



**Gruppo  
Dolomiti  
Energia**

**Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017**

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 2016

# Indice

<b>LETTERA DEL PRESIDENTE</b>	<b>4</b>
<b>IL GRUPPO DOLOMITI ENERGIA</b>	<b>8</b>
Storia	10
Profilo e principali attività	12
Mission e Valori	15
Creazione di valore economico	17
<b>UNA GOVERNANCE RESPONSABILE</b>	<b>18</b>
Il Modello di Governance	20
La gestione dei rischi aziendali	22
Regole e strumenti per l'integrità	23
Lotta alla corruzione attiva e passiva	24
Politiche e governance della sostenibilità	26
Mappatura degli Stakeholder	27
Analisi di materialità	31
<b>PRODOTTI E SERVIZI SOSTENIBILI</b>	<b>34</b>
I prodotti e servizi offerti	36
Rapporti con i clienti: trasparenti, chiari e corretti	46
Promuovere le energie rinnovabili e l'efficienza energetica	48
Servizi accessibili, efficienti e affidabili	50
Sensibilizzare all'uso sostenibile delle risorse	52
<b>I FORNITORI E LE COMUNITÀ</b>	<b>54</b>
La catena di fornitura	56
Rapporti con la Comunità e le Istituzioni locali	57
Ricerca e innovazione	59
<b>LA TUTELA DELL'AMBIENTE</b>	<b>60</b>
Gestione degli impatti ambientali	62
Consumi energetici	63
Emissioni in atmosfera	65
Gestione dei rifiuti	67
Salvaguardia della biodiversità	68
Uso efficiente e sostenibile dell'acqua	69
<b>LE PERSONE</b>	<b>72</b>
Impegno verso i dipendenti	74
Sviluppo delle competenze e formazione	79
Attenzione alla salute e sicurezza dei dipendenti	80
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>84</b>
<b>APPENDICE</b>	<b>88</b>
Nota metodologica e guida alla lettura	89
GRI Content Index	90
Prospetto di raccordo tra i temi materiali, gli ambiti del Decreto Legislativo 254/2016 e i GRI Standards	96

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

# Lettera agli stakeholder



Cari Stakeholder,

la prima Dichiarazione Non Finanziaria del **Gruppo Dolomiti Energia** è l'occasione per condividere, sulla scia di quanto fatto nei precedenti Bilanci di Sostenibilità una sintesi delle attività condotte e dei risultati raggiunti, integrando - grazie al concorso di tutti Voi - un forte impegno in termini di responsabilità sociale e ambientale con gli obiettivi strategici e di business.

Oggi più che mai, i temi riguardanti lo sviluppo sostenibile, rappresentano questioni attuali al centro del dibattito e di iniziative concrete promosse dalla politica, dalla cultura e dall'economia per il futuro del territorio e delle Comunità. Questa **attenzione** è stata rafforzata e accelerata dal recente recepimento nell'ordinamento italiano della Direttiva Europea sulle "Non-financial Information" che prevede l'obbligo per gli Enti di Interesse Pubblico che rispondono a determinati limiti dimensionali in termini di numero di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste, di redigere, a partire dall'esercizio 2017, un'informativa relativa alla gestione di tematiche di carattere non finanziario e sulla diversità. Questo permetterà al Gruppo, attraverso la misurazione dell'impegno per uno **sviluppo sostenibile**, di compiere un ulteriore passo avanti nella consapevolezza circa la centralità di queste tematiche.

Il Gruppo Dolomiti Energia ha infatti integrato la sostenibilità nelle proprie scelte di sviluppo per rafforzare e valorizzare una cultura aziendale basata sulla responsabilità, sulle buone relazioni con il cliente, sul rispetto dell'ambiente, sul miglioramento costante del patrimonio umano.

Una gestione che punta a generare servizi competitivi, valore per il territorio e risultati economici positivi senza perdere di vista gli aspetti legati all'ecologia, alla **sicurezza** e alla **qualità** del servizio.

Nel corso del 2017 il Gruppo ha proseguito il proprio impegno sostenibile per offrire una sempre migliore qualità e affidabilità dei propri servizi, una crescente capacità di generazione da fonti ecompatibili e una consolidata esperienza nel campo delle energie rinnovabili e del **risparmio energetico** a tutela del territorio e delle generazioni future. Il 2017 ha visto l'inaugurazione di una nuova centrale idroelettrica a Trento sul fiume Fersina e l'acquisto del 100% di Nesco Srl, società specializzata in efficienza energetica e di una quota nel Consorzio Stabile Energie Locali operante nell'Energy e Facility Management e nell'efficientamento dell'illuminazione pubblica.

Nel corso dell'anno sono proseguiti le attività ad elevato carattere di innovazione, con il presidio di rapporti strategici e con l'implementazione di soluzioni reali a supporto dei processi aziendali, dell'esercizio e della gestione avanzata delle reti intelligenti. E' continuata l'espansione della rete di stazioni per la ricarica di veicoli elettrici e l'attività di ottimizzazione delle tecniche di esercizio della telegestione.

I risultati industriali raggiunti rappresentano – in un periodo ancora difficile per l'economia mondiale e il settore – un punto di partenza per favorire e accelerare percorsi e progetti nel lungo periodo con l'obiettivo di potenziare ulteriormente la competitività del Gruppo sul mercato e consolidare l'impegno per la crescita sostenibile e la conduzione responsabile dei business.

In questa direzione durante lo scorso esercizio è stato inaugurato da Dolomiti GNL il primo impianto multiutenza italiano alimentato con Gas Naturale Liquefatto a servizio della Comunità di Molveno.

Dal 2017 il Gruppo propone ai clienti business offerte per la fornitura di energia esclusivamente da **fente rinnovabile**; per offrire alle famiglie strumenti innovativi capaci di coniugare le esigenze energetiche dei singoli con la necessità collettiva di maggior sostenibilità sociale e ambientale sono state avviate partnership, che rappresentano a livello nazionale un modello di assoluta novità, e propongono un'opportunità concreta e semplice a disposizione dei clienti per risparmiare, consumare **energia 100% pulita** e contribuire ogni giorno a iniziative di tutela dell'ambiente, delle generazioni future e iniziative solidali per progetti sociali.

Nel 2017 la società commerciale del Gruppo ha ottenuto la **certificazione Family Audit** che attesta l'impegno dell'azienda nel favorire la conciliazione tra i tempi di vita lavorativa e quelli di vita personale dei dipendenti. Il Gruppo con la società Dolomiti Ambiente ha avviato una collaborazione con l'Opera Universitaria per portare attraverso il Design Thinking e con il coinvolgimento degli studenti ad una migliore differenziazione dei rifiuti all'interno del campus universitario di Sanbapolis. Nel Comune di Trento è stato esteso anche ai condomini fino a 13 unità immobiliari il sistema di misurazione puntuale della quantità di rifiuto residuo conferito da ciascuna famiglia per sensibilizzare i residenti verso la riduzione dei rifiuti e ad una migliore differenziazione.

Il Gruppo ha sostenuto il Premio Paolo Caracristi per l'Ambiente che premia progetti e iniziative nel settore della riduzione dei rifiuti, della raccolta differenziata e del decoro urbano. Tutto ciò mantenendo saldi i **valori etici** e il legame con il territorio e l'ambiente, che insieme al rapporto con tutti Voi Stakeholder guidano, da sempre, le azioni e i comportamenti del Gruppo nella gestione trasparente del business aziendale.

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: dall'efficienza al risparmio energetico ed idrico, dalla riduzione delle emissioni alla mobilità elettrica, dal teleriscaldamento alla sicurezza sul lavoro, dalla salvaguardia delle risorse alle 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 i clienti attraverso il completamento del progetto ECO. Nel 2018 proseguiranno le attività in tema di sicurezza per ridurre frequenza e gravità degli infortuni con i progetti BOSS e COSI', verrà promossa una gestione sostenibile dei rifiuti urbani e la sensibilizzazione a una corretta raccolta differenziata attraverso proposte per la scuola e i cittadini.

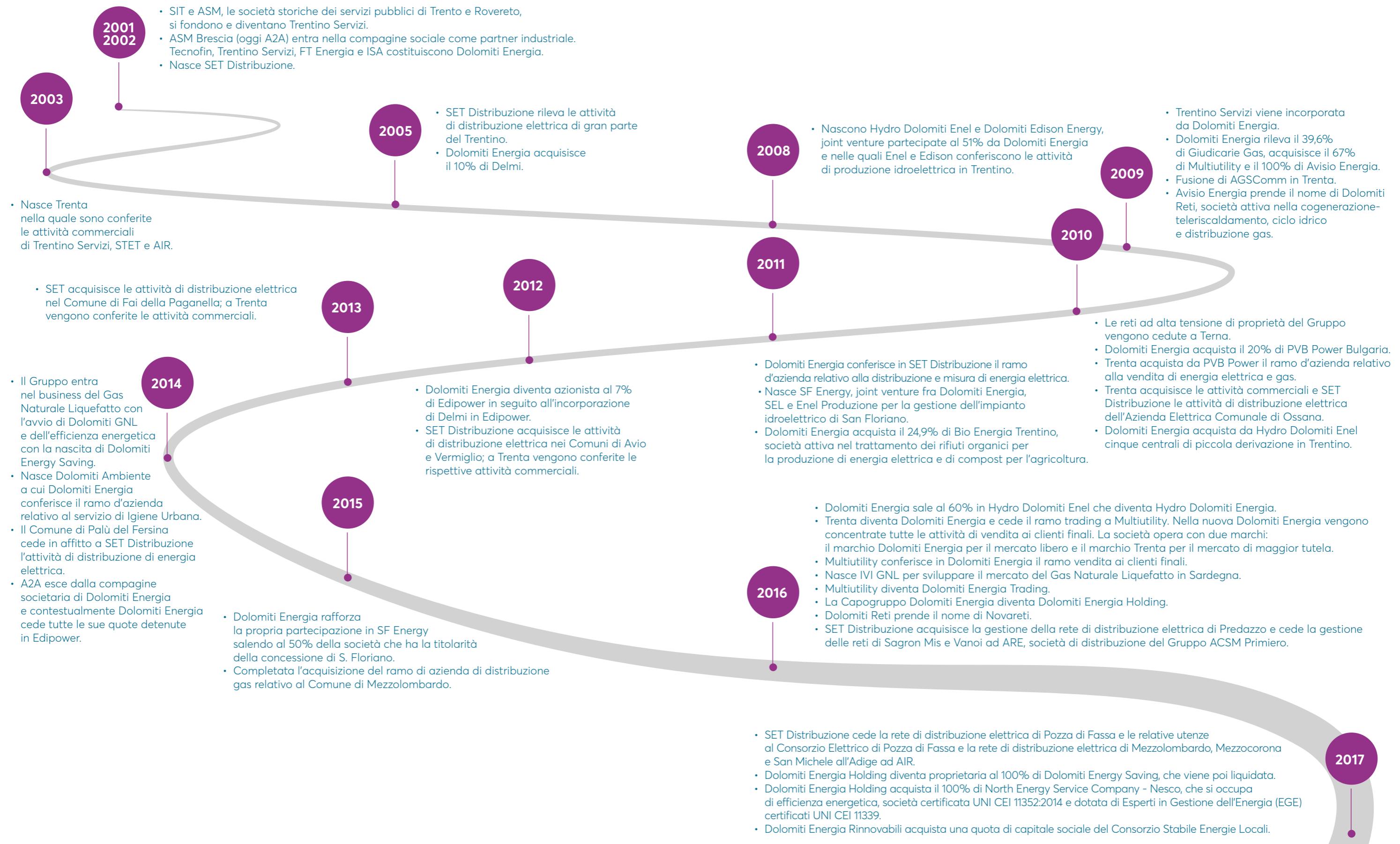
Si continuerà a potenziare ed estendere le visite guidate agli impianti produttivi da parte di clienti, scuole e cittadini per sensibilizzare l'opinione pubblica sull'uso sostenibile delle risorse. Verranno recepiti gli aggiornamenti della norma UNI EN ISO9001 relativa al sistema di gestione per la qualità e UNI EN ISO14001 per la gestione ambientale.

La sfida del prossimo futuro sarà mediare gli interessi degli Stakeholder, azionisti pubblici e privati, istituzioni, dipendenti e fornitori, clienti e cittadini, con l'obiettivo di creare **valore condiviso per tutti**.

Il Presidente  
**Rudi Oss**



# Storia

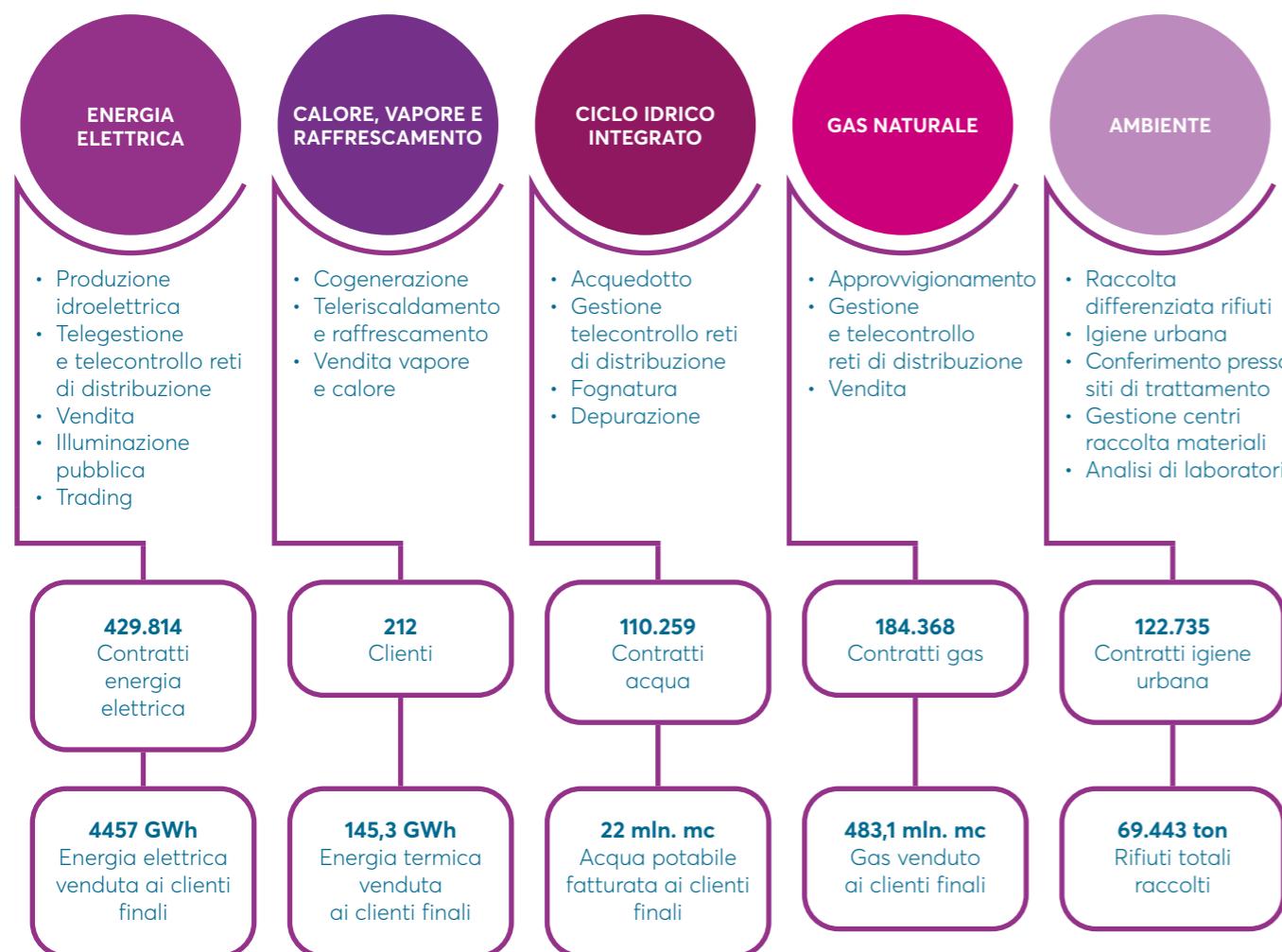


# Profilo e principali attività

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

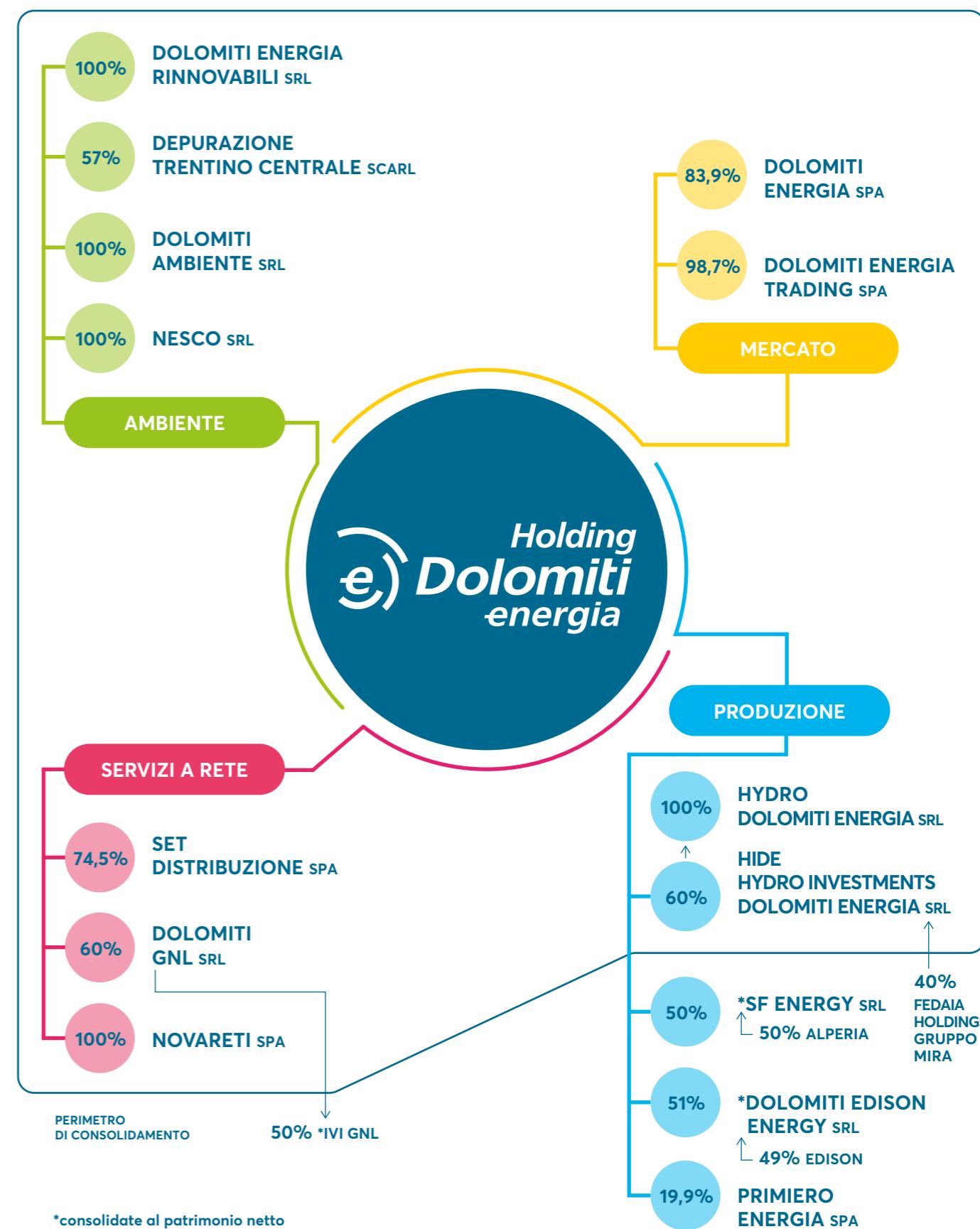
gestione del servizio idrico integrato (acqua potabile, fognatura e depurazione), nella gestione dei **servizi ambientali** (raccolta, smaltimento rifiuti, spazzamento strade, analisi di laboratorio), nei servizi di illuminazione pubblica e nel campo dell'**efficienza energetica**.

## ATTIVITÀ GESTITE



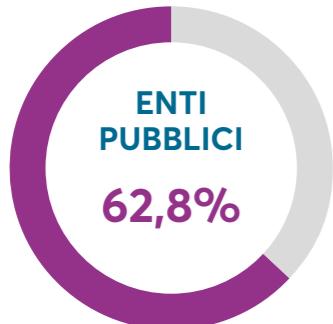
Per maggiori informazioni sui dati quantitativi ed economici si rimanda alla Relazione sulla Gestione 2017 pubblicata sul sito [www.Gruppodolomitienergia.it](http://www.Gruppodolomitienergia.it)

# Struttura societaria

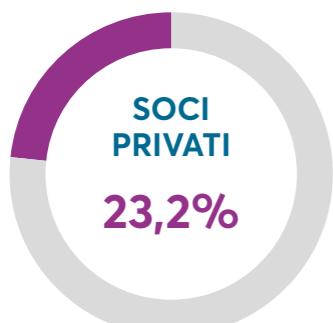


# Assetto proprietario

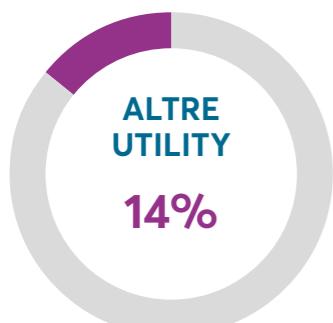
Il Gruppo Dolomiti Energia è controllato interamente da **Dolomiti Energia Holding SpA**, da cui dipendono le diverse società operative. Dolomiti Energia Holding vede quali soci di riferimento le Amministrazioni comunali



<b>47,8%</b>	<b>FinDolomiti Energia</b> (soci paritetici con il 33,3% Comune di Trento, Rovereto e Trentino Sviluppo)	<b>4,3%</b>	<b>Comune Rovereto</b>
<b>2,9%</b>	<b>Altri comuni trentini</b>	<b>2%</b>	<b>BIM</b>
<b>5,8%</b>	<b>Comune Trento</b>		



<b>11,9%</b>	<b>FT Energia</b>	<b>4,2%</b>	<b>ISA</b>
<b>5,3%</b>	<b>Fondazione Caritro</b>	<b>1,8%</b>	<b>EnerCoop</b>



<b>8,1%</b>	<b>Azioni proprie</b>	<b>1%</b>	<b>AIR</b>
<b>1,8%</b>	<b>STET</b>	<b>0,8%</b>	<b>ACSM Primiero</b>
<b>1,2%</b>	<b>AGS</b>		(0,6% Primiero Energia / 0,2% ACSM)
<b>1,1%</b>	<b>Altre utility locali</b>		

# Mission e valori

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.

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

Ovvero 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

Ovvero capacità di adattarsi alle esigenze della clientela.

## Chiarezza

Ovvero fornire risposte semplici e comprensibili.

## Attenzione

Ovvero saper ascoltare il cliente per comprenderne le aspettative, anche di carattere latente.

## Affidabilità

Ovvero 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.

#### Fornitori

Altrettanto importante è il coinvolgimento dei fornitori nel **rispetto degli standard di qualità, ambientali e di sicurezza**, 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**.

#### 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 perseguitamento 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** vigente e dall'utilizzo delle risorse naturali e territoriali.

#### Strategia

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

- confermare, rafforzare e valorizzare la propria presenza sul territorio di riferimento fornendo servizi sempre di maggior qualità con particolare attenzione agli aspetti legati all'ecologia, alla sicurezza 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 energetici.
- Al fine di concretizzare questi importanti obiettivi, le aziende del Gruppo hanno individuato una serie di linee strategiche:
- individuare, promuovere, intensificare sinergie con i partner industriali per quanto concerne la politica degli approvvigionamenti di prodotti energetici, lo sviluppo di economie di scala, la partecipazione a iniziative nel campo della produzione elettrica e dello sviluppo tecnologico;
  - aumentare la capacità di produzione elettrica, anche mediante partecipazioni azionarie;
  - promuovere insieme ai partner industriali, iniziative di cooperazione e integrazione con gli altri operatori della provincia e con operatori esterni.

## Creazione di valore economico

#### PRINCIPALI DATI ECONOMICO FINANZIARI 2017\*

VALORE AGGIUNTO (MILIONI DI EURO)	262
LEVERAGE (POSIZIONE FINANZIARIA NETTA SU PATRIMONIO NETTO)	0,63
ROI (EBIT/CAPITALE INVESTITO NETTO) %	3,6
MOL/VALORE DELLA PRODUZIONE %	8,8
ROS (EBIT/FATTURATO) %	5,1
<b>TOTALE RICAVI E ALTRI PROVENTI (MILIONI DI EURO)</b>	<b>1.426</b>
MARGINE OPERATIVO LORDO (MILIONI DI EURO)	125
INVESTIMENTI (MILIONI DI EURO)	42,5

\*PER MAGGIORI INFORMAZIONI SULL'ANDAMENTO ECONOMICO DEL GRUPPO E SULLA SITUAZIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA DELLO STESSO SI RIMANDA ALLA RELAZIONE SULLA GESTIONE 2017 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 2017.

#### VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO MIGLIAIA DI EURO	2017
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO</b>	<b>1.442.108</b>
RICAVI	1.426.183
RISULTATO DELLE PARTECIPAZIONI VALUTATE CON IL METODO DEL PATRIMONIO NETTO E DELLE ALTRE IMPRESE	(1.513)
PROVENTI FINANZIARI	21.426
RETIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE	-
SVALUTAZIONE CREDITI	(3.988)
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO</b>	<b>(1.391.684)</b>
COSTI OPERATIVI	(1.162.641)
REMUNERAZIONE DEI COLLABORATORI	(68.019)
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI	(29.559)
REMUNERAZIONE DEGLI INVESTITORI*	(44.189)
REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	(85.941)
SPONSORIZZAZIONI E LIBERALITÀ ESTERNE	(1.335)
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO</b>	<b>50.424</b>
AMMORTAMENTI E ACCANTONAMENTI	48.882
ALTRE RISERVE (DIVIDENDI)	1.542

\*CONSIDERANDO IL DIVIDENDO DOLOMITI ENERGIA HOLDING 2017 PARI ALLA PROPOSTA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE ALL'ASSEMBLEA DEI SOCI

Nell'esercizio 2017 il Gruppo ha generato un Valore Aggiunto pari a 262 milioni di Euro. 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**

Lee Jaehyo, 0121-1110-115075, Arte Sella

# Il modello di Governance

Il sistema di **Governo societario** presenta un assetto organizzativo tradizionale e in linea con le normative vigenti. Il modello, caratterizzato da flessibilità e ricerca di efficienza, mira a promuovere l'innovazione tecnologica e il **miglioramento continuo** al fine di valorizzare le competenze delle risorse umane, soddisfare il cliente, rispettare l'ambiente e la normativa di riferimento. Il modello organizzativo del **Gruppo Dolomiti Energia** vede:

- **i processi primari** assegnati a specifiche entità societarie, che ne hanno la piena responsabilità e i processi di supporto e gestionali centralizzati nella 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** esercitare l'attività di direzione, coordinamento e controllo sulla base di piani pluriennali, che si traducono in budget annuali che 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 delle singole Società del Gruppo oltre che, per la Capogruppo, a livello consolidato.
- **la composizione dei Consigli di Amministrazione delle società controllate** definita in ottica di competenza dei componenti scelti e 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, organizzate così 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 al fine di migliorare la trasparenza dei risultati e delle responsabilità oltre che ad adempiere a quanto previsto dalla normativa sull'unbundling contabile

e funzionale. Ai sensi della normativa nazionale e comunitaria, il Gruppo costituisce infatti un'impresa verticalmente integrata, poiché esercita 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). Per questo il Gruppo è soggetto ad una serie di prescrizioni volte a garantire alle società di distribuzione un livello di autonomia e indipendenza del potere decisionale che garantisca la parità di trattamento di tutti gli utilizzatori della rete. Il gestore del sistema di distribuzione, qualora faccia parte di un'impresa verticalmente integrata, deve risultare indipendente sotto il profilo della forma giuridica, dell'organizzazione e del potere decisionale da altre attività svolte dal Gruppo e non connesse alla distribuzione.

In questa ottica il **sistema di organizzazione** e governance si compone, in conformità a quanto previsto dalla legislazione italiana, dei seguenti organi, comitati, posizioni organizzative che contribuiscono ai processi decisionali del Gruppo e delle singole Società: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Esecutivo (Holding), il Collegio Sindacale, il Presidente, l'Amministratore Delegato, il Direttore Generale (Holding), il Gestore Indipendente per le reti di distribuzione energia elettrica e gas (SET e Novareti), i Datori di Lavoro, il Comitato rischi (Gruppo), gli Organismi di Vigilanza, il Comitato Stralcio Crediti (Dolomiti Energia), i Responsabili Operativi del Business.

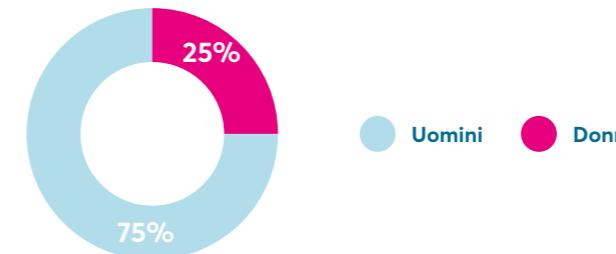
Dopo la quotazione di uno strumento finanziario da parte di **Dolomiti Energia Holding SpA**, è stato inoltre avviato un processo di aggiornamento dei meccanismi organizzativi e di governance e dei flussi informativi finalizzati a gestire gli adempimenti conseguenti alla quotazione. Il sistema di governo societario adottato da Dolomiti Energia Holding e dal Gruppo è orientato alla creazione di valore per gli **Azionisti** nella consapevolezza della rilevanza sociale delle attività in cui il Gruppo è impegnato nell'ambito dei **territori** in cui opera e della conseguente necessità di considerare adeguatamente, nel relativo svolgimento, tutti gli interessi degli Stakeholder coinvolti. L'attività di **revisione legale** dei conti è affidata a una società iscritta nell'apposito registro, nominata dall'Assemblea dei Soci su proposta del Collegio Sindacale.

DOLOMITI ENERGIA HOLDING: COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEL COMITATO ESECUTIVO AL 31/12/2017

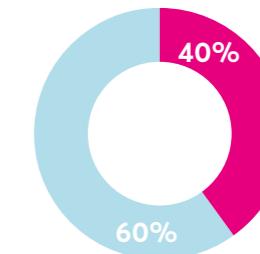
CONSIGLIERE	CARICA	LISTA	COMITATO ESECUTIVO
RUDI OSS	PRESIDENTE	M	✓
MARCO MERLER	AD	M	✓
DIEGO CATTONI	VICE PRESIDENTE	m	✓
GIORGIO FRANCESCHI	CONSIGLIERE	m	✓
AGOSTINO PERONI	CONSIGLIERE	M	✓
LEO PAOLAZ NICOLUSSI	CONSIGLIERE	M	
MARISA ZENI	CONSIGLIERE	m	
FLORIANO MIGLIORINI	CONSIGLIERE	M	
RENATO DAL PALÙ	CONSIGLIERE	m	
ENRICO ZOBELE	CONSIGLIERE	m	
ARIANNA COMENCINI	CONSIGLIERE	M	
RAFFAELLA PREZZI	CONSIGLIERE	M	

M/m: lista di Maggioranza/minoranza

AMMINISTRATORI PER GENERE

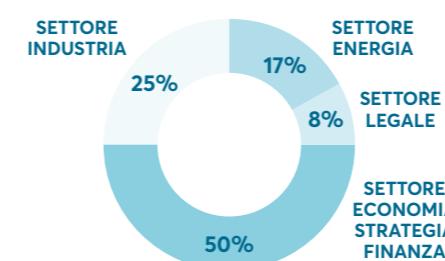


COMPOSIZIONE COLLEGIO SINDACALE

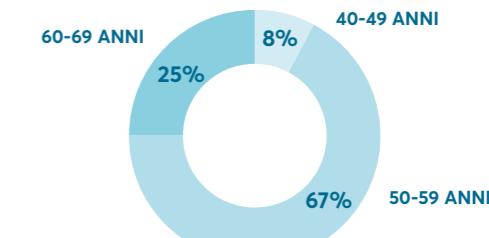


Secondo le previsione di legge e dello Statuto della Società il Collegio sindacale si compone di tre sindaci effettivi e di due supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci nel rispetto dell'equilibrio di genere. Il Collegio Sindacale in carica ha un mandato di tre anni.

AMMINISTRATORI PER BACKGROUND SPECIALISTICO



AMMINISTRATORI PER FASCIA D'ETÀ



# La gestione dei rischi aziendali

Come per il sistema di controllo interno anche 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 in linea con gli obiettivi operativi e strategici. In ottemperanza alle leggi e ai regolamenti vigenti è finalizzato a mitigare le conseguenze di eventi e azioni inaspettati. Si basa, tra l'altro, sul **Codice Etico** e sul Modello di organizzazione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01 e coinvolge con diversi ruoli e nell'ambito delle rispettive competenze:

- il **Consiglio di Amministrazione**, che ha un ruolo di indirizzo e valuta l'adeguatezza del sistema;
- il **Comitato Rischi**, che supporta le valutazioni e le decisioni relative al sistema di gestione dei rischi di liquidità e mercato, in particolare per quanto riguarda l'oscillazione dei prezzi dei prodotti energetici;
- il **Risk Manager**, che sovraintende alla mappatura dei rischi aziendali, quali rischio oscillazione dei prezzi dei prodotti energetici, operativo/ di business, normativa di settore, finanziario e patrimoniale;
- il **responsabile amministrativo** preposto alla redazione dei documenti contabili societari, che attesta la corrispondenza degli atti e delle comunicazioni della Società con le risultanze documentali, i libri e le scritture contabili;
- il **responsabile della funzione Compliance**;
- il **responsabile della funzione Internal Audit**, deputato a verificare che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi risulti adeguato e operativo;
- il **responsabile della funzione Pianificazione e Controllo Di Gestione**, preposto alla verifica periodica dell'andamento aziendale;
- le **singole funzioni societarie** alle quali è affidato il monitoraggio e la gestione dei rischi aziendali;
- il **Collegio Sindacale**, che vigila sull'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- l'**Organismo di Vigilanza**, ai sensi dell'art. 6 del Decreto Legislativo 231/01.

Il Gruppo è esposto a rischi interni ed esterni, connessi al contesto macroeconomico generale

e di settore, ai mercati dei prodotti energetici e finanziari, alle evoluzioni normative, a rischi legati ai processi operativi, al clima, alle politiche commerciali, al rapporto con gli stakeholder, alla sicurezza IT, oltre che ai rischi che hanno impatti sulla reputazione, sull'ambiente, sulla salute e sicurezza, sulla qualità dei servizi forniti al cliente e al territorio in cui opera e su cui gravitano reti e impianti produttivi.

Il Gruppo ha adottato un processo finalizzato alla gestione dei rischi aziendali ispirato alle metodologie dell'Enterprise Risk Management ma con caratteristiche e specificità esclusive. Il Gruppo Dolomiti Energia ha negli anni svolto un'attività di risk assessment sulle proprie attività identificando i principali rischi. A questo fine è stato istituito un Comitato Rischi a fronte dei rischi di liquidità e di mercato (in particolare di quello dei prodotti energetici), nonché specifici presidi a fronte dei rischi in materia di safety e environment, rischio controparte, rischi IT, rischi da responsabilità dell'ente ex Decreto Legislativo 231/01, rischi operativi. Inoltre uno specifico progetto di "Risk Management" è finalizzato alla gestione dei rischi finanziari ed è attiva la "Funzione Finanza e Risk Management". Il Consiglio d'Amministrazione ha approvato una Risk Policy volta a definire le linee guida del Gruppo relativamente alla governance, alla strategia di gestione e al controllo dei rischi finanziari (Rischio di liquidità, Rischio tasso d'interesse, Rischio prezzo delle Commodity). Con riferimento ai settori regolamentati e ai rischi legati all'evoluzione del quadro normativo (esercizio delle reti di distribuzione e ambiente) il Gruppo procede al continuo monitoraggio dell'evoluzione normativa di riferimento al fine di valutarne gli effetti, mitigandoli, ove possibile.

Nel corso del 2017 è stata avviata un'attività di revisione del risk assessment di Gruppo mirata ad aggiornare e implementare quanto fatto fino ad oggi. Partendo dall'analisi e dall'aggiornamento del contesto in cui opera il Gruppo e dall'individuazione delle parti interessate e dei loro interessi, si intende verificare per i principali processi aziendali le relative aree di rischio e di opportunità al fine di valutare l'efficacia delle azioni di mitigazione messe

in atto per prevenire e limitare le conseguenze di tali rischi e con l'obiettivo di cogliere le opportunità che il contesto può offrire.

Al contempo il Gruppo ritiene necessario investire ulteriormente in tale attività affinché il risk assessment e evaluation siano costantemente aggiornati all'evolvere del contesto interno

ed esterno del Gruppo.

