclosure in collaboration with all of the Group's departments.

In addition to reporting, the constant dialogue with stakeholders provides an indication of the effectiveness of the actions taken. The social topics pertaining to relations with the community are monitored by the Communication department and the top management, while the topics pertaining to the people that work for the Group are managed by the Human Resources department. In early 2020 the role of overseeing the sustainability issues connected with the company's operations and the interaction dynamics of the latter with all of its stakeholders was assigned to the Executive Committee which is now tasked with assisting the Board of Directors with preliminary activities, both propositional and consultative in nature, regarding all sustainability evaluations and decisions, in accordance with the principles of the Code of Conduct and the other tools that guide the Group's actions. In order to more effectively integrate the issue of sustainability in the Group's activities and strategies, during the course of the year sustainability goals were added to the new 2019-21 Business Plan, which envisages an evolution that is compatible and consistent with some of the shared development goals defined by the UN in the 2030 Agenda.

Stakeholders

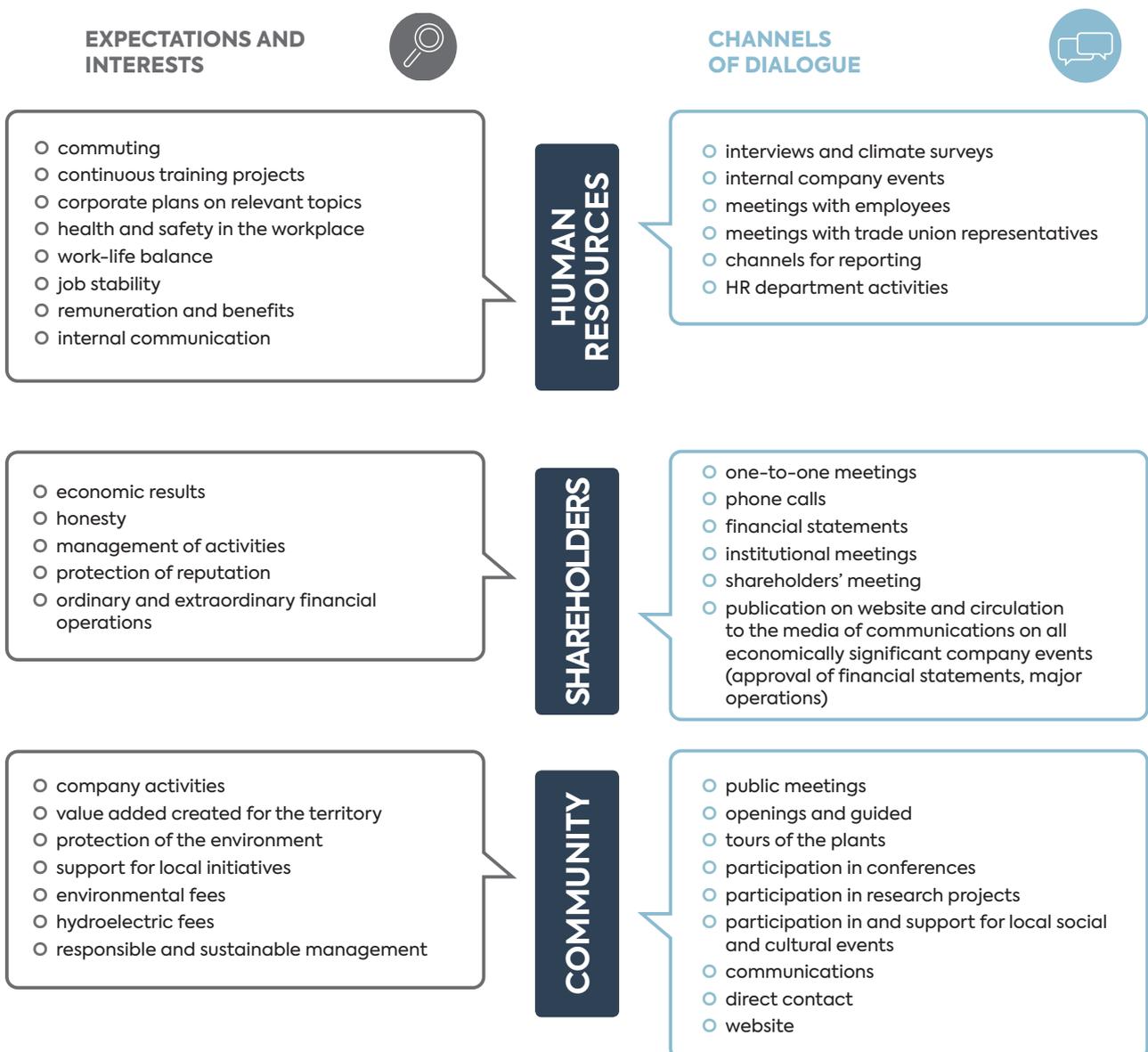
Listening to stakeholders makes it possible to prevent the risk of not promptly identifying the occurrence of potential critical issues and enables honest and transparent dialogue with internal and external stakeholders affected directly or indirectly by the **Group's** decisions which seek, as far as possible, to take account of the expectations of 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 engagement

With a varying frequency, different **communication, listening, dialogue** and **partnership** methods (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 **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. The Group corporate wellbeing survey continued in 2019 with the aim of involving employees in the definition of continuous improvement strategies. The satisfaction of the citizens of Trento with regard to the urban waste management service was subject to a survey promoted directly by the Municipality. The results of the survey were very positive and made it possible to define a series of possible improvement actions that Dolomiti Ambiente may be able to implement.



- continuity of relationship
- capital strength
- creditworthiness
- support for business growth

INVESTORS

- one-to-one interviews
- technical round tables
- plant tours
- analysis of accounting data
- finance department activities
- website
- financial statements

- quality of commercial service
- reports and complaints
- fine-tuning of Group products
- commercial transparency and honesty
- complaint management
- listening
- product sustainability
- safety of services
- compliance with regulations and legislation
- tariffs
- prices

CUSTOMERS

- agents
- correspondence
- periodic meetings
- pre-sales consultancy
- after-sales services
- meetings and information activities
- direct contacts at events and in branches
- daily monitoring of the media
- direct mailing
- call centre
- Customer Care department activities and relations

- continuity of relationship
- terms of payment
- qualification
- equal access
- treatment

SUPPLIERS

- periodic meetings
- online qualification
- e-procurement platform
- department activities and relations
- procurement

- respect for authorisation,
- environmental and safety aspects
- employment for the territory
- running of managed services
- hydroelectric fees
- environmental fees
- tax contribution
- linked industry
- investments

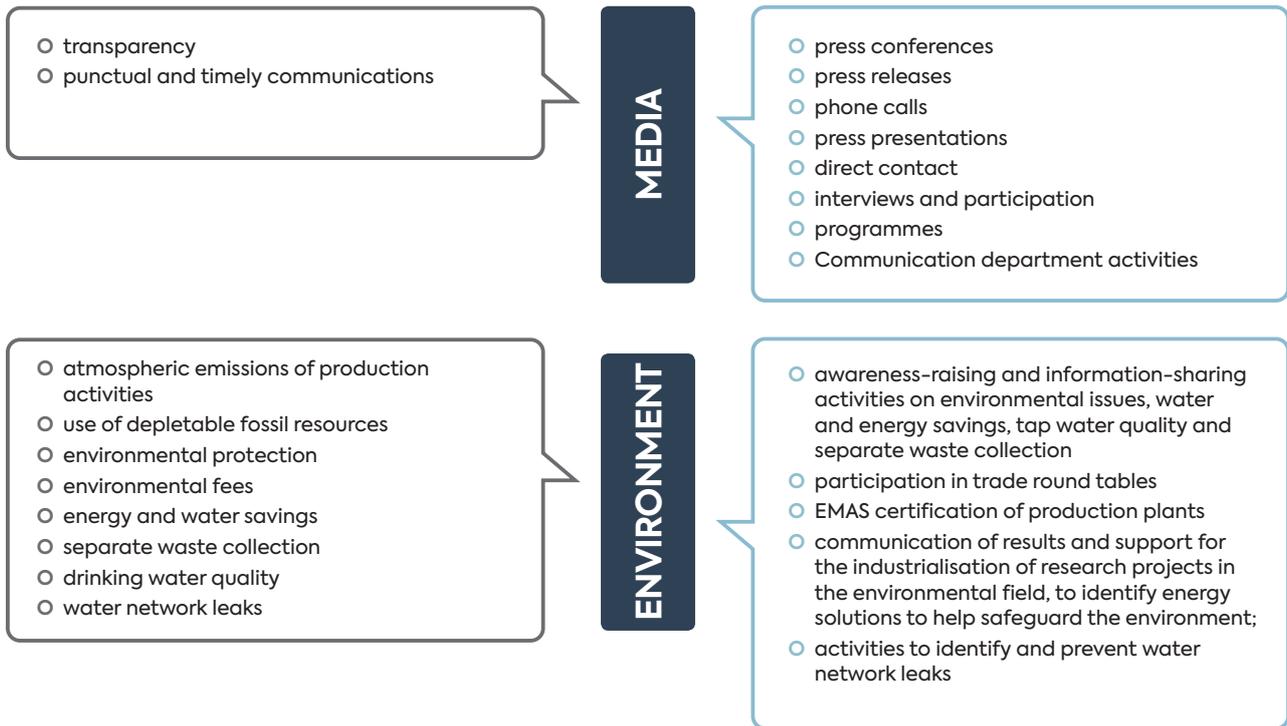
INSTITUTIONS

- technical round tables
- one-to-one meetings with authorities and institutional offices
- participation in research projects
- participation in trade association work and themed committees
- communication

- collaboration in the resolution of common problems and the promotion of sector policies
- strengthening of relations also in terms of collaboration

OTHER COMPANIES/COMPETITORS IN THE SECTOR

- participation in trade association work and themed committees
- one-to-one meetings



Analysis of priorities

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

For this reason, in 2017 the Group carried out its first materiality analysis in order to identify the most important sustainability issues for the Group and its stakeholders: those on which to focus particular attention and work on a constant basis and, at the same time, to base the contents of this document in line with the GRI Standards.

The materiality analysis was carried out using a structured evaluation process that involved the main Group departments responsible for potentially relevant non-financial issues. In particular, to begin with, aspects of potential relevance to the Group and its stakeholders were identified using energy/multiutility sector benchmark analyses, internal information sources and studies connected with the world of sustainability. These topics were then closely analysed with the managers of 17 different areas/departments in order to determine their relevance. As spokespersons for the global vision of the Dolomiti Energia Group's processes and activities, the internal representatives evaluated the individual issues from both the point of view of the company and its stakeholders.

The Group also updated its materiality analysis in 2019 through the performance of benchmarking and media search activities as well as following consultation with the new company management which gave its assessment of the relevance of the material topics identified according to various criteria: alignment with company strategy, economic and environmental impact, reputational risks and impacts, consistency with internal policies, commitments undertaken and the Code of Conduct.

This analysis and assessment process pinpointed 29 topics with 22 of these considered to be more rele-

vant and added to the materiality matrix. At the same time, three pre-conditions underlying the sustainability model were identified: the creation of sustainable economic value over time; the adoption of an effective and transparent governance system to support the business; constant attention on the issues of legal and regulatory compliance.

Compared with the list of material topics published in the 2018 Non-Financial Disclosure, the results of the benchmarking activities and meetings with the top management led to the reintroduction of the topic “Promotion of sustainability criteria in governance and in relations with the financial community”, which was the subject of specific actions during the financial year connected with the definition of the 2020–2022 Business Plan and the assignment of sustainability responsibilities to the Executive Committee.

The result is the below materiality matrix which identifies the topics of greatest relevance, those subsequently 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*
- Combating 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, work-life balance and employment protection*
- Quality and costs of the waste collection service and urban embellishment*
- Innovative and efficient production and distribution management
- Support to the Community and to the Non-profit Sector*
- Selection, management and control of suppliers and contractors according to fairness, transparency and social and environmental sustainability criteria*
- Transparent, clear and honest communication and marketing practices*
- Staff training and development*
- Raising awareness on the sustainable use of resources*
- Biodiversity and protection of natural assets*
- Promotion of sustainability criteria in governance and relations with the financial community*
- Purification of wastewater
- Protection of human rights and workers' rights
- Diversity, equal opportunities and inclusion
- Internal dialogue and communication
- Trade union relations
- Performance Management and remuneration of personnel

* Tangible topics identified as significant and represented in the matrix

Materiality matrix



- | | | |
|--|--|---|
| <p>1 Ethics and integrity in managing the business</p> <p>2 Corporate welfare and health and safety in the workplace</p> <p>3 Management of emergencies and business continuity</p> <p>4 Efficient and sustainable use of water</p> <p>5 Fight against corruption</p> <p>6 Accessibility, efficiency and reliability of the service</p> <p>7 Innovation, quality, safety of the service and listening to and satisfying the customer</p> | <p>8 Reduction of energy consumption and greenhouse gas emissions</p> <p>9 Mitigation of exposure to risks and development of business opportunities</p> <p>10 Technological innovation, energy efficiency, renewable energies and district heatin</p> <p>11 Reduction of waste and adoption of responsible disposal methods</p> <p>12 Operations deep-rooted throughout the territory</p> <p>13 Relations with the community and local institutions</p> <p>14 Wellbeing, conciliation between lifestyle and work and protection of employment</p> | <p>15 Quality and costs of the waste collection service and urban embellishment</p> <p>16 Support to the Community and to the Tertiary Sector</p> <p>17 Selection, management and control of suppliers according to fairness, transparency and social and environmental sustainability criteria</p> <p>18 Transparent, clear and honest communication and marketing practices</p> <p>19 Personnel training and development</p> <p>20 Personell training and development</p> <p>21 Raising awareness on sustainable use of resources</p> <p>22 Biodiversity and protection of natural assets</p> |
|--|--|---|

Sustainability goals 2020-2022



CLEAN WATER AND SANITATION

Ensure availability of drinking water, guarantee safety and sanitation, combat leaks, guarantee controls along the supply chain

- Strengthen water leak detection service;
- Launch mass substitution of water meters;
- Installation of remote controlled sensors to monitor the quality of water in the water networks;
- Improve efficiency of sewage networks;
- Identify new water sources to combat climate change.



AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY

Ensure access to energy, guaranteeing its continuity and reliability and improving infrastructure for safer and more resilient networks

- Develop the commercial web platform to promote range of green products and services;
- Gradual introduction of second-generation smart meters;
- Extend gas distribution networks;
- Stardust project;
- Replace unprotected lines with cables and undergrounding of electricity distribution grid



DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH

Promote a safe workplace, the ongoing training, updating and qualification of employees, welfare initiatives

- Work-related stress risk assessment;
- Continue to reduce the risk of accidents through behaviour-based safety projects;
- Consolidation of employee welfare initiatives.



GENDER EQUALITY

Develop an inclusive corporate culture aimed at promoting diversity

- Extension of the Family Audit project to other Group companies;
- Combat all forms of discrimination in the Group;
- Promote a corporate culture that respects gender differences;



INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE

Pursue policies and actions to support the local economic fabric and the development of infrastructure

- Support the development of fibre optic infrastructure
- Digitalisation of commercial processes
- Increase investments in plants and distribution networks, including digitalisation, to improve the quality and continuity of the service and the resilience of the infrastructure;
- Digitalisation of operational staff management (e.g. WFM project).

**Gruppo
Dolomiti
energia**



SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

Plan measures to combat climate change risks, reduce the environmental impact of cities, select socially responsible suppliers

- Develop charging infrastructure for e-mobility;
- Intensify partnerships with universities, schools and research institutes for shared development with communities;
- Consolidate Hydrotour project;
- Strengthen environmental awareness activities and promotion of circular economy;
- Strengthen sustainability criteria in the selection of suppliers;
- Increase the number of lighting point installations managed for the public lighting efficiency service;



RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

Monitor and manage the waste cycle, promote a culture based on the reduction of production through prevention, sorting, recycling and reuse.

- Increase the number of electric vehicles in the company fleet;
- Introduce a Group sustainability policy;
- Mass distribution of bins for the collection of used domestic oil and promotion of initiatives for the recycling of personal sanitary towels;
- Strengthen the transparent reporting of sustainability goals and initiatives;



CLIMATE ACTION

Increase the energy efficiency of the Group and promote its products and services, pursue policies and actions to reduce climate-altering emissions

- Increase generation of renewable energy;
- Promote the development of plants for the production of biomethane from waste;
- Improve the efficiency of company site energy performances;
- Revamp Rovereto cogeneration power plant;
- Incentivise the use of network water to promote more sustainable behaviours



LIFE BELOW WATER

Manage and protect water-related ecosystems to limit negative impacts

- Continue to prepare the technical elements required to further mitigate environmental impacts ahead of participation in tenders for the renewal of concessions for the major hydroelectric power sources;

A large pile of cut logs, stacked neatly, sits in a snowy forest. The logs are dark and contrast with the white snow. In the background, there are bare trees and evergreens, some covered in snow. The overall scene is a winter forest setting.

Sustainable products and services

We supply families and companies with the services they need for their everyday lives: energy, gas, water, heating, air conditioning, clean cities.

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

Products and services



The **Dolomiti Energia Group** is active right throughout the electricity supply chain with its electricity production, distribution and sales activities. The electricity sector represents an important share of the Group's total turnover. Our customers consist of the **citizens** (household customers) and companies (business customers) of the Province of Trento where the Group is leader in the distribution of **energy and gas**, and from all over Italy for the sale of electricity and gas and energy efficiency services and products. 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 businesses in Rovereto and Trento, and is active with the water supply service in 10 municipalities in Trentino, most of which located in the Val dell'Adige.

The Dolomiti Energia Group's most important stakeholders are its customers. Understanding their **expectations**, offering punctual and innovative services, supplying them to as many people as possible under favourable conditions, strengthening their communication and facilitating their accessibility are social responsibility objectives that the Group undertakes to achieve through concrete initiatives.

Electricity production

The total net energy produced by the Group through its hydroelectric power plants, cogeneration facilities, photovoltaic power plants and the turbogas plant at **Ponti sul Mincio** totalled 3,631 GWh (3,705 GWh in 2018). Hydroelectric production for 2019 came to 97.3% of the total (96% in 2018).

HYDROELECTRIC PRODUCTION

The Group develops its production capacity in the field of **hydroelectric energy** with hydroelectric plants it manages directly. This energy is generated by **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.

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 greater environmental impact.

Installed capacity (power in MW)*

	2019	2018	2017
hydroelectric power	1,453.05*	1,316.12	1,314.91

* The installed hydroelectric power figure for 2019 includes Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Holding and Sf Energy, and is not comparable with the figures in previous years due to the variation in the scope under consideration. * The 2017-2018 variation is due to a technical update of the capacities.

The data relative to Dolomiti Edison Energy is not shown as Edison is responsible for the operational management of the plants.

Energy generated (GWh)*

	2019	2018	2017
hydroelectric power	3,533	3,563	2,213

* The companies SF Energy and Dolomiti Edison Energy were included when calculating the quantity of hydroelectric energy generated but, unless otherwise specified, are excluded from the scope of the Dolomiti Energia Group's consolidated financial statements and the 2019 Non-Financial Disclosure.

THERMOELECTRIC POWER PRODUCTION

The Group operates in this field through the combined cycle **gas turbine** plant in Ponti sul Mincio, in which it holds a **5%** stake.

Total installed thermoelectric capacity

	power MW
Ponti sul Mincio power plant* (total installed capacity)	380

* The Group holds 5% of the share capital

Total thermoelectric energy generated (GWh)

	2019	2018	2017
Ponti sul Mincio power plant (5% shareholding)	51	38.6	58.9

COGENERATION

The Group operates in this field through the company **Novareti** with the gas turbine and power-driven cogeneration plants in Rovereto and the "Le Alberi" 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 used for the **district heating** of town buildings and partly to supply 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 the recovery of heat from exhaust fumes and coolants. Moreover, cogeneration and trigeneration - associated with district heating and district cooling - reduce air pollution in the city, allowing for the elimination of many poorly maintained sources of harmful emissions such as the boilers used to heat apartment blocks and individual homes.

Installed capacity

Cogeneration	Electric power MW	Thermal power MWt	Cooling MWt
Total	20.26	104.25	7.39

Energy generated by cogeneration (GWh)

	2019	2018	2017
Steam produced	30.7	65.6	74.8
Heating and cooling	67.7	66.9	70.5
Electricity production	45.9	103.4	116.4

PHOTOVOLTAIC

Photovoltaic plants generate electricity using solar radiation and have practically zero environmental impact. The Group produces **energy** in this field through the photovoltaic plants at the Rovereto and Trento sites and facilities. Through the company Dolomiti Energia Solutions it also builds turnkey **high energy efficiency** plants and photovoltaic plants throughout Italy for energy **requalification** and savings.

installed capacity

	Power kW
Total	624.5

energy generated (GWh)

	2019	2018	2017
Total	0.6	0.5	0.5

Electricity distribution

Through its subsidiary SET Distribuzione, the Group is the leading **energy distribution business** in the Trentino area. It carries out network management and electricity distribution activities in around 160 municipalities in Trentino. The **electricity distribution** network, which includes substations, overhead lines, underground lines and local electrical enclosures, has sections of low and medium voltage.

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

		2019	2018	2017
Medium voltage	km	3,469	3,418	3,296
<i>of which</i>				
Not underground	km	1,240		
Underground	km	2,229		
Low voltage	km	8,633	8,501	7,464
<i>of which</i>				
Not underground	km	850		
Underground	km	7,783		
TOTAL	km	12,102	11,919	10,760

Customers connected to the electricity distribution network

		2019	2018	2017
Total Customers (medium and low voltage)	no.	331,843	329,734	310,868

Gas distribution

In 2019 the **Dolomiti Energia Group**, through its subsidiary Novareti, distributed 294.8 million cubic metres of gas (287.6 million cubic metres of gas in 2018) to over 158,000 private users and businesses (over **157,000** users in 2018) in the provinces of Trento, Verona and Bolzano, through a distribution network present in 89 municipalities in the province of Trento, in the Val dell'Adige, in Valsugana and Tesino, in Valle di Non, in Valle dei Laghi, on the plateau of Paganella, in the valleys of Cembra, Fiemme and Fassa, on the plateaus of Folgaria, Lavarone and Luserna, and in the Municipality of Cavalese. It also manages gas distribution 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 national authority ARERA. Together with its **remote control system**, technologically advanced distribution network and improved ability to intervene at short notice, this activity ensures that the network managed by the Group has very few leaks on the whole, and fewer than the national average.

Number of customers connected to the gas distribution network

		2019	2018	2017
Total customers	no.	158,435	157,348	156,183

Length of gas distribution network

		2019	2018	2017
Total network	km	2,415	2,376	2,369

LIQUEFIED NATURAL GAS

Through Dolomiti GNL, the Group began operating in the areas of 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, as well as 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. This solution offers numerous benefits in terms of both energy savings and the environment. LNG is the cleanest and most eco-friendly of the fossil fuels. Compared to traditional technologies, producing the same amount 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 built-up areas rather than many small LPG tanks or domestic cylinders will make it possible to optimise yield and energy efficiency, but above all guarantee high standards in terms of safety management. In fact, the plants install remote control systems so operations can be monitored at all times. During the year the Group opened a new LNG plant at a food business in Fivavè.

Heat, steam and cooling distribution

The distribution of heat along the 29 km district heating network satisfies the energy needs in Rovereto and the innovative “Le Albero” 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 2019, 30.7 GWh of steam and 67.7 GWh of heat and cooling were generated, while 45.9 GWh of electricity were produced. The previous year’s figures were 65.6 GWh, 66.9 GWh and 103.4 GWh, respectively.

number of customers connected to the district heating distribution network

		2019	2018	2017
Total customers	no.	209	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 the sewage networks that serve almost 78,000 users (over 200,000 inhabitants) in 10 municipalities in Trentino, most of which located in the Val dell’Adige. The integrated water supply system distributed 30 million cubic metres of water along 1,138 km of fully geolocalised network managed by Novareti (29.9 million in 2018). The managed water supply systems are supplied both by withdrawal from surface sources and from groundwater (via wells or drain off tunnels). Considering all the municipalities managed, water collected from sources makes up about 70% and groundwater approximately 30%. The collection and distribution of water is remote controlled by a 24-hour system that monitors the functioning of the networks and plants.

Water cycle customers

		2019	2018	2017
domestic uses	no.	65,500	66,690	69,301
other uses	no.	9,505	9,656	10,100
other supplies	no.	2,638	2,625	2,658
TOTAL		77,643	78,971	82,059

Length of water supply system network

		2019	2018	2017
Trento	km	681	681	677
Rovereto	km	174	172	172
Other municipalities	km	284*	362	422
TOTAL	km	1,139	1,215	1,271

*This figure has fallen since 2018 as, since 2019, Novareti no longer manages the network in the municipalities of Albiano and Grigno

Municipal Sanitation

Municipal waste collection and the **cleaning** of paved public areas (excluding parks and green areas) is managed by subsidiary Dolomiti Ambiente 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 served is 86,303 residents (85,621 in 2018). The company implements **initiatives to monitor** and control the quality of the deposited waste, providing detailed feedback to interested customers whenever possible in order to foster an improvement in the **quality of sorted waste**.

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

- **Door-to-door collection** of municipal waste, for domestic and non-domestic users;
- **Collection centres** where all forms of municipal waste, including hazardous waste, can be taken;
- **Home collection** of bulky waste by phone call;
- **Home collection** of green 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.

Meanwhile, the **special waste collection, transport and treatment services** are mainly targeted at artisan and commercial businesses.

During 2019, 73,234 tonnes of urban waste was collected, an increase compared with the 72,682 tonnes collected in 2018.

81.65% of waste was collected separately in Trento (80.8% in 2018) and 78.85% in Rovereto (78.7% in 2018). This percentage is calculated net of the amount of waste collected 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)

	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	COLLECTED IN ROVERETO			COLLECTED IN TRENTO		
Paper and cardboard	2,749	2,770	2,712	9,113	9,348	9,211
Glass	1,436	1,383	1,301	4,744	4,697	4,477
Green waste	1,202	1,186	1,167	3,294	2,953	2,953
Organic waste	4,281	4,224	4,005	14,401	14,283	13,663
Metal packaging	-	-	-	18	14	9
Multi-material *	1,542	1,538	1,480	5,147	5,275	5,155
Bulky objects	626	530	424	1,378	1,509	1,388
Wood	938	800	678	2,419	2,287	2,163
Inert	1,060	923	714	2,505	2,425	2,283
Electronic	305	308	270	788	754	727
Metal	240	206	187	697	663	636
Other (Batteries, medicines, etc. **)	121	119	137	365	371	500 ***
Used clothing	132	77	65	448	388	336
Residual	3,129	3,133	3,036	8,495	8,798	8,284 ***
Sweeping	562	530	584	1,101	1,191	895
TOTAL	18,322	17,726	16,760***	54,911	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 2018 is due to the rounding up/down of the values.