Per ogni approfondimento della tematica si rinvia al documento "Relazione sulla gestione e Bilancio consolidato 2017" approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società e disponibile all'indirizzo [www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)

## Regole e strumenti per l'integrità

### Codice etico

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

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

Il Gruppo Dolomiti Energia per garantire correttezza ed eticità nello svolgimento delle attività aziendali, ha inoltre adottato un proprio Modello di Organizzazione e Controllo secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo 231/2001 in materia di responsabilità amministrativa delle società e degli enti (di seguito anche "Modello"). L'adozione del Modello è finalizzata a determinare piena consapevolezza presso soci, amministratori, dipendenti e collaboratori delle disposizioni del Decreto. Il Modello, grazie ai protocolli di prevenzione identificati e all'attività di vigilanza - svolta da un apposito **Organismo di Vigilanza interno** e permanente - permette di poter prevenire e/o reagire tempestivamente per impedire la commissione di reati tra i quali, a titolo non esaustivo, i reati societari, i reati di corruzione, i reati contro la Pubblica Amministrazione, nonché i reati in materia di salute e sicurezza e in materia ambientale. Il Modello deve garantire il governo delle attività aziendali secondo **procedure e regole condivise** che distribuiscono le responsabilità e bilanciano il rapporto tra gestione operativa e

attività di verifica e controllo. Pertanto è 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 ulteriori misure 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 del Decreto Legislativo 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 Consiglio di Amministrazione di ciascuna società del Gruppo.

Il Codice di Comportamento di Gruppo e i Modelli di Organizzazione e Controllo delle Società del Gruppo sono pubblicati sul **portale aziendale interno** e sul sito internet di ciascuna Società, sono comunicati ai soci, ai dipendenti e ai referenti dei service infra-gruppo ad ogni aggiornamento. Essi sono inoltre oggetto di comunicazione e informazione in sede di assunzione e nel caso di aggiornamenti anche successivamente.

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. Sono inoltre previsti specifici piani di audit finalizzati a verificare l'effettività delle disposizioni aziendali. Nel corso dell'anno il Gruppo ha aggiornato il Codice di Comportamento del Gruppo all'evoluzione del contesto interno e esterno giungendo all'approvazione del nuovo Codice di Comportamento del Gruppo e all'avvio della formazione in primis ai dirigenti per rafforzare la **sensibilità** e le norme di comportamento con riferimento alle situazioni di conflitto di interesse

oltre a rafforzare le **misure di prevenzione** di illeciti aziendali in materia di corruzione e ambiente; la formazione ha riguardato anche i neoassunti sui temi del Codice di Comportamento e Modelli di Organizzazione e Controllo e misure di prevenzione della corruzione. Nel corso del 2017 sono poi stati adeguati i Modelli di Organizzazione e Controllo delle Società alle modifiche organizzative e normative occorse, in particolare relative agli ecoreati e ai nuovi reati introdotti nel Decreto Legislativo 231/01 nel corso del 2016-2017, oltre alle novità organizzative.

## Lotta alla corruzione attiva e passiva

Il Gruppo Dolomiti Energia ha sviluppato e attuato iniziative e attività strutturate, finalizzate a **prevenire** la commissione di **reati** 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.

Il principale strumento di prevenzione della corruzione finora utilizzato nel Gruppo Dolomiti Energia consiste nel Modello di Organizzazione e Controllo ex **Decreto Legislativo 231/01** che è stato sviluppato, adottato e periodicamente aggiornato in funzione dell'evoluzione normativa e dei cambiamenti organizzativi che hanno interessato il Gruppo Dolomiti Energia.

Allo stesso tempo il Gruppo Dolomiti Energia, consapevole dell'importanza della **lotta alla corruzione** e alla luce del contesto sociale e politico attuale, ha rafforzato il proprio modello di prevenzione con misure integrative di prevenzione dei reati di corruzione compiuti da collaboratori della Società in danno della stessa, ad integrazione delle preesistenti disposizioni aziendali a prevenzione della commissione dei reati di corruzione secondo il **Decreto Legislativo 231/01** commessi invece a vantaggio o nell'interesse della Società.

Sono stati adattati l'organizzazione e il sistema dei poteri interni ed esterni all'evoluzione del Gruppo attraverso un costante **aggiornamento delle disposizioni organizzative**, delle deleghe, dei sistemi informatici a recepimento dei mutamenti organizzativi e di poteri.

Il Comitato rischi si è riunito almeno mensilmente con particolare focus ai compiti relativi al rischio commodity energy e ha svolto attività di verifica sui processi aziendali in vari ambiti di rischio.

Il modello organizzativo del Gruppo Dolomiti Energia è caratterizzato dalla **decentralizzazione dei processi** primari in specifiche entità societarie e dalla centralizzazione dei processi di supporto e gestionali nella struttura societaria e organizzativa della **Capogruppo Dolomiti Energia Holding**; 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.

### L'approccio di gestione in materia di lotta alla corruzione

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

### Le politiche aziendali adottate in materia di lotta alla corruzione

Il Gruppo Dolomiti Energia ha adottato una politica di prevenzione della corruzione che si poggia sul Modello di Organizzazione e Controllo ex Decreto Legislativo 231/01 di ciascuna Società controllata del Gruppo e sul documento **misure integrative anticorruzione** di Gruppo valido per tutte le Società controllate del Gruppo. Tali documenti sono stati redatti ispirandosi a: Linee guida di Confindustria in materia di adozione di modelli di organizzazione e controllo ex Decreto Legislativo 231/01; linee guida ANAC in materia di anticorruzione.

Tutti questi documenti sono disponibili sul sito del Gruppo. La politica anticorruzione di Gruppo è approvata dal Presidente e dall'Amministratore Delegato della Capogruppo.

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. 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. 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 Consiglio di Amministrazione della Società.

### Gli impegni assunti in materia di lotta alla corruzione

Il Gruppo Dolomiti Energia da sempre ha dato importanza ai **valori** e all'etica nella gestione dei business aziendali. Per questo si impegna ad operare in tutti gli ambiti secondo i principi di integrità, onestà e **trasparenza** nel rispetto della normativa vigente e si è attivato per prevenire il rischio di violazioni in materia di corruzione come individuato dai principali strumenti e normative nazionali e internazionali a cui il Gruppo fa riferimento su questo tema.

Il Gruppo Dolomiti Energia si impegna a diffondere questa Politica a tutto il Personale che opera per l'organizzazione o per conto di essa e a renderla disponibile al pubblico. Il Gruppo ha inoltre pianificato 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 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 Organismi di Vigilanza e alla base delle misure anticorruzione approvate dai Consigli di Amministrazione. I principali processi esposti al rischio corruzione nel Gruppo Dolomiti Energia sono: processo commerciale, approvvigionamenti, consulenze, pagamenti, sponsorizzazioni, processo di assunzione, rapporti con soggetti pubblici o privati. In tema di lotta alla corruzione il Gruppo ha lavorato durante l'anno per aggiornare i Modelli 231 delle Società e perseguire il **costante aggiornamento** normativo e organizzativo.

Per ogni approfondimento della tematica si rinvia al "Codice di Comportamento del Gruppo Dolomiti Energia" e "Il Modello di organizzazione e controllo ex Decreto Legislativo 231/2001 di Dolomiti Energia Holding SpA" approvati dal Consiglio di Amministrazione della Società nel 2017 e disponibili all'indirizzo [www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)

### La Trasparenza

La Capogruppo Dolomiti Energia Holding SpA è società a controllo pubblico indiretto. Ne consegue che le società da questa controllate risultano anch'esse società a controllo pubblico indiretto, in particolare quelle che gestiscono servizi pubblici ai sensi dell'art. 11 del Decreto Legislativo 33/13: Novareti SpA, Dolomiti Ambiente Srl e SET Distribuzione SpA. Per queste Società sono realizzate apposite sezioni nei rispettivi siti denominate **"Società trasparente"** all'interno delle quali sono riportate le informazioni previste dalla normativa sulla trasparenza.

# Politiche e governance della sostenibilità

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 investimenti concreti per ridurre l'impatto socio-ambientale delle attività del Gruppo per esempio attraverso la produzione di energia sostenibile, la promozione di prodotti e servizi per l'efficienza energetica, la vicinanza ai clienti con offerte commerciali etiche e socialmente responsabili. I principi e le regole di comportamento in materia di sostenibilità sono declinate 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 coniughino obiettivi di business e sociali.

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

Il Gruppo nel corso del 2018 ha avviato un progetto per la definizione di una piattaforma informatica per la gestione dei KPI, che ad oggi sono raccolti attraverso schede individuali fornite dai responsabili di funzione. Ciò dovrebbe consentire 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, provvederanno alla raccolta e all'inserimento dei dati che alimentano il sistema, i quali vengono poi controllati 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.

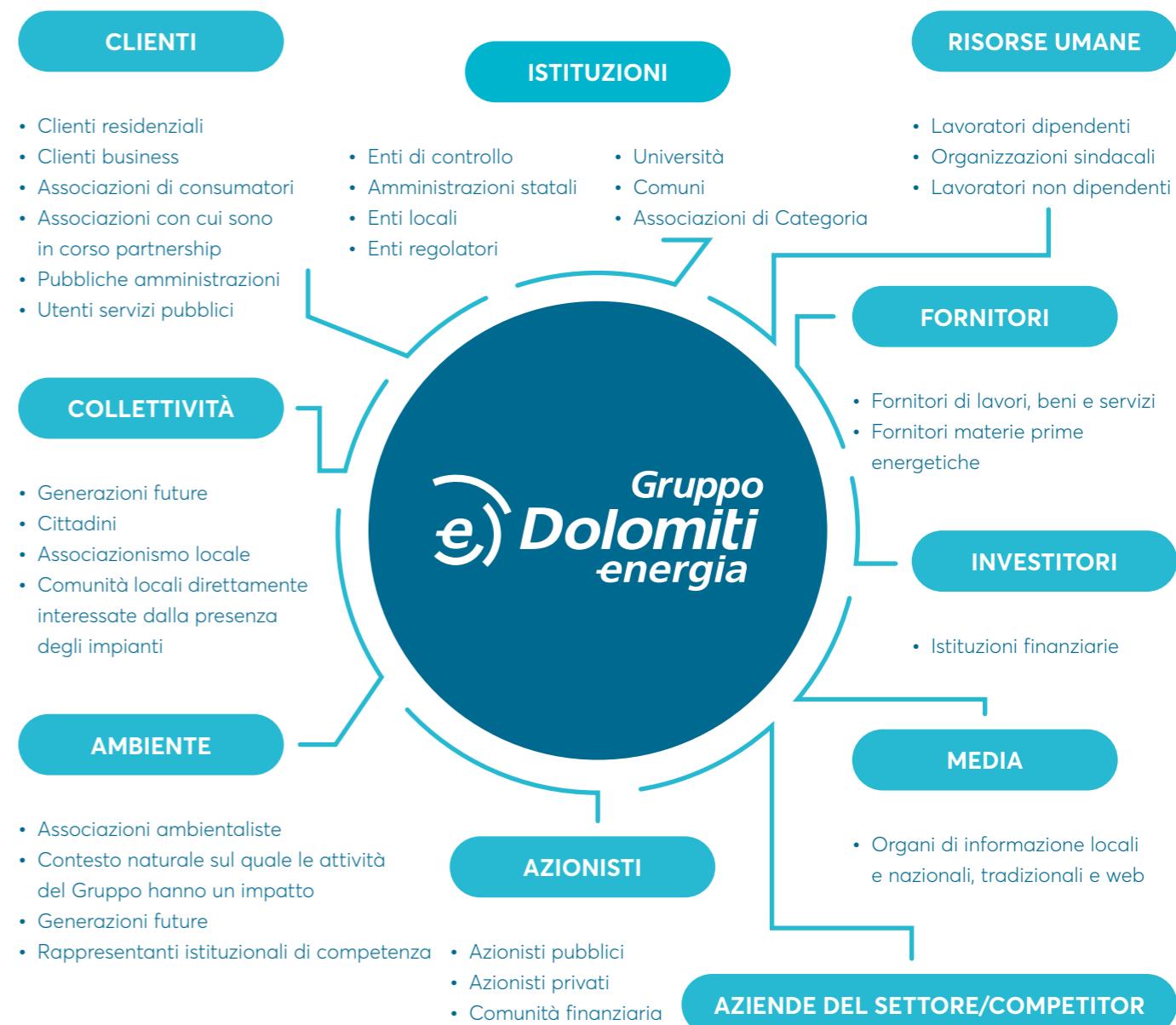
In aggiunta al reporting il dialogo costante con gli Stakeholder permette di cogliere l'efficacia delle azioni messe in campo.

Le tematiche sociali attinenti alle relazioni con la comunità sono monitorate dalla funzione Comunicazione e dai vertici aziendali, mentre i temi inerenti le persone che lavorano nel Gruppo sono gestiti dalla funzione Risorse umane. La sostenibilità è sottoposta alla supervisione del CdA che vigila sulla coerenza delle attività implementate con i principi posti dal Codice di Comportamento e dagli altri strumenti che guidano le azioni del Gruppo.

# Mappatura degli Stakeholder

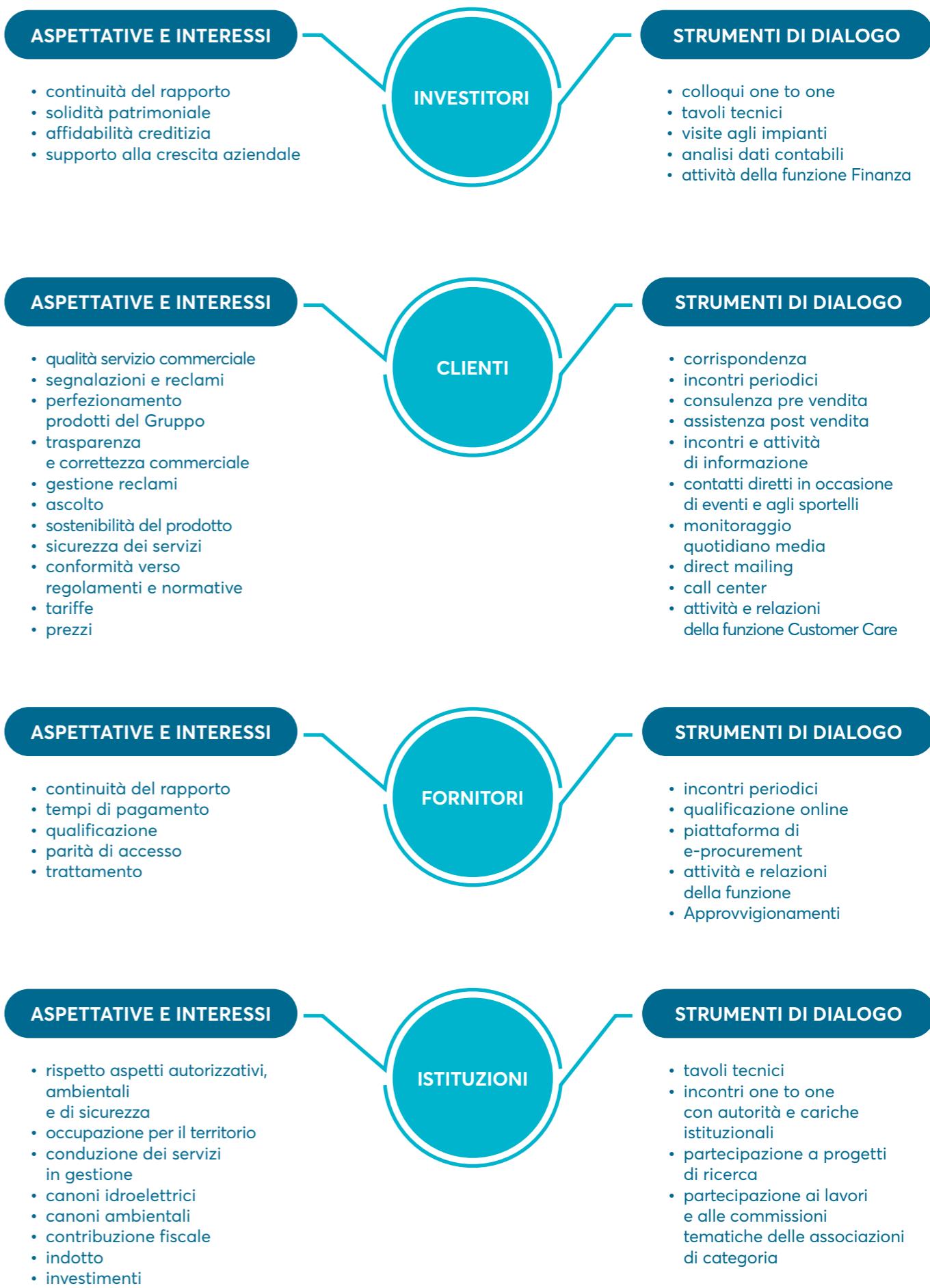
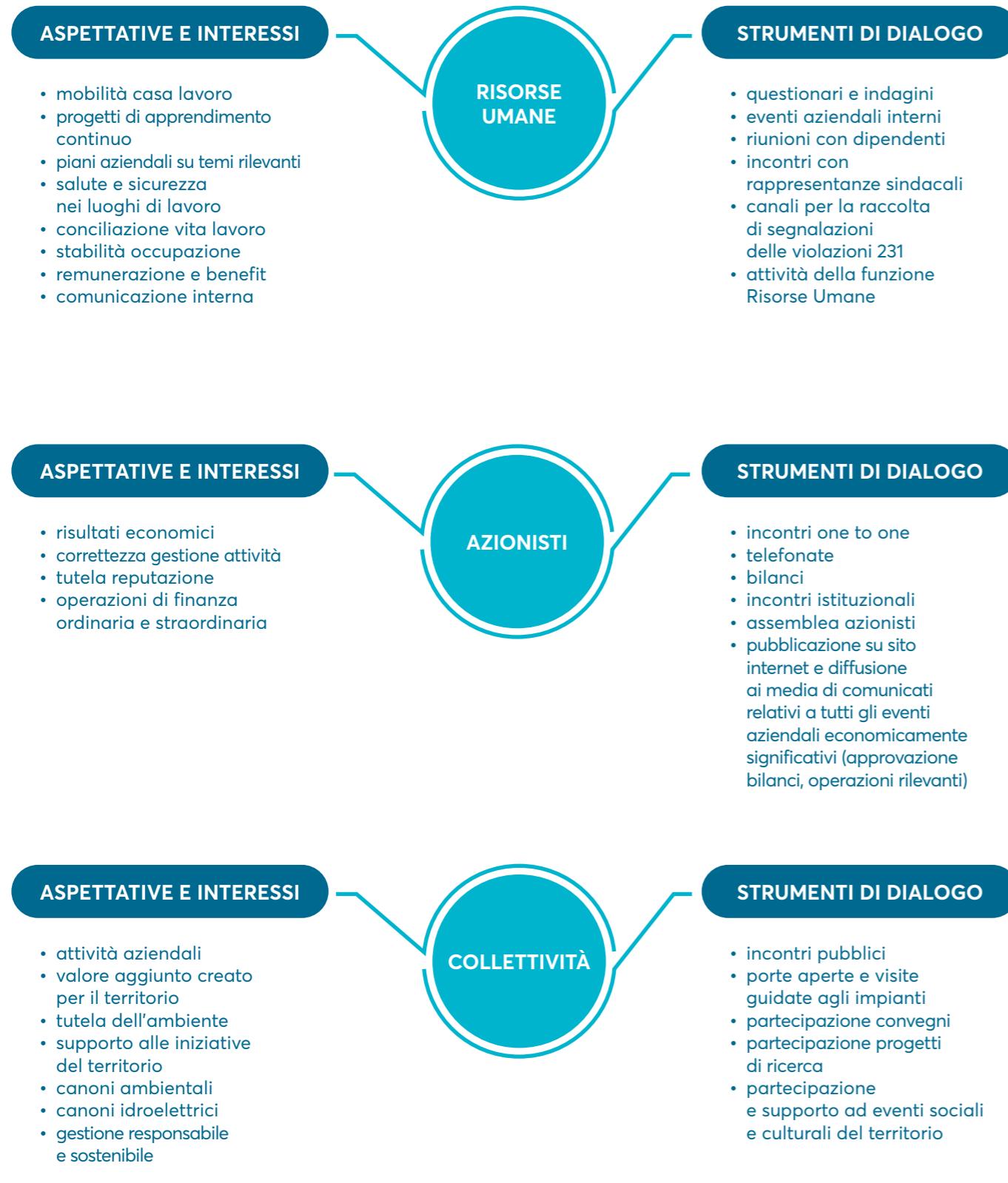
Il dialogo con i portatori di interesse interni e esterni coinvolti direttamente o indirettamente dalle decisioni del **Gruppo** è considerato parte integrante delle decisioni aziendali che tengono conto delle esigenze e delle aspettative degli **Stakeholder**. Il sistema di relazioni del Gruppo vede

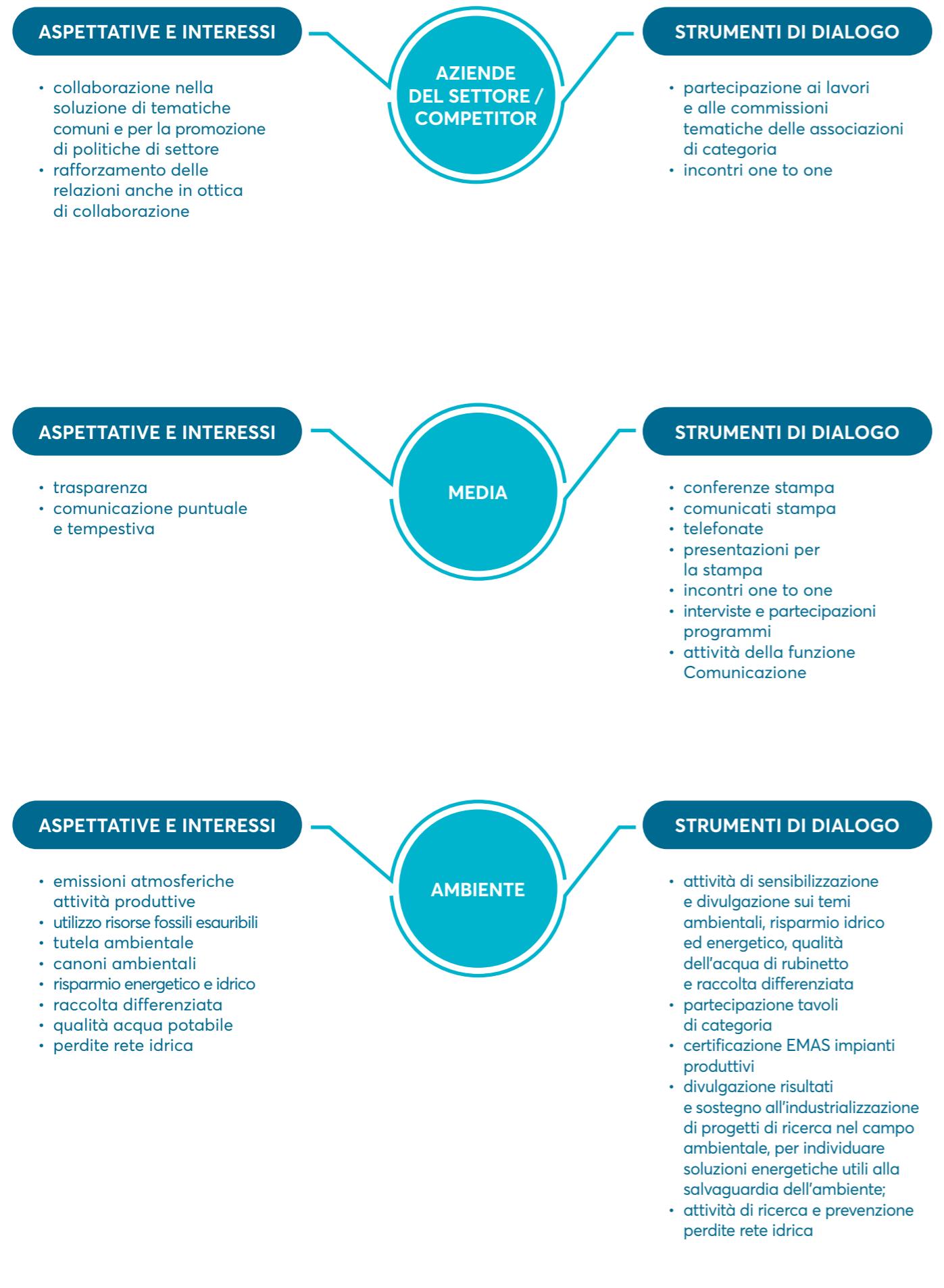
spesso i principali portatori di interesse rivestire un ruolo duplice: i **dipendenti** sono anche **clienti**, le **istituzioni** possono essere anche **azionisti**, i **cittadini** e i **fornitori** sono anche **utenti/clienti**. Lo schema qui sotto sintetizza visivamente gli interlocutori del Gruppo:



## 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 gli effettivi bisogni e attese degli **Stakeholder** che sono state prese in considerazione nella definizione delle tematiche materiali e di cui si tiene conto e si cerca di dare risposta attraverso le **strategie aziendali**, al fine di migliorare l'impatto socio ambientale delle attività del Gruppo.





## Analisi di materialità

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, per la definizione dei contenuti della Dichiarazione Non Finanziaria, ha condotto la sua prima analisi di materialità, che ha coinvolto le principali funzioni aziendali, per identificare le tematiche di sostenibilità potenzialmente rilevanti per il Gruppo e per i suoi Stakeholder. In particolare ha individuato gli aspetti materiali, che riflettono gli impatti significativi per l'organizzazione e sono in grado di influenzare significativamente le valutazioni e le decisioni degli Stakeholder.

Lo studio è partito da un'analisi di benchmark del settore energy/multiutility, di fonti informative documentali interne e di studi legati al mondo della sostenibilità, che ha portato all'identificazione di 29 temi potenzialmente rilevanti per il Gruppo Dolomiti Energia. Tali temi sono stati approfonditi con i responsabili di 17 diverse aree/direzioni per definirne la rilevanza.

La valutazione della rilevanza di tali temi, secondo la prospettiva del Gruppo Dolomiti Energia e dei suoi Stakeholder, è stata effettuata, per questo primo anno, solo sulla base della percezione del management interno, quale portavoce della visione globale sui processi e sulle attività del Gruppo. Infatti, i referenti che quotidianamente si interfacciano con i diversi stakeholder, hanno rappresentato anche la prospettiva delle parti interessate. La **valutazione** della percezione da parte degli Stakeholder è stata quindi **fornita dal management**.

Gli aspetti legati alla governance, alla conformità normativa e alla performance economica (creazione di valore economico finanziario) sono considerati nell'analisi di materialità come prerequisiti e pertanto sono esplicitati nella rendicontazione di sostenibilità ma non sono stati oggetto di specifica valutazione e di inserimento nella matrice di materialità. Il Comitato Esecutivo ha preso atto del documento di analisi di materialità.

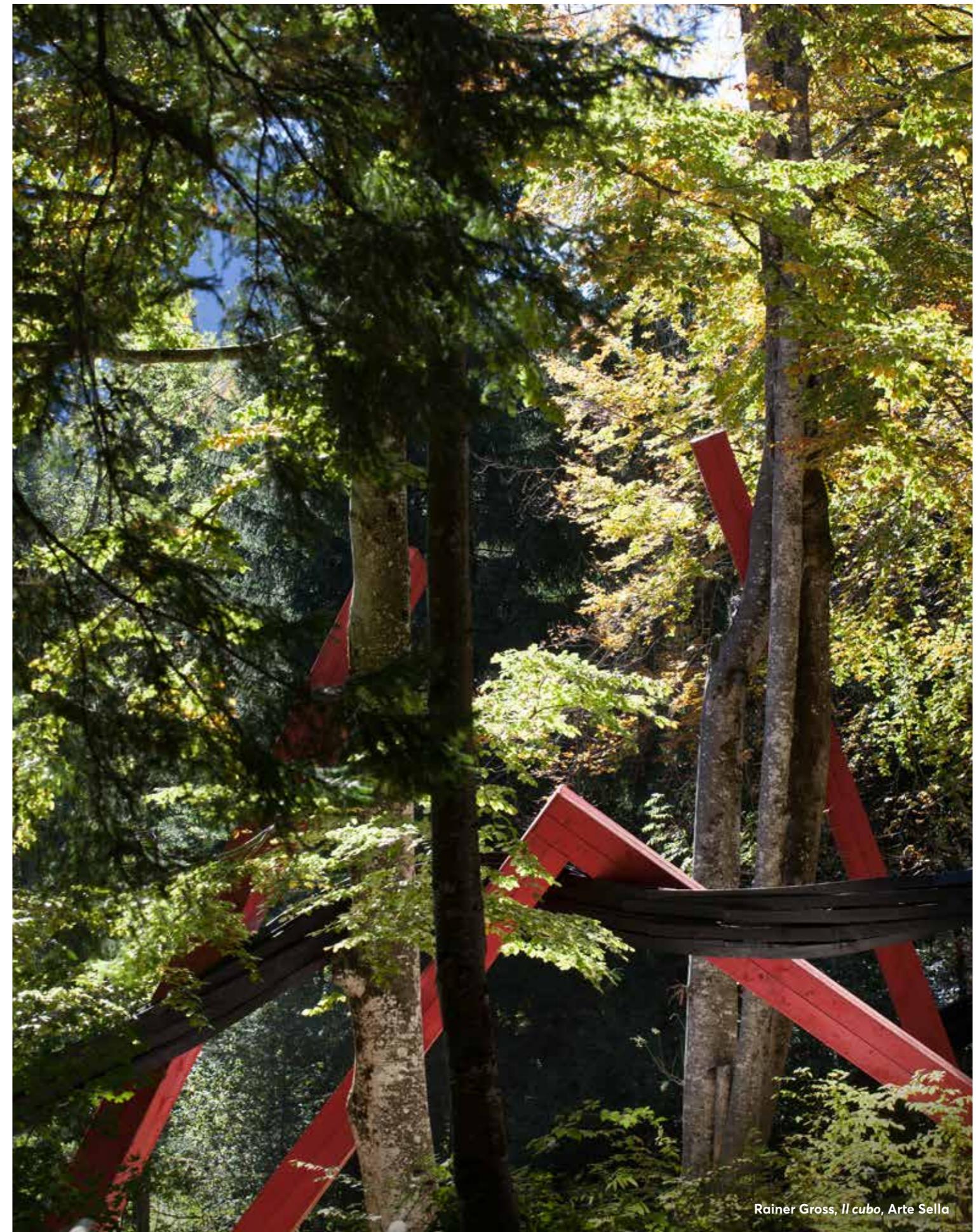
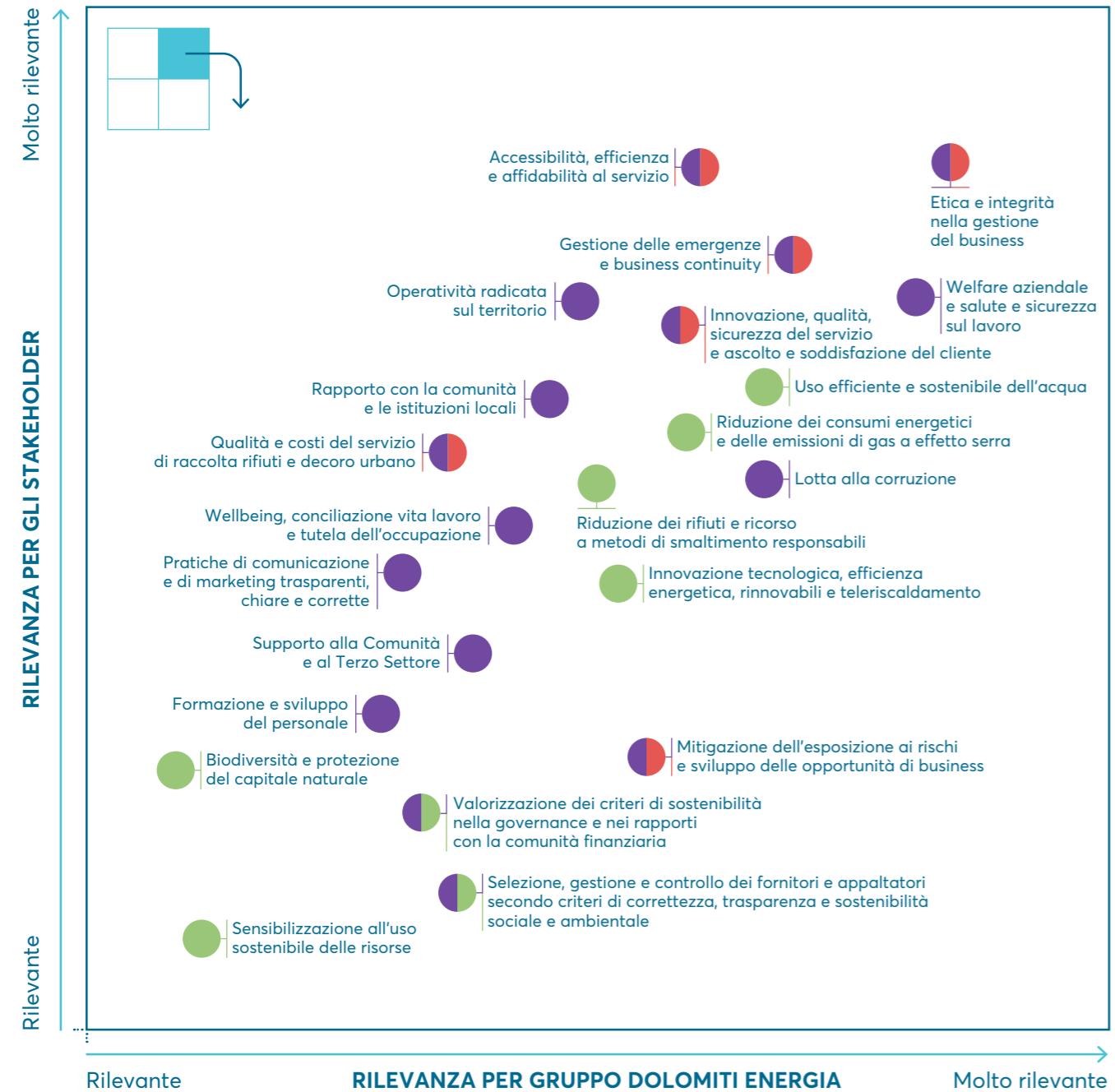
Ne è risultata la matrice di materialità visibile qui di seguito, che individua i temi approfonditi nella presente Dichiarazione.

### 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\*
- Valorizzazione dei criteri di sostenibilità nella governance e nei rapporti con la comunità finanziaria\*
- 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\*
- 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





## Prodotti e servizi sostenibili

Will Beckers, Attraversare l'anima, Arte Sella

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.

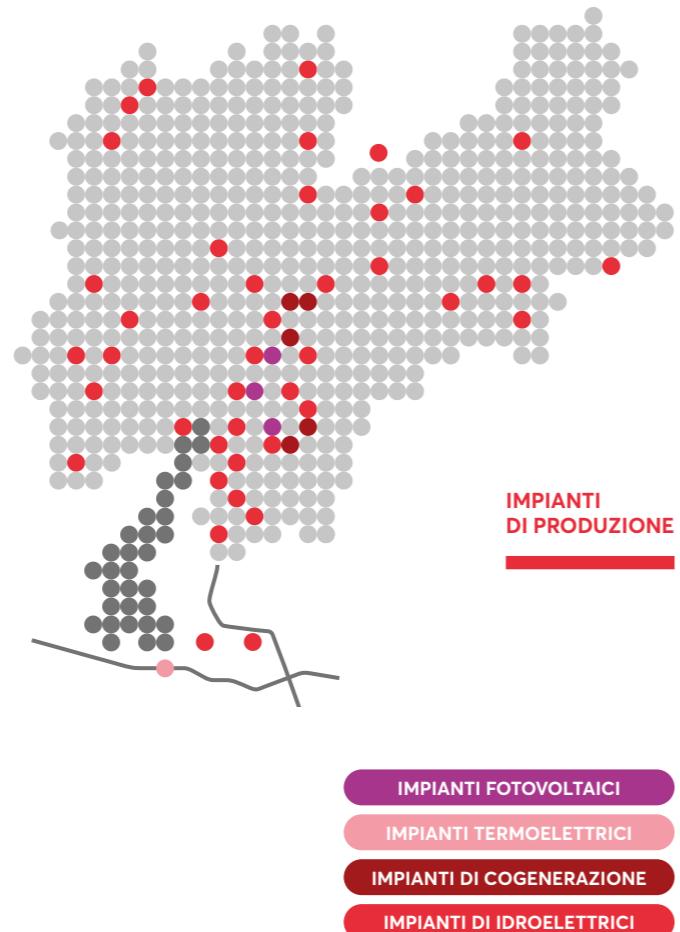
# I prodotti e servizi offerti

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 di notevole importanza, 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 per le comunità di Rovereto, Mori, Ala, Grigno, Calliano e Volano. Inoltre opera nel servizio di teleriscaldamento per i cittadini e le industrie di Rovereto e Trento ed è attivo con il servizio idrico in 13 Comuni Trentini.