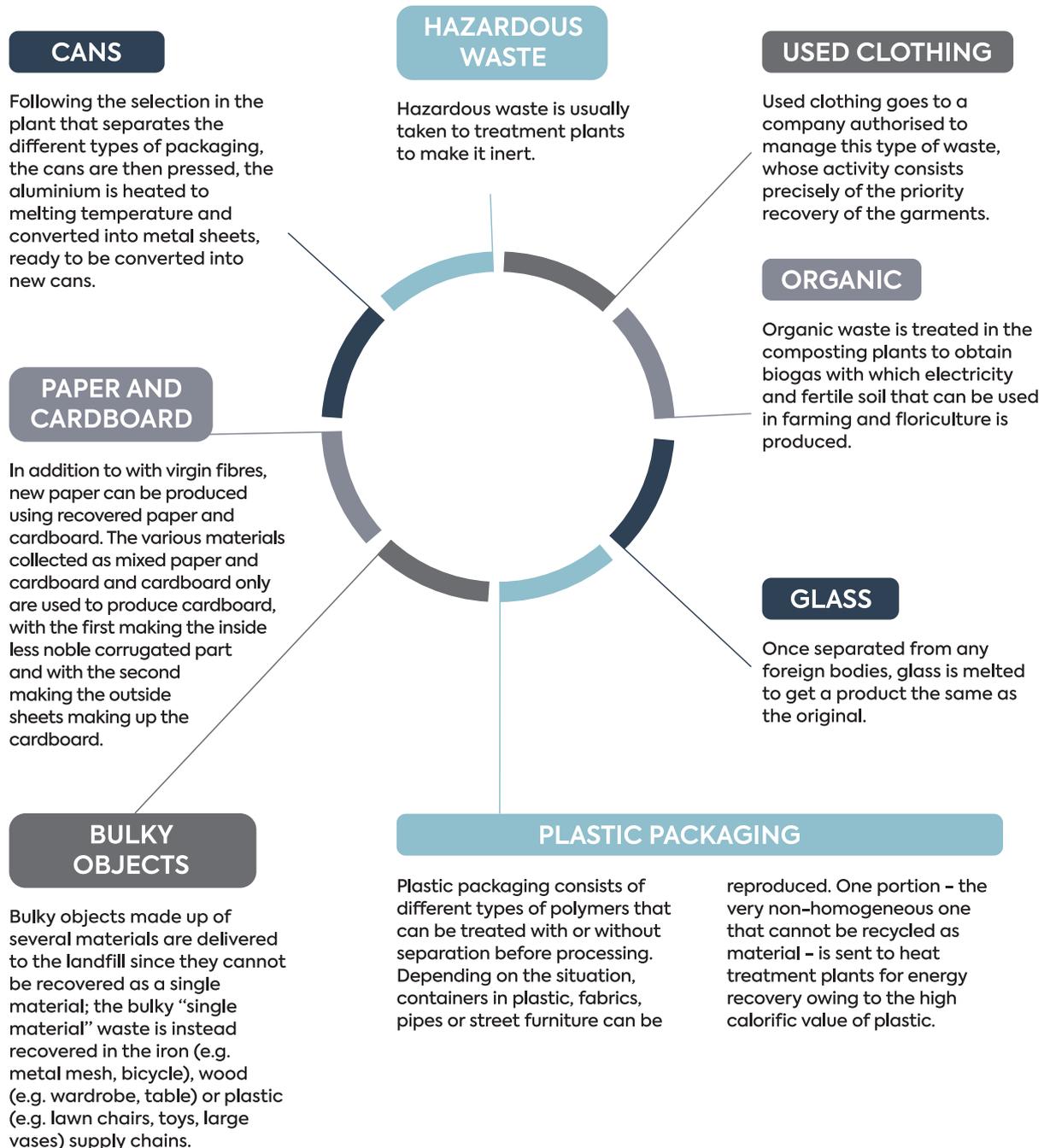
kg per capita in Trento and Rovereto

	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	KG PER CAPITA ROVERETO			KG PER CAPITA TRENTO		
Paper and cardboard	67.5	68.3	67.7	75.2	77.4	76.7
Glass	35.3	34.1	32.5	39.1	38.9	37.3
Green waste	29.5	29.3	29.1	27.2	24.5	24.6
Organic waste	105.1	104.2	100.0	118.8	118.3	113.8
Metal packaging	0.0	-	-	0.2	0.1	0.1
Multi-material *	37.9	37.9	36.9	42.5	43.7	42.9
Bulky objects	15.4	13.1	10.6	11.4	12.5	11.6
Wood	23.0	19.7	16.9	20.0	18.9	18.0
Inert	26.0	22.8	17.8	20.7	20.1	19.0
Electronic	7.5	7.6	6.7	6.5	6.2	6.1
Metal	5.9	5.1	4.7	5.8	5.5	5.3
Other (Batteries, medicines, etc. **)	3.0	2.9	3.4	3.0	3.1	4.2
Used clothing	3.3	1.9	1.6	3.7	3.2	2.8
Residual	76.8	77.3	75.8	70.1	72.9	69.0
Sweeping	13.8	13.1	14.6	9.1	9.9	7.5
TOTAL	449.7	437.3	418.3	453.0	456.2	438.9

* includes CER 200139 plastic and plastic packaging

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

WHAT BECOMES OF SEPARATED WASTE?



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 for whom 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 for the environmental controls of many entities, professionals and companies that today make up a significant portion of its customers.

Overall, during the year 19,729 samples were examined (18,450 in 2018), 61.7% of which for third parties (54.4% in 2018). The Dolomiti Energia Group laboratory operates with an analysis process quality management system compliant with the provisions of the European **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** standard which requires compliances with specific and strict quality and organisational standards.

Sale of energy and gas

The Group **sells** energy, gas, services and energy efficiency products to free market customers all over Italy through trading company **Dolomiti Energia**. It operates under the Trenta brand on the enhanced protection service market. Compared with the previous year, the overall number of energy and gas customers rose to over 668,000 (627,000 in 2018).

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 consistent and sustainable long-term development of its business, so as to provide an active, direct and informed 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 sales 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 respect regulations, and both technical and legal standards, to keep customer data confidential, and aim for continuous improvement of the performance of the Integrated Quality, Environment, Health, and Safety Management System, that is 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. Some of these objectives are constant performance growth to achieve customer satisfaction, and the pursuit of the best available technologies to protect the environment, and the health and safety of our workforce, to reduce accidents. Further objectives include improving customer loyalty and acquiring new clients, thanks to commercial offers that are convenient and competitive and also clear and transparent so that customers are fully aware of all aspects when they sign. Such guidelines also imply constantly monitoring the

market, to address its requirements and expectations, analysing our main competitors in the industry, and promoting the use of energy from renewable sources and methods that improve energy efficiency and lead to savings.

In its relations with clients and users and more in general with the community, two stakeholders that are one and the same, the Group has identified certain operating and strategic risk factors, the effects of which must be taken into consideration also in reputational terms: the quality of drinking water, clean energy and gas, the continuity of distribution services, the fairness 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 those who provide customer services.

Sustainable offers

The Group's sales company offers diversified energy products and tariff plans, suitable to satisfy the requirements of different kinds of households 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 online support desk, the apps, an advantage card, bonuses of various kinds, call centre services, email invoices, monthly invoicing on the bases of real consumption foregoing estimates.

The Group has always stood by its customers and to improve access to electricity and keep it accessible even amongst customers who are particularly disadvantaged, it applies discounts on bills by means of the social bonus, in accordance with **ARERA**'s provisions.

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 promotes and/or participates with its experts in meetings and events. For customers that are more concerned about environmental issues it offers gas supplies that are **"100% CO2 free"** and energy produced exclusively from renewable sources as **"100% clean energy"**, a certified brand that guarantees the nature and the origin of the energy consumed, or offers that are linked to the sale of highly energy-efficient products such as LED light bulbs. **DOLOMITI ENERGIA LED** is an offer addressed to the deregulated market that includes a supply of high-efficiency LED light bulbs that customers can pay for in instalments directly in their electricity bill, so that with a very limited investment, they can use much less energy and thus lower their energy bills.

A specific commercial proposal addresses very large households. For business client supplies and major consumers, the retail companies offer personalized 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

In order to better respond to the changing business environment, which today requires an increasingly high level of customer care

and service, Dolomiti Energia continued in 2019 to optimize its caring activities in order to better understand and meet the needs of each type of customer, but also to intercept potential actions for con-

tinuous improvement. This is complemented by a management that focuses on involving people and continuously sharing objectives and results, and by an extensive training programme for all operators. The customers can refer to toll-free numbers that are constantly improved in terms of the quality of service offered and the capacity to provide answers capable of satisfying commercial or information requirements, enabling access directly from home to the same services provided at the local branches. 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 deregulated market business customers, to provide an ever more rounded and specialist service. The telephone is still a very important point of contact that is highly appreciated by our customers considering that the Dolomiti Energia toll-free numbers answer thousands of calls every month.

The Group has 10 customer offices open throughout the provincial districts (Trento, Rovereto, Mezzolombardo, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Panchià, Tione di Trento, Arco, Cles, Riva del Garda) with opening hours designed to enable customers to access to services outside working hours.

On some days of the week the offices in Rovereto and Trento are open to the public also in the afternoon, with no break. For those who prefer to manage their contracts online they can always refer to the online customer service available at www.dolomitienergia.it. For customers with VAT numbers there are also other special opening hours.

During the year, online customer services have been improved to enable customers to deal with procedures 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 customers to check the energy consumption of their utilities, check invoices and forward their meter readings, as well as a text message warning service. The service, which is completely free, enables customers to be promptly updated on the status 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 2019, the Group expanded its range of energy efficiency services for its customers throughout Italy 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 2019 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 2019.

The services offered during 2019 by Dolomiti Energia as part of its energy efficiency package are:

FOR COMPANIES

Puro 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 Puro Led services chosen by our customers in 2019 will help our customers avoid 6,147 tonnes/year of CO2 (compared to 738 in 2018), thanks to the savings on their energy consumption.*

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, stabilize the current voltage, extend the average life of electrical appliances and monitor the supervision and operation of the client's system.

The energy efficiency measures carried out in 2019 made it possible to avoid 6,178 tonnes of CO2/year thanks to energy consumption savings.*

Energy audits and monitoring

The monitoring service offered by Dolomiti Energia provides accurate measurements of all electricity quantities, in order to keep the company's energy performance under control.

Thanks to the energy audit companies can identify real solutions to implement to improve their energy efficiency.

Electric car charging stations

The Group offers its customers 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.

The Naturalmente Sostenibile 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.

* Data calculated according to ISPRA indications

- 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 of 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 provides economic benefits for customers, respect for the environment, and the implementation of social projects to help people with disabilities. Thanks to the contracts implemented, during 2019 more initiatives have been financed designed to lead people with disabilities towards independent living solutions.

Thanks to this initiative, over the years it has been possible to avoid the emission into the atmosphere of 31,093 tonnes of CO₂, equal to the amount absorbed by 18,385 trees.*

* Data calculated according to ISPRA indications

Etika customers can check the energy efficiency of their home through the **Casa Virtuosa** 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.

During the year, Team Etika easy continued its activities to make Etika deregulated market offers easier to access. 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.

At 31 December 2019, the cumulative fund-raising associated with the signing of Etika contracts (for which Dolomiti Energia disburses Euro 10.00/active contract each year to the Etika Solidarity Fund) amounted to Euro 1,196,500.00. The funds made it possible to support ten inclusive living projects involving seven social cooperatives and dozens of people with disabilities. During the year Sinergika was launched, an initiative with the same mechanism as Etika but targeted at customers outside Trentino.

By supplying 100% green energy in its offers, Dolomiti Energia will offset 3,515,062,452 GO certificates for 2019, which will avoid the emission of 1,118,493 tonnes of CO₂ into the atmosphere (1,074,350 tonnes in 2018).

Listening to customers and customer 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 customers. 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

* Data calculated according to ISPRA indications

possible improvements.

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

During 2019, a set of actions was also implemented directly at the branch offices to gauge the customer satisfaction, and the degree of service satisfaction, suggestions and requests was collected.

During the year, the sales company Dolomiti Energia was the best sales company in a survey conducted by Altroconsumo throughout Italy, testifying to the commitment and work done to continue to improve the service level for its customers.

During the year, 58 non-conformities were recorded relating to the various Group companies in terms of quality, safety and the environment as a result of internal/external audits, feedback from stakeholders and supervisory bodies. In addition to these, there is a report on a cogeneration plant resulting from the activation of an administrative procedure following environmental assessments closed during 2019. There were no cases of non-compliance with regulations or voluntary regulations concerning the information and the labelling of products/services. All the findings were handled by the appropriate internal bodies and offices.

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, the Group has organized the management of certain company processes according to specific and internationally acknowledged standards:

- Quality management system certified under UNI EN ISO 9001:2015 and Environmental Management System certified under **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 **UNI CEI EN ISO/ IEC 17025:2018** international standard on the technical and management quality of the chemical and microbiological tests performed in Dolomiti Energia Holding's Analysis Laboratory;
- Environmental Management system certification **UNI EN ISO 14001:2015** for the electrical and thermal cogeneration plant operated by Novareti in Rovereto;
- Certification under the UNI EN ISO 9001:2015 and **UNI EN ISO 14001:2015** of the Integrated Quality/Environment Management System for the design and management of Novareti's natural gas distribution systems;
- Implementation throughout the Dolomiti Energia Group companies of occupational health and safety management systems based on the **BS OHSAS 18001:2007 standard**;
- Certification under the **UNI EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007/UNI ISO 45001:2018** international standards and **EMAS** registration for the Integrated Environment/Safety Management System for the hydroelectric energy production by Hydro Dolomiti Energia and Dolomiti Edison Energy;
- Certification under the UNI EN ISO 9001:2015 and **UNI EN ISO 14001:2015** international standards and **EMAS** registration for the Integrated Quality/Environment management system for the waste collection system used in Trento and Rovereto and operated by Dolomiti Ambiente;
- Certification under the UNI EN ISO 9001:2015 international standard of the Quality Management System for the design, management and development of photovoltaic plants and public lighting and for the development and provision of energy services operated by Dolomiti Energia Solutions;

- Certification under the UNI CEI 11352:2014 standard of the provision of energy services (ESCO) by Dolomiti Energia Solutions;

Furthermore, **SET Distribuzione SpA** and **Dolomiti Ambiente Srl** are continuing a process on occupational safety based on behaviour-based safety training.

The Dolomiti Energia sales company has obtained 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. This initiative will be extended to other companies of the Group.

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 around 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.

SET Distribuzione has reached its goal of constantly reducing the duration of interruptions thanks to targeted and continuous investments in its distribution networks and its remote control and management systems that enable it 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 its service area 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. Once again in 2019 SET Distribuzione was able to benefit from the economic incentives provided by ARERA in relation to the quality of the service it provided in the management of operations and this year SET Distribuzione also led the ranking drawn up by the regulatory authority. The electricity distribution network recorded a loss percentage of 2.38% in 2019, a figure that indicates an efficient network (the figure of 2.37% declared in the 2018 NFD is not comparable with the current figure since the network scope has changed: the Sant'Orsola and Molveno networks were added in 2019).

With regard to commercial quality, in 2019 SET Distribuzione provided 34,000 services (more than 35,000 in 2018) and in 99.8% of the instances (99.8% in 2018) met the standard execution times set by the regulatory authority for the various services (quotes and simple works on low voltage grids, activations and deactivations of meters, replacement of faulty meters, etc.).

Service interruption frequency index:

Average annual number of interruptions for LV customers due to long interruptions without warning

	2019	2019 ARERA objective	2018	2018 ARERA objective	2017	2017 ARERA objective
low concentration context	1.9	4.3	1.78	4.3	1.4	4.3
medium concentration context	0.9	2.3	0.7	2.3	0.7	2.3
high concentration context	0.3	1.2	0.2	1.2	0.4	1.2

Service interruption average duration index:

Average annual minutes of interruptions for LV customers due to long interruptions without warning

	2019	2019 ARERA objective	2018*	2018 ARERA objective	2017	2017 ARERA objective
low concentration context	30.0	68.0	33.9	68	20	68
medium concentration context	17.1	45.0	16.4	45	12	45
high concentration context	8.0	28.0	5.9	28	9	28

* The worsening of the indicators in some areas is due to a particularly severe weather event that occurred between 29 October and 4 November 2018

The Group systematically searches for leaks and performs maintenance along the gas distribution network in compliance with the standards of the ARERA directive. Together with the remote control system, a technologically advanced distribution network, and an enhanced quick intervention capability, this activity ensures that the network that the Group operates has very few leaks on the whole, and fewer than the Italian 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 services performed within standard timeframes, for the purposes of service quality parameters, achieved during the year was 99.89% (99.85% in 2018).

For the water service, interruptions can be caused by force majeure events, malfunctions, programmed maintenance and maintenance needed to ensure the correct operation of the systems and to ensure 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 response service is at hand 24 hours, 7 days 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 of 2 hours will be on site to assess how to solve failures, water shortages or any other situation that could involve a risk to the health of citizens. For the sewerage service, the maximum time that can pass between the fault being reported and the start of remedial work is 8 hours.

In order to ensure 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 check the static conditions of the sewerage network. The drinking

water supply is constantly monitored to verify the network's main 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 the 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, organized groups and citizens. Once again in 2019, 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 specialized 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.

In autumn 2019 on the anniversary of the launch of the Hydrotour project, schools in the province of Trento of all levels were given the opportunity to tour the facilities free of charge. The initiative was highly appreciated by the thousands of students that visited.



Suppliers and the communities

52.5%

Percentage of expenditure
on local suppliers for
purchasing goods and
services

(52.2% in 2018)

100%

Supply contracts
with clauses concerning
compliance with the Code
of Conduct or
anti-corruption policy

(100% in 2018)

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. The department manages and configures the main processes according to the principles of affordability, effectiveness, impartiality, equal treatment, transparency, proportionality, publicity, environmental protection and energy efficiency. The Group's procurement acts upon requests of the individual corporate departments and in line with the reference budget of each, with the related organisational 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 prevent the risks linked to the company's business, protect the environment and occupational health and safety, and put in place organic measures to minimize environmental impact.

Suppliers are given fair remuneration, certainty of payment and compliance with payment times, in exchange for their commitment to ever-increasing quality and efficiency.

Businesses remain in the Register of Qualified Suppliers subject to checking that they maintain the minimum requirements and to the results of audits and Vendor Rating activities of the services they offer in execution of any contracts awarded to them.

In supplier relations, the Group's employees are required to: not exclude any supplier that meets the requirements from competing, adopting objective and transparent evaluation criteria in the selection process, to comply with the terms of the contract and to maintain clear and correct relations with the public officials in charge and with private counterparts, avoiding any behaviour that could impair the other party's freedom of judgement; they must also carefully file all the documentation of the entire selection and purchase procedure so as to enable the reconstruction of each transaction.

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.

The Procurement department carried out assessments and self-audits again in 2019, specifically:

- internal customer satisfaction surveys and analyses of non-compliances during the period;
- summary of new regulations.

During 2019, the new e-procurement system was implemented and all management and operating procedures related to the purchasing process were updated.

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 Conduct, while the risk management measures set out in 231 Model are backed by the detailed procedures adopted. Throughout all the main phases of the relationship with suppliers, the Group adopts e-procurement tools to facilitate easy and fair access to the Group's procurement requirements by the businesses concerned and to promote transparency, traceability and the lowest possible operating cost for the preparation of offers. The use of an electronic platform that was entirely upgraded in 2019 provides the certainty of using standardised procedures, also adopted to implement current regulations on the matter, the Code of Conduct 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.

During 2019, new qualification systems were implemented for the supply of natural gas meters and for inbound telephone services, while the qualification of new suppliers continued, particularly in the sectors of distribution network construction, ICT services and professional services.

Procurements concerning the award of critical activities such as the provision of electrical materials and equipment, work contracts and services in the gas and electricity distribution, hydropower generation, and IT sectors are partly governed by the current Procurement Code, which recommends the inclusion of sustainability criteria in tenders based on 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.

When preparing contracts, the Group requires its suppliers to comply with certain social aspects (working conditions/health security), in particular where the use of external labour and environmental management is significant, which for some categories are necessary right from the qualification phase. In particular, with regard to the assessment of suppliers based on environmental criteria, in 2019 the Group began a mapping activity asking 100% of qualified suppliers if they were certified, including environmental certifications. In addition, 100% of suppliers are required to declare whether they prepare reporting tools on environmental topics such as non-financial disclosures or sustainability reports. The percentage of expenditure allocated to local suppliers based in the province of Trento was **52.5%** (52% in 2018) of the suppliers of raw materials and services of all the Group companies amounting to Euro 1.15 billion (in 2018 over Euro 1.1 billion). The prevalence of Italian 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.

Likewise, the percentage of expenditure destined to European suppliers outside Italy is **1.8%** (0.3% in 2018), amounting to more than Euro 38 million (Euro 6 million in 2018). The figures do not take into account occasional service providers, tour guides, rents and licenses. It also does not include the purchase of raw materials outside the **European Community**.

PROTECTING SAFETY

Given the substantial reliance on external manpower in its procurement of works, services and supplies to maintain networks and plants that are critical for the continuity of the services provided and for the impact on safety and environmental protection issues, the Group adopts strict rules in terms of qualification, but also in terms of management, particularly in terms of occupational safety, the requirements of which are excluded from discounting processes applied in contract bids.

During qualification, suppliers must also provide proof of the existence and maintenance of documented procedures to protect occupational health and safety; for companies in sectors considered most significant from an environmental and safety point of view, an in-depth examination of management practices is also required. The Dolomiti Energia Group requires further certifications from qualified contractors, in particular concerning applicable regulations on employment contracts, knowledge of the Italian language of its employees, sufficient and adequate training of workers in health and safety matters, including linguistic skills and operating procedures, as well as environmental protection measures. In addition, in contracts stipulated with contractors, a requirement is added to provide immediate information on any accidents that may occur.

The effective training of personnel is checked through the SRM online platform during the initial qualification phase and the company is required to keep the documentation up to date; the monitoring of the expiration of the documentation is carried out both by means of automatic blocks that can be implemented on the system (automated expiry notices) and "manually" when inviting tenders and/or contracts.

To minimize the risk of breaches of human and labour rights affecting employees and third parties, suppliers must, in addition to submitting the specific documentation of the instrumental contracts, take out specific insurance policies to cover damages to persons and property, including property owned by the contractor, for the entire duration of the work and for an amount proportionate to the nature of the work and periodic copies of the tax and social security payments made.

CIRCULAR ECONOMY

During 2019, the procurement department initiated a range of preliminary actions to introduce circular economy practices in procurement, such as identifying a number of purchase types that could be supplemented by circular economy measures, particularly in relation to purchase specifications and contract execution methods, as well as the acquisition of the soft skills needed to achieve these objectives and to support internal procurement customers in projects integrating good circular economy practices in their respective areas of expertise.

Supply of energy raw materials

The trading activities in electricity 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 **Dolomiti Energia Trading**. Contracts with suppliers of energy raw materials also include a clause concerning compliance with current anti-corruption laws.

Responsible relations with communities

The role and nature of the Group and of its activities call for a constant dialogue and interaction with **National Institutions** and **Local Authorities**. 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, since the Group's business is highly regulated, a condition that over the long term directly affects economic aspects, it interacts with the industry's regulatory authority (**ARERA**) which is tasked with enforcing national regulations and supervising competition and efficiency in the water, environmental, gas and energy sectors. In addition, the Group has relations with technical experts in the field such as **Terna** (the National Transmission Grid Operator), **GSE** (the Electricity Services Operator), **GME** (the Electricity Market Operator), and **Acquirente unico** (the Body responsible for the procurement of energy 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 and contribute to the improvement of its know-how. In order to promote its interests before Italian and European institutions and to provide specialist support for its organisational structures, it actively participates in trade associations, technical committees and strategic work groups set up within them, both in Italy and Europe.

Among the main ones that the Group is a member of:

ANIGAS

Associazione Nazionale Industriali Gas represents companies that are engaged in any one or more of the following activities in the entire gas chain: transport, storage, regasification of liquefied natural gas, distribution and sale of natural gas on the final and wholesale markets, trading, and methane gas for automotive use. Our Group is represented by the subsidiaries Dolomiti Energia and Novareti; the Chairman of the Parent Company is also a member of the Chairman's Committee and the Board of Directors. The Group participates in the Association's Technical Commissions formed to explore the issues of impor-

tance for the gas sector, assessing the initiatives to be proposed at the association level.

UTILITALIA

The Federation that brings together all the Companies operating in public services related to water, the environment, electrical energy and gas. Our parent company Dolomiti Energia Holding is a member. Our Group is also represented in the Executive Board and on the Board of Directors, besides participating in several specific Commissions, Committees and Cross-Sectoral Working Groups; The organisation has more than 500 members in the water, environment, electricity, and gas sectors.

AIGET

Italian Energy and Trader Wholesalers Association of which the subsidiary Dolomiti Energia Trading is a member. The Association promotes competition and transparency within the energy markets, fosters the development and standardization of primary energy products, derivatives and the relevant markets. It analyses with its various partners the critical points that affect the trade of energy products and promotes initiatives aimed at their resolution among grid and market operators, government agencies and competent authorities.

ACCADEMIA AGICI – OSSERVATORIO OIR

Agici Finanza d'Impresa is a research and consulting company specialized in the field of utilities, renewables, infrastructure and energy efficiency. Dolomiti Energia Holding is a member through OIR, Osservatorio Internazionale sull'Industria e la Finanza delle Rinnovabili, the international renewables industry and finance observatory. OIR was launched in 2008 in agreement with the GSE, the Italian energy services manager, and systematically analyses the production chains of Italian and international renewables, going beyond the biased outlooks and focusing on industrial issues, innovation and finance. This is also to make proposals for the policy maker.

AIAS

The Italian Professional Association for Environment and Safety offers services dedicated to the health and environmental safety sector via conferences, technical documents, regulatory training courses, and coverage of any legal costs for litigation. Dolomiti Energia Holding SpA is a member.

UNI

UNI - Ente Italiano di Unificazione is an organisation that draws up and publishes voluntary regulatory documents (UNI standards, technical specifications, technical reports and reference practices) in all industrial, commercial and tertiary sectors. It has more than 4,000 members, including our parent company Dolomiti Energia Holding.

The Dolomiti Energia Group also participates through the Parent Company and its subsidiaries in the following National Associations:

- **AIRU** Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, the Italian association for urban heating, of which Dolomiti Energia Holding is a member
- **AEIT** the Italian association of electrotechnics, electronics, automation, computer science and telecommunications which the subsidiaries Hydro Dolomiti Energia and SET Distribuzione are members of
- **AIIA** Italian Association of Internal Audit. Dolomiti Energia Holding is a member

- **APCE** Association for the protection of metal structures from electrolytic corrosion. Novareti 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
- **UNICHIM** Association for the unification of the chemical industry sector, federated with UNI (the Italian standards body). Dolomiti Energia Holding is a member
- **AITI** Trade association that brings together the treasury offices of the leading Italian companies. Dolomiti Energia Holding is a member.