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

## Produzione energia elettrica

L'energia totale netta prodotta dal Gruppo attraverso: centrali idroelettriche, di cogenerazione, impianti fotovoltaici, e la centrale a turbogas di **Ponti sul Mincio**, è stata pari a 2.389 GWh. La produzione idroelettrica per il 2017 è pari al 93% del totale.



### Produzione Idroelettrica

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

La generazione è fornita dalle società **Hydro Dolomiti Energia**, **Dolomiti Energia Holding**, **SF Energy** e **Dolomiti Edison Energy** attraverso le centrali idroelettriche situate in Trentino Alto Adige e Veneto. Le centrali idroelettriche di Hydro Dolomiti Energia sono incluse, nel perimetro di rendicontazione, essendo la società consolidata al **100%**.

Ai fini del calcolo della sola produzione di energia idroelettrica sono state incluse le società SF Energy e Dolomiti Edison Energy, ad oggi escluse dal perimetro del bilancio consolidato del Gruppo Dolomiti Energia e dal perimetro di tutti gli altri dati della Dichiarazione Non Finanziaria 2017.

CAPACITÀ INSTALLATA 2017*		POTENZA MW
IDROELETTRICO	TOTALE	1.314,91
ENERGIA GENERATA 2017	IDROELETTRICO	GWh
TOTALE	TOTALE	2213

\*A CUI SI AGGIUNGE LA CENTRALE IDROELETTRICA DI FERSINA-TRENTO DELLA POTENZA DI 79 KW ENTRATA IN ESERCIZIO NEL CORSO DELL'ANNO.

### Produzione termoelettrica

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

CAPACITÀ INSTALLATA 2017		POTENZA MW
TERMOELETTRICO	CENTRALE DI PONTI SUL MINCIO	380
ENERGIA GENERATA 2017	TERMOELETTRICO	GWh
CENTRALE DI PONTI SUL MINCIO (5% QUOTA DI COMPETENZA)	CENTRALE DI PONTI SUL MINCIO (5% QUOTA DI COMPETENZA)	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 Trento e la centrale di **trigenerazione** di Trento "Le Albere". Le tre centrali di **cogenerazione** di Rovereto e le centrali 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 manutentute fonti di emissioni inquinanti costituite dalle caldaie condominiali o singole.



CAPACITÀ INSTALLATA 2017			
COGENERAZIONE	POTENZA ELETTRICA MW	POTENZA TERMICA MWt	FREDDO MWt
CENTRALE ZONA INDUSTRIALE	16	72,24	0
CENTRALE TECNOFIN	2,43	12,31	0
CENTRALE VIA MANZONI	0	4,83	0
CENTRALE INDUSTRIA ALIMENTARE	1,42	1,31	0
CENTRALE TRIGENERAZIONE	1,82	14,81	7,39
<b>TOTALE</b>	<b>21,67</b>	<b>105,52</b>	<b>7,39</b>

ENERGIA GENERATA 2017	
COGENERAZIONE	GWh
ENERGIA ELETTRICA + ENERGIA TERMICA + ENERGIA FRIGORIFERA TOTALE	261,7

#### 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, Torbole

e Trento. Con le società Nesco e Dolomiti Energia Rinnovabili si occupa anche della realizzazione in tutta Italia di impianti ad **elevata efficienza energetica**, di impianti fotovoltaici, con la formula "chiavi in mano", di **riqualificazione** e risparmio energetico.

CAPACITÀ INSTALLATA 2017	
FOTOVOLTAICO	POTENZA kW
IMPIANTO ROVERETO SEDE IGIENE URBANA	96
IMPIANTO TRENTO VIA FERSINA MAGAZZINO	59
IMPIANTO TRENTO VIA FERSINA	10
IMPIANTO ROVERETO VIA MANZONI MAGAZZINO	20
IMPIANTO DI TORBOLE (DISMESSO NEL CORSO DELL'ANNO)	157
IMPIANTO A SERVIZIO CICLO IDRICO INSTALLATO PRESSO IL CAMPO POZZI SPINI A TRENTO	250
IMPIANTO A SERVIZIO CICLO IDRICO INSTALLATO PRESSO SERBATOIO 10.000 mc A TRENTO	20
IMPIANTO A SERVIZIO CICLO IDRICO INSTALLATO PRESSO IL PARTITORE LASTE A TRENTO	20

ENERGIA GENERATA 2017	
FOTOVOLTAICO	GWh
IMPIANTI FOTOVOLTAICI A SERVIZIO CICLO IDRICO INSTALLATI PRESSO IL CAMPO POZZI SPINI, SERBATOIO 10.000 mc E PARTITORE LASTE A TRENTO	0,3
IMPIANTI ROVERETO SEDE IGIENE URBANA E MAGAZZINO + TRENTO VIA FERSINA MAGAZZINO E VIA FERSINA	0,2
FOTOVOLTAICO DI TORBOLE	0,2
<b>TOTALE</b>	<b>0,7</b>

#### Distribuzione energia elettrica

Nell'**attività di distribuzione di energia** il Gruppo è leader in Trentino attraverso la società controllata SET Distribuzione.

La rete di **distribuzione elettrica** che comprende sottostazioni, linee aeree, linee interrate e cabine di zona si estende con tratti di bassa e media tensione.



#### LUNGHEZZA RETE DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA 2017 (IL GRUPPO NON GESTISCE ATTIVITÀ DI TRASMISSIONE DELL'ENERGIA)

BASSA TENSIONE	Km	7.464
MEDIA TENSIONE	Km	3.296
<b>TOTALE</b>	<b>Km</b>	<b>10.760</b>

#### CLIENTI ALLACCIAI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA 2017

BASSA TENSIONE USI DOMESTICI	n°	247.550
BASSA TENSIONE ALTRI USI	n°	59.673
BASSA TENSIONE ILLUMINAZIONE PUBBLICA	n°	2.698
MEDIA TENSIONE ALTRI USI	n°	945
MEDIA TENSIONE ILLUMINAZIONE PUBBLICA	n°	2
<b>TOTALE</b>	<b>n°</b>	<b>310.868</b>

## Distribuzione gas

Il **Gruppo Dolomiti Energia** attraverso la società controllata Novareti ha distribuito, nel 2017, **287,4** milioni di metri cubi di gas a oltre **156.000** utenze (privati e aziende), sul territorio delle province di Trento, Verona e Bolzano attraverso una rete di distribuzione concentrata nella Valle dell'Adige, in Valsugana e Tesino, Valle di Non, Valli di Cembra, Fiemme e Fassa e Valle dei Laghi e sugli Altopiani della Paganella, Folgaria, Lavarone, Luserna e nel comune di Cavalese. La distribuzione è gestita anche in due comuni fuori Trentino: 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.



### CLIENTI ALLACCIATI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE GAS 2017

CLIENTI CONDIZIONAMENTO	n°	5
CLIENTI CONDIZIONAMENTO E RISCALDAMENTO	n°	14
CLIENTI COTTURA CIBI E/O ACQUA SANITARIA	n°	56.842
CLIENTI RISCALDAMENTO	n°	4.913
CLIENTI RISCALDAMENTO E COTTURA	n°	92.438
CLIENTI TECNOLOGICO E RISCALDAMENTO	n°	1.959
CLIENTI TECNOLOGICO	n°	12
<b>TOTALE</b>	<b>n°</b>	<b>156.183</b>
<b>LUNGHEZZA RETE DI DISTRIBUZIONE GAS 2017</b>		
BASSA PRESSIONE	Km	1.576
MEDIA PRESSIONE	Km	600
ALTA PRESSIONE	Km	193
<b>TOTALE</b>	<b>Km</b>	<b>2.369</b>

### Gas Naturale Liquefatto

Il Gruppo attraverso Dolomiti GNL ha avviato un'attività nella costruzione e gestione di impianti di GNL (Gas Naturale Liquefatto) costituiti da un serbatoio di Gas Naturale Liquefatto, un sistema di gassificazione e una rete di distribuzione locale, nello stoccaggio criogenico e nella fornitura. Con il GNL possono essere serviti sia impianti industriali di medie e grandi dimensioni, sia frazioni e nuclei abitativi non ancora serviti dalla rete gas. Nel corso del 2017 ha inaugurato il primo impianto multiutenza italiano alimentato con Gas Naturale Liquefatto a servizio della Comunità di Molveno. Tale soluzione offre numerosi vantaggi sia in termini di risparmio energetico che di benefici per l'ambiente: il GNL è il più ecologico e pulito dei combustibili fossili, rispetto alle tecnologie tradizionali produrre le stesse quantità di energia con un impianto alimentato con GNL abbattere 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 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. L'impianto installa infatti moderni sistemi per il controllo 24 ore su 24 e la sorveglianza continua e a distanza della corretta operatività.

## Distribuzione calore, vapore e freddo

Il Gruppo con le 5 centrali gestite da Novareti ha distribuito nel 2017 un quantitativo pari a **74,8 GWh** di vapore ad alta temperatura per i clienti industriali e **70,5 GWh** di calore e raffrescamento ai clienti residenziali.

Contestualmente sono stati prodotti **116,4 GWh** elettrici. La rete di teleriscaldamento di Rovereto raggiunge i **27,6 Km** e nel Comune di Trento i **3,4 Km** di rete alimentata dall'impianto di trigenerazione soddisfano il fabbisogno energetico dell'innovativo quartiere ecosostenibile e del vicino Museo delle Scienze MUSE progettati dall'archistar Renzo Piano.

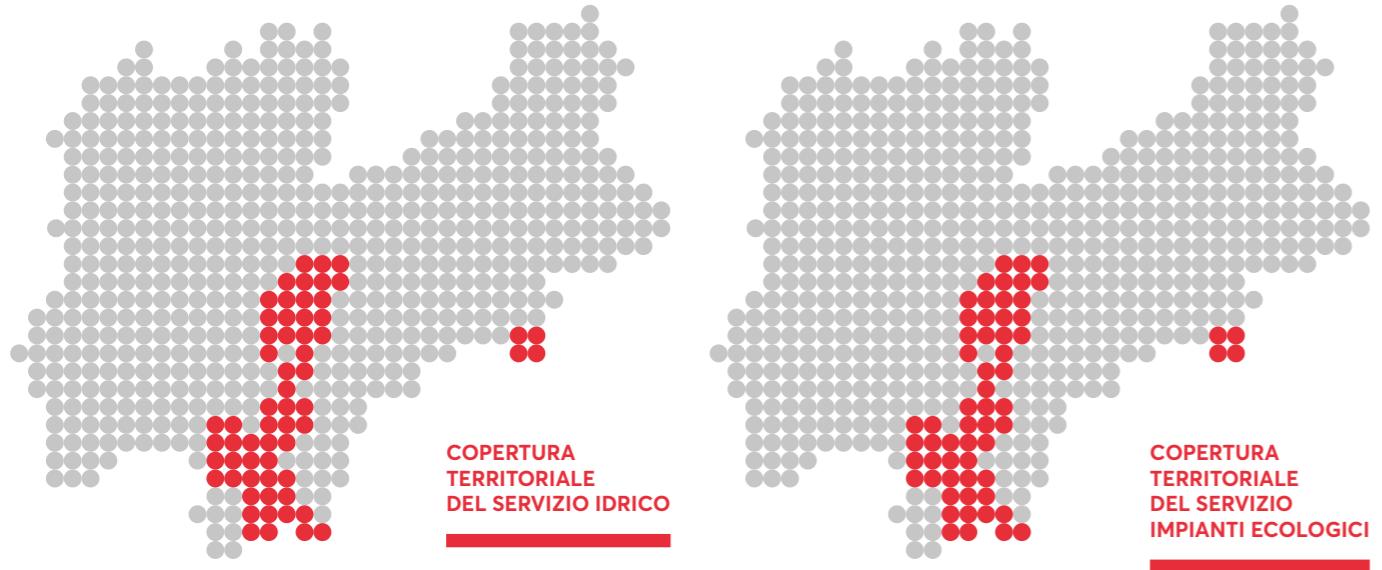
### CLIENTI ALLACCIATI ALLA RETE DI DISTRIBUZIONE TELERISCALDAMENTO 2017

CONDOMINI	n°	125
ALTRI USI	n°	87
<b>TOTALE</b>	<b>n°</b>	<b>212</b>

## 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 e nella depurazione delle acque reflue, al servizio di oltre **82 mila utenze** in **13 Comuni** del Trentino. Il sistema idrico integrato nel 2017 ha distribuito lungo i **1.271 Km** di rete gestita da Novareti 31,7 milioni di metri cubi d'acqua.

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



CLIENTI CICLO IDRICO 2017		
USI DOMESTICI	n°	69.301
ALTRI USI	n°	10.100
ALTRE FORNITURE	n°	2.658
<b>TOTALE</b>	n°	<b>82.059</b>
LUNGHEZZA RETE ACQUEDOTTO 2017		
TRENTO	Km	677
ROVERETO	Km	172
ALTRI COMUNI	Km	422
<b>TOTALE</b>	<b>Km</b>	<b>1.271</b>

## Igiene Urbana

L'attività di raccolta di rifiuti urbani e **pulizia** delle aree pubbliche pavimentate (esclusi parchi e aree verdi) viene effettuata dalla controllata Dolomiti Ambiente nei Comuni di **Trento** e di **Rovereto** in nome e per conto delle due Amministrazioni, in virtù di due distinti contratti di servizio, per una popolazione complessiva pari a poco più di 160.000 abitanti (120.033 a Trento e 40.046 a Rovereto). 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.

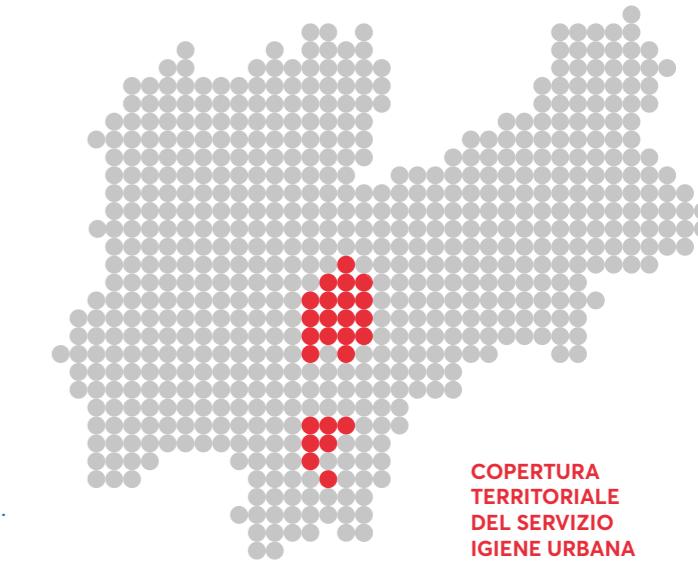
I **servizi di raccolta, trasporto e trattamento** dei rifiuti speciali sono invece rivolti prevalentemente alle attività artigianali e commerciali. Delle **69.443** tonnellate di rifiuti urbani raccolti, oltre **55.000** tonnellate sono state raccolte in modo differenziato.

Ciò ha portato al raggiungimento di obiettivi quali l'**81,3%** di raccolta differenziata a Trento e il **78,6%** di raccolta differenziata a Rovereto. La percentuale è calcolata al netto della quota di rifiuti da spazzamento strade.

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

Dolomiti Ambiente gestisce la discarica per rifiuti urbani e speciali assimilabili di Ischia Podetti a

Trento in appalto dall'Agenzia per la Depurazione della Provincia Autonoma di Trento.



## RIPARTIZIONE DEI RIFIUTI RACCOLTI A TRENTO E ROVERETO 2017

RIPARTIZIONE DEI RIFIUTI RACCOLTI A TRENTO E ROVERETO 2017				
	ROVERETO	TRENTO		
	Kg PRO CAPITE	t	Kg PRO CAPITE	t
CARTA E CARTONE	67,7	2.712,3	76,7	9.210,5
VETRO	32,5	1.300,6	37,3	4.477,4
VERDE	29,1	1.166,6	24,6	2.953,0
RIFIUTI ORGANICI	100,0	4.005,3	113,8	13.663,4
IMBALLAGGI METALLICI	-	-	0,1	8,7
MULTIMATERIALE *	36,9	1.479,6	42,9	5.155,4
INGOMBRANTI	10,6	424,2	11,6	1.388,0
LEGNO	16,9	678,2	18,0	2.162,9
INERTI	17,8	713,9	19,0	2.282,7
RAEE	6,7	270,1	6,1	726,8
METALLI	4,7	186,7	5,3	636,0
ALTRO (BATTERIE, MEDICINALI, ECC. **)	3,4	137,1	4,2	501,3
ABITI USATI	1,6	65,1	2,8	336,3
RESIDUO	75,8	3.036,0	69,0	8.286,1
SPAZZAMENTO	14,6	583,5	7,5	895,3
<b>TOTALE</b>		<b>16.759,2</b>		<b>52.683,6</b>

\* COMPRENDE PLASTICA CER 200139 E IMBALLAGGI IN PLASTICA

\*\* COMPRENDE ALTRI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI E ALTRI RIFIUTI URBANI NON PERICOLOSI



## 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 17.830 campioni, dei quali quasi il 49,7% 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.



## Illuminazione pubblica

L'attività di illuminazione pubblica conta oltre **12.763 punti luce gestiti** e viene svolta a servizio dei cittadini dei Comuni di Rovereto, Calliano, Volano, Mori, Grigno, Ala.



## Vendita energia e gas

Il Gruppo **vende** per i clienti del mercato libero energia, gas e prodotti per l'efficienza energetica in tutta Italia attraverso la **società commerciale Dolomiti Energia**. Per il mercato di maggior tutela opera con il marchio Trenta. Rispetto all'anno precedente è cresciuto il numero dei clienti elettrici e gas, serviti sul mercato libero, che superano ormai i 327 mila pari al 53% del totale.

# 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 9001:2008, 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**, servizi aggiuntivi come lo sportello on line, la card vantaggi, bonus di varia natura, il call center, la bolletta via mail, la fatturazione mensile sulla base dei consumi reali senza stime.

Il Gruppo è da sempre **vicino ai clienti** e per migliorare e mantenere accessibile l'elettricità anche fra i clienti che si trovano in condizioni di particolare svantaggio economico applica degli sconti in fattura attraverso il bonus sociale, secondo quanto previsto da **ARERA**. Alcune offerte prevedono una tariffazione in base alle fasce orarie che agevola il cliente che consuma principalmente nelle ore serali e nel weekend e contemporaneamente efficienta il sistema elettrico nazionale.

Per agevolare comportamenti di consumo più consapevoli il Gruppo è disponibile ad intervenire con propri esperti ad **incontri ed eventi** per divulgare la corretta lettura delle informazioni contenute in bolletta. Per i clienti più attenti alle tematiche ambientali propone forniture di gas **"100% CO<sub>2</sub> 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 nel corso del 2017 ha attivato 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

I clienti hanno a disposizione **numeri verdi** costantemente migliorati nella qualità del servizio e nella capacità di risposta in grado di soddisfare ogni necessità ed esigenza commerciale e informativa permettendo di accedere più comodamente da casa ai medesimi servizi offerti dagli sportelli sul territorio. Il numero verde gratuito attivo con orario continuato per **82 ore a settimana**, prevede un'apertura prolungata fino alla tarda serata, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e risponde anche di sabato **dalle 8 alle 20**. Inoltre per i clienti del mercato libero Dolomiti Energia ha messo a disposizione un numero dedicato per offrire un servizio ancora più completo e specialistico. Il telefono continua ad essere un punto di relazione molto utilizzato e apprezzato dai clienti

se si pensa che i numeri verdi di Dolomiti Energia rispondono in un mese a migliaia di telefonate. Il Gruppo ha **11 sportelli** aperti ai clienti su tutto il territorio provinciale (Trento, Rovereto, Mezzolombardo, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Levico Terme, Panchià, Tione di Trento, Arco, Cles, Riva del Garda) con orari pensati per permettere ai clienti di coniugare, al meglio, l'accesso ai servizi con i vincoli lavorativi. Gli uffici di Rovereto e Trento adottano per due giorni a settimana un **orario continuato** di apertura al pubblico, prolungato nel pomeriggio fino alle 16. Per chi invece preferisce gestire online i propri contratti è sempre disponibile lo sportello online su [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it). Inoltre per tutti i clienti con partita IVA sono disponibili ulteriori **aperture dedicate**.

Nel corso dell'anno i servizi dello sportello internet sono stati potenziati per consentire ai clienti di evadere pratiche e adempimenti legati a contratti, allacciamenti e bollette direttamente da casa e senza vincoli di orario. Nell'anno è proseguito il servizio di **bollett@mail**, che permette di eliminare le bollette cartacee con evidente beneficio per l'ambiente e di avere a portata di mano le bollette pregresse in un comodo archivio digitale sempre accessibile. Oltre la **APP** di Dolomiti Energia che permette di controllare i consumi delle proprie utenze, vedere le bollette ed effettuare l'autolettura, è attivo anche il servizio di avvisi via **sms**. Il servizio, completamente gratuito, consente ai clienti di essere sempre aggiornati sullo stato delle proprie 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

Dolomiti Energia nel corso del 2017 ha sviluppato una serie di **nuovi servizi** per l'efficienza energetica che propone ai clienti per aiutarli ad ottimizzare i consumi. I servizi sono sviluppati insieme a selezionati partner tecnologici. I servizi sviluppati nel corso del 2017 e offerti sul mercato da parte di Dolomiti Energia nell'ambito dell'efficienza energetica sono:

## Per le aziende

### • Puro Led

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

I servizi Puro Led sottoscritti nel 2017 permetteranno ai nostri clienti di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 757 tonnellate/anno di CO<sub>2</sub>.\*

### • 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 effettuati nel 2017 permetteranno di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 149 tonnellate di CO<sub>2</sub>/anno.\*

### • Audit energetici e monitoraggi

Il servizio di monitoraggio di 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.

### • 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 rifornire auto e bici elettriche. Tutta l'energia erogata è generata da fonte rinnovabile idroelettrica.

## Per i privati

### • Zerouno Conosci la tua casa

Nasce per diffondere una migliore conoscenza dei consumi grazie ad un confronto capace di dare in modo immediato all'utente indicazioni sulla prestazione energetica reale della propria casa. L'iniziativa vuole sensibilizzare le famiglie al risparmio e ad una maggiore attenzione all'efficienza energetica fornendo strumenti di raffronto, semplici ed immediati. Grazie ad una serie di elaborazioni statistiche, consente di confrontare il proprio consumo con quello di clienti con caratteristiche simili. Inoltre in ogni bolletta il cliente trova indicazioni e consigli per una migliore efficienza energetica.

### • Etika

Iniziativa 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, ha portato a realizzare un'idea di economia della reciprocità, dove tutti gli attori guadagnano partecipando. L'offerta prevede infatti vantaggi economici per il cliente, rispetto per l'ambiente e realizzazione di progetti sociali a favore di persone con disabilità. Grazie ai contratti attivati nel corso del 2017 è stato finanziato un fondo destinato a sostenere cinque iniziative per avviare delle persone con disabilità verso progetti abitativi di autonomia.

Grazie a questa iniziativa si è potuto evitare l'emissione in atmosfera di 3.100 tonnellate di CO<sub>2</sub>.\*

\* DATO CALCOLATO SECONDO INDICAZIONI ISPRA

Sul tema delle fonti rinnovabili è stata fatta un'importante **scelta strategica**: a partire da settembre 2017 Dolomiti Energia si propone al mercato business con offerte per la fornitura di energia elettrica proveniente esclusivamente da fonte rinnovabile, certificata tramite l'annullamento di titoli **GO (Garanzia d'Origine)**. Inoltre, tutto il fuel mix di Dolomiti Energia relativo all'anno 2017 è **100% rinnovabile**.

Grazie alla decisione di proporre al mercato forniture 100% green, per l'anno 2017, Dolomiti Energia annullerà 3.761.379 titoli GO (corrispondenti a 3.761.379.000 kWh) che permetteranno di evitare l'emissione in atmosfera di 1,2 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> (dati comunicazioni GSE).

## Ascolto e soddisfazione del cliente

La **qualità commerciale** dei servizi in cui il Gruppo è attivo è monitorata grazie a indicatori espressi a livello nazionale che, anche grazie a requisiti e procedure stabiliti internamente, misurano l'efficienza e l'**efficacia delle prestazioni aziendali** nei confronti dei clienti. Il livello dei servizi viene misurato da indicatori e dati acquisiti dai **sistemi automatici** di gestione e monitorato costantemente per poter individuare gli ambiti di criticità e intervenire tempestivamente per attuare possibili miglioramenti. È sempre attivo inoltre un sistema di monitoraggio sistematico della qualità della risposta dei centri di contatto alle richieste della clientela e del suo livello di soddisfazione.

Nel corso del 2017 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**, è stata sondata attraverso un questionario la soddisfazione dei clienti per lavori relativi ad impianti fotovoltaici e un questionario di soddisfazione dei clienti del **Laboratorio** relativo a campionamenti ed analisi di laboratorio.

Nel Gruppo è attiva una procedura di monitoraggio dei casi di "non conformità". Nel corso del 2017 il Gruppo non ha ricevuto sanzioni per casi di non conformità a regolamentazioni o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichette dei prodotti/servizi. Nei confronti del laboratorio di analisi del Gruppo l'ente di accreditamento ACCREDIA ha emesso 5 rilievi in riferimento alla norma volontaria 17025. Le società Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti GNL, Dolomiti Energia Rinnovabili e NESCO non hanno registrato non conformità o

reclami da parti interessate.

Anche nel 2017 la percentuale di reclami rapportati al numero di clienti è risultata molto bassa e si è attestata a:

- 0,1% per il servizio igiene urbana per un totale di 95 reclami\*.
- 0,04% per le attività della società commerciale circa i servizi gas, energia elettrica e idrico per un totale di 272 reclami\*\*.
- 0,003 % per il servizio distribuzione gas per un totale di 5 reclami\*\*\*.
- 0,04 % per il servizio distribuzione energia elettrica per un totale di 121 reclami\*\*\*\*.
- 0,03 % per il servizio idrico per un totale di 25 reclami\*\*\*\*\*.

\* PERCENTUALE NUMERO DI RECLAMI SU NUMERO UTENZE

\*\* PERCENTUALE NUMERO DI RECLAMI SU NUMERO CONTRATTI

\*\*\* PERCENTUALE NUMERO DI RECLAMI SU NUMERO PDR

\*\*\*\* PERCENTUALE NUMERO DI RECLAMI SU NUMERO POD

\*\*\*\*\* PERCENTUALE NUMERO DI RECLAMI SU NUMERO CLIENTI ALLACCIAI ALLA RETE

## 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 9001:2008** 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;
- Accreditamento **ACREDIA** secondo lo schema internazionale **UNI CEI EN ISO/ IEC 17025:2005** relativamente alla qualità tecnica e gestionale delle prove chimico-microbiologiche eseguite dal Laboratorio di Analisi di Dolomiti Energia Holding;
- Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale **UNI EN ISO 14001:2004** per l'impianto di cogenerazione elettrica e termica gestito dal Gruppo a Rovereto;
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità **UNI EN ISO 9001:2008** per le attività di progettazione e gestione degli impianti di distribuzione del gas naturale;

- Implementazione per tutte le società del Gruppo Dolomiti Energia di sistemi di gestione della salute e della sicurezza del luogo di lavoro secondo la norma **BS OHSAS 18001:2007**;
- Certificazione secondo gli schemi internazionali **UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007** e registrazione **EMAS** per le attività di produzione idroelettrica gestite da Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy;
- Certificazione del sistema di gestione integrata qualità/ambiente secondo gli schemi **UNI EN ISO 9001:2008** e **UNI EN ISO 14001:2004** per il sistema di raccolta rifiuti delle città di Trento e Rovereto gestito da Dolomiti Ambiente;
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità **UNI EN ISO 9001:2015** per le attività di progettazione, gestione e sviluppo degli impianti fotovoltaici e di illuminazione pubblica gestiti da

Dolomiti Energia Rinnovabili;  
 • Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità **UNI EN ISO 9001:2008** e **UNI EN ISO 11352:2014** per l'erogazione di servizi energetici (**ESCO**) da parte della società **NESCO** srl.

Inoltre nelle società **SET Distribuzione SpA** e **Dolomiti Ambiente Srl** si sta sviluppando un processo in tema di sicurezza del lavoro basato sulla formazione comportamentale (**c.d. Behaviour Based Safety**).

La società commerciale Dolomiti Energia ha ottenuto 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.

INDICE DI FREQUENZA DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO						
	AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE	OBIETTIVO 2017 ARERA	AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE	OBIETTIVO 2017 ARERA	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE	OBIETTIVO 2017 ARERA
NUMERO MEDIO ANNUO DI INTERRUZIONI PER UTENTI BT DOVUTI AD INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE	n°	1,4	4,3	0,7	2,3	0,4
INDICE DI DURATA MEDIA DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO						
	AMBITO BASSA CONCENTRAZIONE	OBIETTIVO 2017 ARERA	AMBITO MEDIA CONCENTRAZIONE	OBIETTIVO 2017 ARERA	AMBITO ALTA CONCENTRAZIONE	OBIETTIVO 2017 ARERA
MINUTI MEDI ANNUI DI INTERRUZIONE PER UTENTI BT DOVUTI AD INTERRUZIONI SENZA PREAVVISO LUNGHE	MINUTI	20	68	12	45	9

## 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.

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

Per quanto riguarda le reti di distribuzione elettrica il Gruppo ha raggiunto l'obiettivo della costante diminuzione della durata delle interruzioni grazie a investimenti mirati e continui sulle reti di distribuzione, sui sistemi di telecontrollo e tele-gestione, che permettono di monitorare in tempo reale il funzionamento e intervenire tempestivamente in caso di guasti tramite l'efficace

organizzazione del sistema di pronto intervento sul territorio e spesso direttamente dalla centrale di telecontrollo.

Ogni anno l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 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 2017 SET, la società che si occupa dell'attività di distribuzione, ha potuto beneficiare degli incentivi economici previsti dall'ARERA in relazione alla qualità del servizio prestato nella gestione delle attività esercite.

La rete di distribuzione elettrica nel 2017 ha registrato una percentuale di perdite del 2,45%, un dato che indica una rete efficiente.

Per quanto riguarda la qualità commerciale, SET Distribuzione nel 2017 ha rispettato nel 99,8% dei casi i 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.).

Il Gruppo svolge un'attività sistematica di **ricerca perdite** e manutenzione lungo la **rete di distribuzione del gas** secondo gli standard della direttiva 168/04 dell'ARERA. Questa attività unitamente al sistema di telecontrollo, a una rete di distribuzione tecnologicamente avanzata e alla potenziata capacità di intervento rapido fa sì che la rete gestita dal Gruppo presenti complessivamente perdite molto contenute e inferiori alla media nazionale.

Per il servizio di distribuzione gas il livello di qualità commerciale viene misurato tramite un indice generale aziendale che rappresenta la percentuale di prestazioni eseguite nei tempi standard previsti dall'ARERA, in particolare delle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da garantire al richiedente cui si applica la disciplina degli indennizzi automatici.

L'indice generale aziendale delle prestazioni eseguite nei tempi standard, ai fini dei parametri di qualità del servizio, conseguito nel corso del 2017 è risultato pari al 99,85%.

Per il **servizio idrico** eventuali interruzioni possono essere causate da eventi di forza maggiore, da guasti, da manutenzioni programmate e necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di **sicurezza del servizio**. In tal caso vengono fornite adeguate 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, viene attivato 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. Per segnalazioni di situazioni di pericolo relativamente alla sicurezza ed alla salute dei clienti e dei cittadini l'intervento è immediato; per segnalazioni di guasti e mancanze d'acqua il tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata è di due ore.

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 e di fognatura 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 per la gestione della rete. Inoltre periodicamente, secondo la normativa di riferimento, vengono effettuate **analisi di laboratorio** per garantire al cliente finale un'ottima qualità 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](http://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 2017 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 nel corso dell'anno il Gruppo

Dolomiti Energia ha proseguito con l'apertura delle centrali di Riva del Garda, Cogolo e Santa Massenza con un'iniziativa di divulgazione e **sensibilizzazione** verso i temi dell'energia pulita denominata "Dolomiti Hydrotour" volta a valorizzare e far conoscere gli impianti idroelettrici del Trentino e i territori che li circondano. I visitatori negli impianti di Santa Massenza nel Comune di Vezzano, Cogolo e Riva del Garda possono scoprire accompagnati da personale qualificato i **segreti della produzione idroelettrica** e molti temi legati alla sostenibilità ambientale e sociale.



Rainer Gross, *Il quadrato*, Arte Sella



# 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.

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.

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, il Gruppo valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle **prestazioni** richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare le eventuali anomalie. In nessun caso sono assunti impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere a risparmi non giustificabili né applicabili sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza e igiene del lavoro.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi e/o lavori 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; **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; 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.

Il **Gruppo Dolomiti Energia** si impegna ad individuare i propri fornitori nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure interne, in base a valutazioni relative alla competitività, alla qualità, alla solidità, alle condizioni economiche praticate e agli adempimenti in materia di sicurezza e ambiente. Il Gruppo adotta strumenti di **e-procurement** per garantire ai fornitori di beni trasparenza, facilità e parità di accesso alle esigenze di approvvigionamento del Gruppo. Il sistema permette di partecipare a gare per la fornitura di lavori, forniture e servizi attraverso procedure informatizzate e standardizzate, adottate anche in recepimento della normativa vigente in materia, del Codice Etico e del Modello Organizzativo **ex Decreto Legislativo 231/2001** di Gruppo, nel rispetto dei migliori standard disponibili in materia di sicurezza del lavoro delle persone coinvolte e di protezione dell'ambiente, garantendo parità di trattamento, pubblicità oltre che tracciabilità, identificazione univoca delle funzioni, delle persone responsabili delle fasi del processo e dei relativi profili autorizzativi.

Gli approvvigionamenti del Gruppo Dolomiti Energia sono regolati attraverso una centrale di committenza di Gruppo: la funzione centralizzata Approvvigionamenti, su richiesta delle singole funzioni aziendali richiedenti e in linea con il budget di riferimento delle stesse, con le proprie responsabilità organizzative e nel **rispetto dei principi** stabiliti nel Codice di Comportamento, nonché delle procedure interne relative.

Nel corso del 2017 il **6%** di nuovi fornitori di tutte le società del Gruppo sono stati valutati secondo criteri ambientali. La percentuale di spesa destinata a fornitori locali con sede nella provincia di Trento è pari al **49%** dei fornitori di materie prime e servizi di tutte le società del Gruppo equivalente a una spesa di oltre 1 miliardo di euro. Parimenti la percentuale di spesa destinata a fornitori europei extra Italia è pari allo **0,8%**, equivalente a una spesa di oltre

18 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**.

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.

## Rapporti con la Comunità e le Istituzioni locali

Il ruolo e la natura del Gruppo e delle sue attività richiede un dialogo e un confronto costante con le **Istituzioni nazionali e locali**. A livello locale gli interlocutori istituzionali di rilievo sono rappresentati dalle varie 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.

Infine il Gruppo si relaziona con interlocutori quali **Terna** (Gestore della Rete di Trasmissione Nazionale), **GSE** (Gestore dei Servizi Elettrici), **GME** (Gestore Mercato Elettrico), **Acquirente unico** (Ente responsabile degli approvvigionamenti di energia per il mercato di maggior tutela).

### Associazioni di settore

Il Gruppo mantiene un dialogo costante con le Associazioni di categoria per promuovere istanze, in relazione ai diversi business, che possano apportare un contributo migliorativo nell'erogazione dei servizi.

Al fine di rappresentare i propri interessi presso le Istituzioni nazionali ed europee e per garantire un supporto specialistico alle proprie strutture organizzative partecipa a:

#### • **ACOST**

Associazione Coordinatori Sicurezza Trentino (associata SET Distribuzione)

#### • **AEIT**

Associazione Italiana di Elettrotecnica, Elettronica, Automazione, Informatica e Telecomunicazioni (associate Hydro Dolomiti Energia e SET Distribuzione) il Gruppo è rappresentato da Presidente e Vicepresidente

#### • **AGICI**

Finanza d'Impresa (associata Dolomiti Energia Holding)

#### • **AIEE**

Associazione Italiana Economisti dell'Energia (associata Dolomiti Energia Holding)

#### • **AIIA**

Associazione Italiana di Internal Audit (associata Dolomiti Energia Holding)

#### • **AIGET**

Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader (associate Dolomiti Energia Trading e Dolomiti Energia)

#### • **AIRU**

Associazione Italiana Riscaldamento Urbano (associata Dolomiti Energia Holding)

#### • **ANIGAS**

Associazione Nazionale Industriali Gas (associate Novareti e Dolomiti Energia) il Gruppo è rappresentato nel Comitato di Presidenza e nel Consiglio Direttivo

#### • **APCE**

Associazione per la protezione delle strutture metalliche dalle corrosioni elettrolitiche (associata Novareti)

#### • **APINDUSTRIA**

(associata Dolomiti Energia)

**• ASSINDUSTRIA**

Associazione degli Industriali facente parte del Sistema Confindustria, la più importante (associata Dolomiti Energia Holding)

**• ASSOENERGIA**

Società di sistema di Confindustria che offre servizi connessi al mondo dell'energia (associata Novareti)

**• CONFCOMMERCIO**

Confederazione Italiana Generale delle Imprese (associate Dolomiti Energia Holding e Dolomiti Energia)

**• CONFINDUSTRIA TRENTO**

(associata Hydro Dolomiti Energia)

**• CONFOSERVIZI TAA Cispel**

(associata Dolomiti Energia Holding) il Gruppo è rappresentato dal Presidente

**• EMAS**

Eco-Management and Audit Scheme (associata Hydro Dolomiti Energia)

**• FEDERCHIMICA**

Federazione Nazionale dell'Industria Chimica (associata Dolomiti GNL)

**• FIRE**

Federazione italiana per l'uso razionale dell'energia della ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle altre scienze naturali e dell'ingegneria (associata Novareti)

**• UNI**

Ente italiano di Unificazione (associata Dolomiti Energia Holding)

**• UNICHEM**

Associazione per l'Unificazione nel Settore dell'Industria Chimica, federata UNI, Ente Nazionale di Unificazione (associata Dolomiti Energia Holding)

**• UTILITALIA**

Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas (associata Dolomiti Energia Holding) il Gruppo è rappresentato nella Giunta Esecutiva e nel Consiglio

## 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 la partecipazione 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 tutti 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 2017 il Gruppo ha destinato un importo pari a **oltre 1,3 milioni di euro** alle sponsorizzazioni e alle liberalità.