The Group is also a member of the following organisations in order to represent its interests with local institutions:

- **ACOST** An association of safety coordinators for Trentino. SET Distribuzione is a member
- **APINDUSTRIA** An association of small and medium enterprises of Verona. Dolomiti Energia is a member
- **CONFINDUSTRIA TRENTO** Sistema Confindustria and Associazione degli Industriali Trentini, part of the Confindustria System. Dolomiti Energia Holding/Depurazione Trentino Centrale and Dolomiti Energia Solutions are members
- **CONFCOMMERCIO TRENTO** Italian general confederation of businesses. Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Novareti, and Set Distribuzione are members
- **CONFSERVIZI REGIONALE** An association in Trentino Alto Adige that groups the main utilities in Trentino in order to report the interests of local multi-utility companies to the national legislator. Dolomiti Energia Holding is a member
- **ASSOENERGIA** The Confindustria system organisation that offers services linked to the world of energy. Novareti is a member
- **CFP VERONESI** A vocational training school
- **ACCADEMIA DEGLI AGIATI** A historical local cultural association

Our support for the community and local initiatives

The Group has a strong link to its service area and pays the utmost attention to the needs that it expresses, actively supporting the **local communities** by jointly participating in many kinds of initiatives. Dolomiti Energia Group's focus on the local community has – for many years now – become a constant and tangible **support** for all the projects and activities in the fields of art and culture, environmental awareness, sport and associations, that help improve the community's living standards and those of its citizens.

During 2019, the Group allocated more than Euro 2.1 million (over Euro 1.7 million in 2018) for sponsorships and donations. Among the main initiatives, the Etika project enabled tens of people with disabilities to experience independent 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 audiences. 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 organisations 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 which benefit the community. During the year the Group paid taxes and dues worth Euro 282 million (Euro 213 million in 2018).

In 2019, the Group also invested Euro 63.2 million (Euro 51.2 million in 2018), a large part of which was **spent to improve its plants, distribution networks, and local production facilities**, and to strengthen the services available to its stakeholders.

The remuneration of shareholders will be paid by the Dolomiti Energia Holding 2019 dividend, which will largely benefit the **community** through the public shareholders of the parent company Dolomiti Energia Holding.

In 2019 the Group participated in a collective solidarity project aimed at improving wellbeing in the community. By making an electric car available, the Group enabled a series of voluntary associations to deliver bread to elderly and more vulnerable people in a difficult-to-access mountain area on a daily basis.

Research and innovation

The Group continued to pursue highly innovative initiatives, focusing on strategic relationships and implementing solutions to support its corporate processes, operations, 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 its hydroelectric power plants, so as to use available water resources more efficiently;
- implementing redundancy for the remote control systems of its hydroelectric plants, distribution plants and those of the water and gas cycle, to ensure the safety and continuity of its services;
- reorganizing and digitalizing its gas and electricity network management processes, so as to further maximize efficiency and the service level provided;
- 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 adapt to the real consumption profiles;
- developing the technology of its electricity distribution network in order to provide increasingly advanced functions, such as real-time monitoring, voltage regulation, information exchange and new fault identification techniques;
- improving energy efficiency 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 range of research initiatives in the energy and environmental fields, specifically designed to identify new instruments that can contribute to safeguarding the environment and improving the services it offers. 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 efforts on the energy requalification of buildings, on studying the impact of electric mobility on the electricity distribution network, and on innovative communication systems to collect information from the plants.
- **OS MOSE:** 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 maximize 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 businesses that involve the use of hydroelectric plants for cross-border energy exchange.
- **Project ene.field:** in the field of a pilot project 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.

For more information, please refer to the document "Report on Operations and Consolidated Financial Statements 2019" available at the website www.gruppodolomitienergia.it

Environmental protection

86,303

Taxpayers served by quantity-based waste charging

(85,621 in 2018)

29

Hydroelectric power stations with environmental certification

UNI EN ISO 14001 and EMAS registration

(29 in 2018)



As a result of its business, the Dolomiti Energia Group has a strong bond with its local community and environment and is well aware that its operations affect the economic, social and environmental development and the living standards throughout its service area. The Group has adopted a specific policy on environmental matters in which it has publicly stated its commitment to **do business responsibly and sustainably**, acknowledging the importance of what has been internationally approved in this field.

With this document the Group encourages all its recipients, whether directors, employees and collaborators of the Group's subsidiaries, as well as all those who work in the name of and on behalf of the Group, to follow and comply with the guidelines and conduct set out therein. In particular, it requests to:

- Comply with the provisions, technical and legislative regulations and resolutions of the reference regulatory authority for the field that establishes the fundamental principles and sets the 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 assess 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 required to achieve them.
- Provide accurate and timely measurement and reporting on the reference indicators of the Integrated Quality, Health, Safety, and Environment 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 procurement.
- Sustainably manage the energy, water and other natural resources used, carefully optimizing 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 a widespread awareness of environmental protection matters.
- Liaise with workers and their representatives concerning compliance with the rules and regulations on environmental protection, in order to increase their participation in 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.

At Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia and Novareti (only for the cogeneration plant in the industrial park in Rovereto) the environmental management systems have been certified under the **UNI EN ISO 14001 standard**. In 2019 Novareti obtained ISO 14001:2015 certification also for the design, management, construction, operation and maintenance of natural gas distribution plants and networks.

For **Hydro Dolomiti Energia's** plants, we have also taken steps to register it with **EMAS** as required by **EC regulation no. 1221/2009**. The main environmental risks linked to the Group companies' business are related to potential emergency events in the waste management sector, in the management of the water cycle, specifically involving the collection of wastewater and its purification, the production of hydro-electric energy and the production of electricity and heat using cogeneration processes.

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

The Group's commitment to protecting the environment is reflected in the absence, in 2019, of significant fines, complaints or penalties for failure to comply with environmental laws or regulations.

Energy consumption

In 2019 the Group consumed 1,320,257.04 GJ (equivalent to over 366 GWh of energy), which is the quantity required to meet the annual energy needs of over 135,500 households (according to ARERA's average consumption of residential customers with a power supply rated at 3 kW, equal to 2,700 kWh/year). The total consumption is given by the contributions of: electricity drawn from the grid (29.8%), electricity produced and internally consumed on site (4.5%), natural gas (65.1%) and thermal energy drawn from the district heating network (0.6%). It should be noted that, in the energy drawn from the grid, the consumption of electricity supplied by Dolomiti Energia and the electricity for pumping in hydroelectric power plants have been taken into account.

The most energy consuming activities of the Group are the pumping at hydroelectric plants and the production of thermal energy for district heating and cogeneration. In particular, the latter activity is the one that causes the Group's greatest environmental impacts, particularly in terms of greenhouse gas emissions.

The Group's direct energy consumption mainly concerns the use of fuel (natural gas) to produce electricity and heat in the plants (e.g. cogeneration), as well as non-renewable primary energy flows not directly related to energy production (e.g. heating, etc.).

The Group's indirect energy consumption (electricity that the Group purchases or consumes) includes the offices and the Group's production plants (Dolomiti Energia Holding, Hydro Dolomiti Energia, SF Energy, Depurazione Trentino Centrale, and Dolomiti Ambiente). As mentioned above, the energy drawn includes both that purchased from the Group's supply company (which guarantees its 100% renewable traceability), equal to 50 GWh, and the energy used for pumping in hydroelectric power plants, equal to 59 GWh. The Group has electricity production plants (e.g. hydroelectric, photovoltaic, etc.) that have produced a total of 3,300 GWh; a very small part of this energy (16 GWh, equal to 0.5% of the total) is used internally. The total electricity requirement, given by the sum of energy withdrawn and consumed within the Group, was 126 GWh (equivalent to over 452 thousand GJ). This consumption was provided by 100% renewable energy, therefore with no CO₂ emissions.

In addition to the direct and indirect consumption data specified above, we must take into account the fuel consumption of the company's fleet of vehicles, which amounted to 1,306,771 l, split between diesel (98.87%), petrol (1.06%) and natural gas (0.07%).

Total energy consumption within the organisation

		2019
Non-renewable fuel consumed	GJ	860,486.51
Electricity, heating, cooling, and steam purchased for consumption	GJ	400,892.42
Electricity, heating, cooling, and steam produced internally	GJ	12,445,091.47
(-) Electricity, heating, cooling, and steam produced sold	GJ	12,386,213.36
TOTAL	GJ	1,320,257.04

Direct energy consumption within the organisation

		2019	2018	2017
FROM NON-RENEWABLE SOURCES	GJ	860,486.51		
Natural gas	GJ	851,942.38	1,365,159*	1,466,096*
For heating	GJ	35,650.23	ND	ND
Other (i.e. burned in own plants)	GJ	816,292.15	ND	ND
Diesel	GJ	1,445.07	ND	ND
For heating	GJ	915.57	ND	ND
Other uses	GJ	529.50	ND	ND
LPG	GJ	7,099.05	ND	ND
TOTAL		860,486.51		
SF6 (replenishments)	t	0.06	ND	ND

* In previous years natural gas consumption was counted without breaking it down into heating and other use and the perimeter did not include diesel and LPG consumption. The figure reported in the 2018 NFD is different from what is indicated herein because it was overestimated by mistake.

Energy consumption within the organisation, by source

		2019	
		YEAR	(GJ)
FROM NON-RENEWABLE SOURCES			
<i>Of which purchased for consumption:</i>	kWh	2,240,050.00	8,064.18
Thermal energy	kWh	2,240,050.00	8,064.18
<i>Of which produced internally:</i>	kWh	147,807,010.00	532,105.24
Electricity	kWh	45,900,000.00	165,240.00
Thermal energy	kWh	67,700,000.00	243,720.00
Energy for cooling	kWh	3,507,010.00	12,625.24
Steam	kWh	30,700,000.00	110,520.00
<i>Of which sold:</i>	kWh	147,807,010.00	532,105.24
Electricity	kWh	45,900,000.00	165,240.00
Thermal energy	kWh	67,700,000.00	243,720.00
Energy for cooling	kWh	3,507,010.00	12,625.24
Steam	kWh	30,700,000.00	110,520.00
FROM RENEWABLE SOURCES			
<i>Of which purchased for consumption:</i>	kWh	109,118,955.97	392,828.24
Hydroelectricity	kWh	109,118,955.97	392,828.24
<i>Of which produced internally:</i>	kWh	3,309,162,844.10	11,912,986.24
Hydroelectricity	kWh	3,308,502,340.11*	11,910,608.42
Energy	kWh	660,503.99	2,377.81
<i>Of which sold:</i>	kWh	3,292,807,813.54	11,854,108.13
Hydroelectricity	kWh	3,292,591,998.13	11,853,331.19
Solar power	kWh	215,815.41	776.94

* This value does not include the output of Dolomiti Edison Energy as in 2019 operations at the plants were managed by Edison

Company vehicle fleet fuel consumption

		2019	2018	2017
AUTOMOBILES		8,977.32	ND	ND
Diesel	GJ	8,612.78	ND	ND
Petrol	GJ	364.52	ND	ND
Methane	GJ	0.02	ND	ND
VANS AND HEAVY VEHICLES		40,782.05	ND	ND
Diesel	GJ	40,676.47	ND	ND
Petrol	GJ	105.56	ND	ND
Methane	GJ	0.02	ND	ND
TOTAL		49,759.37	51,045	46,054

This consumption pertains only to the Arval rental company, the main one for the Group, compared to the other two companies, Leasys and Car Server, the data of which are not included. Thanks to an improved reporting system, the methods used to calculate the company's fleet's fuel consumption have been refined, dividing them into cars and vans and heavy vehicles.

Energy intensity

		2019	2018	2017
Direct energy consumption*	kWh	239,024,029.40	598,378,957	434,890,287
Indirect energy consumption*	kWh	127,714,036.53	38,272,710	25,512,780
Gross energy production	kWh	3,630,500,000*	3,562,600,000	2,283,634,568
Intensity	kWh/kWh	0.101	0.179	0.202
Energy intensity, by number of employees	kWh/No. of employees	269,264	473,347	346,950

* Includes production at the Ponti sul Mincio power plant

What we have done to reduce energy consumption

Initiatives undertaken to reduce energy consumption

		Type of energy	Amount of the reduction (estimate)
Replacement of the lighting fixtures with new LED technology	kWh	electricity	2,046,379.00
Other (refrigeration unit and solar films)	kWh	electricity	91,300.00

The initiatives undertaken in 2019 to reduce energy consumption included:

- change in the management of the refrigeration unit at the Via Fersina headquarters in Trento, which resulted in savings of 90,000 kWh. In fact, we have progressed from a management in which it was in operation all day and every day of the week to running only during working hours, switching off at night and during weekends;
- installation of solar films on 45 windows on the south façade of the headquarters in via Manzoni in Rovereto resulting in savings of 1,300 kWh. The measure in question makes it possible to reflect more than 70% of incident solar energy on the windows, generating savings on the air conditioning system during the summer;
- design is progressing on refurbishing the lighting system using LED technology luminaires for the Santa Massenza cave power station;
- for the operations carried out by SET Distribuzione, initiatives aimed at reducing network losses are planned, leading to a significant reduction in energy consumption;
- the Group uses a computer-based hydrodynamic model of the water systems 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 has been designed to reduce the service's environmental impact, as it helps to monitor the network's efficiency by revealing the hidden leaks that every year lead to a significant waste of water, by highlighting consumption exceeding ordinary parameters. The other important implication is the possibility of calibrating the activity of the draw pumps based on the consumption recorded at any one time, with the resulting possibility of reducing the energy consumption involved in pumping water up from the aquifers. In 2019 this optimization of pressure management, combined with greater efficiency in the search for leaks, led to energy savings for pumping. With the start of the structural investments, i.e. the increase in pipeline replacement and the implementation of a new automatic real-time regulation system, we believe that these savings will continue to be consolidated in the future;
- replacement of the lighting system with LEDs in the Viale Trieste office;
- replacement of public lighting fixtures with LED technology in the municipalities of: Brentonico, Bus-solengo, Commezzadura, Dro, Mori, Rovereto, Val di Zoldo, and Volano;
- Continuation of relamping work in some CRM offices.

Atmospheric emissions

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

Under service contacts with the two companies mentioned above, Dolomiti Energia Trading is responsible for sourcing on the market the European Emission Allowances (EUAs) required by the two companies to meet their obligations, supplementing any quotas received free of charge by the system.

Direct emissions of the organisation, by source (Scope1)**

		2019*	2018*	2017*
FROM NON-RENEWABLE SOURCES		45,069.17	113,914	83,334
Natural gas	t CO ₂ e	43,509.27	113,914	83,334
For heating	t CO ₂ e	1,820.68	ND	ND
Other (i.e. burned in own plants)	t CO ₂ e	41,688.59	ND	ND
Diesel	t CO ₂ e	98.26	ND	ND
For heating	t CO ₂ e	62.26	ND	ND
Other uses	t CO ₂ e	36.01	ND	ND
LPG	t CO ₂ e	1.52	ND	ND
SF6 (replenishments)	t CO ₂ e	1,460.11	ND	ND

* In previous years, diesel, LPG and SF6 emissions are not included in the scope.

The factors used to calculate the emissions were published by the Department for Environment, Food & Rural Affairs (DEFRA).

** The data perimeter includes Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Solutions, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, Novareti, and SET.

Emissions of the corporate fleet (Scope 1)

		2019*	2018	2017
AUTOMOBILES				
Diesel	t CO ₂ e	585.67	ND	ND
Petrol	t CO ₂ e	23.70	ND	ND
Methane	t CO ₂ e	182.47	ND	ND
VANS AND HEAVY VEHICLES				
Diesel	t CO ₂ e	2,766.01	ND	ND
Petrol	t CO ₂ e	6.86	ND	ND
Methane	t CO ₂ e	217.63	ND	ND
TOTAL		3,782.35	3,730	3,331

Thanks to an improvement in the reporting system, the methods used to calculate emissions of the company fleet have been refined.

Total emissions

		2019	2018	2017
Direct (Scope 1)	t CO ₂ e	48,851.52	117,644	86,665
Indirect (Scope 2)	t CO ₂ e	394.38	0	0
TOTAL		49,245.90	117,644	86,665

The extension in the reporting scope that led to inclusion of indirect emissions. The factors used to calculate indirect emissions (scope 2) were published by the Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) in 2019.

Cogeneration NOX SOX, and other significant emissions, by weight*

		2019	2018	2017
NOX	kg	48,662	83,854	93,619
SOX	kg	0	0	0
Persistent organic pollutants (POP)	kg	0	0	0
Volatile organic compounds (VOC)	kg	0	0	0
Hazardous atmospheric pollutants (HAP)	kg	0	0	0
Particulate matter (PM)	kg	0	0	0

* Data from the fume analysers and annual checks. The quantity of fumes produced is calculated based on the quantity of gas burned and based on its composition. Data perimeter includes Novareti's business. The NOx, SOx, and other significant atmospheric emissions have been reported, since they are monitored, for Novareti Cogenerazione; for all the other Dolomiti Energia Group companies they are estimated to have a low impact compared to those reported.

Greenhouse gas emission intensity (GHG) **

		2019	2018	2017
Emissions	t CO ₂	49,245.90	117,644	86,665
Gross energy production	kWh	3,630,500,000	3,562,600,000	2,283,634,568
Intensity	t CO ₂ /kWh	0.000014	0.000033	0.000038
Total number of employees	no.	1362	1345	1327
Intensity, by number of employees	t CO ₂ /no.	36.2	87.5	65.3

** The perimeter of the data includes the business of Dolomiti Gnl, Dolomiti Energia Solutions, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Hydro Dolomiti Energia, and SET.

What have we done for cleaner air

		2019
Reduction of greenhouse gas emissions through renewable energy production	t CO ₂	1,353,320.20
Greenhouse gas emission reduction initiatives	t CO ₂	ND
Initiatives to reduce greenhouse gas emissions EUA	t CO ₂	ND
Conversion and retrofitting of equipment (lights, computer equipment, heating, etc.).	t CO ₂	3.70

- SET Distribuzione is involved in initiatives to reduce network losses that indirectly also lead to a reduction in greenhouse gas emissions;
- 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. It has also continued to introduce electric vehicles into the company's fleet of both cars and work vehicles;
- Conference calls: whenever possible, the Group prefers to use tools such as video or telephone conference calls – a form of virtual meetings via the phone or video – which reduces the environmental impact by avoiding the use of vehicles for transfers and travel, in addition to saving time, costs and energy;
- The pilot project of sensors on certain roadside bins has continued. These sensors measure how full the bins are and transmit data automatically and remotely to a server of the management system in order to optimize collection routes and link with the vehicles providing the service. This enables the limitation of polluting emissions resulting from the use of vehicles;
- The sales company offers its business clients the “100% CO₂ free Dolomiti Energy” natural gas 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 COOPI, an Italian NGO. The stoves that have been distributed reduce wood consumption by 20% and the resulting CO₂ emissions, and the impact on the climate as well as the health risk caused by the inhalation of combustion fumes. Another part of the funds will be used to build a run-of-the-river hydroelectric power plant, which will produce clean energy without any polluting emissions. The project generates CO₂ credits that give rise to internationally recognized certificates that ensure that the projects produce a real reduction in greenhouse gases. In 2019, 35,945 (in 2018, 21,000) tonnes of CO₂ were offset.

Waste management

The Group handles its self-produced waste and the production waste that it generates within the context of its various activities through Dolomiti Ambiente and under a Group procedure (PG-GDE-051 “Self-produced waste”), in order to enable regular recovery or disposal of the waste without endangering the human health, ensuring a high level of environmental protection, and complying with the principles of Italian and provincial legislation.

For cogeneration, the production of waste is directly related to the maintenance activity of the plants.

For SET, the production of waste is linked to the maintenance of its networks and distribution plants. Most of SET’s hazardous waste is made up of transformers, while its non-hazardous waste is water-based solutions.

For Novareti, water sector, the production of waste is directly linked to the maintenance activity of the networks and aqueduct systems. Most of its hazardous waste is batteries, while its non-hazardous waste is water-based solutions.

The waste produced by the specific activities of Dolomiti Ambiente is mainly deriving from the operation and maintenance of vehicles used for the collection of municipal waste, from the maintenance of infrastructures and the container pool. Such waste is disposed of at authorized sites according to the type of material, favouring recovery whenever possible. 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.

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 produces packing wood and furnishing.

Waste produced internally*, by type and method of disposal

		2019**	2018	2017
Hazardous waste	t	127.22	368.3	303
Non-hazardous waste	t	2,634.63	3,236.1	2,775.6
TOTAL	t	2,761.80	3,604.4	3,078.6
WASTE PRODUCED (by disposal method)				
Recycling	t	4.57	ND	ND
Recovery (including energy recovery)	t	1,140.78	2,006.7	1,761.3
Landfill	t	10.40	ND	ND
Other (specify in note)	t	1,606.04	ND	ND

* The data do not include Dolomiti Energia Trading and Dolomiti Gnl.

** The 2019 figure was calculated using different methods than in previous years and is therefore not always comparable.

Preservation of natural resources and biodiversity

Sustainable wastewater management

The Group carries out sewage treatment activities for 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 they have been collected via the sewer system and then purified. The monitoring of the connections of the sewage network, the checks made to verify the efficiency of the treatment plants along with regular analyses of wastewater guarantee protection against and risks of pollution.

Waste water treatment*

		2019
Total volumes of wastewater treated	Megaliters	25,009.02
Total volume of sludge output	t	28,483.33

* The total cubic meters that reach the treatment plant are calculated as a percentage (90%) of the volume of water fed into the aqueduct network (the total number of municipalities managed by Novareti), net of losses, which are estimated by analysing the nighttime 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.
- In 2019, we organized a communication campaign, setting up gazebos in the squares of the districts of Trento and Rovereto, aimed at raising users' awareness of the correct way to separate light packaging, given the significant percentage of foreign material found at the selection plant of Ricicla Trentino 2 in Lavis (average presence of more than 30%).
- 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.
- Work continued to ensure maximum accessibility for citizens to the material collection centres, increasing the number of accesses during 2019 in the Municipality of Trento.
- We continued 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 throughout the city, reviewing the number and location of containers in order to meet the needs of citizens, and optimizing collection activities.
- We updated the information booklets on light packaging and separate waste collection, and distributed them to all citizens when we delivered the annual supply of bags, to encourage the improvement of the quality of this type of waste, in which significant quantities of "non-compliant material" or ma-

terial that can not be recovered, is still present. In order to achieve the objective of improving the quality of light packaging, personalized blue bags with a unique alphanumeric code have also been delivered to our customers, so that any disposal errors can be detected and citizens can be made more aware of the correct methods to be adopted.

- 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 aims towards continuous improvement of environmental performances, compared to the goals set in each instance.
- Work continued on implementing calculation models to develop new sewer networks.
- SET Distribution is committed to protecting biodiversity. We pay special attention to environmentally relevant areas, such as Special Protection Areas, Sites of Community Interest, Provincial Nature Reserves, Local Reserves, Biotopes and Special Areas of Conservation where the company has operations. Mapping these areas enables SET to design its new plants minimizing their environmental impact, for example by moving the plants outside the protected areas, choosing construction solutions or materials that are more suitable for the type of natural environment in which they will be located. SET has also initiated a project to identify among its plants those that could have a high environmental impact, in particular with regard to water pollution in case of accident. SET has analysed variables such as the proximity to the water supply network or to watercourses or protected areas. During 2019, SET has therefore launched a multi-year plan focused on mitigating the risk of environmental pollution due to dielectric oil spills both from pole-mounted transformers and from transformers inside primary and secondary distribution stations. It was therefore decided to immediately intervene on 10 SET plants in areas with absolute protection for wells and springs and by the year 2021 the extraordinary plan will be completed to eliminate the risk caused by these plants by means of technical measures such as moving the pole-mounted transformers to a lower risk area, replacing it with a masonry substation, replacing the oil currently contained in the transformers with vegetable oil.

BIRDLIFE PROTECTION PROJECT

The power lines that span vast stretches of land in the areas covered by the High and Low Sarca Reserves Network, traversing several ecosystems, are a major and essential factor in the anthropization of the region. The presence of overhead power lines running bare conductors, in some cases, can be dangerous for birdlife and cause:

- on one hand the risk of death due to a possible collision in flight against the conductors (or aerial cables) of the lines or against the towers;
- in other cases the presence on the towers of live elements of the electrical system (conductors, switch-gear, etc.), can cause electrical shock and therefore electrocution as a result of accidental contact between them and the birds. In particular, this problem may affect medium-large sized birds which, when they are perched on top of the power line towers, due to their large wingspan, may accidentally contact two conductors or a live conductor and an earthed structure.

SET Distribuzione collaborates with the park authorities of the protected areas where it works to safeguard of protected species and non-protected species, taking measures to reduce the impacts on the birdlife due to the presence of overhead cables and electrical conductors and their towers. SET is involved in network measures that involve replacing non-insulated rigid insulators and overhead conductors and isolating conductors and disconnectors in various common areas of environmental interest such as the Sarca River Park or the local Monte Baldo Park to reduce the risk of collision and electrocution by some species of diurnal and nocturnal birds of prey with medium and low voltage overhead power lines.

PROJECT TO SAFEGUARD QUADRUPEDS NEAR PRIMARY SUBSTATIONS

In order to avoid accidents involving animals such as cats and weasels that accidentally contact live equipment near primary substations, the medium voltage transformer busbars have been insulated to avoid contact with animals.

SET Distribuzione is committed to returning stretches of forest to the environment. Power lines need continuous maintenance and forest cleaning to reduce the likelihood of failures and avoid a reduction of the resilience of the network that the presence of tall trees near the power lines could determine. Over the last 5 years, many investments have been made that have led to the restitution of 137 hectares of wooded sections to the territory, the equivalent of the area of 205 football pitches, by burying the lines.

Efficient and sustainable use of water

Some facilities owned or operated by HDE are located at high altitudes or in areas of naturalistic value such as national or natural parks, biotopes, and river parks. The hydroelectric activity coexists with these conditions and is compliant with applicable regulations. The Malga Mare and Cogolo plants are located within the Stelvio National Park. The Nembia and S. Massenza plants are part of the Adamello-Brenta Natural Park. Moreover, also the Boazzo, Cimego, La Rocca, S. Massenza, Toblino, Fies, Dro, Torbole, San Floriano, Carzano, Costa Brunella, Grigno, Val Noana and Pradastua plants are part of protected areas (e.g. biotope of Toblino lakes, "Marocche" of Dro, etc.). Furthermore, the plants in Ala, Bussolengo and Chievo partially affect areas classified as SIC (Sites of Community Interest).

The San Floriano hydroelectric plant partially falls within the Monte Corno Natural Park.

Hydroelectric plants produce eco-compatible energy without emitting pollutants 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 minimum vital runoff and the uses of the resource by the lands downstream. Since 2000, in order to balance production and environmental requirements, the Group's hydroelectric power plants must ensure a "**minimum vital runoff**" 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. 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 in 2019 amounted to 16,324,205.2 (1,000 m³) and was **returned to the environment clean** and with no significant change both in temperature and composition, thus ensuring continuity to the aquatic environment. The assessment of the quality of Trentino's waterways, in compliance with the European directive on water bodies, is carried out under the **Water Protection Plan**. This plan is an excerpt of the General Plan for the Use of Public Water. The main document is a map that classifies rivers and lakes. It shows that water use for **hydroelectric production**, for the Group's plants, is not particularly critical for the waterways involved.