Gli impatti economici del Gruppo si misurano anche nel **sostegno alla spesa pubblica** attraverso la partecipazione al gettito fiscale e la remunerazione del capitale dei soci pubblici, favorendo così ulteriori investimenti a favore della collettività. Nel solo 2017 il Gruppo ha versato imposte e tasse per 213 milioni di euro.

Nel 2017 il Gruppo ha inoltre investito 42,5 milioni di euro di cui buona parte dedicati al **miglioramento degli impianti e delle reti di distribuzione, degli impianti di produzione** sul territorio e al potenziamento dei servizi a disposizione dei clienti finali.

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

## Ricerca e innovazione

Il Gruppo è impegnato nel **sostenere l'innovazione**, la ricerca scientifica e lo sviluppo tecnologico nel campo energetico ed ambientale attraverso la partecipazione a iniziative e lo sviluppo di progetti comuni. Le attività intraprese riguardano l'avvio di iniziative che si auspica possano contribuire ad individuare nuovi strumenti e future utili applicazioni per uno **sviluppo sostenibile** e per il miglioramento del servizio offerto a cittadini e clienti. Il Gruppo aderisce a progetti nel campo:

- della **ricerca** applicata sulle nuove tecnologie di controllo delle reti di distribuzione elettrica, nell'ottica delle Smart Grid;
- del **risparmio energetico** per l'illuminazione pubblica;
- della **micro-cogenerazione** distribuita che permette di produrre in modo autonomo calore ed elettricità: un progetto europeo per la sperimentazione di sistemi di micro-cogenerazione, con l'utilizzo della tecnologie delle celle a combustibile, attraverso l'installazione di circa 1.000 unità all'interno del territorio europeo. Dolomiti Energia partecipa in partnership con la società trentina che sta sviluppando la tecnologia delle celle a combustibile, installando direttamente alcune unità presso clienti finali oltre che presso una sede del Gruppo. Le unità sono completamente monitorate e le rilevazioni, in termini di produzione, rendimento ed affidabilità, costituiranno al termine della fase di osservazione la base dati per i risultati del progetto;
- dei sistemi di **ricarica** pubblica dei **veicoli a trazione elettrica** per cui ha installato anche una rete che copre varie zone del Trentino;
- dell'applicazione di tecnologie avanzate nel campo dell'efficienza energetica e delle attività connesse con le Smart City per la **riqualificazione energetica** di immobili residenziali;
- dell'**efficienza energetica** con alcuni progetti pilota finalizzati 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;
- della **gestione avanzata** in tempo reale della **rete idrica**: un progetto 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 massimerà 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.

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 del servizio offerto alla clientela.

Nell'ambito dei progetti Industria 4.0, finalizzati a integrare nei processi di automazione industriale alcune nuove tecnologie produttive per migliorare le condizioni di lavoro e aumentare la produttività e la qualità produttiva degli impianti, il Gruppo Dolomiti Energia ha avviato alcuni progetti innovativi sulle proprie filiere di generazione, trading, vendita a clienti finali, gestione delle reti gas, energia elettrica e acqua. Tra i progetti di maggiore rilevanza:

- l'analisi, il ridisegno e la digitalizzazione di tutti i processi per servire i clienti gas ed energia elettrica;
- l'impostazione, il disegno di processo e di software finalizzato alla realizzazione di attività di energy management per il bilanciamento e l'ottimizzazione delle fonti di energia del Gruppo (centrali e acquisti esterni) rispetto ai consumi dei propri clienti energia elettrica e gas;
- il progetto sperimentale di Internet delle Cose sulla rete idrica;
- 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 verso l'utenza.



## La tutela dell'ambiente

Nils-Udo, Nido di Sella II, Arte Sella

**29 n°**

CENTRALI IDROELETTRICHE  
CON CERTIFICAZIONE  
AMBIENTALE  
UNI EN ISO 14001  
E REGISTRAZIONE EMAS

Il Gruppo Dolomiti Energia per le attività gestite ha un forte legame con il territorio e l'ambiente ed è consapevole che la propria operatività incide sullo sviluppo economico-sociale-ambientale e sulla qualità della vita del territorio stesso. Il Gruppo ha adottato una specifica politica in materia ambientale 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 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, di implementare e valutare periodicamente il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza, di analizzare in modo

ricorrente i rischi e le opportunità ambientali anche per prevenire e gestire situazioni di emergenza e di definire periodicamente obiettivi di **tutela ambientale** di cui fornire puntuali misurazioni e reporting. Inoltre considera i comportamenti ecocompatibili di tutti i collaboratori come parte integrante dei propri valori. Riconosce l'importanza di gestire responsabilmente le risorse naturali impiegate e gli impatti ambientali derivanti dalle attività del Gruppo, di **ridurre le emissioni**, promuovendo le fonti rinnovabili per la produzione e l'approvvigionamento energetico e di tutelare l'ecosistema nelle aree in cui sono situati gli impianti. Promuove la diminuzione della produzione di rifiuti, incoraggia lo sviluppo e la diffusione di tecnologie e servizi sostenibili e la divulgazione di una sensibilità diffusa volta alla tutela ambientale. Infine collabora con tutti gli Stakeholder per migliorare le prestazioni ambientali del Gruppo e delle Comunità in cui opera.

## Gestione degli impatti ambientali

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

Nelle società Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia e Novareti (limitatamente alla centrale di cogenerazione Zona Industriale di Rovereto) i sistemi di gestione ambientale sono stati sottoposti a certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001. Per gli impianti di **Hydro Dolomiti Energia** si è proceduto anche alla registrazione **EMAS** secondo il regolamento **CE n.1221/2009**.

I principali rischi ambientali connessi alle attività delle società del Gruppo sono riconducibili

a potenziali eventi emergenziali nei settori della gestione dei rifiuti, nella gestione del ciclo idrico con particolare riferimento alle fasi di raccolta delle acque reflue e relativo processo depurativo, nella produzione idroelettrica e nella produzione di energia elettrica e calore da processi cogenerativi.

In concreto i rischi ambientali potenziali individuati sono riferibili a possibili impatti sulla contaminazione di suolo, sottosuolo o acquiferi, sulla flora, la fauna e la biodiversità, sulle emissioni di inquinanti e di gas a effetto serra in atmosfera. L'impegno del Gruppo a tutela dell'ambiente è testimoniato dall'assenza per l'esercizio 2017 di multe significative o sanzioni per mancato rispetto di leggi o regolamenti in materia ambientale.

## Consumi energetici

Nel 2017 il Gruppo ha consumato 1.637.028 GJ, oltre 454 GWh di energia, pari alla quantità richiesta per soddisfare le necessità energetiche annuali di oltre 169.000 famiglie (riferimento ARERA consumi medi clienti residenziali con potenza impegnata 3 kW), in prevalenza energia elettrica (19% sui consumi totali) e gas naturale (81%). Le attività del Gruppo a più alto consumo energetico sono il pompaggio delle centrali idroelettriche e la produzione di energia termica per teleriscaldamento e cogenerazione. In particolare, da questa ultima attività derivano i maggiori impatti del Gruppo sull'ambiente, specialmente in termini di emissioni di gas a effetto serra. I consumi energetici diretti del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile, utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (ad es. cogenerazione), nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento, carburanti per il trasporto, ecc.).

impiegati nello svolgimento delle proprie attività. I consumi energetici indiretti (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma) si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione del Gruppo (Dolomiti Energia Holding, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Ambiente). L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione di energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile. Se tali impieghi superano l'autoproduzione, l'energia elettrica viene acquistata dalla società di fornitura del Gruppo (che garantisce la tracciabilità 100% rinnovabile della stessa) e contabilizzata nei consumi energetici indiretti del Gruppo che nel 2017 sono stati pari a 26 GWh. I consumi di energia elettrica del Gruppo relativi al 2017 (dati dalla somma di energia elettrica consumata in maniera diretta ed indiretta) sono stati pari a 40.019.428 kWh (pari a 144.069 GJ). Tali consumi sono provenienti al 100% da energie rinnovabili, dunque con emissioni di CO<sub>2</sub> nulle.

CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA INTERNI PER FONTE 2017*		
CONSUMI DIRETTI DI ENERGIA TOTALI	GJ	1.545.182
<b>DA FONTI NON RINNOVABILI:</b>		
GAS NATURALE (ES COMBUSTIBILE PER RISCALDAMENTO, COMBUSTIBILE PER IMPIANTI DI PROPRIETÀ)	m3	39.744.855
<b>DA VEICOLI IN USO DELL'AZIENDA:**</b>		
BENZINA	l	32.012
DIESEL	l	1.251.023
GPL	l	5.075
<b>DA FONTI RINNOVABILI:</b>		
IDROELETTRICO (AUTOCONSUMO)	kWh	14.506.648
CONSUMI INDIRETTI DI ENERGIA INTERNI PER FONTE 2017*		
ELETTRICITÀ (INTERAMENTE ACQUISTATA DA DOLOMITI ENERGIA)	kWh	25.512.780
· DI CUI DA FONTI RINNOVABILI	kWh	25.512.780
CONSUMO TOTALE DI ENERGIA 2017		
CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA TOTALE	GJ	1.545.182,02
CONSUMO INDIRETTO DI ENERGIA TOTALE	GJ	91.846,01
<b>TOTALE</b>		<b>1.637.028,03</b>

\* IL PERIMETRO DEL DATO INCLUDE LE ATTIVITÀ DI DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITIENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

\*\* IL PERIMETRO DEL DATO INCLUDE DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, NOVARETI, SET.

#### INIZIATIVE DIRETTE ALLA RIDUZIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA 2017\*\*

INSTALLAZIONE DI IMPIANTI FOTOVOLTAICI (STIMA AMMONTARE DELLA RIDUZIONE)	kWh	341.586
<b>INTENSITÀ ENERGETICA PER DIMENSIONE 2017**</b>		
CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA*	kWh	429.217.228
CONSUMO INDIRETTO DI ENERGIA*	kWh	25.512.780
PRODUZIONE LORDA DI ENERGIA	kWh	2.283.634.568
INTENSITÀ DI ENERGIA COMPLESSIVA		0,199
INTENSITÀ DIRETTA DI ENERGIA		0,188
INTENSITÀ INDIRETTA DI ENERGIA		0,011
<b>INTENSITÀ ENERGETICA PER NUMERO TOTALE DI LAVORATORI 2017**</b>		
CONSUMO DIRETTO DI ENERGIA*	kWh	429.217.228
CONSUMO INDIRETTO DI ENERGIA*	kWh	25.512.780
NUMERO TOTALE DI LAVORATORI	n°	1.327
INTENSITÀ DI ENERGIA COMPLESSIVA	kWh/n°	342.675
INTENSITÀ DIRETTA DI ENERGIA	kWh/n°	323.449
INTENSITÀ INDIRETTA DI ENERGIA	kWh/n°	19.226

\*VEDI GRI STANDARD 302-1

\*\*IL PERIMETRO DEL DATO INCLUDE LE ATTIVITÀ DI DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

#### Cosa abbiamo fatto per ridurre i consumi di energia

È in fase di progettazione il rifacimento dell'impianto di illuminazione della centrale in caverna di Santa Massenza con corpi illuminanti con **tecnologia LED**.

Il Gruppo utilizza un modello idrodinamico informatizzato del Sistema idrico di quasi tutte le città gestite che permette di restituire una fotografia dettagliata del funzionamento – punto per punto e istante per istante - del delicato apparato idrico dell'acquedotto delle città. 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. Analogamente è stato sviluppato un modello per la rete fognaria di Rovereto.

## 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 CO<sub>2</sub> 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. Dolomiti Energia Trading, tramite contratti di servizio con le due società suddette, ha il compito di approvvigionare sul mercato le EUA necessarie per far fronte agli obblighi delle due società, integrando le quote eventualmente ricevute gratuitamente dal sistema.

#### EMISSIONI DIRETTE ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE PER FONTE (SCOPE1) 2017\*

EMISSIONI DIRETTE TOTALI	t. CO <sub>2</sub>	86.664,89
<b>DA FONTI NON RINNOVABILI:</b>		
GAS NATURALE (ES. COMBUSTIBILE PER RISCALDAMENTO, COMBUSTIBILE PER IMPIANTI DI PROPRIETÀ)	t. CO <sub>2</sub>	83.334,00
<b>DA VEICOLI IN USO DELL'AZIENDA***</b>		
BENZINA	t. CO <sub>2</sub>	70,37
DIESEL	t. CO <sub>2</sub>	3.252,86
GPL	t. CO <sub>2</sub>	7,65
<b>DA FONTI RINNOVABILI</b>		
IDROELETTRICO (AUTOCONSUMO)	t. CO <sub>2</sub>	0,00

#### EMISSIONI INDIRETTE ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE PER FONTE (SCOPE2) 2017\*

EMISSIONI INDIRETTE TOTALI	t. CO <sub>2</sub>	0,00
ELETTRICITÀ (INTERAMENTE ACQUISTATA DA DOLOMITI ENERGIA)	t. CO <sub>2</sub>	0,00
• DI CUI DA FONTI RINNOVABILI	t. CO <sub>2</sub>	0,00

\*I FATTORI UTILIZZATI PER IL CALCOLO DELLE EMISSIONI SONO STATI PUBBLICATI DAL DEPARTMENT FOR ENVIRONMENT, FOOD & RURAL AFFAIRS (DEFRA) NEL 2017. IL PERIMETRO DEL DATO INCLUDE LE ATTIVITÀ DI DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

#### EMISSIONE DI SOSTANZE OZONO LESIVE IN PESO 2017\*\*

EMISSIONI DI R427A	Kg	20
EMISSIONI DI R407C	Kg	22,4

\*\* DATI SOGGETTI A DICHIARAZIONE F\_GAS DELLA SOCIETÀ HYDRO DOLOMITI ENERGIA. IL PERIMETRO DEL DATO INCLUDE LE ATTIVITÀ DI DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

\*\*\* IL PERIMETRO DEL DATO INCLUDE DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, NOVARETI, SET.

## COGENERAZIONE NOX SOX, E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE IN PESO 2017\*

NOX	Kg	93.619
*DATI FORNITI DAGLI ANALIZZATORI DEI FUMI E DAI CONTROLLI ANNUALI. LA QUANTITÀ DI FUMI PRODOTTI È CALCOLATA SULLA BASE DELLA QUANTITÀ DI GAS BRUCIATO E SULLA BASE DELLA SUA COMPOSIZIONE. IL PERIMETRO DEL DATO INCLUDE LE ATTIVITÀ DI DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.		
<b>INTENSITÀ DI EMISSIONE DI GAS SERRA (GHG) 2017**</b>		
EMISSIONI SCOPE 1	t	86.665
EMISSIONI SCOPE 2	t	0
PRODUZIONE LORDA DI ENERGIA	kWh	2.283.634.568
INTENSITÀ ENERGETICA PER DIMENSIONE	t/kWh	0,000038
<b>INTENSITÀ DI EMISSIONE DI GAS SERRA (GHG) 2017**</b>		
EMISSIONI SCOPE 1	t	86.665
EMISSIONI SCOPE 2	t	0
NUMERO TOTALE DI LAVORATORI	n°	1.327
INTENSITÀ ENERGETICA PER NUMERO DI LAVORATORI	t/n°	65,3

\*\*IL PERIMETRO DEL DATO INCLUDE LE ATTIVITÀ DI DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

## Cosa abbiamo fatto per un'aria più pulita

- Il Gruppo ha proseguito nell'ammodernamento 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. Il **67%** degli automezzi igiene urbana utilizzati a Trento e il **77%** di quelli utilizzati a Rovereto sono di categorie Euro 5 ed Euro 6.
- Grazie all'entrata in esercizio a fine 2017 della centrale ad acqua fluente di Fersina – Trento con un Gruppo Kaplan da **79 kW**, un alternatore asincrono da **90 kW** e una producibilità annua da fonte rinnovabile stimata in **490.000 kWh** viene prodotta energia pulita evitando il consumo di combustibili fossili non rinnovabili e inquinanti, preservando quindi la loro disponibilità per le generazioni future e limitando le emissioni.
- 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.
- E' proseguita l'installazione 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 **"100% CO<sub>2</sub> free Dolomiti Energia"**: un progetto di compensazione della CO<sub>2</sub> che permette scegliendo questa offerta di finanziare insieme a Dolomiti Energia e con la ONG italiana COOPI la distribuzione di 6.000 stufe da cottura efficienti in alcune comunità rurali nel sud dell'Etiopia.

Queste stufe permettono una riduzione del 20% del consumo di legna e delle conseguenti emissioni di CO<sub>2</sub> 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.

Un progetto equivalente, denominato Tanzamia, è stato promosso anche per i clienti domestici in partnership con Muse e l'associazione Mazingira che svolge attività di sensibilizzazione ambientale e progetti di cooperazione internazionale con la popolazione, le famiglie e le scuole nella Valle del Kilombero in Tanzania.

## Gestione dei rifiuti

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

I rifiuti prodotti dalle attività specifiche di Dolomiti Ambiente sono principalmente derivanti dall'esercizio e manutenzione dei veicoli impiegati per la raccolta dei rifiuti urbani, dalle attività di manutenzione delle infrastrutture e del parco contenitori. I rifiuti prodotti dalle attività specifiche di Dolomiti Ambiente 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.

I rifiuti prodotti dalle società che gestiscono gli impianti idroelettrici provengono sostanzialmente da attività di manutenzione o da lavori per aggiornamenti tecnologici degli impianti.

Per gli **Impianti Ecologici**, la produzione di rifiuto è direttamente connessa con l'attività di manutenzione delle reti e degli impianti di fognatura comunali che gestisce e quindi deriva dall'attività antropica presente sul territorio. I rifiuti derivano dalle attività di spurgo e pulizia reti nere, dalla pulizia delle centrali di sollevamento e degli

organi propri della rete di fognatura bianca come caditoie e dissabbiatori che intercettano quanto decantato nel loro interno. Tutti i **rifiuti** prodotti dalle attività di manutenzione delle reti vengono **smaltiti in maniera sostenibile** per la frazione liquida presso i depuratori provinciali e per la frazione solida nei centri autorizzati.

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

La maggior parte di rifiuti pericolosi prodotti da Novareti è costituita da oli esausti, mentre per i rifiuti non pericolosi da soluzioni acqueose di scarico. Come rifiuti pericolosi **Dolomiti Energia Holding** produce principalmente sostanze chimiche di laboratorio contenenti o costituite da sostanze pericolose, comprese le miscele di sostanze chimiche di laboratorio, mentre come non pericolosi produce principalmente rifiuti legnosi da imballaggio e arredo.

Per **Dolomiti Ambiente** i rifiuti pericolosi sono costituiti in prevalenza da veicoli e/o manutenzione di veicoli, mentre quella dei rifiuti non pericolosi da soluzioni acqueose di scarico.

La maggior parte di rifiuti pericolosi prodotti da **Hydro Dolomiti Energia** è composta da trasformatori, mentre quella dei rifiuti non pericolosi da materiale sgrigliato.

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

RIFIUTI AUTOPRODOTTI 2017	TOTALI	NON PERICOLOSI	PERICOLOSI	SMALTIMENTO	RECUPERO
	t	t	t	t	t
DEPURAZIONE TRENTO CENTRALE SCARL	12.105,0	10.616,0	1.489,0	84,0	12.021,0
DOLOMITI ENERGIA HOLDING SPA	18,0	12,1	5,9	5,9	12,1
DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI SRL	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
DOLOMITI AMBIENTE SRL	710,7	659,7	51,0	568,0	142,7
DOLOMITI ENERGIA SPA	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1
HYDRO DOLOMITI ENERGIA SRL	1.450,5	1.296,3	154,2	138,0	1.312,5
NOVARETI SPA	307,5	302,3	5,3	230,5	77,1
SET DISTRIBUZIONE SPA	570,6	485,6	85,1	374,6	196,0
<b>TOTALE</b>	<b>15.162,5</b>	<b>13.372,0</b>	<b>1.790,5</b>	<b>1.401,1</b>	<b>13.761,3</b>

\* I DATI NON INCLUDONO DOLOMITI ENERGIA TRADING, DOLOMITI GNL, NESCO.

# Salvaguardia della biodiversità

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.

## Depurazione delle acque

L'attività di depurazione degli scarichi fognari viene svolta dal Gruppo 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 SUDDIVISI PER DESTINAZIONE 2017\*

FOSSE SETTICHE	m <sup>3</sup>	600
ALTRO (DEPURATORI)	m <sup>3</sup>	24.256.464
<b>TOTALE</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>24.257.064</b>

\*IL DATO SI RIFERISCE ALLE ACQUE NERE DEI COMUNI GESTITI

## 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 detergenti per poter restituire all'ambiente l'acqua senza introduzione di sostanze inquinanti.
- Il deflusso minimo vitale: 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.
- Certificazioni ambientali: il Gruppo ha ottenuto, per molti dei propri impianti, 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.

Rapporti con le associazioni di pescatori: 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.

# Uso efficiente e sostenibile dell'acqua

L'acqua ai fini della produzione idroelettrica viene prelevata da fiumi e laghi nel rispetto del deflusso minimo vitale e degli usi della risorsa da parte dei territori a valle. I **consumi d'acqua** nel 2017 sono in calo rispetto all'anno precedente a causa della minor produzione complessiva dovuta all'andamento meteorologico dell'anno caratterizzato da una forte siccità. Gli impianti idroelettrici e gli invasi vengono gestiti ottimizzando l'uso della risorsa in funzione del variabile andamento metereologico. L'acqua utilizzata per la produzione idroelettrica viene **restituita all'ambiente pulita** senza alterazioni significative sia a livello di temperatura

che di composizione, garantendo in questo modo continuità all'ambiente fluviale. 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. La Provincia Autonoma di Trento lo ha emanato per la prima volta nel 2015 ed è stato aggiornato nel dicembre 2017. 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.

### PRELEVII IDRICI PER PRODUZIONE IDROELETTRICA PER PROVENIENZA 2017

PRELEVATA DA FIUMI E LAGHI	m <sup>3</sup>	12.138.726.881
<b>TOTALE</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>12.138.726.881</b>

### PRELEVII IDRICI PER CONSUMI SEDI AZIENDALI\* PER PROVENIENZA 2017

PRELEVATA DA RETE IDRICA PUBBLICA	m <sup>3</sup>	4.982
<b>TOTALE</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>4.982</b>

\*SONO CONSIDERATI I CONSUMI DELLE SEDI DI TRENTO VIA FERSINA E ROVERETO VIA MANZONI

### PRELEVII IDRICI PER ATTIVITÀ IGIENE URBANA\*\* PER PROVENIENZA 2017

DA RETE IDRICA PUBBLICA	m <sup>3</sup>	24.430
<b>TOTALE</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>24.430</b>

\*\*IL DATO E' RIFERITO AL SITO OPERATIVO DI DOLOMITI AMBIENTE SRL DI TRENTO (TANGENZIALE OVEST) E MISURATO CON CONTATORE ACQUA POSTO ALL'INGRESSO ACQUEDOTTO, DI QUESTI 7405 m<sup>3</sup> SONO UTILIZZATI PER IL PROCESSO PRODUTTIVO DEL LAVAGGIO E SONO MISURATI ATTRAVERSO UN APPOSITO CONTATORE POSTO ALL'INGRESSO DELL'IMPIANTO DI LAVAGGIO. NON SONO RITENUTI RILEVANTI I DATI DELLE ALTRE SEDI OPERATIVE DELLA SOCIETÀ. QUESTI SONO I DATI RILEVATI E MISURABILI, SI SEGNALA CHE PER L'ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE VENGONO EFFETTUATI PRELEVII DAGLI IDRANTI IN CITTA'

### PRELEVII IDRICI PER ATTIVITÀ CICLO IDRICO PER PROVENIENZA 2017

DA SORGENTI E POZZI	m <sup>3</sup>	31.707.796
<b>CONSUMO TOTALE DI ACQUA</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>31.707.796</b>

### PRELEVII IDRICI PER ATTIVITÀ COGENERAZIONE PER PROVENIENZA 2017\*\*\*

FORNITURA DI ACQUA PUBBLICA	m <sup>3</sup>	54.148
DI CUI ACQUA USATA PER PROCESSI PRODUTTIVI	m <sup>3</sup>	53.759

DI CUI ALTRO (USI CIVILI E IRRIGUI)	m <sup>3</sup>	389
<b>CONSUMO TOTALE DI ACQUA</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>54.148</b>

\*\*\*A QUESTI CONSUMI SI AGGIUNGONO 3.299 m<sup>3</sup> DI ACQUA PRELEVATI DA POZZO

La gestione da parte del Gruppo dei consumi di acqua per il **ciclo idrico** si articola su tre ambiti, strettamente interconnessi: cartografia, modellazione numerica e telecontrollo. Ogni attività ordinaria e straordinaria svolta sul campo viene pianificata sulla base di report o della progettazione scaturita da analisi di un **simulatore idraulico**. Nel 2017 è stato implementato, in via sperimentale per l'Acquedotto del Comune di Trento, un sistema che permette di ricevere, ogni mattina, un report con i consumi minimi notturni dei diversi distretti.

L'utilizzo efficiente delle risorse idriche viene monitorato anche attraverso campagne di controllo delle perdite.

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. Dolomiti Ambiente pone **elevata attenzione al monitoraggio** ed all'ottimizzazione del trattamento

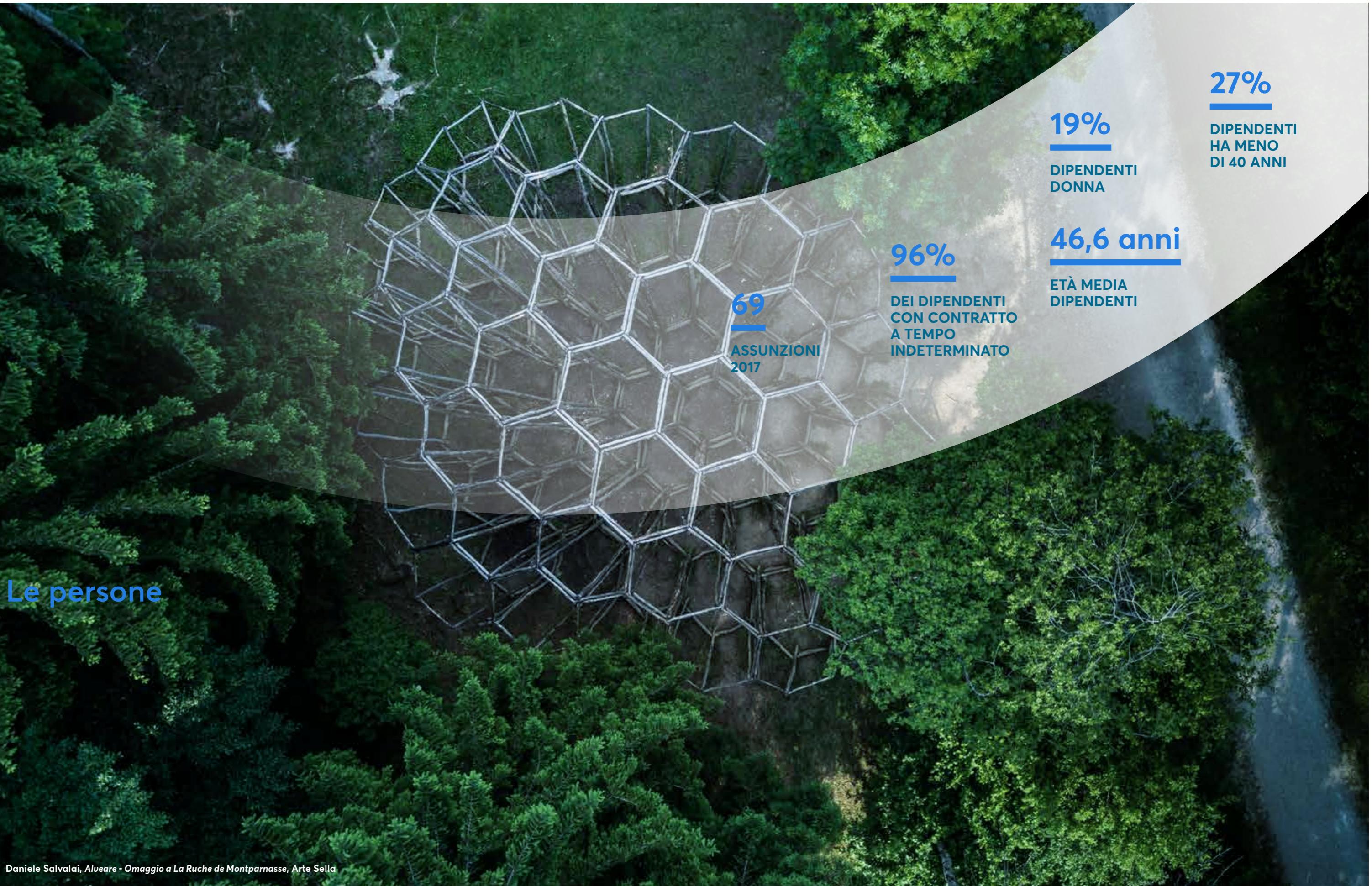
dei reflui e salvaguardia della qualità dell'acqua dell'ambiente di destinazione.

### Cosa abbiamo fatto per diminuire il consumo di acqua

- Con l'intervento di rifacimento dell'alternatore di uno dei gruppi della centrale idroelettrica di Torbole è stato realizzato un **nuovo impianto di raffreddamento a circuito chiuso** che riduce il consumo dell'acqua di raffreddamento precedentemente a circuito aperto.
- Iniziato un progetto sulla rete di Trento basato sulla simulazione del comportamento della rete partendo dallo storico dei dati di consumo reale e su tutti i parametri climatici disponibili (temperatura, irraggiamento solare e pioggia), per definire l'assetto ottimale dei vari distretti che compongono la rete in termini di portata immessa e pressione di esercizio per spingere quest'ultima al limite inferiore. Alla diminuzione della pressione di rete, consegue un **calo delle perdite** e la **riduzione dei consumi al contatore**.
- 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.



Gianandrea Gazzola, Lo stilo, Arte Sella



# 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 2017 l'organico del Gruppo è pari a 1.327 unità. Il **50%** del personale è costituito da impiegati, il **45%** da operai, il **4%** da quadri e l'**1%** da dirigenti. L' **8%** del personale ha meno di 30 anni, il **19%** ha un'età compresa fra i 31 e i 40 anni, il **31%** 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 avviene 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:

- email del **Responsabile per la prevenzione della corruzione** del Gruppo pubblicata sul sito internet aziendale a cui poter segnalare eventuali illeciti;
- email 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 email e anche in forma anonima;
- cassette per la raccolta di **segnalazioni cartacee**, nelle principali sedi aziendali, che vengono gestite direttamente dal **Responsabile Prevenzione Corruzione**.

Vengono al contempo esaminate anche eventuali segnalazioni che arrivano da altri canali comunque indirizzate presso sedi, mail o indirizzi ufficiali dell'azienda. Nel corso del 2017 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. Alla luce delle recenti novità normative in materia di **whistleblowing** ex Decreto Legislativo 179/2017, la Società sta valutando l'aggiornamento delle attuali disposizioni e canali.

Attualmente non sono stati identificati rischi che possano incidere significativamente sull'organizzazione. In merito al turnover delle risorse non si rilevano all'interno del Gruppo ambiti con rischi elevati e diffusi. Specifiche situazioni sono presidiate.

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

Nel 2017 nella società commerciale è stata effettuata un'indagine sul **benessere organizzativo**, i cui risultati hanno contribuito alla definizione delle strategie di miglioramento continuo. A partire dall'anno 2018 è previsto l'utilizzo di tale metodologia anche nelle altre società del Gruppo. Nella società commerciale prosegue lo sviluppo delle iniziative previste nel piano delle azioni del processo di certificazione **Family Audit**. Il Gruppo sta valutando di estendere anche ad altre società tale processo.

## Politiche di selezione

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

Obiettivo finale è l'individuazione di una rosa di candidati in possesso di requisiti, di conoscenze ed attitudini più rispondenti al profilo definito per le singole posizioni da ricoprire. La ricerca di personale all'esterno avviene attraverso canali quali il **sito web del Gruppo**, società di somministrazione, centri per l'impiego. Il Gruppo utilizza anche altri strumenti che garantiscono 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 e etica, che condivide l'importanza del rispetto dei **diritti umani** internazionalmente

riconosciuti. Per questo si è dotato nel corso di questo esercizio di una Policy dedicata al tema dei Diritti Umani, che integra e approfondisce quanto già stabilito dal Codice di Comportamento, dalle Misure Anticorruzione, dai Modelli 231, dal Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e la Sicurezza e dal Sistema di Gestione della Privacy per la Tutela dei Dati personali.

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

## Favorire la diversità e l'inclusione

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

Il Gruppo rifiuta le discriminazioni e promuove una cultura della diversità e dell'inclusione, che rispetti la singolarità dell'individuo secondo quanto riconosciuto e condiviso internazionalmente. Per questo ha adottato nel corso di questo esercizio 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 79. Di questi 61 sono uomini e 18 donne.

**COMPOSIZIONE DEL PERSONALE\***
**NUMERO DIPENDENTI PER INQUADRAMENTO CONTRATTUALE E GENERE 2017**

	N°	UOMINI	DONNE
DIRIGENTI	17	DI CUI	88% 12%
QUADRI	51	DI CUI	84% 16%
IMPIEGATI	663	DI CUI	64% 36%
OPERAI	596	DI CUI	99% 1%
<b>TOTALE</b>	<b>1327</b>	DI CUI	<b>81%</b> <b>19%</b>

**NUMERO DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ E GENERE 2017**

	N°	UOMINI	DONNE
< 30 ANNI	111	DI CUI	74% 26%
31-40 ANNI	253	DI CUI	71% 29%
41-50 ANNI	411	DI CUI	79% 21%
> 50	552	DI CUI	88% 12%
<b>TOTALE</b>	<b>1327</b>	DI CUI	<b>81%</b> <b>19%</b>

**NUMERO DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE 2017**

	TEMPO PIENO		TEMPO PARZIALE	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
DIRIGENTI	15	2	0	0
QUADRI	43	7	0	1
IMPIEGATI	410	138	14	101
OPERAI	581	6	9	0

**NUMERO DIPENDENTI A TEMPO INDETERMINATO 2017**

	UOMINI	DONNE
DIRIGENTI	15	2
QUADRI	43	8
IMPIEGATI	410	223
OPERAI	571	6
<b>TOTALE</b>	<b>1.039</b>	<b>239</b>

\*VISTA LA TERRITORIALITÀ DELLE SEDI AZIENDALI NON SI È RITENUTO DI AGGREGARE I DATI PER AREA GEOGRAFICA.

**NUMERO ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE ED ETÀ 2017**

	CESSAZIONI 2017		ASSUNZIONI 2017	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 ANNI	6	3	12	6
31-40 ANNI	7	1	17	7
41-50 ANNI	7	2	13	4
>50	49	5	7	3
<b>TOTALE</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>49</b>	<b>20</b>

**NUMERO NUOVE ASSUNZIONI INIZiate E TERMINATE NEL 2017**

	UOMINI	DONNE
< 30 ANNI	4	3
31-40 ANNI	3	0
41-50 ANNI	0	0
> 50	1	0
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

**TASSO DI ASSUNZIONI 2017\***

	UOMINI	DONNE
< 30 ANNI	14,6%	20,7%
31-40 ANNI	9,5%	9,5%
41-50 ANNI	4,0%	4,7%
> 50	1,4%	4,5%
<b>TOTALE</b>	<b>4,6%</b>	<b>7,8%</b>

**TASSO DI CESSAZIONI 2017\***

	UOMINI	DONNE
< 30 ANNI	7,3%	10,3%
31-40 ANNI	3,9%	1,4%
41-50 ANNI	2,1%	2,4%
> 50	10,1%	7,5%
<b>TOTALE</b>	<b>6,4%</b>	<b>4,3%</b>

\*PERCENTUALE SU TOTALE DIPENDENTI PER FASCIA DI ETÀ E GENERE AL 31 DICEMBRE 2017.