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

Water withdrawal

		2019
SURFACE WATER (TOT)	1,000 m3	16,847,005.65
≤1.000 mg/L total dissolved solids	1,000 m3	16,847,005.65
>1.000 mg/L total dissolved solids	1,000 m3	0
UNDERGROUND WATER	1,000 m3	30,834.84
≤1.000 mg/L total dissolved solids	1,000 m3	30,834.84
>1.000 mg/L total dissolved solids	1,000 m3	0
PROCESS WATER (TOT)	1,000 m3	7,394.01
≤1.000 mg/L total dissolved solids	1,000 m3	4,571.01
>1.000 mg/L total dissolved solids	1,000 m3	2,823.00
WATER FROM SUPPLY SERVICES (TOT)	1,000 m3	26,245.02
≤1.000 mg/L total dissolved solids	1,000 m3	36.02
>1.000 mg/L total dissolved solids	1,000 m3	26,209.00
TOTAL WATER WITHDRAWAL		16,911,479.52

Thanks to an improvement of our reporting system, data on water withdrawals and discharges have been reported per the GRI 303 standard: the 2018 version of Water and Water Discharges, which is mandatory for reports from January 2021, but for which the Global Reporting Initiative encourages early adoption. In addition, it should be noted that GRI 306 reporting on water discharges: Water effluents and waste 2016, (Information Note 306-1) has been updated and can be found in GRI 303: Water and water discharges 2018

Water discharges

		2019
WATER DISCHARGES, BY DESTINATION		
TOTAL WATER DISCHARGES	Megaliters	4,055.66
of which surface water	Megaliters	0.81
Of which in sewers	Megaliters	4,054.85
WATER DISCHARGES, BY TYPE		
TOTAL WATER DISCHARGES	Megaliters	4,036.45
Fresh water (≤1.000 mg/L total dissolved solids)	Megaliters	0
Other water (>1.000 mg/L total dissolved solids)	Megaliters	4,036.45

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. Throughout 2019 work continued on a pilot project for Trento's Municipal Waterworks that produces a report, every morning, on the minimum nightly consumption in the various districts so as to guide the daily leak search campaigns, save the resource and use it efficiently.

All the waters used in Dolomiti Ambiente's production process are taken from the water supply and used to wash vehicles used for waste collection and waste storage platforms, and to supply the restrooms, 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 treatment, the wastewater is delivered back into the drainage system in the Trento area. At the Rovereto site, water used for washing 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 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 network and designed to optimize the network pressure to reduce water loss and electricity consumption, and increase the overall efficiency of the water system.
- The system will be managed by a controller based on a real-time model which, in addition to the network's normal hydraulic parameters (both real and virtual), will also take into account external parameters such as temperature, solar radiation and weather forecasts: it will thus maximize the use of renewable energy obtained from dedicated solar plants and will be able to ensure the best possible management of tanks and pumping systems.
- For years, Novareti has been working to reduce the amount of water that goes into the network by conducting active loss detection campaigns: the areas to investigate are established based on consolidated schedules, which can be changed if **anomalous consumption** occurs in certain districts or on specific water supply systems.
- Work continued on optimizing aqueduct management through advanced simulation and control tools.
- With reference to the consumption of the company sites of 8,025.97 Megalitres in 2019, the consolidated internal campaign continues to raise awareness among employees of the need to properly use resources, with posters displayed in the main company spaces.

The people

99

New hires
in 2019
(95 in 2018)

21%

Women
employees
(20% in 2018)

30%

of employees
are under 40
(28% in 2018)

46.5

years
Average age of
employees
(46.7 in 2018)

96.9%

of employees are on
open ended employment
contracts
(97.8% in 2018)



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 2019, the Group's total personnel amounted to 1,362 people. 52% of personnel are white collar workers, 43% are blue collar workers, 4% are managers and 1% are top managers. 10% of staff are under 30 years of age, 20% are between 31 and 40 years of age, 28% 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 privacy of its employees according to current legislation, undertaking not to communicate or disseminate personal data without the interested party's consent, except when 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 conduct;
- 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 year, 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.

During the year, 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 particular, the Risk Assessment Document was supplemented with a series of actions common to all Group companies aimed at eliminating or reducing some important factors connected with exposure to work-related stress that emerged from the assessment.

The Group also launched the “listening desk”, a service managed by external medical specialists who are available to support and guide workers in difficulty or distress as a result of work and/or personal issues.

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.

In accordance with its increasing commitment to Corporate Social Responsibility, in 2019 the Group performed an internal audit to identify habits and collect opinions and observations on the topic of company mobility and commuting from home to work; this made it possible to lay the basis for a sustainable mobility plan that will be developed in 2020 and involve new initiatives to update the company fleet and make the mobility of people inside and outside the company more efficient and practical, particularly in terms of improving environmental impact and the work-life balance.

During the year the internal departments were also asked to take part in a satisfaction survey on the procurement service in order to assess any possible areas of improvement of the service.

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, health and safety at the workplace, dignified working conditions, the protection of personal privacy and a sustainable social development. During the year there was a human rights complaint. The reported case was dealt with by the Company and managed. There have also been requests from individuals interested in privacy issues that have been dealt with promptly by the Data Protection Officer.

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 84 (89 in 2018, of which 67 were men and 22 were women). Of these 61 are men and 23 are women.

In 2019, together with other Italian multiutility companies the Group signed the "UTILITALIA PACT- Diversity makes the difference", a programme of tangible commitments to promote the inclusion of gender, age, culture and ability diversity in company policies.

PERSONNEL COMPOSITION

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

Employees by age group and gender

	2019			2018			2017					
	NO.	MEN	WOMEN	NO.	MEN	WOMEN	NO.	MEN	WOMEN			
<30	137	77%	23%	125	of which	82%	18%	111	of which	74%	26%	
31 - 40 years	276	67%	33%	251	of which	65%	35%	253	of which	71%	29%	
41 - 50 years	374	74%	26%	403	of which	78%	22%	411	of which	79%	21%	
>50	575	88%	12%	566	of which	89%	11%	552	of which	88%	12%	
TOTAL	1,362	of which	79%	21%	1,345	of which	80%	20%	1,327	of which	81%	19%

Employees by contractual category and gender

	2019			2018			2017					
	NO.	MEN	WOMEN	NO.	MEN	WOMEN	NO.	MEN	WOMEN			
Managers	17	of which	88%	12%	19	of which	89%	11%	17	of which	88%	12%
Middle managers	51	of which	82%	18%	48	of which	83%	17%	51	of which	84%	16%
Administrative staff	713	of which	62%	38%	680	of which	64%	36%	663	of which	64%	36%
Workers	581	of which	99%	1%	598	of which	99%	1%	596	of which	99%	1%
TOTAL	1,362	of which	79%	21%	1,345	of which	80%	20%	1,327	of which	81%	19%

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

	FULL TIME			PART TIME		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
TOTAL	1,234	1,217	1,202	128	128	125
OF WHICH MEN TOTAL	1,055	1,055	1,049	21	26	23
Managers	15	17	15	0	0	0
Middle managers	42	40	43	0	0	0
Administrative staff	431	416	410	13	16	14
Workers	567	582	581	8	10	9
OF WHICH WOMEN TOTAL	179	162	153	107	102	102
Managers	2	2	2	0	0	0
Middle managers	8	7	7	0	1	1
Administrative staff	163	147	138	106	101	101
Workers	6	6	6	0	0	0

Employees by grade and gender on permanent contracts

	2019	2018	2017
TOTAL	1,362	1,315	1,278
OF WHICH MEN TOTAL	1,054	1,056	1,039
Managers	14	16	15
Middle managers	42	40	43
Administrative staff	432	425	410
Workers	566	575	571
OF WHICH WOMEN TOTAL	266	259	239
Managers	2	2	2
Middle managers	9	8	8
Administrative staff	249	243	223
Workers	6	6	6

Number of employees, by contractual category and age

	2019					2018					2017				
	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTAL	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTAL	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTAL
Managers	0	2	7	8	17			55	70	125			48	63	111
Middle managers	0	4	19	28	51	1	4	157	89	251	1	7	157	88	253
Administrative staff	75	174	192	272	713	7	19	209	168	403	4	16	197	194	411
Workers	62	96	156	267	581	11	25	259	271	566	12	28	261	251	552
TOTAL	137	276	374	575	1362	19	48	680	598	1345	17	51	663	596	1327

Terminations by gender and age

	Terminations 2019			Terminations 2018			Terminations 2017		
	MEN	WOMEN	TOTAL	MEN	WOMEN	TOTAL	MEN	WOMEN	TOTAL
<30	3	4	7	4	1	5	6	3	9
31 - 40 years	4	10	14	6	4	10	7	1	8
41 - 50 years	5	0	5	8	3	11	7	2	9
>50	49	0	49	47	4	51	49	5	54
TOTAL	61	14	75	65	12	77	69	11	80

Hires by gender and age

	Hirings 2019			Hirings 2018			Hirings 2017		
	MEN	WOMEN	TOTAL	MEN	WOMEN	TOTAL	MEN	WOMEN	TOTAL
<30	24	18	42	25	3	28	12	6	18
31 - 40 years	28	12	40	16	9	25	17	7	24
41 - 50 years	4	8	12	16	8	24	13	4	17
>50	5	0	5	17	1	28	7	3	10
TOTAL	61	38	99	74	21	95	49	20	69

Hiring rate by gender and age*

	2019		2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
<30	22.6%	58.06%	24.3%	13.6%	14.6%	20.7%
31 - 40 years	15.1%	13.2%	9.9%	10.1%	9.5%	9.5%
41 - 50 years	1.4%	8.3%	5.1%	8.9%	4%	4.7%
>50	1%	0	3.4%	1.6%	1.4%	4.5%
TOTAL	5,67%	13,29%	6.8%	8%	4.6%	7.8%

Termination rate by gender and age*

	2019		2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
<30	2.8%	12.9%	3.9%	4.5%	7.3%	10.3%
31 - 40 years	2.2%	11%	3.7%	4.5%	3.9%	1.4%
41 - 50 years	2.8%	0	2.6%	3.3%	2.1%	2.4%
>50	9.7%	0	9.3%	6.3%	10.1%	7.5%
TOTAL	5,67%	4,90%	6.0%	4.5%	6.4%	4.3%

Percentage of total employees by age group and gender as at 31 December 2019.

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 by a collective incentive tool: 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. Again this year, 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, 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 increase in hours compared to the previous year is due both to the scheduled safety courses but also to the simultaneous provision of online and classroom courses on the Code of Conduct, the Model 231, the anti-corruption measures and whistleblowing process, and on GDPR Privacy. We give constant importance to investment in skills, and preparing employees to provide an increasingly better service to our customers. As in previous years, the legislative obligations and the commitment of the Dolomiti Energia Group in guaranteeing high standards in the performance of its working activities have led to training on safety and continuous/ refresher courses for the technical departments, which represent the most significant initiatives in terms of hours provided. 52% (53% in 2018) of the training initiatives concerned safety issues and 39% (same percentage in 2018) were on the development and maintenance of skills in specialist technical areas. 98% of employees (same percentage in 2018) attended at least 1 training course during 2019.

Total number of employees by gender and contractual classification*

	2019		2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
Managers	15	2	17	2	14	2
Middle managers	41	9	39	8	42	8
Administrative staff	432	264	389	242	412	233
Workers	531	6	547	6	542	6
TOTAL	1,019	281	992	258	1,010	249

* This figure applies to temporary and permanent employees at Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Solutions, Dolomiti Energia Trading, Hydro Dolomiti Energia, Novareti, and SET Distribuzione at 31 December 2019.

Number of hours of training*

	2019		2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
Managers	478	97	611	53	666	39
Middle managers	1,471	225	1,117	208	1,532	189
Administrative staff	12,009	5,256	8,661	3,812	10,248	2,698
Workers	14,583	34	11,519	6	10,022	13
TOTAL	28,541	5,612	21,908	4,079	22,468	2,939

Average annual number of training hours per employee*

	2019		2018		2017	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
Managers	32	48	36	26	48	20
Middle managers	36	25	29	26	36	24
Administrative staff	28	20	22	16	25	12
Workers	27	6	21	1	18	2
TOTAL	28	20	22	16	22	12

* For 2019, the training hours and the number of employees trained apply to Dolomiti Energia Holding, SET Distribuzione, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Ambiente, Novareti, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, and Dolomiti Energia Solutions. 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.

Again, in 2019, the Dolomiti Energia Group continued its consolidated commitment towards the **local schools** to host interns.

More specifically, 63 **internships and apprenticeships** (92 in 2018) were organised which involved students from vocational institutes, 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 64 days (42 days in 2018). As at 31 December 2019, there was 1 worker on a labour supply contract in the Group. In 2018, there were none.

Attention paid to occupational health and safety

The Group has adopted an organisation and management model regarding **occupational health and safety** that identifies the Employer as the physical person at the apex of all organisations, and attributes to them the full organisational and executive powers to safeguard occupational health and safety.

The Group has a centralised Quality, Safety and Environment department within the Holding Company that supports the Employers of the individual companies by standardizing procedures and best practices, and creating common tools for risk prevention, assessment and management. 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 their own policy/strategy that is committed to the preventing, eliminating and reducing occupational health and safety risks. 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 the **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 explosive atmospheres (**ATEX**) 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 atmospheres (**ATEX**) and severely hot conditions for cogeneration workers;
- **exposure** to chemical and biological agents, fire and exposure to Explosive Atmospheres (**ATEX**) for Laboratory workers;
- ergonomic and for the eyesight of workers that spend 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 organizational and procedural techniques in order to constantly improve the performance of Occupational Health and Safety management.

During the year the Group participated in a trial European project called DMCoach+ to promote more healthy lifestyles. The project involved a number of volunteer employees who through professional industry consultants and ad hoc technologies were able to learn how to take better care of themselves.

Commitment to spreading a health and safety culture

The commitment to spreading a health and safety culture includes strict compliance with legal requirements. It also requires continually improving risk assessments through constant updates, and ensuring the compliance of machinery, systems, equipment, protective devices for both individuals and the workplace. Furthermore, it implies providing information, worker training and education, adopting safe procedures and operating practices, supervising the health of workers, fostering worker discussions and participation both directly and via their prevention representatives, and managing emergencies if they occur. Furthermore, for a few years now, an important safety conduct project termed BBS (Behaviour Based Safety) has been implemented and applied within SET Distribuzione, Dolomiti Ambiente, and the Holding's operative sectors. The events that occurred and the actions implemented are monitored and

periodically reviewed during the meetings between the Employers and the Prevention and Protection Service Managers. The results of internal health and safety audits which are normally carried out by the staff of the central QSA department are also reviewed on these occasions.