Al 31 dicembre 2017 erano attivi 49 contratti di lavoro a tempo determinato suddivisi in 33 uomini e 16 donne.

## Remunerazioni

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

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

e **agevolazioni** di vario genere). I principali strumenti adottati nell'ambito delle politiche meritocratiche prevedono, in relazione alla qualifica e all'inquadramento del dipendente, l'impiego di **aumenti di merito**, Una Tantum, cambi di livello e, in funzione della qualifica e della posizione organizzativa, l'applicazione di ulteriori trattamenti accessori. Inoltre, per la popolazione dei Dirigenti ed in parte dei Quadri è prevista una retribuzione variabile basata su sistemi di correlazione diretta con le performance aziendali e le prestazioni individuali ("MbO").

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva: il **"premio di risultato"**, basato su un sistema di indicatori di obiettivi di redditività e produttività/ qualità diversificati secondo gli ambiti di attività, volto a garantire la partecipazione di tutto il personale al conseguimento degli obiettivi aziendali. Il premio di risultato viene corrisposto a

tutti i dipendenti. Dal 2017 è stata introdotta, per i dipendenti, la possibilità di convertire una parte del "premio di risultato" in prestazioni e servizi, aggiuntivi al welfare contrattuale e aziendale già esistente, per sé o per i propri familiari. Un progetto di **welfare** aziendale di Gruppo volto ad incrementare il benessere dei dipendenti e dei loro familiari. Le iniziative e i servizi inclusi riguardano salute e assistenza sanitaria, assicurazioni e previdenza, sostegno all'istruzione e assistenza dei figli, servizi alla persona e benessere del dipendente. Il progetto prevede l'introduzione di un 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.

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

In linea generale quanto previsto per i lavoratori a tempo pieno è applicato anche nei confronti dei dipendenti con contratto part time, rimodulando i riconoscimenti di natura economica in base all'effettivo impegno orario degli interessati. Riguardo ai lavoratori con contratto a termine, l'attribuzione di alcuni **riconoscimenti** è in relazione alla durata del contratto di lavoro.

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

## Sviluppo delle competenze e formazione

Nel corso dell'anno 2017 la formazione ha coinvolto tutti i profili aziendali. Il monte ore totale è diminuito rispetto all'anno precedente, ma permane l'attenzione verso 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 ed il costante 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 47% delle iniziative formative erogate hanno riguardato la tematica della sicurezza ed il 41% la tematica relativa allo sviluppo e al mantenimento delle competenze tecnico specialistiche di settore. Il 96% dei dipendenti ha frequentato almeno 1 corso di formazione nel corso del 2017.

NUMERO TOTALE DIPENDENTI*2017		
	UOMINI	DONNE
DIRIGENTI	14	2
QUADRI	42	8
IMPIEGATI	412	233
OPERAI	542	6
<b>TOTALE</b>	<b>1.010</b>	<b>249</b>
NUMERO DI ORE FORMAZIONE*2017		
	UOMINI	DONNE
DIRIGENTI	666	39
QUADRI	1.532	189
IMPIEGATI	10.248	2.698
OPERAI	10.022	13
<b>ORE DI FORMAZIONE EROGATE TOTALE</b>	<b>22.468</b>	<b>2.939</b>
NUMERO MEDIO ANNUO ORE DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE*2017		
	UOMINI	DONNE
DIRIGENTI	48	20
QUADRI	36	24
IMPIEGATI	25	12
OPERAI	18	2

\*LE ORE DI FORMAZIONE ED IL NUMERO DI DIPENDENTI COINVOLTI, RIGUARDANO LE SOCIETÀ DOLOMITI ENERGIA HOLDING, SET DISTRIBUZIONE, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, DOLOMITI AMBIENTE, NOVARET, DOLOMITI ENERGIA, DOLOMITI ENERGIA TRADING, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI. I DATI FORNITI NON COMPRENDONO STAGISTI, LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE, AGENTI ED I DIPENDENTI DELLA DEPURAZIONE TRENTO CENTRALE (DI CUI LA SOCIETÀ CAPOGRUPPO NON CURA LA FORMAZIONE) E NON SONO STATI PRESI IN CONSIDERAZIONE I DATI RELATIVI ALLA SOCIETÀ NESCO IN QUANTO LA GESTIONE DEL PERSONALE È STATA ACQUISITA IN DATA SUCCESSIVA AL 31/12/2017 E DOLOMITI GNL IN QUANTO PRIVA DI DIPENDENTI.

Il Gruppo Dolomiti Energia anche nel corso del 2017 ha proseguito con l'impegno consolidato con le **Istituzioni scolastiche** del territorio ad ospitare tirocinanti. Nello specifico sono stati attivati **67 stage e tirocini** che hanno visto coinvolti studenti di Istituti professionali, Istituti di istruzione

## Attenzione alla salute e sicurezza dei dipendenti

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, per la valutazione e per la gestione dei rischi. Il personale della funzione ricopre i ruoli di RSPP/ASPP e svolge audit interni.

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

Tutte le società del Gruppo hanno un proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza ispirato alla norma **OHSAS 18001** secondo l'apposita Linea Guida di Gruppo e in conformità al Modello di Organizzazione e Controllo ex Decreto Legislativo 231 e una propria politica/strategia con l'impegno alla prevenzione, eliminazione e riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro. Le politiche, sottoscritte dal Datore di Lavoro, sono pubblicate nei luoghi di lavoro e sui portali aziendali.

Le politiche e strategie sono oggetto di riesame annuale da parte della Direzione e nel corso del

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 circa 1 mese e mezzo. Al 31 dicembre 2017 erano presenti nel Gruppo 4 lavoratori in somministrazione.

2017 è stata oggetto di revisione la politica della società Hydro Dolomiti Energia.

Il sistema di gestione **SSL di Hydro Dolomiti Energia** è certificato in conformità alla norma **OHSAS 18001:2007**.

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.

Il Gruppo pone particolare attenzione al tema della

**salute e sicurezza** sul lavoro consapevole della fortissima valenza sociale e della responsabilità che ha 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 ed adottando le migliori tecniche organizzative e procedurali al fine di migliorare continuamente le prestazioni del sistema di gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro. L'impegno alla diffusione della cultura della salute e sicurezza 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 e, nel corso del 2017, estesa anche a Dolomiti Ambiente e ai settori operativi della Holding. Gli eventi occorsi e le azioni implementate sono oggetto di monitoraggio e di periodico riesame in occasione delle riunioni dei Datori di Lavoro con i responsabili del servizio prevenzione e protezione. In tali occasioni sono riesaminati anche i risultati degli audit interni in materia di salute e sicurezza che di norma sono eseguiti dal personale della funzione centralizzata **QSA**. Per ogni società del Gruppo (ad esclusione di **Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia Trading e NESCO**) sono stati nominati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Ogni società tramite il proprio Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione organizza riunioni di consultazione e coordinamento con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza in più occasioni durante l'anno.

PERCENTUALE DEI LAVORATORI RAPPRESENTATI DAI COMITATI PER LA SICUREZZA 2017

	MASCHI	FEMMINE	TOTALE
PERCENTUALE DEI LAVORATORI RAPPRESENTATI DAI COMITATI PER LA SICUREZZA.*	98,2%	95,2%	97,6%

\*SI CONSIDERANO I RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA

La percentuale dei lavoratori rappresentati dai comitati per la sicurezza è molto elevata. La leggera flessione del 2017 rispetto all'anno precedente è dovuta all'ingresso nel perimetro del Gruppo della società **NESCO** nella quale, data la recenta acquisizione, non è ancora stato nominato il **Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza**. La copertura totale si potrebbe raggiungere se fossero nominati il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza anche nelle società Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia Trading e NESCO (totale 30 lavoratori) che attualmente ne sono sprovvisti, in quanto i lavoratori non hanno individuato i propri Rappresentanti.

### Andamento infortunistico

Il perimetro dell'analisi comprende le seguenti società: Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Depurazione Trentino Centrale, Dolomiti Energia Rinnovabili, SET Distribuzione e Hydro Dolomiti Energia. I registri degli infortuni del Gruppo sono riferiti alle sedi INAIL di Trento, Rovereto, Verona e Vimercate. Nel corso del 2017 non è stato registrato nessun incidente mortale e nessun caso di malattia professionale.

**INFORTUNI 2017**

	MASCHIO	FEMMINA	TOTALE
<b>NUMERO INFORTUNI</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>58</b>
SUL LAVORO	48	3	51
TRENTO	43	0	43
ROVERETO	5	2	7
ALTRÉ LOCALITÀ (VERONA + VIMERCATE)	0	1	1
<b>IN ITINERE</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
TRENTO	2	2	4
ROVERETO	2	1	3
ALTRÉ LOCALITÀ (VERONA + VIMERCATE)	0	0	0
<b>ASSENZE DOVUTE A INFORTUNIO</b>	<b>922</b>	<b>134</b>	<b>1.056</b>
SUL LAVORO                    GIORNI	774	21	795
IN ITINERE                    GIORNI	148	113	261
<b>NUMERO TOTALE DI ORE LAVORATE (STIMATO)</b>	<b>2.082.384</b>		
TRENTO ORE	<b>1.598.650</b>		
ROVERETO ORE	<b>422.206</b>		
ALTRÉ LOCALITÀ (VERONA + VIMERCATE) ORE	<b>61.528</b>		
INDICE DI GRAVITÀ*	<b>0,51</b>		
INDICE DI FREQUENZA*	<b>27,85</b>		

\*CALCOLATO SECONDO LA NORMA UNI 7249: 2007

Rispetto al triennio precedente si riscontra un sensibile miglioramento dell'indice di gravità misurato come totale dei giorni persi per infortuni rapportati al numero di ore lavorate moltiplicato per 1.000.

Risulta invece peggiorato l'indice di frequenza degli infortuni misurato come numero di accadimenti rapportato alle ore lavorate moltiplicato per 1.000.000.



Rainer Gross, *Il quadrato*, Arte Sella



## Relazione della Società di revisione

Paul Feichter, Rotazione, Arte Sella



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Leone Pancaldo, 70  
37138 VERONA VR  
Telefono +39 045 8115111  
Email [it-fmaudititaly@kpmg.it](mailto:it-fmaudititaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto: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 n. 20267

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 n. 20267, 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 2017 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 28 marzo 2018 (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").

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

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

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

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.150.950,00 i.v.  
Registro Imprese Milano e  
Codice Fiscale N. 00709600159  
R.E.A. Milano N. 512867  
Partita IVA 00709600159  
VAT number IT00709600159  
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA

### **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 *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 dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse 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) 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.

### **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 2017 non sia 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").

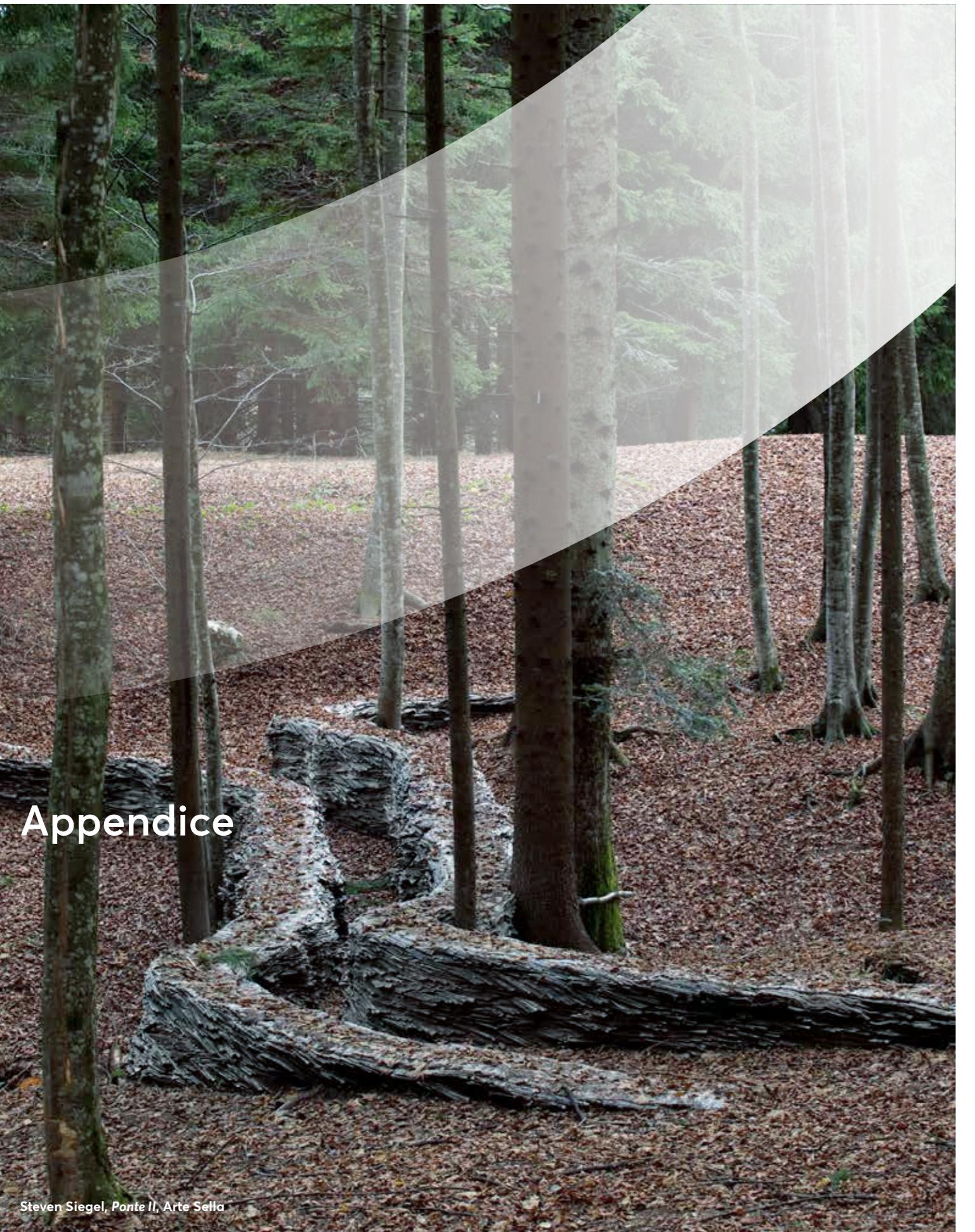
### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nella dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

Verona, 11 aprile 2018

KPMG S.p.A.

Massimo Rossignoli  
Socio



## Appendice

Steven Siegel, Ponte II, Arte Sella

## Nota metodologica e guida alla lettura

Questa prima edizione della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario, (di seguito anche "Dichiarazione") rappresenta per il Gruppo uno strumento di trasparenza capace di monitorare 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) 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 ha 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.

Il periodo di rendicontazione per i dati e le informazioni si riferisce all'esercizio 2017 e come previsto dal Decreto, in sede di prima applicazione della normativa è stato fornito un raffronto solo sommario e qualitativo rispetto agli esercizi precedenti.

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 fanno riferimento alle Società incluse nel perimetro di consolidamento utilizzato per il Bilancio consolidato al 31 dicembre 2017, salvo dove diversamente specificato. In dettaglio nel perimetro di rendicontazione rientrano: la Capogruppo Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Energia Rinnovabili, Set Distribuzione, Depurazione Trentino Centrale, Hydro Dolomiti Energia, Hydro Investments Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Nesco e Dolomiti GNL.

Si evidenzia che la società Dolomiti GNL è priva di dipendenti e che la società Nesco è stata acquisita nel corso del 2017 pertanto verrà rendicontata a partire dall'esercizio 2018 se non dove diversamente indicato. Hydro Investments Dolomiti Energia Srl è stata invece esclusa, seppur inclusa nell'area di consolidamento contabile, in quanto non necessaria per comprendere l'attività del Gruppo, il suo andamento, i suoi risultati e l'impatto prodotto dalle attività della stessa sui temi non finanziari.

Il processo di raccolta dati è stato gestito dalla Funzione Comunicazione, mediante schede inviate ai responsabili dei dati, presso le diverse funzioni aziendali delle società rientranti nel perimetro di riferimento. Il successivo controllo degli stessi è stato gestito dalla funzione Controllo di gestione. Il documento è stato oggetto di revisione da parte di una società esterna, secondo i criteri indicati nella "Relazione della Società di Revisione", consultabile in calce alla Dichiarazione.

La Dichiarazione è stata approvata dal Consiglio d'Amministrazione il 28 marzo 2017 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 2017.

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**.

## GRI Content Index

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	OMISSIONI
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016</b>			
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Terza di copertina	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	10; 34-43; 46-47	
102-3	Sede principale	Terza di copertina	
102-4	Paesi di operatività	34-35; 37-38; 40-41; 43	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	12	
102-6	Mercati serviti	34-35; 37-38; 40-41; 43	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	6-7	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	74-76; 78	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	52-55	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	Non sono intervenuti cambiamenti significativi riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	20-21	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	5; 47-48; 60; 66; 73	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	55-56	
EU-1	Capacità installata	35-36	
EU-2	Energia netta prodotta	34-36	
EU-3	Numero di clienti, suddivisi per tipologia	10; 34-40	
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	37-40	
<b>STRATEGY</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente	4-5	

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.

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	OMISSIONI
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016</b>			
<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	13-14; 21-22	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura di Governance aziendale	18-19; 24	
102-23	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	19	
102-36	Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni	76	
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>			
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	25	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	76	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	25-26	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	26-28	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	26-28	
<b>REPORTING PRACTICE</b>			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	87	
102-46	Processo di definizione dei contenuti	29-30, 87	
102-47	Aspetti materiali identificati	29-30	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario.	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario.	
102-50	Periodo di rendicontazione	87	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Si tratta della prima Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario.	
102-52	Periodicità di rendicontazione	87	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio	Seconda di copertina	
102-54 / 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	87; 88-93	
102-56	Attestazione esterna	83-85	

## Performance economica: topic specific standards

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	OMISSIONI
<b>GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	15	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	15	
<b>GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	15; 56	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	15; 56	
<b>GRI 204: PROCUREMENT PRACTICES 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	54-55	
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	54-55	
<b>GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	21-23	
205-3	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese	Nel periodo di rendicontazione non sono stati segnalati episodi di corruzione.	
<b>SECTOR SPECIFIC ASPECT: SYSTEM EFFICIENCY</b>			
GRI 103	Management approach 2016	48-49	
EU-12	Perdite di trasmissione e distribuzione in percentuale del totale di energia	48	

## Performance ambientale: topic specific standards

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	OMISSIONI
<b>GRI 302: ENERGY 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	61-62	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	61-62	
302-3	Energy Intensity	62	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	62	
<b>GRI 303: WATER 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	67-68	
303-1	Acqua totale prelevata per fonte di approvvigionamento	67	
303-2	Fonti di prelievo significativamente influenzate dai prelievi di acqua	39; 67	
303-3	Percentuale e volume totale di acqua riciclata e riutilizzata	66-68	

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	OMISSIONI
<b>GRI 304: BIODIVERSITY 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	60; 66	
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	66	
<b>GRI 305: EMISSIONS 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	63-64	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	63	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	63	
305-4	Greenhouse gas (GHG) emissions intensity	64	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	46-47; 64	
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozone in peso (ODS)	63-64	
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative	64	
<b>GRI 306: EFFLUENTS AND WASTE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	40-42; 65	
306-1	Scarichi totali di acqua per qualità e destinazione	66	
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e modalità di smaltimento	65	
<b>GRI 307: ENVIRONMENTAL COMPLIANCE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	60	
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	60	
<b>GRI 308: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	54-55	
308-1	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	54	

## Performance sociale: topic specific standards

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	OMISSIONI
<b>GRI 401: EMPLOYMENT 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	72-73; 76	
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	75	
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	76	
<b>GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	78-80	
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	79	
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	78-80	
403-3	Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di malattia professionale	Non sono presenti lavoratori con alta incidenza o alto rischio di malattie specifiche	
<b>GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	77-78	
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	77	
<b>GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	73	
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	19; 74-76	
<b>SECTOR SPECIFIC ASPECT: ACCESS</b>			
GRI 103	Management approach 2016	48-49	
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	49	
EU-29	Indice di durata media di interruzione del servizio	49	
<b>GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	44-45; 47	

DISCLOSURE	DESCRIZIONE DELL'INDICATORE	NUMERO DI PAGINA/NOTE	OMISSIONI
417-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	47	
<b>GRI 419: SOCIOECONOMIC COMPLIANCE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	21-22	
419-1	Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti	Nel periodo di rendicontazione il Gruppo non ha ricevuto alcuna multa significativa e alcuna sanzione non monetaria per mancato rispetto di leggi o regolamenti.	

# Prospetto di raccordo tra i temi materiali, gli ambiti del D.Lgs. 254/2016 e i GRI Standards

TEMI MATERIALI IDENTIFICATI			PERIMETRO DEGLI IMPATTI	
TEMI MATERIALI IDENTIFICATI	TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	AMBITI DEL D.LGS. 254/2016	IMPATTI INTERNI AL GRUPPO	IMPATTI ESTERNI AL GRUPPO
ETICA E INTEGRITÀ NELLA GESTIONE DEL BUSINESS	General Disclosure (GRI 102-12, 102-16) Environmental Compliance (GRI 307) Socioeconomic compliance (GRI 419)	Società Ambiente Personale Diritti Umani Anti-corruzione Catena di fornitura	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Risorse Umane Azionisti Fornitori Media Ambiente Clienti Collettività Istituzioni Competitor Investitori
WELFARE AZIENDALE E SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	Occupational Health and Safety (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*	-	Società Ambiente Personale	Tutte le Società del Gruppo rendicontante	Clienti Collettività Media Ambiente
USO EFFICIENTE E SOSTENIBILE DELL'ACQUA	Water (GRI 303) Effluents and Waste (GRI 306)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Ambiente
LOTTA ALLA CORRUZIONE	Anti-corruption (GRI 205)	Anti-corruzione	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Fornitori Competitor Investitori Istituzioni
ACCESSIBILITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	System Efficiency (G4-EU12) Access (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	Energy (GRI 302) Emissions (GRI 305)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività Ambiente
MITIGAZIONE DELL'ESPOSIZIONE AI RISCHI E SVILUPPO DELLE OPPORTUNITÀ DI BUSINESS*	-	Personale Diritti Umani Catena di fornitura Ambiente Anti-corruzione Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività Risorse umane Investitori Fornitori Azionisti

TEMI MATERIALI IDENTIFICATI	TOPIC-SPECIFIC GRI STANDARDS DI RIFERIMENTO	AMBITI DEL D.LGS. 254/2016	PERIMETRO DEGLI IMPATTI	
			IMPATTI INTERNI AL GRUPPO	IMPATTI ESTERNI AL GRUPPO
INNOVAZIONE TECNOLOGICA, EFFICIENZA ENERGETICA, RINNOVABILI E TELERISCALDAMENTO	Energy (GRI 302) Emissions (GRI 305)	Ambiente Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività Ambiente Investitori
RIDUZIONE DEI RIFIUTI E RICORSO A METODI DI SMALTIMENTO RESPONSABILI	Effluents and Waste (GRI 306)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività Ambiente
OPERATIVITÀ RADICATA SUL TERRITORIO	Economic Performance (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) Economic Performance (GRI 201) Indirect Economic Impacts (GRI 203)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Tutti gli Stakeholder
WELLBEING, CONCILIAZIONE VITA LAVORO E TUTELA DELL'OCCUPAZIONE	Employment (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*	-	Ambiente Società	Dolomiti Ambiente	Clienti Collettività
SUPPORTO ALLA COMUNITÀ E AL TERZO SETTORE	Economic Performance (GRI 201) Indirect Economic Impacts (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	Procurement Practices (GRI 204) Supplier Environmental Assessment (GRI 308)	Diritti Umani Catena di fornitura Ambiente Corruzione	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Fornitori Collettività
VALORIZZAZIONE DEI CRITERI DI SOSTENIBILITÀ NELLA GOVERNANCE E NEI RAPPORTI CON LA COMUNITÀ FINANZIARIA	Diversity and Equal Opportunities (GRI 405)	Personale Diritti Umani Catena di fornitura Ambiente Anti-corruzione Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Investitori Azionisti
PRATICHE DI COMUNICAZIONE E DI MARKETING TRASPARENTI, CHIARE E CORrette	Marketing and Labeling (GRI 417)	Società	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Clienti Collettività Media
FORMAZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE	Training and Education (GRI 404)	Personale	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Risorse umane Clienti
SENSIBILIZZAZIONE ALL'USO SOSTENIBILE DELLE RISORSE*	-	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Ambiente
BIODIVERSITÀ E PROTEZIONE DEL CAPITALE NATURALE	Water (GRI 303) Biodiversity (GRI 304) Effluents and Waste (GRI 306)	Ambiente	Tutte le Società del Gruppo comprese nel perimetro di rendicontazione	Collettività Ambiente

(\*) Riguardo alla tematica in oggetto (non direttamente collegata ad un Topic-Specific GRI Standard), il Gruppo Dolomiti Energia riporta nel documento l'approccio di gestione adottato e i relativi indicatori.

Coordinamento editoriale

**Comunicazione Dolomiti Energia Holding**

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione

Si ringrazia Arte Sella per le immagini di Giacomo Bianchi

**Dolomiti Energia Holding SpA**

Via Manzoni 24

38068 Rovereto (TN)

[www.gruppodolomitiernergia.it](http://www.gruppodolomitiernergia.it)

Il documento è disponibile anche sul sito [www.gruppodolomitiernergia.it](http://www.gruppodolomitiernergia.it)



 **Gruppo  
Dolomiti  
energia**

[www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)



**Dolomiti  
Energia  
Group**

**Consolidated non-financial disclosure 2017**

Pursuant to Italian Legislative Decree no. 254 of 2016

# Index

<b>LETTER FROM THE CHAIRMAN</b>	<b>4</b>
<b>THE DOLOMITI ENERGIA GROUP</b>	<b>8</b>
History	10
Profile and main activities	12
Mission and values	15
Creation of economic value	17
<b>RESPONSIBLE GOVERNANCE</b>	<b>18</b>
Governance Model	20
Managing corporate risks	22
Rules and tools for integrity	23
Fight against active and passive corruption	24
Sustainability policies and governance	26
Mapping of Stakeholders	27
Materiality analysis	31
<b>SUSTAINABLE PRODUCTS AND SERVICES</b>	<b>34</b>
Products and services offered	36
Customer relations: transparent, clear and honest	46
Promoting renewable energy and energy efficiency	48
Accessible, efficient and reliable services	50
Raising awareness on sustainable use of resources	52
<b>SUPPLIERS AND THE COMMUNITIES</b>	<b>54</b>
The supply chain	56
Relations with the community and local institutions	57
Research and innovation	59
<b>PROTECTION OF THE ENVIRONMENT</b>	<b>60</b>
Managing environmental impacts	62
Energy consumption	63
Atmospheric emissions	65
Waste management	67
Protecting biodiversity	68
Efficient and sustainable use of water	69
<b>THE PEOPLE</b>	<b>72</b>
Commitment towards its employees	74
Skills development and training	79
Attention paid to employee health and safety	80
<b>INDEPENDENT AUDITORS' REPORT</b>	<b>84</b>
<b>APPENDIX</b>	<b>88</b>
Methodological note and guide to interpretation	89
GRI Content Index	90
Prospectus of connection of material topics, the scopes of Italian Legislative Decree no. 254/2016 and the GRI Standards	96

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

# Letter from the Chairman



Dear **Stakeholders**,

In the wake of what has been done in the previous Sustainability Reports, the first Non-financial Disclosure of the **Dolomiti Energia Group** is an opportunity to share a summary of the activities carried out and the results attained by integrating - thanks to the contribution of all of you - a firm commitment in terms of social and environmental responsibility with our strategic and business goals.

Today more than ever the topics concerning sustainable development represent topical issues at the heart of the debate and concrete initiatives promoted by politics, culture and the economy for the future of the territory and of the Communities. This **attention** has been reinforced and sped up by the recent implementation of the European Directive on "Non-financial Information" in Italian law. It requires Public Interest Entities meeting certain size limits in terms of number of employees, balance sheet and net revenue above the set thresholds to draw up a report on management of non-financial and diversity topics starting from financial year 2017. This will allow the Group to take one more step forward in its awareness of the centrality of these topics by measuring its commitment to **sustainable development**.

The Dolomiti Energia Group has, in fact, integrated the sustainability in its development decisions to strengthen and enhance a corporate culture based on responsibility, customer relations, respect for the environment, and ongoing improvement of human resources.

It is management aimed at generating competitive services, value for the territory and positive economic results without losing sight of the aspects tied to ecology, **safety** and **quality** of service.

During 2017, the Group continued its sustainable commitment to offer better and better quality and reliability of its services, a growing ability to generate from eco-friendly sources and consolidated experience in the field of renewable energies and **energy savings** to protect the territory and the future generations. In 2017, a new hydroelectric power plant was inaugurated in Trento on the Fersina river and 100% of Nesco Srl, a company specialised in energy efficiency, was acquired, as was a share in Consorzio Stabile Energie Locali, operating in Energy and Facility Management and in public lighting efficiency.

During the year, activities with high innovation content continued, with the reservation of strategic relationships and with the implementation of real solutions in support of corporate processes, of the operation and advanced management of the intelligent networks. Expansion of the network of electric vehicle recharging stations and optimisation of the remote control operation techniques continued.

The industrial results achieved represent - in a period still difficult for the world's economy and that of our industry - a starting point for facilitating and speeding up paths and projects over the long term with the objective of further strengthening the Group's competitiveness on the market and consolidating its commitment for sustainable growth and the responsible running of businesses.

In this direction, the first Italian multi-utility plant fuelled by Liquefied Natural Gas was inaugurated last year by Dolomiti GNL to serve the Community of Molveno.

Starting from 2017, the Group is presenting its business customers with offers for the supply of energy coming only from a **renewable source** in order to offer families innovative tools able to combine the energy needs of individuals with the collective need of greater social and environmental sustainability. Partnerships depicting a brand-new model at the national level have been started up, offering customers a tangible and simple opportunity to save, consume **100% clean energy** and contribute each day to environmental protection initiatives for the future generations and united initiatives for social projects.

In 2017, the Group's trading company obtained the **Family Audit certification** that certifies the company's commitment to the conciliation between the time employees spend working and that of their personal lives. The Group, together with the company Dolomiti Ambiente, started up collaboration with Opera Universitaria to lead to improved differentiation of waste on the Sanbapolis university campus through Design Thinking and with the involvement of the students; in the Municipality of Trento, the precise system for measuring the amount of residual waste delivered by each family was also extended to the blocks of flats containing up to 13 property units in order to raise the awareness of residents on reducing waste and on better differentiation.

The Group supported the Paolo Caracristi per l'Ambiente Award that goes to projects and initiatives in the waste reduction, separate waste collection and urban embellishment sector. All this was done while keeping the **ethical values** and bond with the territory and environment solid. Together with you all Stakeholders, they have always guided the Group's actions and conduct in its transparent management of corporate business.

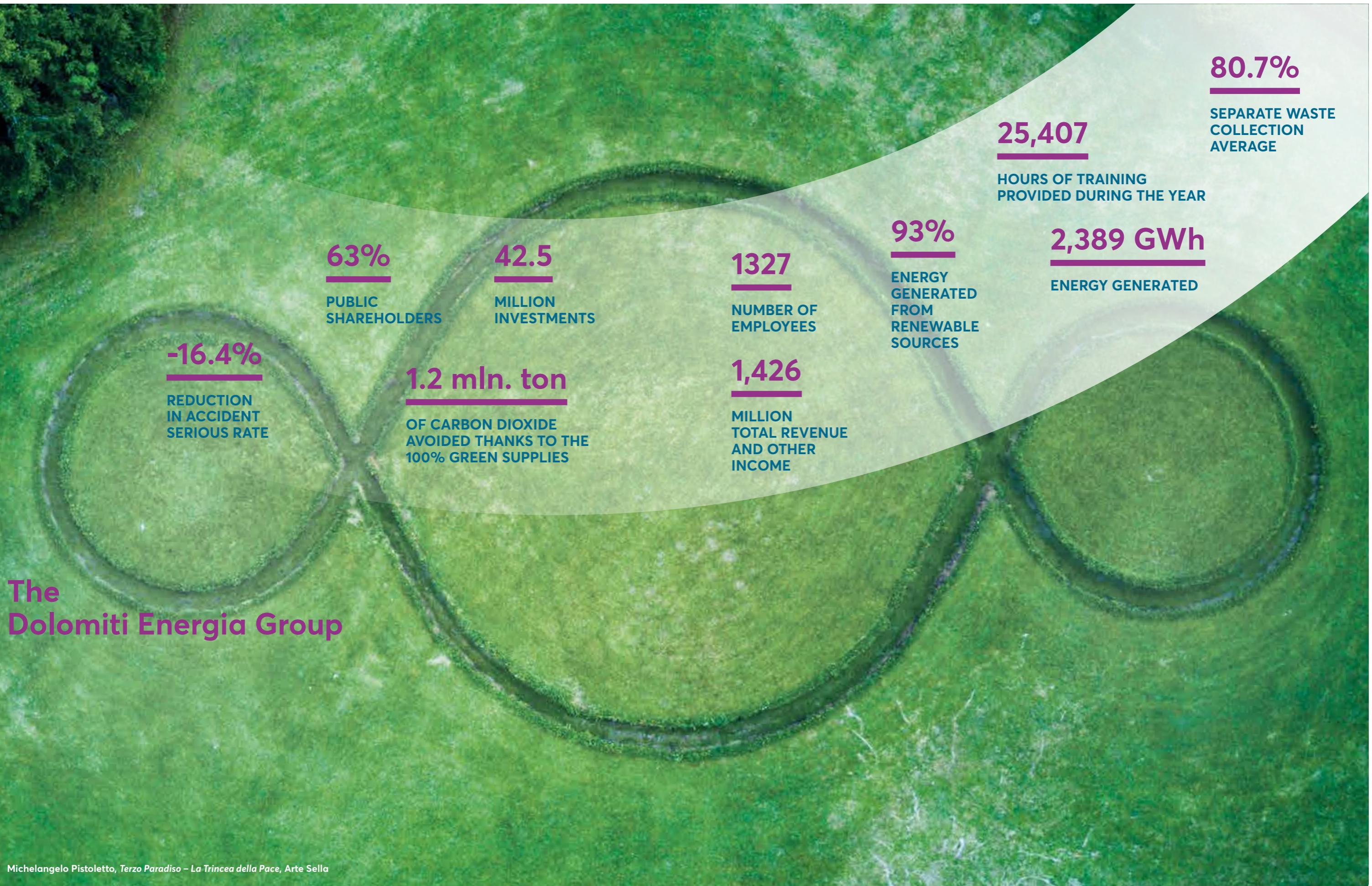
The sustainability strategy of the Dolomiti Energia Group is aimed at integrating business and **responsibility** in the various business sectors in an increasingly effective way: from efficiency and energy and water savings to reduced emissions, electric mobility, district heating, occupational safety, protecting our resources and intelligent networks.

The obligation is to continue to be competitive on the market and to offer accessible and reasonable products and services aimed at reducing emissions as we improve our communication, interaction and success with customers through completion of the ECO project. In 2018 we will continue the safety activities to reduce the frequency and seriousness of accidents with the BOSS and COSI' project, sustainable management of municipal waste will be promoted and awareness will be raised on the subject of proper separate waste collection through proposals for schools and citizens.

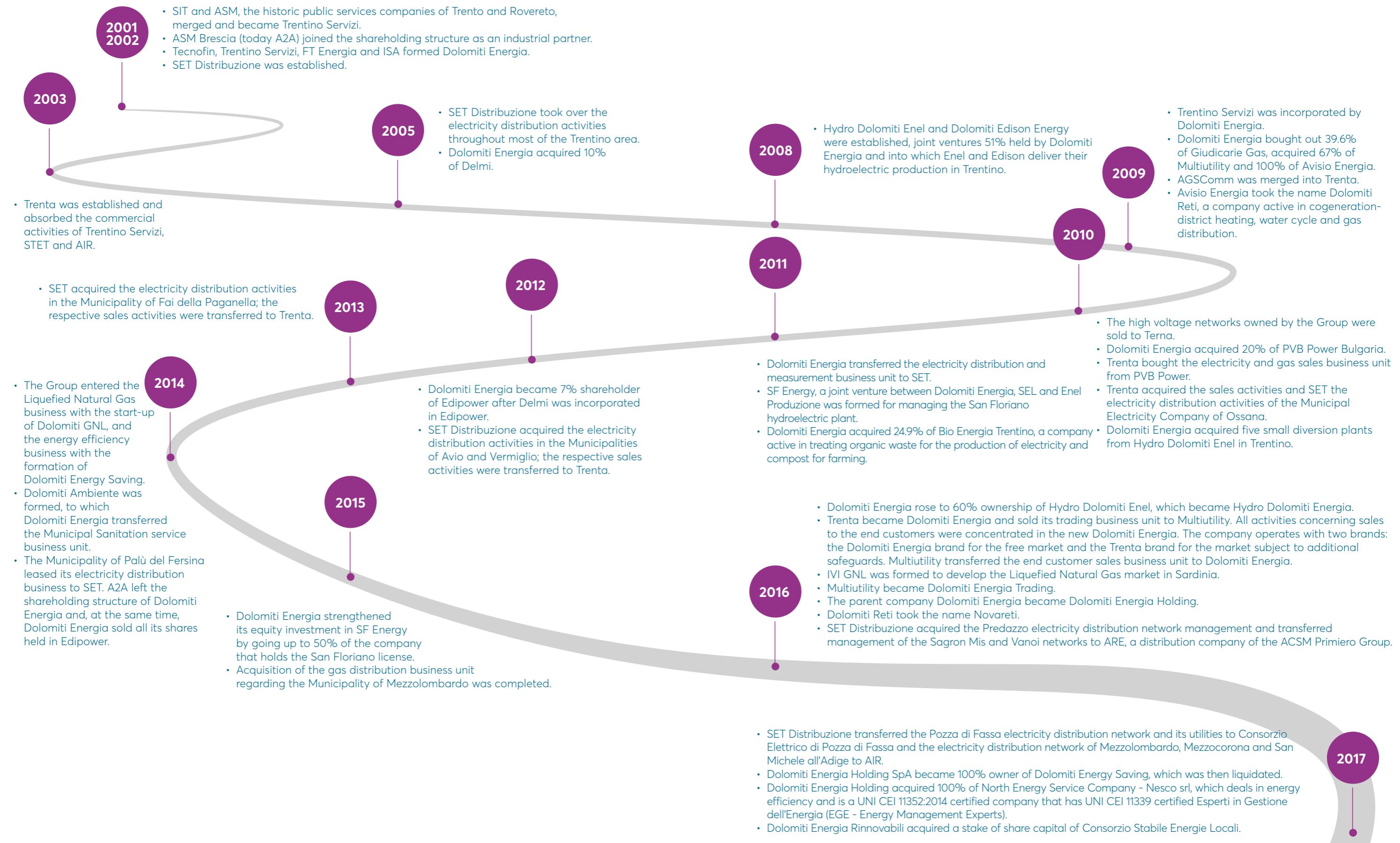
We will continue to strengthen and extend accessibility to the production plants for the customers, schools and citizens in order to awaken public opinion to sustainable use of the resources. The updates of the UNI EN ISO9001 standard regarding the quality management system and of the UNI EN ISO14001 standard for environmental management will be implemented.

The challenge of the upcoming future will be to mediate the interests of the stakeholders, public and private shareholders, institutions, employees and suppliers, customers and citizens with the goal of creating **shared value for everyone**.

The Chairman  
**Rudi Oss**



# History

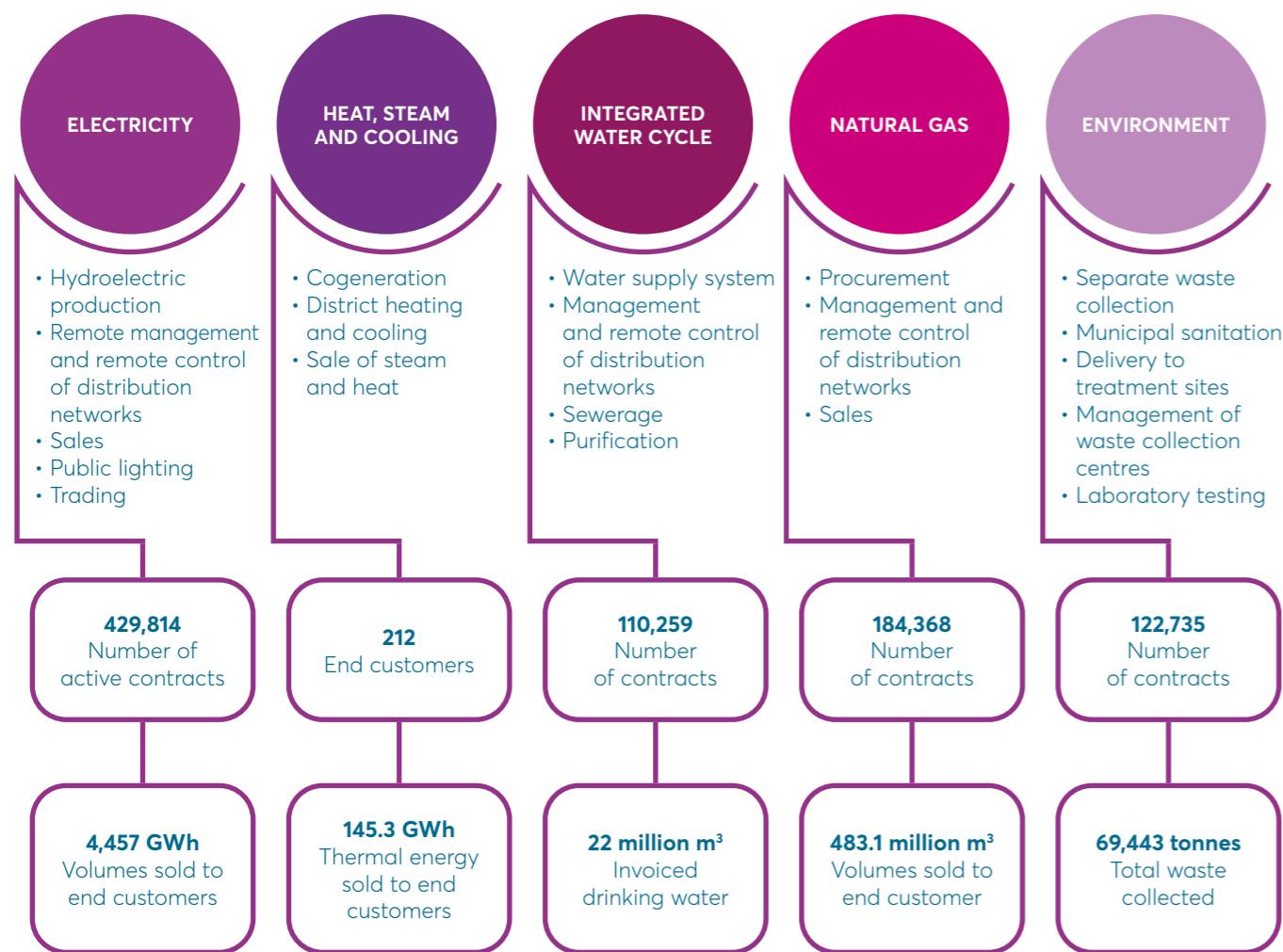


## Profile and main activities

Today the Dolomiti Energia Group is one of the major multi-utility companies in Italy. The Group is active in the entire energy supply chain (production, distribution and sale of electricity, distribution and sale of electricity, distribution and sale of gas, cogeneration and district heating),

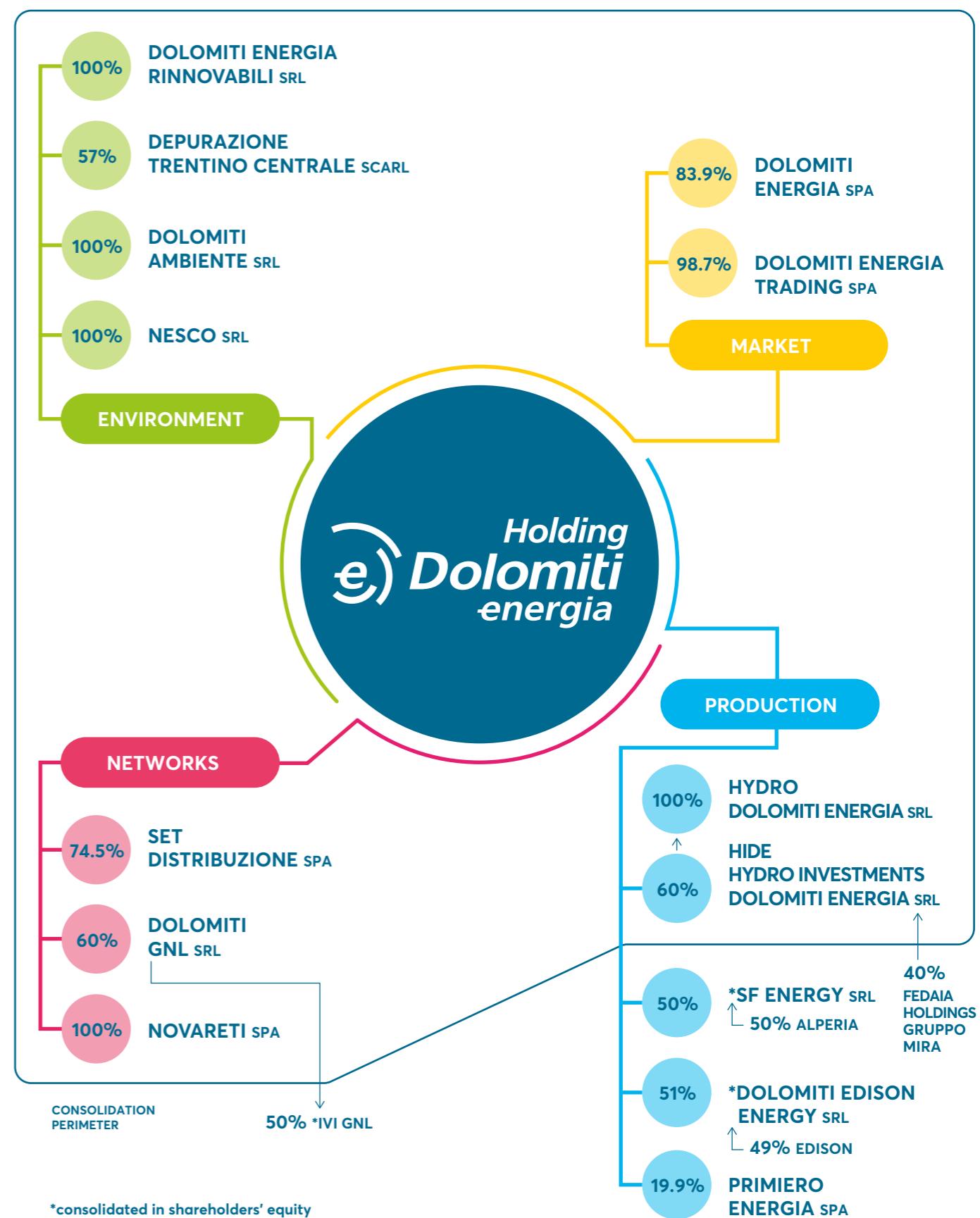
management of the integrated water service (drinking water, sewerage and purification), management of the environmental services (collection, waste disposal, street sweeping, laboratory testing), public lighting services and in the energy efficiency field.

### ACTIVITIES MANAGED



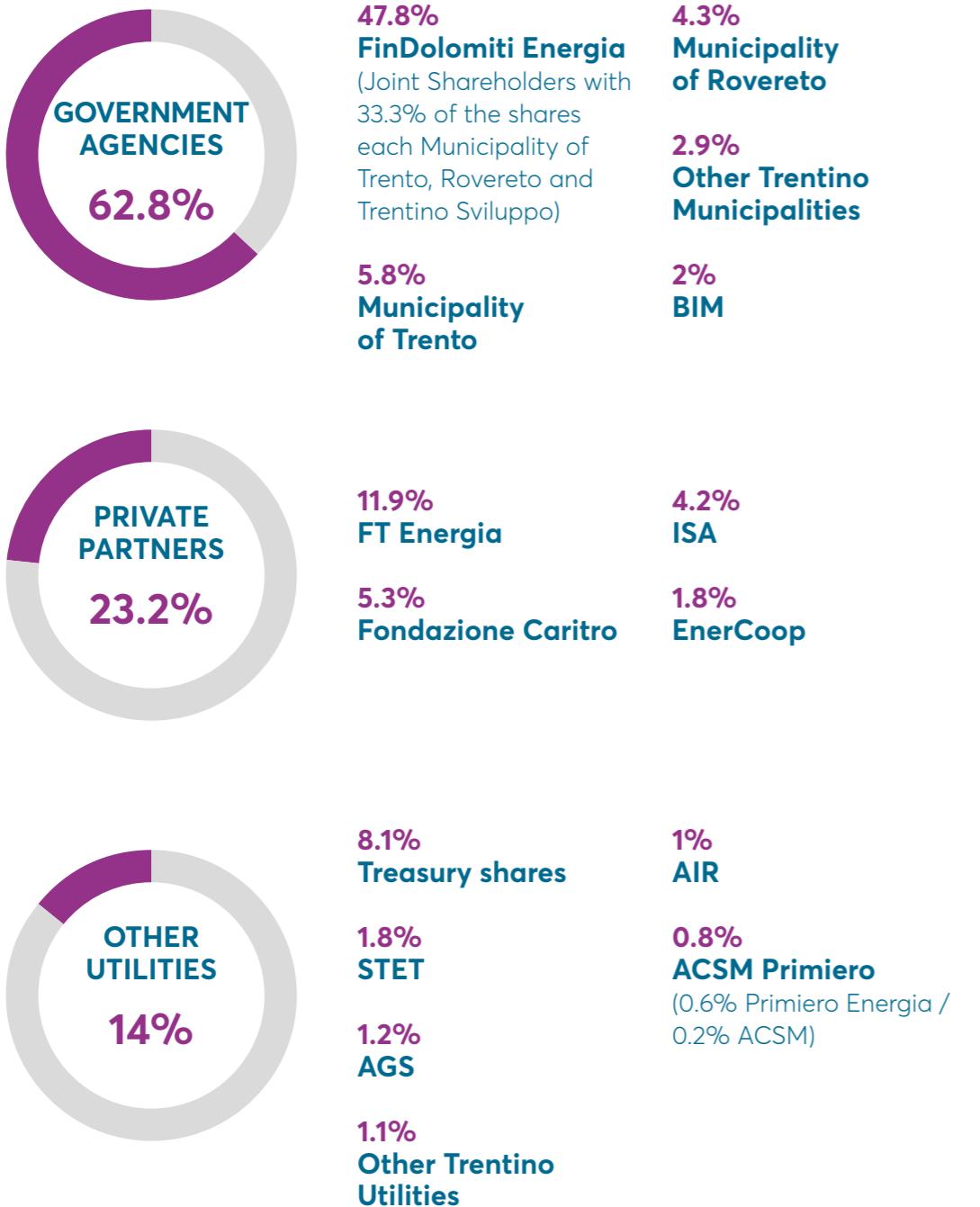
For more information on quantitative and economic data, please refer to the 2017 Report on Operations published on the website [www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)

## Corporate 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. Also the Municipalities of Mori, Ala, Volano, Calliano and Grigno, together with many other Trentino Municipalities, hold equity investments in the Company, totalling 3% of the share capital.

# Mission and values

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

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

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

## Customer

Knowledge of the 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**, that is knowing how to win over the esteem of the customers through conduct marked by expertise, reliability, honesty and guiding the customer to the most reasonable solutions.

- **Helpfulness and flexibility**, that is ability to adapt to the customers' needs.
- **Clearness**, that is providing simple and understandable answers.
- **Attention**, that is knowing how to listen to the customer in order to understand their expectations, even if concealed.
- **Reliability**, that is fulfilling the commitments made with the customer, always.

## Human resources

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

## The Company therefore pays enormous attention to human resources:

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

## Innovation

The Dolomiti Energia Group has a strong bond with the territory from which the need to improve the present and future impact on the environment emerges.

Therefore, it is inclined to invest in innovation in order to improve both protection of the natural resources and sustainability of the energy sources, and the health and safety conditions of the workers and stakeholders.

## Suppliers

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

## Continuous improvement

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

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

## Values

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

## Strategy

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

- confirm, strengthen and develop its presence on the territory of reference by providing services always of higher quality, with particular attention paid to the ecology, safety and service excellence aspects;
- aim at a proper balance between the regulated activities and those distinctive of the free market;
- strengthen its presence in the multi-utility market both for what regards production and procurement, and for what regards the distribution and sale of energy products.

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

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

# Creation of economic value

## MAIN ECONOMIC AND FINANCIAL DATA 2017\*

VALUE ADDED (€ MILLION)	262
LEVERAGE (NET FINANCIAL POSITION ON SHAREHOLDERS' EQUITY)	0.63
ROI (EBIT/NET INVESTED CAPITAL) %	3.6
MOL/VALUE OF PRODUCTION %	8.8
ROS (EBIT/TURNOVER) %	5.1
TOTAL REVENUE AND OTHER INCOME (€ MILLION)	1,426
GROSS OPERATING MARGIN (€ MILLION)	125
INVESTMENTS (€ MILLION)	42.5

\*FOR MORE DETAILED INFORMATION ON THE TOPIC, PLEASE REFER TO THE DOCUMENT "REPORT ON OPERATIONS AND CONSOLIDATED FINANCIAL STATEMENTS 2017" APPROVED BY THE BOARD OF DIRECTORS OF THE COMPANY AND AVAILABLE AT THE WEBSITE WWW.GRUPPODOLOMITIENERGIA.IT

## Value Added

Value Added is the Group's ability to create wealth through the company's business, in observance of the economies of management, and to distribute it to the various interlocutors of the socio-territorial context in which it operates. The creation of

value for the Shareholders and for all the other Stakeholders is one of the objectives to which the Group is committed. The economic value generated and distributed throughout the financial year is represented here in a reclassification Income Statement of the Consolidated Financial Statements at 31 December 2017.

VALUE ADDED THOUSANDS OF EURO	2017
ECONOMIC VALUE GENERATED BY THE GROUP	1,442,108
REVENUE	1,426,183
RESULT OF SHAREHOLDINGS MEASURED AT EQUITY AND OTHER COMPANIES	(1,513)
FINANCIAL INCOME	21,426
VALUE ADJUSTMENTS OF INVESTMENTS	-
WRITE-DOWNS	(3,988)
ECONOMIC VALUE DISTRIBUTED BY THE GROUP	(1,391,684)
OPERATING EXPENSES	(1,162,641)
REMUNERATION OF COLLABORATORS	(68,019)
REMUNERATION OF LENDERS	(29,559)
REMUNERATION OF INVESTORS*	(44,189)
REMUNERATION OF PUBLIC ADMINISTRATION	(85,941)
SPONSORSHIP AND DONATIONS	(1,335)
ECONOMIC VALUE HELD BY THE GROUP	54,424
AMORTISATION/DEPRECIATION AND ALLOCATIONS	48,882
OTHER PROVISIONS (DIVIDENDS)	1,542

\*CONSIDERING THE DEH 2017 DIVIDEND EQUAL TO THE PROPOSAL OF THE BOARD OF DIRECTORS TO THE SHAREHOLDERS' MEETING

In 2017, the Group generated € 262 million in Value Added. 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**

Lee Jaehyo, 0121-1110-115075, Arte Sella

# Governance model

The Corporate Governance system is a traditional organisational structure and in line with the current legislation. The model, distinguished by flexibility and search for efficiency, aims at promoting technological innovation and continuous improvement in order to develop the skills of its human resources, satisfy the customer, and respect the environment and the regulations of reference.

The organisational model of the Dolomiti Energia Group sees:

- the **primary processes** assigned to specific corporate entities that have full responsibility for them and the support and management processes centralised in the Parent Company, which plays the role of management, coordination and control of the management and operational activities on the one hand, and of assistance and supply of services on the other;
- the **Group** performs the management, coordination and control activity based on long-term plans that are turned into annual budgets that service as a framework of reference for the planning, checking and approval of the activities of the single Companies. The annual budgets are monitored on a monthly basis and are reported on to the Board of Directors of the single Group Companies, as well as at the consolidated level for the Parent Company, every quarter;
- the **composition of the Boards of Directors** of the subsidiaries defined in a perspective of expertise of the members chosen and of optimisation of coordination and management of the Group activities and of consistency with the Company's business, in observance of the relevant legislation in effect;
- the **company organisation**, the structure of the hierarchical lines of reporting and the distribution of responsibilities, powers and tasks between the various organisational functions and within each function, set up so as to guarantee an effective system of overlapping and cross-checks for all processes and company activities, particularly for the processes considered critical for the Group.

The **governance** and organisation system of the Group is centred on the corporate separation of the activities in order to improve the transparency of the results and responsibilities in addition to fulfilling what is required by legislation on accounting

and functional unbundling. Pursuant to Italian and European Community legislation, the Group is a vertically integrated company since it carries on both the natural gas (Novareti SpA) and electricity (SET Distribuzione SpA) distribution activities, and the activity of selling to the end customers (Dolomiti Energia SpA). This is why the Group is subject to a number of prescriptions aimed at guaranteeing the distribution companies a level of decision-making autonomy and independence that guarantees equal treatment of all network users. The distribution system operator, should it be part of a vertically integrated company, must be independent from other activities carried on by the Group and not connected with distribution in terms of legal form, organisation and decision-making powers.

In this perspective, the governance and **organisation system** consists of, in compliance with the provisions of Italian legislation, bodies, committees, organisational positions that contribute to the decision-making processes of the Group and of the single Companies: the Shareholders' Meeting, the Board of Directors, the Executive Committee (Holding), the Board of Statutory Auditors, the Chairman, the Chief Executive Officer, the General Manager (Holding), the Independent Operator for the electricity and gas distribution networks (Novareti and SET Distribuzione), Employers, Risk Committee (Group), Supervisory Bodies, Credit Collection Committee (Dolomiti Energia), Operational Business Managers. After Dolomiti Energia Holding SpA listed a financial instrument, a process to update organisational and governance mechanisms and information flows aimed at managing the obligations following the listing was also started.

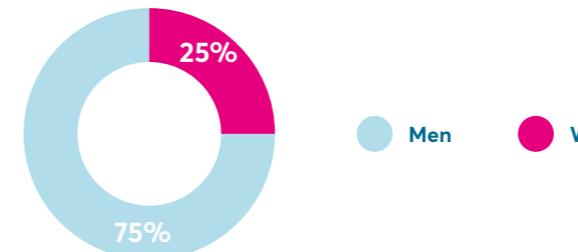
The corporate governance system that Dolomiti Energia Holding and the Group have adopted is oriented toward creating value for the Shareholders in the awareness of the social significance of the activities in which the Group undertakes in the territories where it operates and of the resulting need to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

DOLOMITI ENERGIA HOLDING: COMPOSITION OF THE BOARD OF DIRECTORS AND EXECUTIVE COMMITTEE AS AT 31 DICEMBER 2017

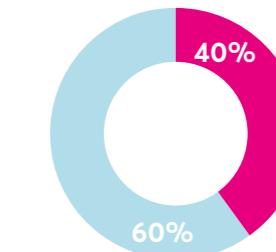
DIRECTOR	OFFICE	LIST	EXECUTIVE COMMITTEE
RUDI OSS	CHAIRMAN:	M	✓
MARCO MERLER	CEO	M	✓
DIEGO CATTONI	DEPUTY CHAIRMAN	m	✓
GIORGIO FRANCESCHI	DIRECTOR	m	✓
AGOSTINO PERONI	DIRECTOR	M	✓
LEO PAOLAZ NICOLUSSI	DIRECTOR	M	
MARISA ZENI	DIRECTOR	m	
FLORIANO MIGLIORINI	DIRECTOR	M	
RENATO DAL PALÙ	DIRECTOR	m	
ENRICO ZOBELE	DIRECTOR	m	
ARIANNA COMENCINI	DIRECTOR	M	
RAFFAELLA PREZZI	DIRECTOR	M	

M/m: Majority/minority list

DIRECTORS BY GENDER

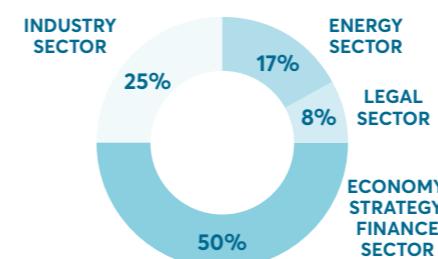


COMPOSITION OF THE BOARD OF STATUTORY AUDITORS

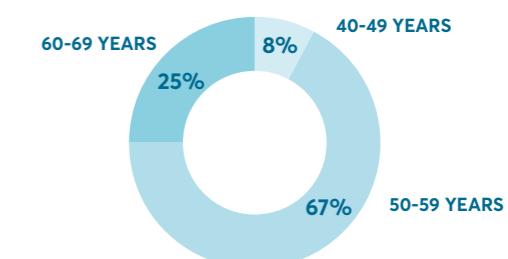


According to the provisions of law and of the Articles of Association of the Company, the Board of Statutory Auditors is made up of three standing auditors and two substitute auditors, appointed by the Shareholders' Meeting in observance of balanced gender. The Board of Statutory Auditors in office has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

DIRECTORS BY SPECIALISED BACKGROUND



DIRECTORS BY AGE BRACKET



# Managing corporate risks

As for the internal control system, also the Group's risk management system consists of specific rules, tools, organisational responsibilities and procedures so that the company can be run ethically, transparently, honestly and in line with the operational and strategic objectives. In compliance with the laws and current regulations, it is aimed at mitigating the consequences of unexpected events and actions. Among other things, it is based on the **Code of Ethics** and on the Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01, and it involves, with different roles and within the scope of their responsibilities:

- the **Board of Directors**, which plays a guidance role and assesses the adequacy of the system;
- the **Risk Committee**, which supports the assessments and decisions regarding the liquidity and market risk management system, particularly concerning the fluctuations in prices of the energy products;
- the **Risk Manager**, who supervises the mapping of the company risks, such as risk of the energy product prices fluctuating, business operations, sector, financial and capital regulations;
- the **Administrative manager** responsible for drawing up the corporate accounting documents, who certifies that the Company's documents and communications match the documentary results, books and accounting entries;
- the **Compliance department** manager;
- the **Internal Audit department** manager, appointed to check that the internal control and risk management system is adequate and operational;
- the **Management Planning and Control department** manager, responsible for periodically checking the company's performance;
- the single company departments to which the monitoring and management of company risks are entrusted;
- the **Board of Statutory Auditors**, which supervises the internal control and risk management system;
- the **Supervisory Body**, pursuant to Art. 6 of Italian Legislative Decree no. 231/01.

The Group is exposed to internal and external risks associated with the overall and sector

macroeconomic context, the energy product and financial markets, the regulatory developments, risks linked to the operational processes, the climate, the sales policies, relations with the Stakeholders, IT security, and the risks that have impacts on the reputation, environment, health and safety, quality of the services provided to the customer and to the territory in which it operates and on which networks and production plants rest.

The Group introduced a process aiming to manage the corporate risks based on the Enterprise Risk Management methodologies, though with exclusive characteristics and specificities. Over the years, the Dolomiti Energia Group has carried out a risk assessment on its activities and identified the major risks. For this purpose, a Risk Committee was formed in order to handle liquidity and market risks (particularly that of the energy products), and specific controls with respect to the safety and environment risks, counterparty risk, IT risks, entity liability risks pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01, operational risks. Moreover, a specific "Risk Management" project is aimed at managing financial risks and the "Finance and Risk Management Department" is active. The Board of Directors approved a "Risk Policy" aimed at defining the guidelines of the Group regarding governance, the strategy to manage and control financial risks (liquidity risk, interest rate risk, commodity price risk, credit risk). With reference to the regulated sectors and the risks tied to the evolution of the regulatory framework (operation of the distribution networks and environment), the Group continuously monitors the regulatory evolution of reference in order to assess its effects and mitigate them where possible.

During 2017, a Group risk assessment activity aimed at updating and implementing what has been done up to today was started up. Starting from the analysis and update of the area in which the Group operates and the identification of the interested parties and their interests, the main company processes and their areas of risk and opportunity will be verified in order to evaluate the effectiveness of the mitigation measures implemented to prevent and limit the consequences of these risks and with the objective

of seizing the opportunities that the area may offer. At the same time, the Group deems it necessary to further invest in this activity so that the risk assessment and evaluation are constantly up to date with the evolution of the framework inside and outside the Group.

For more detailed information on the topic, please refer to the document "Report on Operations and Consolidated Financial Statements 2017" approved by the Board of Directors of the Company and available at the website [www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)

## Rules and tools for integrity

### Code of Ethics

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 Boards of Directors of the single subsidiaries.

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

In order to guarantee honesty and ethics in carrying out the company's activities, the Dolomiti Energia Group has also adopted its own Organisation and Control Model pursuant to the provisions of Italian Legislative Decree no. 231/2001 on the subject of administrative responsibility of companies and bodies (below "Modello"). The Model is adopted in order to make shareholders, directors, employees and collaborators fully aware of the Decree's provisions. Thanks to the prevention protocols identified and the supervisory activity - carried out by the in-house and permanent specific Supervisory Body - the Model makes it possible to prevent and/or promptly react to prevent offences from being committed, including but not limited to corporate offences, corruption offences, offences against the Public Administration and offences involving health and safety and the environment. The model must guarantee governance of the company's activities in keeping with shared procedures and rules that distribute the responsibilities and balance the relationship between operational management and check and control activities. Therefore, it is 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 actions, also to the detriment and not only to the benefit of the entity. The summary of the Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01 of each Group Company in both the first issue stage and the subsequent updates is checked by the respective Supervisory Body and approved by the Board of Directors of each Group company.

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. They are also the subject matter of communication and information at the time of recruitment and in the case of updates, also subsequently. 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. Specific audit plans aimed at checking the effect of the corporate regulations are also planned.

Over the year, the Group updated the Group Code of Conduct as the internal and external context evolved. In this way, the new Group Code of Conduct was approved and training was first of all provided to the executives to reinforce sensitivity and the rules of conduct with reference to the situations of conflict of interest, in addition to reinforcing the measures to prevent

company offences concerning corruption and the environment. The training also involved the new recruits on the topics of the Code of Conduct, Organisation and Control Models and corruption prevention measures. During 2017 the Organisation and Control Models of the Companies were also adapted to the organisational and regulatory changes introduced, particularly concerning the environmental offences and new offences introduced in Italian Legislative Decree no. 231/01

during 2016-2017, in addition to the organisational changes, and the organisation and system of internal and external powers were adapted to the Group's evolution through constant updating of the organisational, powers and IT system regulations to implement changes in organisation and powers. The Risk Committee met at least once a month, and particularly focussed on the tasks regarding the energy commodity risk and it checked the corporate processes in various risk areas.

## Fight against active and passive corruption

The Dolomiti Energia Group developed and implemented structured initiatives and activities aimed at preventing corruption offences against not only public administrations, but also against private parties. Observance of the laws and the 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.

The main corruption prevention tool used in the Dolomiti Energia Group until now consists of the Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01 that was developed, adopted and periodically updated based on the regulatory evolution and organisational changes that affected the Dolomiti Energia Group.

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

The organisational model of the Dolomiti Energia Group is distinguished by the decentralisation of the primary processes in specific company entities and by the centralisation of the support

and management processes in the corporate and organisational structure of the Parent Company Dolomiti Energia Holding. In this perspective, the system is developed at Group level, in close coordination with the legal representatives of the Subsidiaries and with their Supervisory Bodies.

### The fight against corruption management approach

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

### The company policies adopted on the subject of fighting corruption

The Dolomiti Energy Group has adopted a corruption prevention policy based on the Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01 of each Group subsidiary and on the Group supplementary anti-corruption measures document applicable to all Group subsidiaries. These documents were drawn up inspired by Confindustria guidelines on adopting Organisation and Control models pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/01; ANAC anti-corruption guidelines. All these documents are available on the Group website. The Group anti-corruption policy is approved by the Chairman and CEO of the Parent Company. With reference to the above, and in compliance with the provisions of Italian Legislative Decree

no. 231/01, the Dolomiti Energia Group Companies have therefore set up their own **Supervisory Body** having the task of supervising the functioning, effectiveness and observance of the Model by all its recipients. The Companies have also identified a corruption prevention manager whose task is to supervise the adequacy and implementation of the supplementary corruption prevention measures. The specific corruption prevention measures are drawn up by the Group Corruption Prevention Manager and approved by the Board of Directors of the Parent Company and adopted by the Boards of Directors of the subsidiaries. The Organisation and Control Model pursuant to Legislative Decree no. 231/01 of each Group Company is checked by the Supervisory Body and approved by the Board of Directors of the Company.

### The undertakings on the subject of fighting corruption

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

### The corruption prevention provisions

The main prevention protocols are mentioned: principles and rules of conduct, the budget tool as the guidance and control tool, the separation of powers and activities aimed at preventing that a totally autonomous position be able to carry out a process sensitive to corruption offences,

traceability and reporting of the sensitive transactions, the procedures and authorising powers of reference, specific rules and mechanisms based on the process.

The Group has carried out risk assessment activities in order to identify the areas at risk and the measures for preventing the corruption phenomenon. This analysis is summarised in a document called Matrix of offences, risks and processes, shared with the Supervisory Bodies and on which the anti-corruption measures approved by the Boards of Directors are based. The main processes exposed to the risk of corruption in the Dolomiti Energia Group are: sales process, procurement, consultancy, payments, sponsorships, recruitment process, relations with public or private parties.

On the subject of fighting corruption, the Group worked during the year to update the 231 Models of the Company and pursue constant regulatory and organisational updating.

For all detailed information on the subject, please refer to the "Code of Conduct of the Dolomiti Energia Group" and the "Organisation and Control Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/2001 of Dolomiti Energia Holding SpA" approved by the Board of Directors of the Company in 2017 and available at the address [www.gruppodolomitiennergia.it](http://www.gruppodolomitiennergia.it)

### Transparency

The Parent Company Dolomiti Energia Holding SpA is an indirect public controlled company. It ensures that its subsidiaries are also indirect public controlled companies, particularly those that manage public services pursuant to Art. 11 of Italian Legislative Decree no. 33/13: Novareti SpA, Dolomiti Ambiente Srl and SET Distribuzione SpA. Special sections for these Companies are published on the respective websites and are called "Transparent companies", within which the information required by transparency legislation is provided.

# Sustainability policies and governance

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

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

During 2018, the Group started up a project to define an IT platform to manage KPIs, which today are collected through individual sheets delivered by the department managers. This should also allow data to be shared between the various IT systems in order to guarantee greater integration between sustainability and company processes. The single managers of the data at all Group operational areas will collect and enter the data fuelling the system, which are then centrally checked by the team made up of the Management Planning and Control department and the Communication department that prepares the Non-Financial Disclosure in collaboration with all the Group departments. In addition to reporting, constant dialogue with the Stakeholders provides indication of the effectiveness of the actions taken.