Worker Safety Representatives have been appointed in each of the Group's companies (excluding Dolomiti Energia Solutions and Dolomiti Energia Trading). Via its head of the prevention and protection service each company organises consultation and coordination meetings with the Worker Safety Representatives several times during the year.

Percentage of workers represented by the safety committees*

	2019	2018	2017
Men	97.90%	97.80%	98.20%
Women	95.40%	95.70%	95.20%
TOTAL	97.40%	98.30%	97.60%

* considering the Occupational Safety Representatives

The percentage of workers represented is very high. Total coverage could be achieved if Workers' Safety Representatives were also appointed in Dolomiti Energia Solutions and Dolomiti Energia Trading, which currently do not have such Representatives (for a total of 34 workers not represented).

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 Solutions, SET Distribuzione, 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 2019, in line with the previous year.

Accidents

		MEN			WOMEN			TOTAL		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
NUMBER OF ACCIDENTS		29	37	43*	4	5	6	33	42	49*
ON THE WORKPLACE		27	33	38*	3	4	3	30	37	41*
Trento	no.	20	29	33*	3	3	0	23	32	33*
Rovereto	no.	7	4	5	0	1	2	7	5	7
Other locations (Verona + Vimercate)	no.	0	0	0	0	0	1	0	0	1
IN TRANSIT		2	4	5*	1	1	3	3	5	8*
Trento	no.	2	3	3*	1	1	2	3	4	5*
Rovereto	no.	0	1	2	0	0	1	0	1	3
Other locations (Verona + Vimercate)	no.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABSENCES DUE TO ACCIDENTS**		713	1,393	965*	214	190	117*	927	1,583	1,082*
At work	days	669	1,214	776*	206	168	21	905	1,382	797*
On the road	days	14	179	189*	8	22	96*	22	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 31/12 and the days of absence for accidents that occurred in the previous year and ended in the reference year (for the part of the reference year only). The data on occupational diseases have been obtained from the HR department and apply to occupational diseases recognized by INAIL.

Hours worked

		2019	2018	2017
Trento	hours	1,672,575	1,643,389	1,598,650
Rovereto	hours	435,049	423,931	422,206
Other locations (Verona + Vimer-cate)	hours	58,410	58,567	61,528
TOTAL NUMBER OF HOURS WORKED (estimated)*		2,166,034	2,125,887	2,082,384

* Also for 2019, as data on hours worked broken down by gender (M/F) were not readily available, the data provided by the HR function aggregated for each INAIL insurance position were used. Occupational disease rate (ODR): (total number of cases of occupational diseases/total hours worked) * 200,000 – Calculation method recommended by GRI. The rates also include commuting accidents.

Injury rates

		2019	2018	2017
Severity indicator**	hours	0,42	0,74	0,52*
Frequency index**	hours	13,90	19,76	23,53*

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

** 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 rate, measured as the number of events compared to hours worked, from 19.8 in 2018 to 13.9 in 2019.

The accident severity rate, measured as the total number of days lost due to accidents compared to the number of hours worked, also shows a marked improvement compared to the previous year, from 0.74 in 2018 to 0.42 in 2019.

Among the factors that may have influenced the result is the continuation of the BBS project in the waste collection (DA) and electricity distribution (SET) sectors. In addition, the achievement of the "zero injuries" objective in the hydroelectric sector (HDE) is noteworthy.

Employers have direct access to accident data by consulting computerised registers. They analyse statistical data on accident trends at regular meetings. In addition, quarterly data are revised for Management Control and to be sent to members of the Board of Directors.

Statistical data are also sent to the Supervisory Bodies on an annual basis.

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 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 2019 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 27 March 2020 (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 2019

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 2019

- 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;
- with regard to Rovereto plants, which we have selected on the basis of their business, contribution to the key performance indicators at consolidated level and location, we inquired their management and obtained 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 2019 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, 14 April 2020

KPMG S.p.A.

(signed on the original)

Massimo Rossignoli
Director of Audit

Appendix



Methodological note and guide to interpretation

This third edition of the Consolidated Non-Financial Disclosure (henceforth also “Disclosure”) is a transparency tool which as well as highlighting what the Group has done during the year also guides its future actions with the aim of fostering constant ethical, social and environmental improvements.

The Disclosure, drafted annually in compliance with Italian Legislative Decree no. 254/2016, follows 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, which requires the reporting of at least one indicator for each material issue that emerges 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 2019. A comparison has also been provided with the two previous years. 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 sustainability indicators useful for guaranteeing an understanding of the Group's activities, performances and results and the impact of these with regard to Environmental, Social, Personnel and human rights issues and the **fight against corruption**.

The content presented in the Disclosure has been identified as relevant, both for the Group and its stakeholders, by means of a materiality analysis: GRI Standard aspects and their relative disclosures have been selected on the basis of the issues that have emerged as material. (See “Materiality analysis” paragraph).

All the data and information refer to the companies included within the scope of consolidation used for the Consolidated Financial Statements as at 31 December 2019, unless otherwise specified. In detail, the reporting scope covers: parent company Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Energia Solutions, Set Distribuzione, Depurazione Trentino Centrale, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia and Dolomiti GNL. Centraline Trentine and Hydro Investments Dolomiti Energia Srl were excluded as they are not necessary for understanding the activities of the Group, its performances and results, and the impact produced by its activities on non-financial matters. The company Dolomiti GNL does not have any employees. The data collection process was managed by the Communication Department using a new web-based collection tool for compiling individual indicators, accessible to the responsible representatives in the various company departments that fall within the scope of reference. Their subsequent verification was managed by the Management Control and Energy Management departments.

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 27 March 2020 along with the draft financial statements and the consolidated financial statements.

The Disclosure was drafted in compliance with 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 2019 Financial Statements.

The Disclosure supplements 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 description is provided for each indicator together with a reference to the relevant page in this document or any notes, and an 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	Name of the organisation	Inside back cover	
102-2	Activities, brands, products, and services	9; 37-50	
102-3	Location of headquarters	Inside back cover	
102-4	Location of operations	37-45	
102-5	Ownership and legal form	10-11	
102-6	Markets served	37-45	
102-7	Scale of the organisation	9	
102-8	Number of employees by type of contract, region and gender	86-87	
102-9	Description of the supply chain	55-58	
102-10	Significant changes during the reporting period	6-7; 21; 103-104	
102-11	Precautionary Principle or approach	22-23	
102-12	Adoption of external codes and principles in an economic, social and environmental context	50; 85	
102-13	Membership of associations and national or international support organisations	28; 60	
EU-1	Installed capacity	37-39	
EU-2	Net energy produced	37-39	
EU-3	Number of customers, divided by type	9; 37-43; 45	
EU-4	Length of the transmission and distribution networks	39	

Disclosure	Indicator description	Page number/notes	Omissions
STRATEGY			
102-14	Statement from Chairman	5-7	
ETHICS AND INTEGRITY			
102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour	23-26	
GOVERNANCE			
102-18	Governance structure	19-21	
102-23	Indicate whether the Chairman also performs an executive role	20	
102-36	Process for determining remuneration	89	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
102-40	List of stakeholder groups	29-31	
102-41	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	89	
102-42	Process of identifying and selecting stakeholders	31-32	
102-43	Approach to stakeholder engagement	29-32	
102-44	Key topics and concerns raised as a result of stakeholder engagement and relative actions	29-31; 84	
REPORTING PRACTICE			
102-45	Entities included in the consolidated financial statements and indication of the companies not included in the report	101	
102-46	Defining report content	31-32	
102-47	List of material topics	33	
102-48	Explanation of the effects of restatements of information included in the previous reports and reasons for restatements	101-102	
102-49	Changes in reporting	101-102	
102-50	Reporting period	101-102	
102-51	Publication date of most recent report	This is the third Consolidated Non-financial Disclosure.	
102-52	Reporting period	101	
102-53	Contact point for questions regarding the report	Inside front cover	
102-54 / 102-55	GRI content index and claims of reporting in accordance with the GRI Standards	101; 102-106	
102-56	External assurance	97-99	
ECONOMIC PERFORMANCE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	15-16	
201-1	Direct economic value generated and distributed	16	
GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016			
GRI 103	Management approach 2016	60-62	

Disclosure	Indicator description	Page number/notes	Omissions
203-1	Development and impact of investments in infrastructure and services provided mainly for “public utility”	61-62	
GRI 204: PROCUREMENT PRACTICES 2016			
GRI 103	Management approach 2016	55-57	
204-1	Proportion of spending on local suppliers in relation to the most significant operating sites	56	
GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016			
GRI 103	Management approach 2016	25-26	
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	During the reporting period, no instances of corruption were reported.	
ENVIRONMENTAL PERFORMANCE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 302: ENERGY 2016			
GRI 103	Management approach 2016	65-66	
302-1	Energy consumption within the organisation	67-69	
302-3	Energy intensity	69	
302-4	Reduction of energy consumption	70	
GRI 303: WATER 2018			
GRI 103	Management approach 2016	79-80	
303-1	Interactions with water as a shared resource	79-80	
303-2	Management of water discharge related impacts	79-80	
303-3	Water withdrawal	80	
303-4	Water discharge	80	
303-5	Water consumption	79	
GRI 304: BIODIVERSITY 2016			
GRI 103	Management approach 2016	76-77	
304-1	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	76-78	
304-2	Significant impacts of activities, products, and services on biodiversity within protected areas or areas of high biodiversity value even if outside protected areas	76-78	
GRI 305: EMISSIONS 2016			
GRI 103	Management approach 2016	71	
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	71-72	
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	71	
305-4	GHG emissions intensity	73	
305-5	Reduction of GHG emissions	47-49; 74	
305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	No emissions of ODS were recorded in the reporting period	
305-7	Nitrogen oxides (NOX), sulphur oxides (SOX), and other significant air emissions	73	
GRI 306: EFFLUENTS AND WASTE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	75	

Disclosure	Indicator description	Page number/notes	Omissions
306-2	Waste by type and disposal method	75	
GRI 307: ENVIRONMENTAL COMPLIANCE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	65-66	
307-1	Cash value of significant fines and total number of non-cash fines for failure to comply with environmental laws and regulations	66	
GRI 308: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT 2016			
GRI 103	Management approach 2016	55-56; 57	
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	56	
SOCIAL PERFORMANCE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 401: EMPLOYMENT 2016			
GRI 103	Management approach 2016	83-84	
401-1	New employee hires and employee turnover	88	
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	90	
GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016			
GRI 103	Management approach 2016	91-93	
403-1	Percentage of total workers represented by formal occupational health and safety company-worker committees that monitor and inform about occupational health and safety programmes.	93	
403-2	Type of injuries, injury rate, professional illnesses, days of work lost and absenteeism, and number of work-related fatalities divided by region and gender	94-95	
403-3	Workers with a high rate or high risk of professional illness	There are no workers with a high rate or high risk of specific illnesses	
GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016			
GRI 103	Management approach 2016	90	
404-1	Average hours of training per year per employee, per gender and per category	90-91	
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016			
GRI 103	Management approach 2016	85	
405-1	Composition of governing bodies and subdivision of employees by category in relation to gender, age, membership of protected categories and other diversity indicators	20-21; 86-87	
SECTOR SPECIFIC ASPECT: ACCESSIBILITY OF SERVICE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	51-52	
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 request it to its network, following payment of a fee established on the basis of ARERA regulations. All residential centres in the managed area are connected to the grid.	
EU-28	Service interruption frequency index	52	

Disclosure	Indicator description	Page number/notes	Omissions
EU-29	Average service interruption duration index	52	
GRI 417: MARKETING AND LABELLING OF PRODUCTS AND SERVICES 2016			
GRI 103	Management approach 2016	45-46	
417-2	Total number of incidents of non-compliance with regulations and/or voluntary codes concerning product and service information and labelling	50	
GRI 419: SOCIOECONOMIC COMPLIANCE 2016			
GRI 103	Management approach 2016	23-24	

Reconciliation statement on material topics, the areas covered by Italian Legislative Decree 254/2016 and the GRI Standards

Material topics identified	Topic-specific GRI standards of reference	Areas of Italian Legislative Decree\ 254/2016	Impact scope	
			Impacts in the group	Impacts outside the group
Ethics and integrity in managing the business	General Disclosure (GRI 102-12, 102-16) Environmental compliance (GRI 307)	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 occupational health and safety	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	Material Aspect not directly connected with a Topic-Specific GRI Standard, for which the management approach adopted and the relative 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
Combating 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	Efficiency of the system (G4-EU12) Availability of the service (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	Material Aspect not directly connected with a Topic-Specific GRI Standard, for which the management approach adopted and the relative 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 Suppliers 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	Material Aspect not directly connected with a Topic-Specific GRI Standard, for which the management approach adopted and the relative indicators are reported in the document	Environment	Dolomiti Ambiente	Customers Company Community
Support for the community and non-profit sector	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 of products and services (GRI 417)	Company	All Group companies within the reporting scope	Customers Community Media
Promotion of sustainability in governance and relations with the financial community	Diversity and equal opportunity (GRI 405)	Personnel Human Rights Supply chain Environment Anti-corruption Company	All Group companies within the reporting scope	Community Investors Shareholders
Staff training and development	Training and education (GRI 404)	Personnel	All Group companies within the reporting scope	Human resources Customers
Raising awareness on the sustainable use of resources	Material Aspect not directly connected with a Topic-Specific GRI Standard, for which the management approach adopted and the relative indicators are reported in the document	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
Dolomiti Energia Holding Communication Dept.

We wish to thank all of our colleagues
who worked on producing this document

Thank you to 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