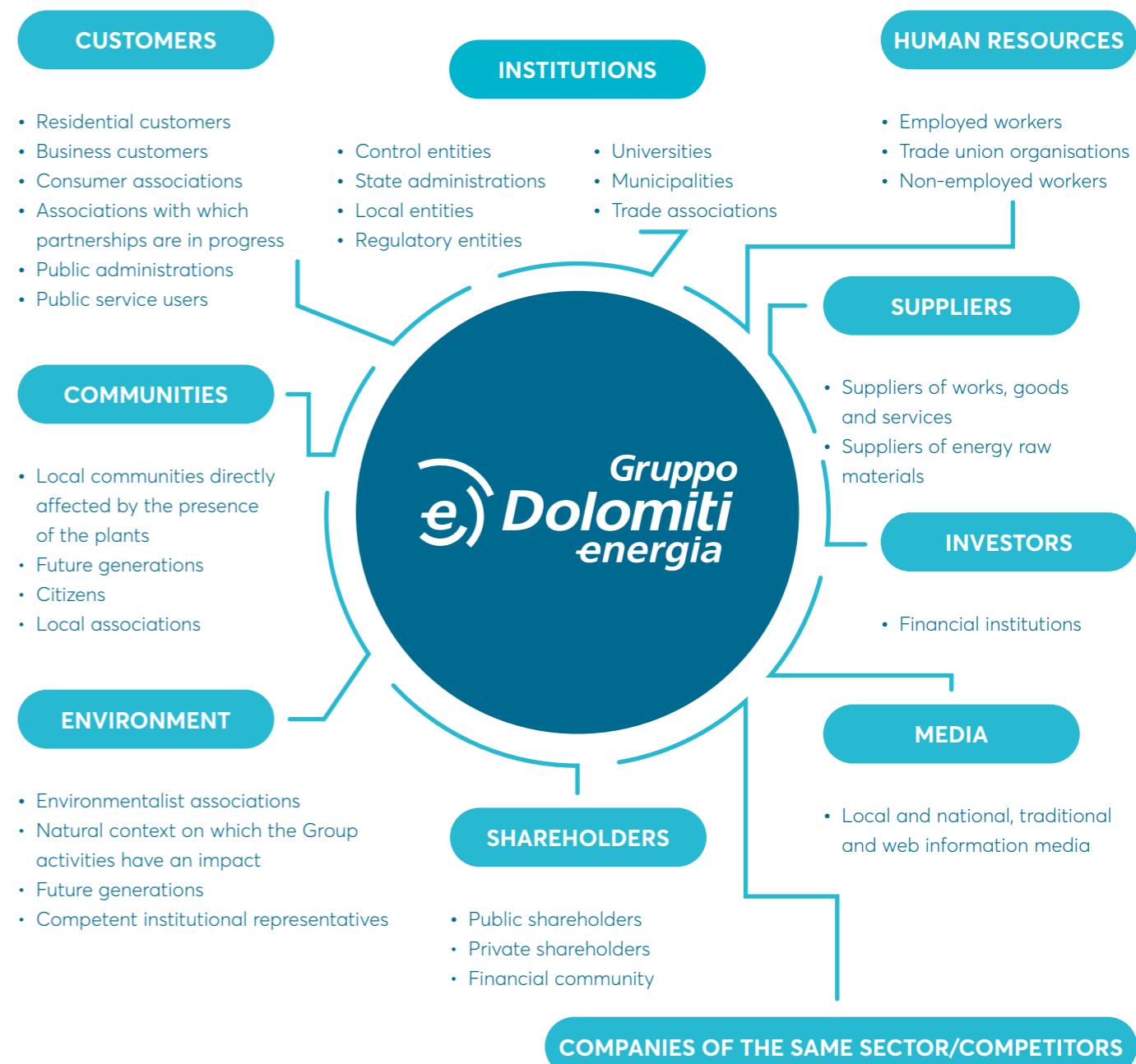
The social topics pertaining to relations with the community are monitored by the Communication department and top management, while the topics pertaining to the people working in the Group are managed by the Human Resources department. Sustainability is subject to the supervision of the Board, which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

# Mapping of Stakeholders

Dialogue with the internal and external stakeholders directly or indirectly involved in the Group's decisions is considered an integral part of the corporate decisions that take into account needs and expectations of the Stakeholders. The Group relations system often sees the main stakeholders

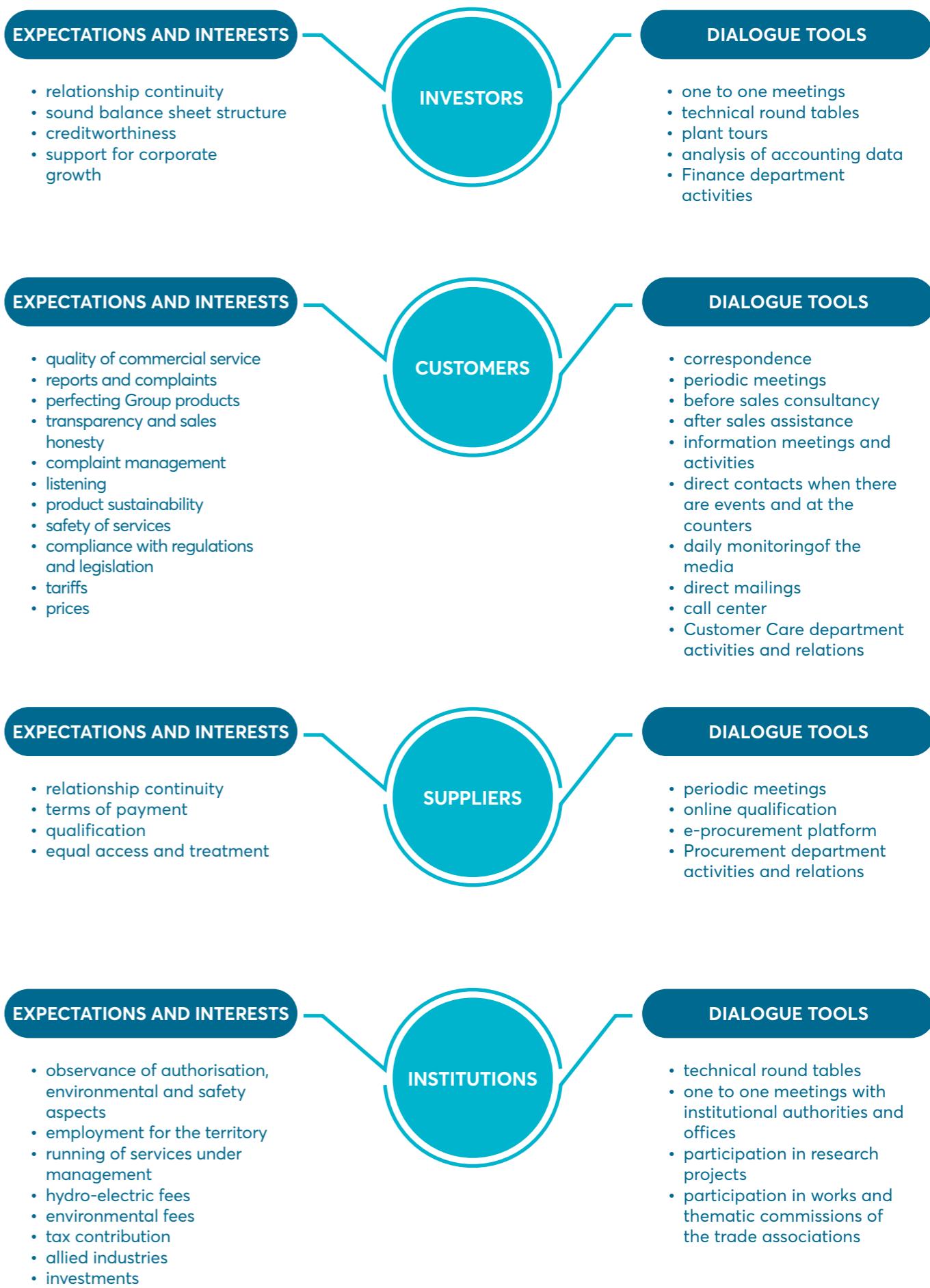
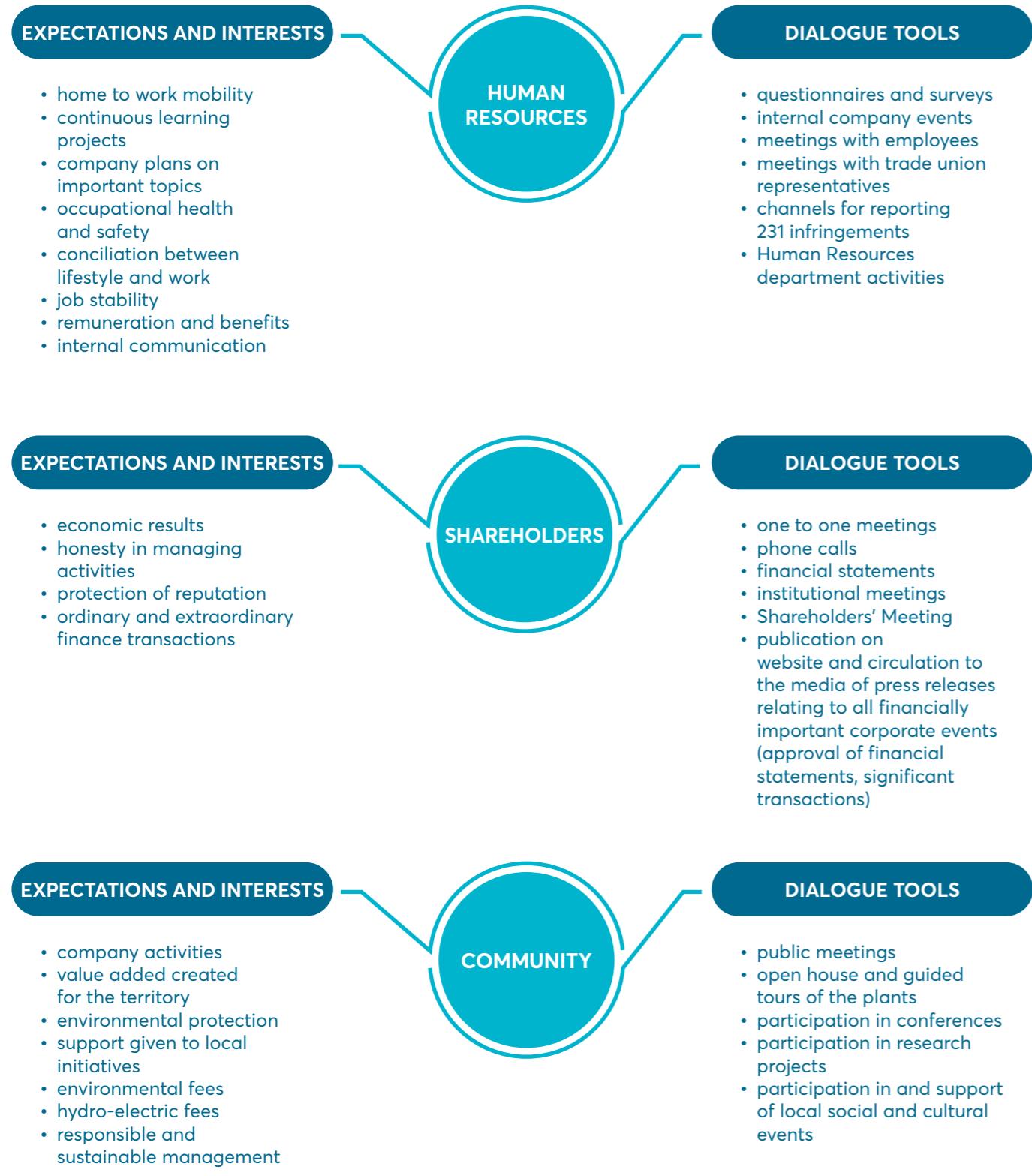
play a dual role: employees are also customers, institutions can also be shareholders, citizens and suppliers are also users/customers.

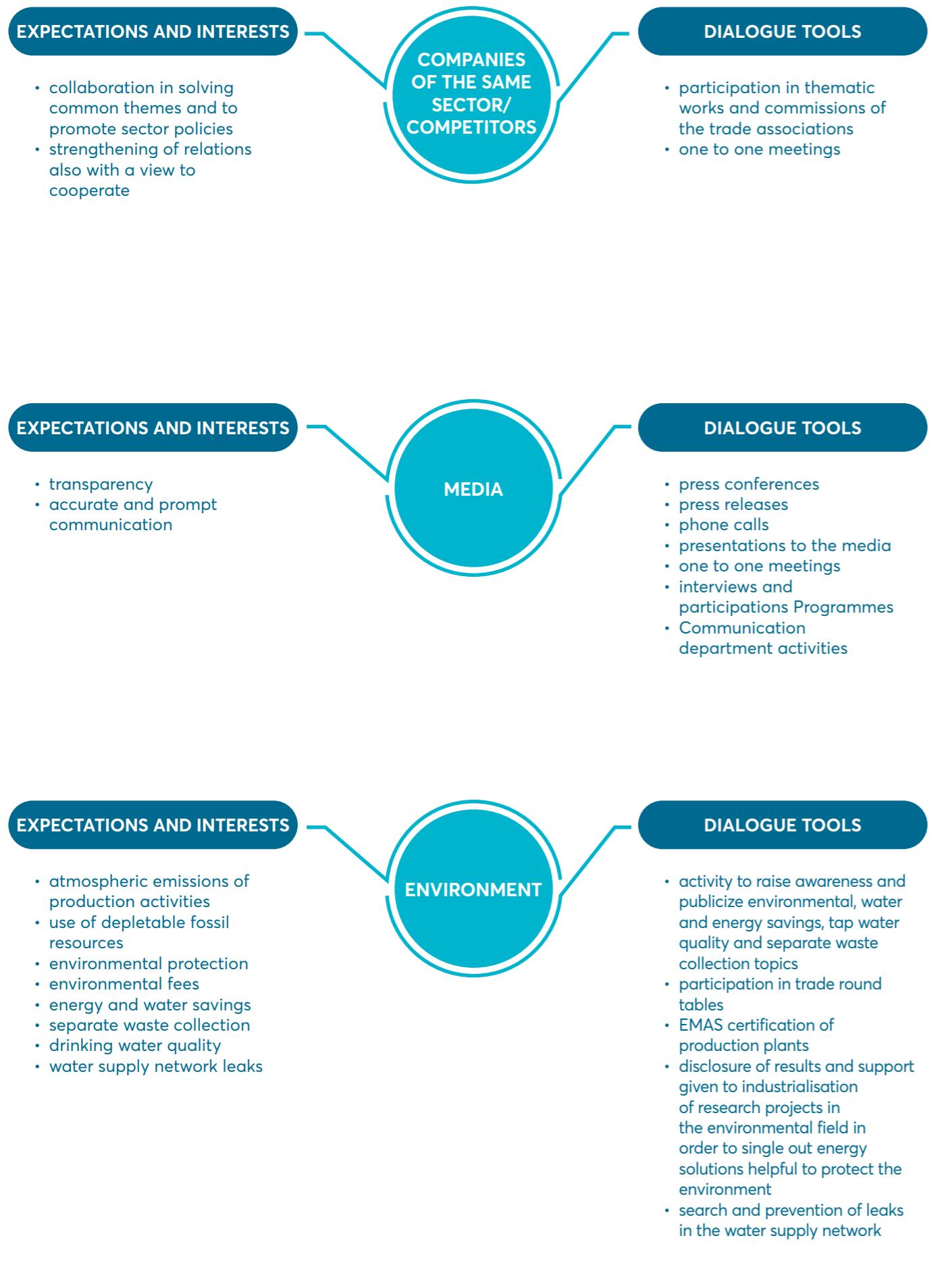
The diagram here below visually summarises all Group interlocutors:



## Stakeholder dialogue and consultation

With a varying frequency, different methods of communication, listening, dialogue and partnership (customer satisfaction surveys, press review monitoring, meetings with the financial community, etc.) are active for every category and they are aimed at identifying the actual needs and expectations of the Stakeholders that were taken into consideration in defining material topics and that are considered and to whom an attempt is made to answer through the company strategies in order to improve the socio-environmental impact of the Group's activities.





## Materiality analysis

Sustainability according to a responsible approach that distinguishes the Group's actions is seen as correct management and mediation between the Company's requirements and needs and those of the territories where it operates, of the people, of the environment and of the local communities. This is why in 2017 the Group conducted its first materiality analysis to define the content of the non-financial disclosure. It involved the main company departments to identify the sustainability topics potentially significant for the Group and for its Stakeholders. It particularly identified the material aspects that reflect the significant impacts for the organisation and that are able to significantly influence the assessments and decisions of the Stakeholders.

The study started from an analysis of benchmarks of the energy/multi-utility sector, of internal documentary sources of information and studies tied to the world of sustainability, and it then identified 29 topics potentially significant for the Dolomiti Energia Group. These topics were closely analysed with the managers of 17 different areas/departments in order to determine their relevance.

The assessment of the significance of these topics, according to the perspective of the Dolomiti Energia Group and its Stakeholders, was carried out this first year only based on the perception of internal management as spokesman of the global vision on the Group's processes and activities. In fact, the managers who daily interface with the various Stakeholders also represented the perspective of the interested parties. Therefore, the assessment of the Stakeholders' perception was given by management. The aspects linked to governance, regulatory compliance and economic performance (creation of economic and financial value) are considered in the materiality analysis as prerequisites, so they are explained in the sustainability report but are not specifically assessed and entered into the materiality matrix. The Executive Committee took note of the materiality analysis document.

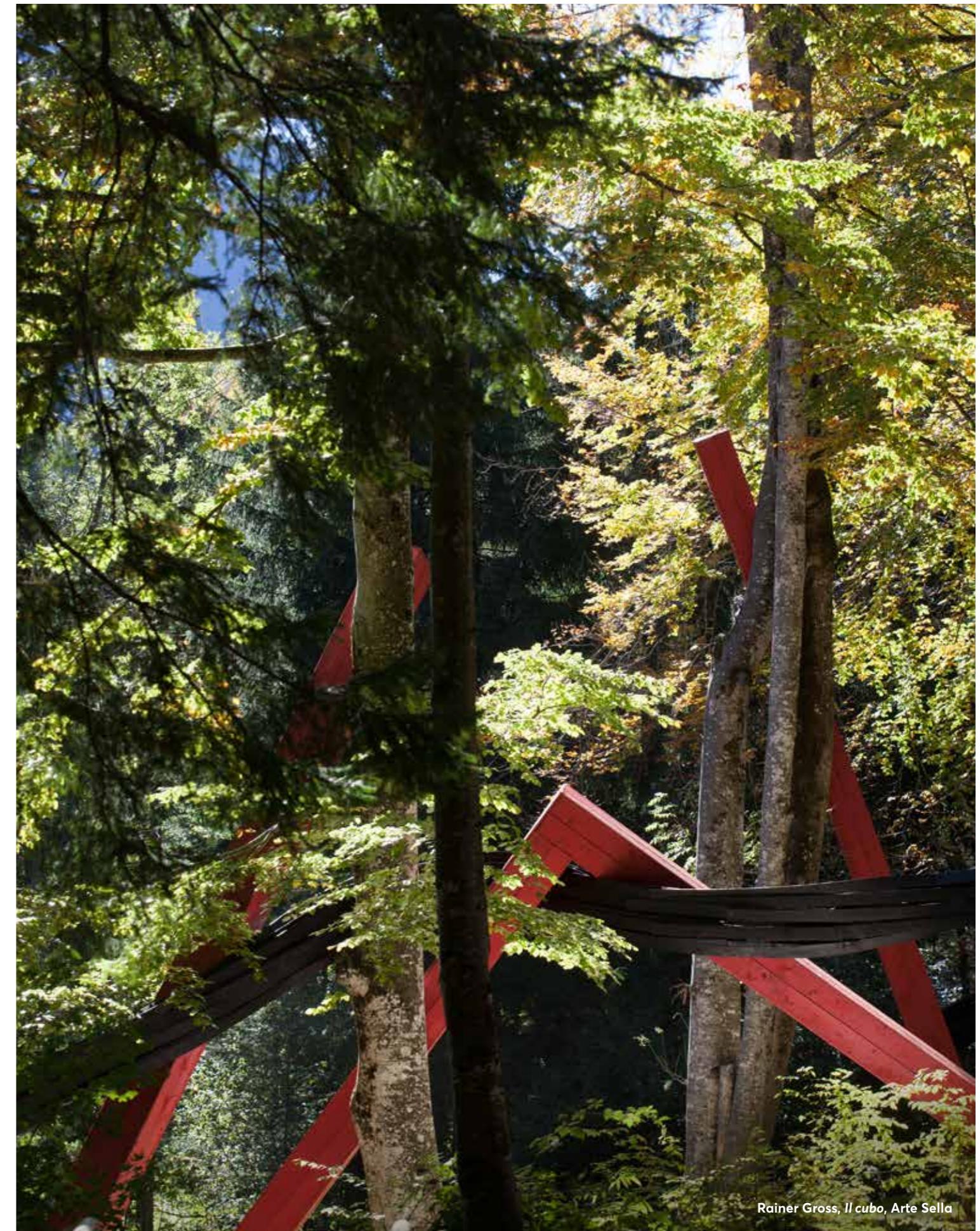
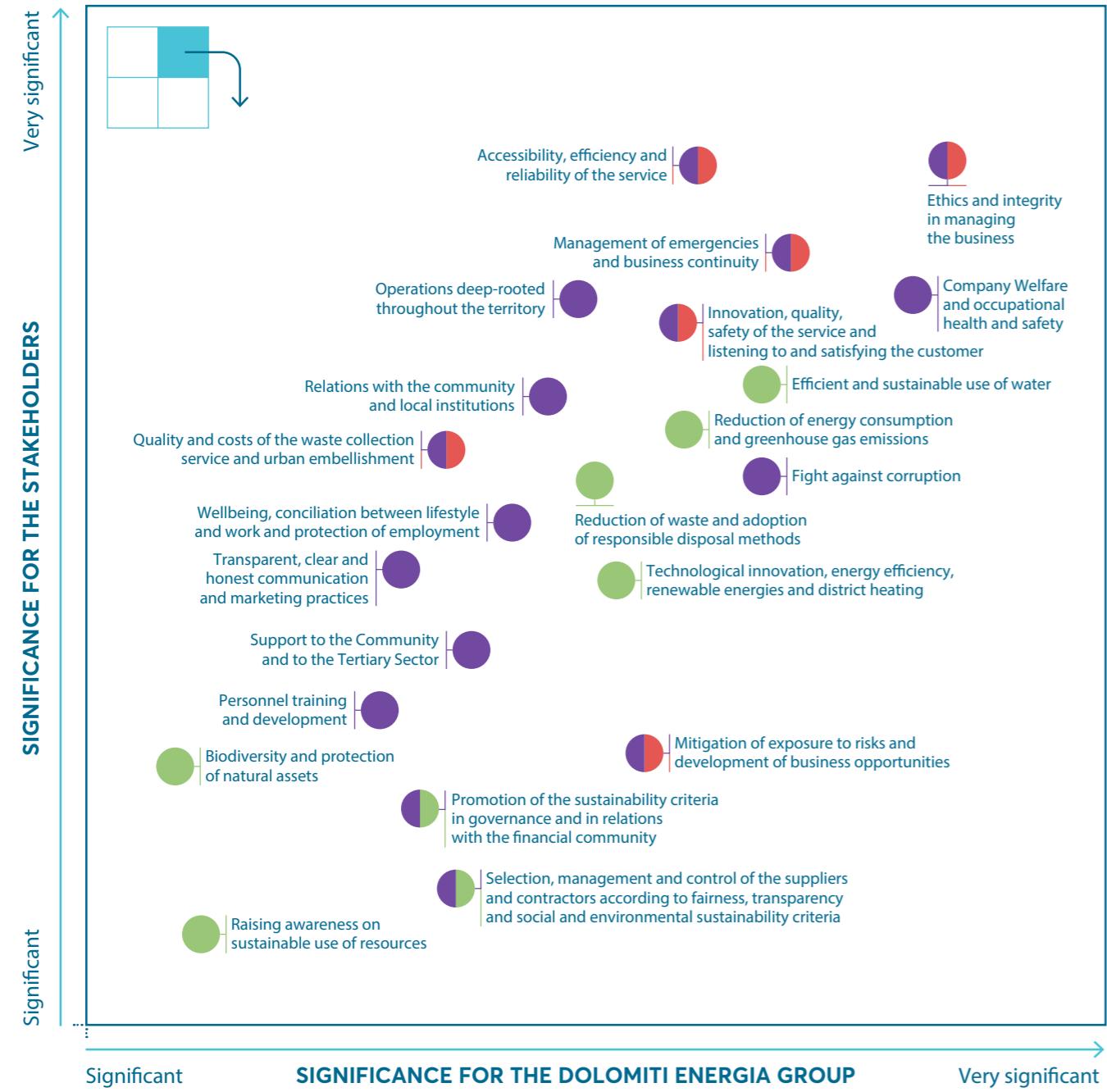
What emerged is the materiality matrix provided below, which identifies the topics analysed in this Disclosure.

### Material topics identified

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

\*TANGIBLE TOPICS IDENTIFIED AS SIGNIFICANT AND REPRESENTED IN THE MATRIX.

## Matrix of materiality





## Sustainable products and services

We supply families and companies the services necessary for everyday life: energy, gas, water, heat, cold, clean cities. We undertake to guarantee efficient services, people's safety, customised energy solutions and competitive prices, quality of work and life for our employees, value for our shareholders, environmental protection and growth for the communities where we operate.

Will Beckers, Attraversare l'anima, Arte Sella

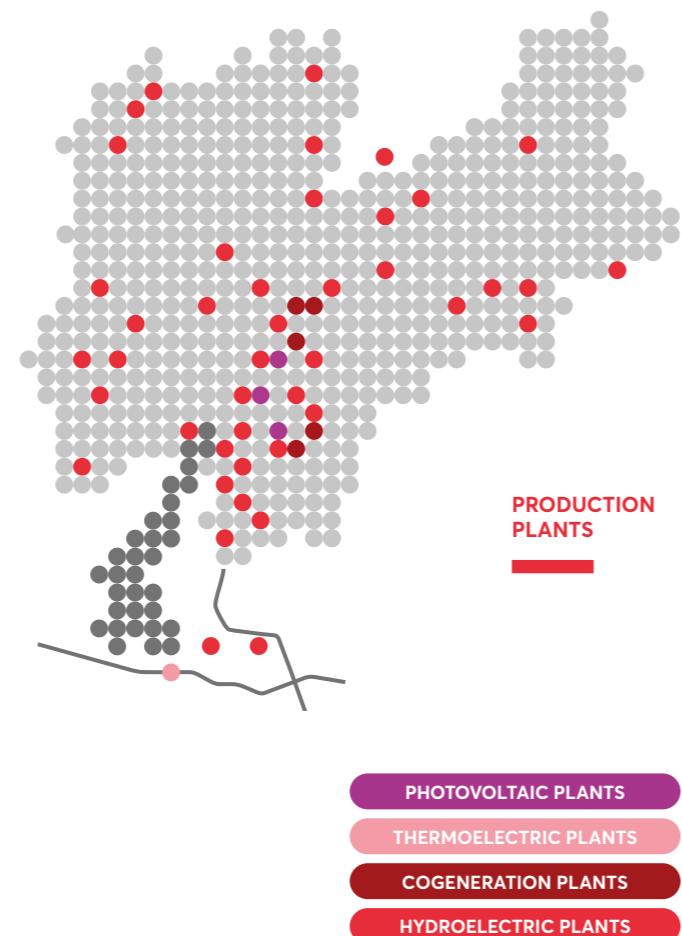
# Products and services offered

The Dolomiti Energia Group is active in the entire electricity supply chain through production, distribution and sale of electricity activities. Electricity is a very important sector that today represents an important slice of the Group's total turnover. The customers are represented by the citizens (household customers) and the companies (business customers) of the Province of Trento where the Group is leader in the distribution of energy and gas and of all Italy for the sale of electricity and gas and energy efficiency services and products. The Group also manages the municipal sanitation service for the Municipalities of Trento and Rovereto and the public lighting service for the communities of Rovereto, Mori, Ala, Grigno, Calliano and Volano. It also operates in the district heating service for the citizens and industries of Rovereto and Trento, and is active with the water supply service in 13 Municipalities of the Trento province.

The customers are the major interlocutor for the Dolomiti Energia Group. Knowing their expectations, offering precise and innovative services, offering them to the largest number of people under facilitated conditions, strengthening their communication and making their accessibility easier are social responsibility objectives that the Group undertakes to attain through concrete initiatives.

## Electricity production

The total net energy that the Group generated was 2,389 GWh through: hydroelectric power plants, cogeneration plants, photovoltaic plants and the turbogas power plant in Ponti sul Mincio. Hydroelectric production for 2016 came to 93% of the total.



### Hydroelectric production

The Group develops its production capacity in the field of hydroelectric energy with hydroelectric plants it manages directly.

The generation is provided by the companies **Hydro Dolomiti Energia, SF Energy, Dolomiti Edison Energy** and **Dolomiti Energia Holding** through the hydroelectric plants located in Trentino Alto Adige and Veneto. The hydroelectric plants of the company Hydro Dolomiti Energia are included in the reporting perimeter since the company is **100%** consolidated.

For the purpose of calculating hydroelectric production, the companies SF Energy and Dolomiti Edison Energy were included, but today they are excluded from the scope of the consolidated financial statements of the Dolomiti Energia Group and from the scope of all other data of the 2017 Non-Financial Disclosure.

INSTALLED CAPACITY 2017*		POWER MW
HYDROELECTRIC		
TOTAL		1,314.91
ENERGY GENERATED 2017		GWh
HYDROELECTRIC		
TOTAL		2,213

\* ADDED TO WHICH IS THE FERSINA-TRENTO 79 KW HYDROELECTRIC POWER PLANT THAT WENT INTO SERVICE DURING THE YEAR

### Thermoelectric production

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

INSTALLED CAPACITY 2017		POWER MW
THERMOELECTRIC		
PONTI SUL MINCIO POWER PLANT		380
ENERGY GENERATED 2017		GWh
THERMOELECTRIC		
PONTI SUL MINCIO POWER PLANT (5% INVESTMENT)		58.9

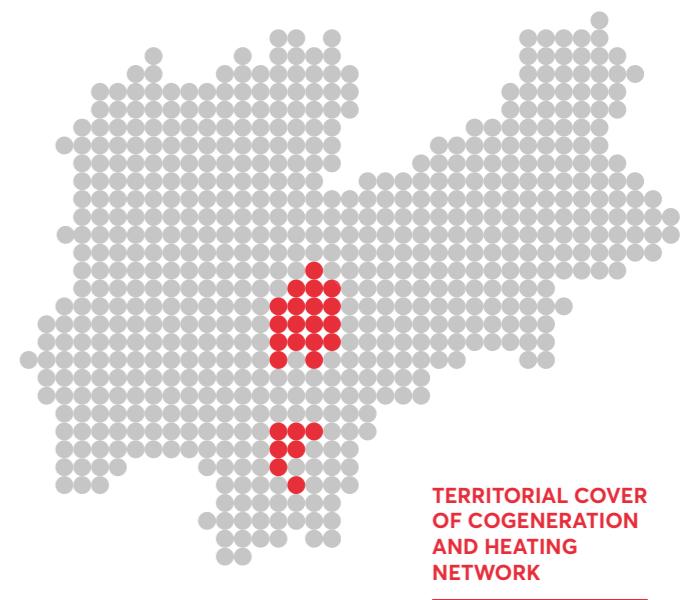
### Cogeneration

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

The three cogeneration plants in Rovereto and the Trento power plants are natural gas-fuelled and generate electricity in a combined cycle with residual heat that is partly transferred to the district heating of town buildings and partly to the supply of pressurised steam for industrial use.

Only the Trento power plant also delivers cold water for cooling.

The cogeneration plants ensure greater energy efficiency thanks to recovery of the heat from exhaust fumes and the coolants. Moreover, cogeneration and trigeneration - associated with district heating and district cooling - reduce the pollution of the city's air and eliminates the many and poorly maintained sources of pollutants formed by the boilers in buildings and single-family homes.



INSTALLED CAPACITY 2017			
COGENERATION	ELECTRIC POWER MW	THERMAL POWER MW	COLD MW
INDUSTRIAL ZONE POWER PLANT	16	72.24	0
TECNOFIN POWER PLANT	2.43	12.31	0
VIA MANZONI POWER PLANT	0	4.83	0
FOOD INDUSTRY POWER PLANT	1.42	1.31	0
TRIGENERATION POWER PLANT	1.82	14.81	7.39
<b>TOTAL</b>	<b>21.67</b>	<b>105.52</b>	<b>7.39</b>

ENERGY GENERATED 2017		
COGENERATION	GWh	2017
ELECTRICITY + THERMAL + COOLING ENERGY - TOTAL		261.7

### Photovoltaic

The photovoltaic plants generate electricity by using solar radiation with a practically nil impact from operations for the environment. The Group generates energy in this field through photovoltaic plants

operating at the sites and plants in Rovereto, Torbole and Trento. With the companies NESCO and Dolomiti Energia Rinnovabili, it also builds turn-key high energy efficiency plants and photovoltaic plants throughout Italy for energy requalification and savings.

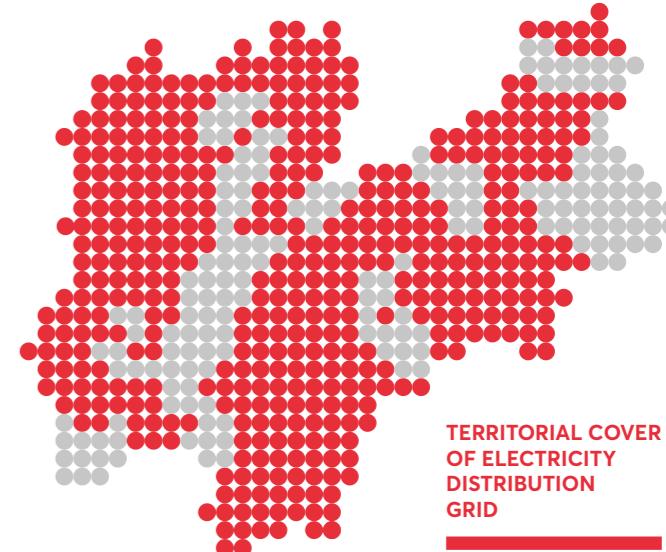
INSTALLED CAPACITY 2017		
PHOTOVOLTAIC	POWER kW	
ROVERETO PLANT MUNICIPAL SANITATION SITE	96	
TRENTO PLANT IN VIA FERSINA WAREHOUSE	59	
TRENTO PLANT IN VIA FERSINA	10	
ROVERETO PLANT IN VIA MANZONI WAREHOUSE	20	
TORBOLE PLANT (DISMANTLED DURING THE YEAR)	157	
WATER SUPPLY CYCLE PLANT INSTALLED AT THE SPINI WELL FIELD IN TRENTO	250	
WATER SUPPLY CYCLE PLANT INSTALLED AT THE 10,000 M3 TANK IN TRENTO	20	
WATER SUPPLY CYCLE PLANT INSTALLED AT THE LASTE DIVISION CHAMBER IN TRENTO	20	

ENERGY GENERATED 2017		
PHOTOVOLTAIC	GWh	
PHOTOVOLTAIC PLANTS FOR THE WATER SUPPLY CYCLE PLANT INSTALLED AT THE SPINI WELL FIELD, 10,000 M3 TANK AND LASTE DIVISION CHAMBER IN TRENTO	0.3	
ROVERETO PLANTS AT MUNICIPAL SANITATION SITE AND WAREHOUSE + TRENTO PLANTS IN VIA FERSINA WAREHOUSE AND VIA FERSINA	0.2	
PHOTOVOLTAIC IN TORBOLE	0.2	
<b>TOTAL</b>	<b>0.7</b>	

### Electricity distribution

The Group is leader in the Trentino area in the **energy distribution** business through its subsidiary SET Distribuzione. The electricity distribution network that includes substations, overhead lines, buried lines and zone cabins extends with low and medium voltage sections.



#### ELECTRICITY DISTRIBUTION NETWORK LENGTH 2017 (THE GROUP DOES NOT MANAGE ENERGY TRANSMISSION ACTIVITY)

LOW VOLTAGE	Km	7,464
MEDIUM VOLTAGE	Km	3,296
<b>TOTAL</b>	<b>Km</b>	<b>10,760</b>

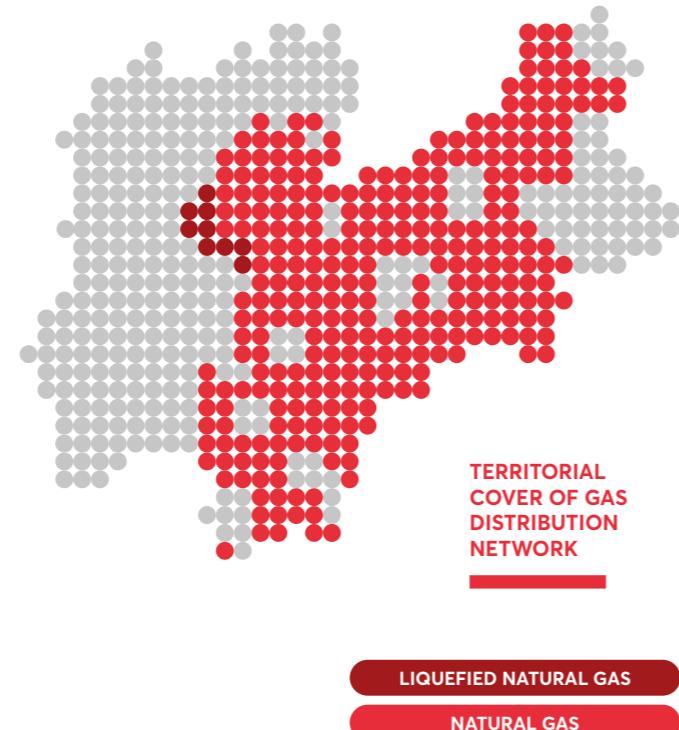
#### NUMBER OF CUSTOMERS CONNECTED TO THE ELECTRICITY DISTRIBUTION NETWORK 2017

LOW VOLTAGE FOR DOMESTIC USES	no.	247,550
LOW VOLTAGE FOR OTHER USES	no.	59,673
LOW VOLTAGE FOR PUBLIC LIGHTING	no.	2,698
MEDIUM VOLTAGE FOR OTHER USES	no.	945
MEDIUM VOLTAGE FOR PUBLIC LIGHTING	no.	2
<b>TOTAL</b>		<b>310,868</b>

## Gas distribution

Through its subsidiary Novareti, the **Dolomiti Energia Group** distributed **287.4** million cubic metres of gas to over **156,000** users (private and companies) on the territory of the provinces of Trento, Verona and Bolzano in 2017 through a distribution network concentrated in Valle dell'Adige, Valsugana and Tesino, Valle di Non, Valli di Cembra, Fiemme and Fassa and Valle dei Laghi and on the Plateaus of Paganella, Folgaria, Lavarone, Luserna and in the Municipality of Cavalese. Distribution is also managed in two Municipalities outside the Trentino area: Brentino Belluno and Salorno.

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



### Liquefied Natural Gas

Through Dolomiti GNL, the Group started up a business in the construction and management of LNG (Liquefied Natural Gas) plants consisting of a Liquefied Natural Gas tank, a gasification system and a local distribution network, cryogenic storage and supply. Both medium and large industrial plants and hamlets and residential areas not yet served by the gas network can be serviced with LNG. In 2017, the first Italian multi-utility plant fuelled by Liquefied Natural Gas was inaugurated to serve the Community of Molveno. This solution offers numerous benefits in terms of both energy savings and the environment. LNG is the most eco-friendly and cleanest of the fossil fuels. Compared to the traditional technologies, producing the same amounts of energy with an LNG-fuelled plant cuts carbon dioxide emissions, sulphur dioxide and pollution caused by nitrous oxides. Added to this are the economic benefits: the price of LNG is competitive and more constant over time compared to the price of other fuels such as diesel or LPG. Moreover, having a single large plant outside the town instead of many small LPG tanks or domestic cylinders makes

it possible to optimise output and energy efficiency, and above all guarantee high standards in terms of management safety. In fact, the plant is equipped with modern systems for 24/7 control and ongoing and remote surveillance of proper operations.

## Heat, steam and cooling distribution

With the 5 power plants managed by Novareti, in 2017 the Group distributed **74.8 GWh** of high temperature steam for its industrial customers and **70.5 GWh** of heat and cooling to its residential customers.

At the same time **116.4 GWh** of electricity were generated. The Rovereto district heating network reaches **27.6 km** and in the Municipality of Trento **3.4 km** of network supplied by the trigeneration plant meet the energy needs of the innovative eco-sustainable district and the nearby science museum Museo delle Scienze MUSE designed by the architect Renzo Piano.

### NUMBER OF CUSTOMERS CONNECTED TO THE GAS DISTRIBUTION NETWORK 2017

AIR-CONDITIONING CUSTOMERS	no.	5
AIR-CONDITIONING AND HEATING CUSTOMERS	no.	14
CUSTOMERS FOR COOKING FOODS AND/OR DOMESTIC WATER SUPPLY	no.	56,842
HEATING CUSTOMERS	no.	4,913
HEATING AND COOKING CUSTOMERS	no.	92,438
TECHNOLOGICAL AND HEATING CUSTOMERS	no.	1,959
TECHNOLOGICAL CUSTOMERS	no.	12
<b>TOTAL</b>	<b>no.</b>	<b>156,183</b>
<b>GAS DISTRIBUTION NETWORK LENGTH 2017</b>		
LOW PRESSURE	Km	1,576
MEDIUM PRESSURE	Km	600
HIGH PRESSURE	Km	193
<b>TOTAL</b>	<b>Km</b>	<b>2,369</b>

### NUMBER OF CUSTOMERS CONNECTED TO THE DISTRICT HEATING DISTRIBUTION NETWORK 2017

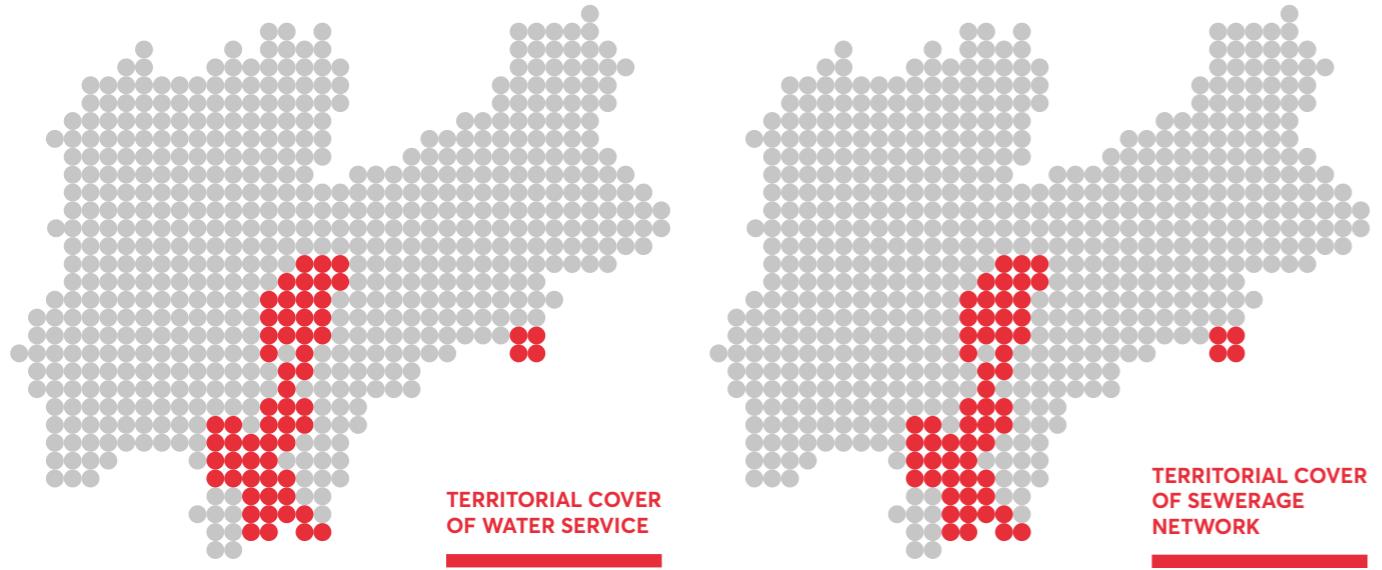
BUILDINGS	no.	125
OTHER USES	no.	87
<b>TOTAL</b>		<b>212</b>

## Integrated water cycle

The Group is active in all stages of the water cycle through the company Novareti: in water collection, purification and distribution, in managing sewerage networks and in purifying wastewater, at the service of over **82 thousand users** in **13 Municipalities** of the Trentino area.

The integrated water supply system distributed 31.7 million cubic metres of water along **1,271 km** of network managed by Novareti in 2017.

The managed water supply systems are supplied both by collecting from surface sources and from groundwater (by way of wells or by draining off). Considering all the Municipalities managed, collection from sources makes up about **70%** and groundwater approximately **30%**. Collection and distribution of water is remote controlled by a system working around the clock that monitors operation of the networks and plants.



#### WATER CYCLE CUSTOMERS 2017

DOMESTIC USES	no.	69,301
OTHER USES	no.	10,100
OTHER SUPPLIES	no.	2,658
<b>TOTAL</b>		<b>82,059</b>

#### LENGTH OF WATER SUPPLY SYSTEM NETWORK 2017

TRENTO	km	677
ROVERETO	km	172
OTHER MUNICIPALITIES	km	422
<b>TOTAL</b>	<b>km</b>	<b>1271</b>

## Municipal Sanitation

The subsidiary Dolomiti Ambiente carries out the municipal waste collection and cleaning of paved public areas (excluding parks and green areas) in the Municipalities of **Trento** and **Rovereto** in the name and on behalf of the two Administrations by virtue of two distinct service agreements. The total population is just over 160,000 residents (120,033 in Trento and 40,046 in Rovereto). The company implements initiatives to monitor and control the quality of the delivered waste, and returns accurate feedback to the interested customers whenever possible in order to stimulate an increase in the quality of the separate waste collection.

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

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

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

Of the **69,443** tonnes of municipal waste collected, over **54,828** tonnes were collected separately. On the whole, 14,615 tonnes of waste were delivered to the landfill.

This led to the attainment of objectives such as **81.3%** of separate waste collection in Trento and **78.6%** of separate waste collection in Rovereto, net the amount of waste coming 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.

Dolomiti Ambiente manages the Ischia Podetti municipal waste and similar special waste landfill in Trento, under contract from the Agenzia per la Depurazione della Provincia Autonoma di Trento.



#### DISTRIBUTION OF WASTE COLLECTED IN TRENTO AND ROVERETO 2017

ROVERETO		TRENTO		
	Kg PER CAPITA	t	Kg PER CAPITA	t
PAPER AND CARDBOARD	67.7	2,712.3	76.7	9,210.5
GLASS	32.5	1,300.6	37.3	4,477.4
LAWN CUTTINGS	29.1	1,166.6	24.6	2,953.0
ORGANIC WASTE	100.0	4,005.3	113.8	13,663.4
METAL PACKAGING	-	-	0.1	8.7
MULTI-MATERIAL*	36.9	1,479.6	42.9	5,155.4
BULKY OBJECTS	10.6	424.2	11.6	1,388.0
WOOD	16.9	678.2	18.0	2,162.9
INERT	17.8	713.9	19.0	2,282.7
ELECTRONIC	6.7	270.1	6.1	726.8
METAL	4.7	186.7	5.3	636.0
OTHER (BATTERIES, MEDICINES, ETC.**)	3.4	137.1	4.2	501.3
USED CLOTHING	1.6	65.1	2.8	336.3
RESIDUAL	75.8	3,036.0	69.0	8,286.1
SWEEPING	14.6	583.5	7.5	895.3
<b>TOTAL</b>		<b>16,759.2</b>		<b>52,683.6</b>

\* INCLUDES CER 200139 PLASTIC AND PLASTIC PACKAGING

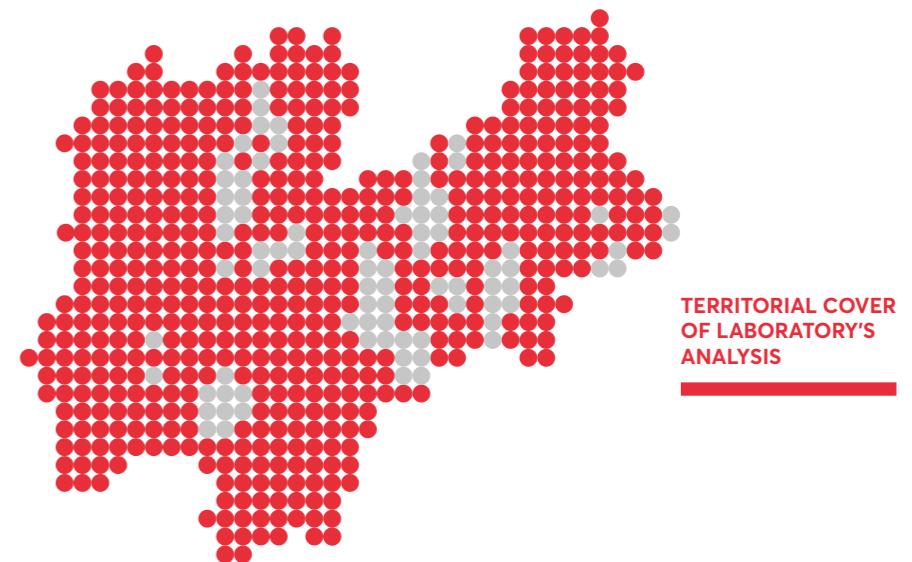
\*\* INCLUDES OTHER HAZARDOUS MUNICIPAL WASTE AND OTHER NON-HAZARDOUS MUNICIPAL WASTE



## Laboratory

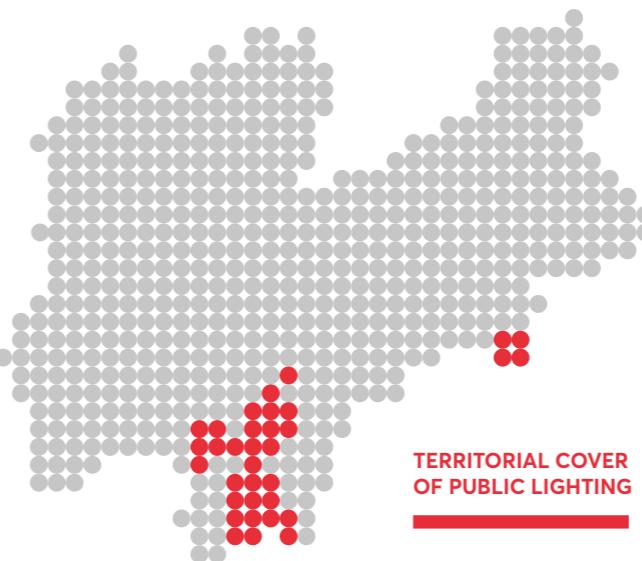
The laboratory - specialised in the quality control of drinking water, analyses of soils and waste - operates to support the Dolomiti Energia Group's activities. However, its customers include many Trentino Municipalities on whose behalf it performs analyses to check that the water put into the water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

the environmental controls of many entities, professionals and companies that today make up a significant portion of its customers. Overall, during the year 17,830 samples were examined, almost 49.7% of which for third parties. The Dolomiti Energia Group laboratory operates with an analysis process quality management system compliant with the prescriptions of the European **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005** standard that requires that specific and strict quality and organisational standards be met.



## Public lighting

Public lighting consists of over 12,763 managed lighting points and is carried out to serve the citizens of the Municipalities of Rovereto, Calliano, Volano, Mori, Grigno and Ala.



## Sale of energy and gas

The Group sells gas and products for energy efficiency throughout Italy through the commercial company Dolomiti Energia for the free energy market customers. It operates with the Trenta brand for the market subject to additional safeguards. Compared to the previous year, the number of electricity and gas customers served on the free market grew, and today they number more than 327 thousand, over 53% of the total.

# Customer relations: transparent, clear and honest

The Group is strongly resolved to abide by the principle of sustainability (whether economic, environmental or social) of its actions in order to contain risks and guarantee a coherent and sustainable development of its activities in the long term, with the aim of providing an active, direct and informed contribution to the wellbeing of its stakeholders and the growth of the economic and social systems within which it operates. For this reason it is committed to setting up a relationship with the commercial company's final customers based on trust, on helpfulness and flexibility, clarity and transparency in order to provide simple and understandable answers, be prepared to listen, with a view to protecting the company's reputation through a conduct based on competence, reliability and fulfilling all obligations, at all times. It undertakes to ensure that regulatory dispositions and both technical and legislative specifications are all complied with, to guarantee the confidentiality of client data and aim for continuous improvement in the performance of the Integrated Quality, Environment, Health and Safety Management System compliant with **UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001:2007** standards.

These principles translate into specific and measurable improvement objectives, such as constant performance growth to achieve increased client satisfaction, the search for the best available technologies for the protection of the environment, the health and safety of the workforce, the reduction of accidents, customer loyalty and the acquisition of new clients, thanks to convenient, competitive and at the same time clear and transparent commercial offers so that the client is fully aware of everything at the time of subscribing to the offer; these guidelines also mean a constant monitoring of the market, to establish its requirements and expectations and comparisons with the main sector competitors, the promotion of energy from renewable sources and the systems that provide energy efficiency and savings.

In its relations with clients and users and more in general with the collectivity, two stakeholders that

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

## Sustainable offers

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

The Group has always been close to its clients to improve and make their electricity services increasingly accessible even for clients who find themselves at a disadvantage economically to whom it applies discounts in the invoice by means of a social bonus, as foreseen by **ARERA**. A few offers provide tariffs based on time slots to the advantage of those clients who mainly consume energy during evening hours and at weekends while at the same time making the national electricity grid more efficient.

To facilitate increasingly informed consumption behaviour the Group is prepared to provide its own experts to attend meetings and events to explain how the information contained in the bills should be understood. For clients more concerned about environmental issues it offers gas supplies that are "**100% CO<sub>2</sub> free**" and energy produced exclusively

from renewable sources that goes under the label "100% clean energy", a certificate that guarantees the nature and the origin of the energy consumed or offers that are linked to the sale of high energy efficiency products such as LED light bulbs. A specific offer for the free market **DOLOMITI ENERGIA LED** offers the possibility of obtaining a supply of high efficiency LED light bulbs that are paid in instalments directly in the electricity bill, enabling clients, with a very limited investment, to consume much less energy and thus lower energy bills. During 2017, a specific commercial proposal was devised for very large families. For business client supplies and major consumers, the retail companies offer personalised advice along with made to measure conditions and tariffs. For Trade Associations and Organisations (retirement homes, craft workshops, hoteliers, etc.) the retailers stipulate framework agreements to offer competitive tariffs and simplified negotiation procedures.

## Close to client

The clients can refer to toll free numbers that are constantly upgraded in terms of the quality of service offered and the capacity to provide answers capable of satisfying every need and commercial or information requirement enabling access directly from home to the same services provided at the territorial offices. The free 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**. For Dolomiti Energia free market clients a special number is available to provide an ever more rounded and specialist service. The telephone is still a very important point of contact that is highly appreciated by clients considering that the Dolomiti Energia toll free numbers answer thousands of calls every month.

The Group has **11 client offices** open throughout the provincial districts (Trento, Rovereto, Mezzolombardo, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Levico Terme, Panchià, Tione di Trento, Arco, Cles, Riva del Garda) with opening hours designed to enable clients to access to services outside working hours. The offices in Rovereto and Trento are open to the public all days, with office hours extended into the afternoon until 4 pm on two days a week. For those who prefer to manage their contracts online they can always refer to the online customer service available at [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it). For clients with VAT numbers there are also other special opening hours.

During the course of the year, the Internet customer services have been expanded to enable clients to deal with paperwork and contractual fulfilments, energy connections and invoices directly from home at all times. During the year the **bollet@mail** service has been pursued, which enables the elimination of hard copy invoices with an obvious benefit to the environment and the opportunity of having all one's past bills stored in a convenient and always accessible digital archive. There is also a Dolomiti Energia **APP**, which enables the client to check the energy consumption of its utilities, check invoices and forward meter readings, there is also a text message warning service. The service, which is completely free, enables customers to be promptly up-dated on the state of their energy, gas and water utilities. 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

During the course of 2017, Dolomiti Energia has developed a series of new energy efficiency services that it offers its clients in order to optimize energy consumption. The services have been developed together with selected technological partners.

The services developed during 2017 and placed on the market 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 PuroLed services underwritten in 2017 will enable our clients, thanks to their energy saving, to avoid the production of 757 tons/year of CO<sub>2</sub>. \**

### • Power quality solutions

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

*The operations carried out in 2017, thanks to savings in energy consumption, will entail reduced CO<sub>2</sub> emissions amounting to 149 tons/year. \**

### • Energy audits and monitoring

The Dolomiti Energia monitoring service provides accurate measurements of all electricity magnitudes in order to keep its own energy performance under control. Thanks the energy audit one can identify real solutions to be implemented to improve energy efficiency.

### • Electric car charging stations

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

## For private consumers

### • Zerouno Get to know your home

It has been set up to improve the understanding of consumption by relying on a comparison that can provide the user with immediate indications regarding the real energy performance of their home. The initiative is meant to increase awareness among families regarding savings and paying greater attention to energy efficiency by providing simple and immediate comparative tools. Thanks to a series of statistical calculations, it enables comparisons of one's own consumption with that of other clients with similar requirements. The client will also find indications and advice on how to improve energy efficiency in every invoice.

### • Etika

An initiative born out the agreement between Cooperazione Trentina, Casse Rurali Trentine, Family Cooperatives that have enrolled in SAIT, Con Solida and the Social Cooperative La Rete which together with Dolomiti Energia, have built a system of mutual savings, where all stakeholders gain by taking part. The offer in fact provides economic benefits for the client, respect for the environment and the implementation of social projects for the benefit of differently able persons. Thanks to contracts implemented during the course of 2017, a fund has been financed to support five initiatives designed to steer differently able persons towards independent living projects.

*Thanks to this initiative it has been possible to avoid 3,100 tons of CO<sub>2</sub> being emitted into the atmosphere. \**

\* DATA CALCULATED ACCORDING TO INDICATIONS ISPRA

An important strategic choice has been made regarding the issue of renewable energy sources: starting in September 2017 Dolomiti Energia is offering business clients the supply of electrical energy that is exclusively produced from renewable sources, certified by means of **GO (Guarantee of Origin)** certificates cancellations. Furthermore, the entire fuel mix for Dolomiti Energia for the year 2017 is **100% renewable**.

*Thanks to the decision to make 100% green offers to the market, for the year 2017, Dolomiti Energia will cancel overall 3,761,379 GO certificates (equivalent to 3,761,379,000 kWh) which will avoid emission into the atmosphere of 1.2 million tons of CO<sub>2</sub>. (GSE Communication data)*

## Listening to clients and client satisfaction

The commercial quality of the services in which the Group operates is monitored by indicators provided on a national level, which, thanks in part to requirements and procedures established internally, measure the efficiency and effectiveness of the company's performance in relation to its clients. The service level is measured by indicators and data acquired by automated management systems and constantly monitored in order to be able to identify critical areas and take prompt action to implement the best possible improvements. A systematic quality monitoring service of responses given to client requests by the company's contract centres and the clients' level of satisfaction is always in operation. During the course of 2017, in order to establish the level of client satisfaction, a few actions were undertaken directly at the help desks, which verified the degree of satisfaction with the service and possible suggestions. A questionnaire on customer satisfaction was also drafted for works related to photovoltaic plants and a Lab customer satisfaction questionnaire relative to sampling and laboratory analyses.

The Group has implemented a monitoring procedure for instances of 'non-compliance'. During the course of 2017, the Group did not receive sanctions for cases not compliant with regulations or voluntary codes regarding information and labeling of products and Services. With regard to the Group's analysis laboratory, the certifying agency ACCREDIA has issued 5 reports related to the voluntary regulation 17025. The companies Hydro Dolomiti Energia, DGNL,

DER and NESCO have not reported any instances of non-compliance or complaints by interested parties. Even in 2017, the percentage of complaints in relation to the number of customers has been very low and stands at:

- 0.1% for the municipal sanitation service for a total of 95 complaints\*.
- 0.04% for sales activities regarding the gas, electrical energy and water services for a total of 272 complaints\*\*.
- 0.003 % for the gas distribution service for a total of 5 complaints\*\*\*.
- 0.04 % for the energy distribution service for a total of 121 complaints\*\*\*\*.
- 0.03 % for the water service for a total of 25 complaints\*\*\*\*\*.

\*PERCENTAGE OF COMPLAINTS OVER THE NUMBER OF USERS

\*\*PERCENTAGE OF COMPLAINTS OVER THE NUMBER OF CONTRACTS

\*\*\*PERCENTAGE OF COMPLAINTS OVER THE NUMBER OF PDR NUMBERS

\*\*\*\*PERCENTAGE OF COMPLAINTS OVER THE NUMBER OF POD NUMBERS

\*\*\*\*\*PERCENTAGE OF COMPLAINTS OVER THE NUMBER OF CUSTOMERS CONNECTED TO THE NETWORK

## The quality, safety and environmental management system

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

- Quality management system certification **UNI EN ISO 9001:2008** and Environmental Management System certification **UNI EN ISO 14001:2015** to guarantee its quality standards and its attention to environmental issues in Dolomiti Energia's commercial services;
- **ACCREDIA** accreditation according to the international standard **UNI CEI EN ISO/ IEC 17025:2005** regarding the technical and management quality of the chemical and microbiological tests performed in Dolomiti Energia's Analysis Laboratory;
- Environmental Management system certification **UNI EN ISO 14001:2004** for the electrical and thermal co-generation plant managed by the Group in Rovereto;

- Quality Management System certification UNI EN ISO 9001:2008 for activities concerning the design and management of systems for the distribution of natural gas;
  - Implementation throughout the Dolomiti Energia Group companies of the occupational health and safety management systems based on standard **BS OHSAS 18001:2007**;
  - International certification based on **UNI EN ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007** standards and **EMAS** registration for hydroelectric energy production managed by Hydro Dolomiti Energia and Dolomiti Edison Energy;
  - Integrated quality/environment management system certification according to standard **UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004** for the waste collection system used in the Municipalities of Trento and Rovereto and managed by Dolomiti Ambiente;
- Furthermore, the companies SET Distribuzione SpA and Dolomiti Ambiente Srl are developing a process concerning occupational safety based on behaviour training (**so called Behaviour Based Safety**). The Dolomiti Energia commercial 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.

SERVICE INTERRUPTION FREQUENCY INDEX						
	LOW CONCENTRATION CONTEXT	2017 ARERA OBJECTIVE	MEDIUM CONCENTRATION CONTEXT	2017 ARERA OBJECTIVE	HIGH CONCENTRATION CONTEXT	2017 ARERA OBJECTIVE
AVERAGE ANNUAL NUMBER OF INTERRUPTIONS FOR BT CUSTOMERS DUE TO LONG INTERRUPTIONS WITHOUT WARNING NO.	2017	1.4	2017 ARERA OBJECTIVE	2017	2017 ARERA OBJECTIVE	2017 ARERA OBJECTIVE
SERVICE INTERRUPTION AVERAGE DURATION INDEX						
	LOW CONCENTRATION CONTEXT	2017 ARERA OBJECTIVE	MEDIUM CONCENTRATION CONTEXT	2017 ARERA OBJECTIVE	HIGH CONCENTRATION CONTEXT	2017 ARERA OBJECTIVE
AVERAGE ANNUAL NUMBER OF INTERRUPTIONS FOR BT CUSTOMERS DUE TO LONG INTERRUPTIONS WITHOUT WARNING MINUTES	2017	2017 ARERA OBJECTIVE	2017	2017 ARERA OBJECTIVE	2017	2017 ARERA OBJECTIVE

## Accessible, efficient and reliable services

To be able to always guarantee the utmost safety for citizens, workers and the environment the production plants, networks and waterworks are monitored round the clock. This continuous oversight enables us to guarantee on a daily basis, not just a regular, prompt and efficient service, but it also allows us to detect critical situations and emergencies and promptly find solutions to them. The management of emergencies and critical situations is governed by special procedures and company plans. An emergency service is open 24 hours, 7 days a week, every day of the year and can be accessed by phone at the toll free number 800 969888.

As far as the electricity grid is concerned, the Group has achieved its aim to constantly reduce the duration of interruptions thanks to targeted and continuous investments in its distribution networks and its remote control and management systems that enable to monitor operations in

real time and take prompt action in the event of breakdowns thanks to the efficient organisation of the emergency services throughout the territory and often directly from the remote control centre. Every year, the Authority for Electrical Energy and Gas undertakes an investigation of electrical service downtime and assigns sector companies incentives or imposes sanctions depending on the results obtained in relation to the set goals. Even for 2017, SET, the company that handles distribution, was able to benefit from the economic incentives foreseen by ARERA in relation to the quality of the service provided in the management of the activities executed. With regard to commercial quality, SET Distribuzione in 2017 in 99.8% of instances complied with the standard execution times set by the Authority for the various services (quotes and simple works on low voltage grids, activations and deactivations of measurement groups, replacement of faulty meters, etc.).

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

For the gas distribution service, the commercial quality level is measured using a general company index which represents the percentage of services executed within the standard times foreseen by ARERA, especially for services subject to specific quality levels to be guaranteed to the applicant and to which an automatic indemnity policy applies. In 2017, the general company index of the services performed within standard times, for quality of service parameter purposes, amounted to 99.85%.

For the water service, interruptions can be caused by force majeure events, malfunctions, programmed and necessary maintenance to ensure the correct operation of the systems and to guarantee the quality and safety of the service. In this case, the client is promptly and suitably informed to limit their inconvenience to a minimum. If shortages or service interruptions take place that last longer than 24 hours, an emergency replacement service is activated.

An emergency 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. When situations are reported that may endanger the safety or health of customers or citizens the emergency service takes immediate action: for faults or water shortages, the maximum time allowed to reach the location of the call is two hours.

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

In order to guarantee the continuity of the water and sewerage service programmed leak search activities are carried out along the aqueduct network along with checks to ensure that the water supply system is operating properly and to verify the static conditions of the sewerage network. The drinking water supply is constantly monitored to verify the main network management parameters. Further, in compliance with reference legislation, regular laboratory testing is performed to ensure that the final customer received high 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](http://www.novareti.eu)

## Raising awareness on sustainable use of resources

The Group, on a regular basis, opens its power stations, water mains and waste collection centres to schools of all levels, organised groups and citizens. Once again in 2017, thousands of people took part in these opportunities to improve one's knowledge and understanding of a world that interacts with our daily lives by guaranteeing everyone public utility services. To this end, at the most significant sites, we provide specialised technicians to accompany visitors inside the facilities. During the course of the year, the Dolomiti Energia Group, by opening its power stations at

Riva del Garda, Cogolo and Santa Massenza, continued its programme to inform and raise awareness of clean energy issues. The project is entitled "Dolomiti Hydrotour" and aims to enhance and publicise the hydroelectric power plants in the Trento region and in the surrounding areas. Visitors to the plants at Santa Massenza in the Municipality of Vezzano, Cogolo and Riva del Garda can find out the secrets behind hydroelectric energy production and many systems linked to environmental and social sustainability from the qualified personnel that accompanies them on the tour.



Rainer Gross, *Il quadrato*, Arte Sella



## Suppliers and the communities

Giuliano Mauri, Cattedrale Vegetale, Arte Sella

**49%**

OF SUPPLIES ARE  
SOURCED FROM  
LOCAL SUPPLIERS

**100%**

OF SUPPLY  
CONTRACTS  
CONTAIN CLAUSES  
RELATED TO  
COMPLIANCE WITH  
THE CODE OF  
ETHICS OR  
ANTI-CORRUPTION  
LAWS

# The supply chain

The Group's main supplies concern energy raw materials and the contracts for works, services and supplies. Procurement and warehousing are managed by a centralised department for all Group companies.

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

In participating in the competitive comparison procedures, the Group takes great care to assess the appropriateness and feasibility of the services required, with particular attention paid to regulatory, technical and economic conditions, and pointing out any anomalies. In no case may contractual commitments be taken on that may place the Company in the condition of having to make unjustifiable nor applicable savings on the quality of the services, the cost of personnel or the safety and hygiene at the workplace.

In contractual or procurement relations and, generally speaking, in the procurement of goods and/or services and/or works it is required that the Group's employees: not prevent any supply company that fulfils the company's requirements the chance to compete, and shall adopt objective and transparent selection assessment criteria, comply with the contractual conditions foreseen and to maintain clear and correct relations with appointed public officials and private counterparties, avoiding any kind of conduct which might compromise the counterparty's freedom of judgement; it is also required to archive accurately the documentation of the entire selection and acquisition procedure in order to be able to track every operation.

Suppliers and external collaborators (including consultants, representatives, brokers, agents, etc.) are all required to comply with the principles contained in the Code of Conduct. To this end, specific clauses are included in letters of assignment and/or negotiated agreements, which foresee, in the event of violation, the termination of the contractual relationship and/or the

application of penalties. Encouraging or entering into personal relationships in order to curry favour, influence, or undermine in an illicit fashion, whether directly or indirectly, the outcome of the relationship is forbidden, even in relation to the possible commission of the offence of bribery between individuals.

The Dolomiti Energia Group is committed to identifying its suppliers while complying with current legislation and its internal procedures, based on relative assessments of competitiveness, quality, solidity, on the economic conditions offered and fulfilments in terms of safety and the environment. The Group uses e-procurement tools to guarantee goods suppliers transparency, ease and equal access to the Group's procurement requirements. The system enables participation in tenders for the supply of works, supplies and services by means of computerised and standardised procedures, also adopted to account for current regulations on the matter, the Code of Ethics and the Group's Organisation Model pursuant to Italian Legislative Decree no. 231/2001, while complying with the best available standards in terms of occupational safety of the persons involved and protection of the environment, guaranteeing equal treatment, advertising as well as traceability and certain identification of the functions and persons responsible for the various process phases and their authorisation grade.

Dolomiti Energia Group procurements are governed by a Group commissioning centre, the centralised Procurement department, according to requests received from the various company departments and in line with the budget of reference, their own organisational responsibilities and in compliance with the principles contained in the Code of Conduct, as well as the relative internal procedures.

During the course of 2017, **6%** of new suppliers of all Group companies were assessed according to environmental criteria. The percentage of cost that is spent with local suppliers with headquarters in the province of Trento amounts to **49%** of suppliers of raw materials and services for all the Group's companies amounting to an expenditure of over 1 billion euro. Equally the percentage of expenditure secured by European suppliers outside Italy

amounts to **0.8%** equivalent to an expenditure of 18 million euro. The figure does not take into account occasional service providers, tour guides, rents and licenses. It also does not include purchase of raw materials outside the **EEC**.

The trading activities in electrical energy and ancillary services and environmental products

in terms of sourcing in favour of the Group companies and in terms of the Group's production optimization are guaranteed by the subsidiary company **Dolomiti Energia Trading. Even** contracts with suppliers of energy raw materials include a clause regarding compliance with current legislation on anti-corruption.

## Relations with the community and local institutions

The role and nature of the Group and of its activities calls for a constant dialogue and interaction with national and local Institutions. On a local level, the main institutional stakeholders are represented by the various institutions found within the territory, ranging from the Municipalities that own the public services managed by the Group and the Institutions responsible for supervision and prevention connected to the sectors in which the Group operates.

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

### Trade Associations

The Group is in constant contact with the Trade Associations to promote petitions, in relation to the various businesses, that may provide a contribution to the improvement of the service provision. In order to represent its own interests before national and European Institutions and to guarantee specialist support of its organisational structure it takes part in:

- **ACOST**

Association of Safety Coordinators for Trentino (SET Distribuzione is member)

- **AEIT**

Italian Electro technical, Electronic, Automation, Computer and Telecommunications Association (members include Hydro Dolomiti Energia and SET Distribuzione), the Group is represented by a Chairman and a Vice-Chairman

- **AGICI**

Corporate Finance (Dolomiti Energia Holding is a member)

- **AIEE**

Association of Italian Energy Economists (Dolomiti Energy Holding is a member)

- **AIIA**

Italian Association of Internal Audit (Dolomiti Energia Holding is a member)

- **AIGET**

Italian Association of Energy Wholesalers and Traders (Dolomiti Energia Trading and Dolomiti Energia are members)

- **AIRU**

Italian Association for Urban Heating (Dolomiti Energia Holding is a member)

- **ANIGAS**

National Association of Gas Industrialists (Novareti and Dolomiti Energia are members). The Group is represented in the Presidential Committee and in the Steering Committee

- **APCE**

Association for the protection of metal structures from electrolytic corrosion (Novareti is a member)

- **APINDUSTRIA**

(member Dolomiti Energia)

**• ASSINDUSTRIA**

Industrialist Association which is part of the Confindustria system, the most important (Dolomiti Energia Holding is a member)

**• ASSOENERGIA**

The Confindustria System Company that offers services linked to the world of energy (Novareti is a member)

**• CONFCOMMERCIO**

Italian General Confederation of Companies (Dolomiti Energia Holding and Dolomiti Energia are members)

**• CONFINDUSTRIA TRENTO**

(member Hydro Dolomiti Energia)

**• CONFOSERVIZI TAA Cispel**

(member Dolomiti Energia Holding), the Group is represented by the Chairman

**• EMAS**

Eco-Management and Audit Scheme (member Hydro Dolomiti Energia)

**• FEDERCHIMICA**

National Federation of the Chemical Industry (Dolomiti GNL is a member)

**• FIRE**

Italian Federation for the rational use of energy and experimental research and development in the fields of the natural sciences and engineering (Novareti is a member)

**• UNI**

National Unification Organism (Dolomiti Energia Holding is a member)

**• UNICHIM**

Association for the Unification of the Chemical Industry Sector, federated with UNI (National Unification Organism) (member Dolomiti Energia Holding)

**• UTILITALIA**

The Federation that brings together all the Companies operating in public services related to water, the environment, electrical energy and gas (Dolomiti Energia Holding is a member); the Group is represented in the Executive Board and on the Board

## ***The support of community and territorial initiatives***

The Group has a strong link to the territory where it operates and pays the utmost attention to the needs that they express, actively supporting the local communities through joint participation in initiatives of various kinds. The attention paid by the DOLOMITI ENERGIA Group to the local community has for years now resulted in a constant and tangible support for all those projects and activities in the field of art and culture, environmental awareness, sport and associations, that help to improve the community's living standards and those of its citizens.

During the course of 2017, the Group has earmarked a sum of over 1.3 million euro for sponsorships and donations.

The Group's economic impact is also measured by the support it provides to public spending thanks to its contribution to tax revenue and the remuneration of the capital of its public shareholders, thus favouring further investments beneficial to the collectivity. In 2017 alone, the Group paid taxes and dues worth 213 million euro.

In 2017, the Group also invested 42.5 million euro of which most were dedicated to improving the systems and distribution network throughout the territory, the production plants and the upgrading of services made available to final clients.

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

## **Research and innovation**

The Group is committed to supporting innovation, scientific research and technological development in the field of energy and the environment by participating in joint initiatives and development projects. The activities undertaken concern the start of initiatives, which it is hoped may contribute to identify new tools and future useful applications for a sustainable development and to improve the service offered to citizens and customers. The Group partners projects in the field of:

- research applied to new electrical distribution network supervision technologies, within the context of the Smart Grids;
- energy saving in public lighting;
- distributed micro-co-generation which enables the production of autonomous heat and electricity: a European project for the experimentation of micro-co-generation systems, with the use of fuel cell technologies, which involves the installation of approximately 1,000 units within European territories. Dolomiti Energy is also a partner with a Trento company that is developing fuel cell technology, installing a few units directly with final customers as well as in one of the Group's offices. The units are fully monitored and the measurements, in terms of production, yield and reliability, shall provide, at the end of the observation phase, the database for the results of the project;
- **public top up** systems for **electrically powered vehicles** for which it has also installed a network that covers various area of the Trento region;
- the application of advanced technologies in the field of energy efficiency and activities connected to Smart Cities for the energy re qualification of residential buildings;
- **energy efficiency** with a few pilot projects designed to increase the level of customer awareness on energy consumption and to verify the degree of interest of both business and residential customers for certain products and services designed to optimize energy consumption;
- advanced real time management of the water system: a project designed to optimize the

network pressure to obtain a drop in water loss, a drop in electricity consumption and a general increase of the **efficiency of the water system**. The system will be managed by a supervisor coupled with a real-time model which, in addition to the network's normal hydraulic parameters (both real and virtual), will also factor in external parameters such as temperature, solar radiation and weather forecasts: it will thus maximise the use of renewable energies obtained from special solar fields and will be able to ensure the best possible management of tanks and pumping systems.

The Group promotes and participates in a variety of research initiatives in the energy and environmental fields, specifically conceived to identify new instruments that can contribute to the safeguarding of the environment and the improvement of the service provided to the customers.

Within the context of the Industry 4.0 projects, which aim to integrate new production technologies into the industrial automation processes to improve working conditions and increase productivity and the plant's production quality, the Dolomiti Energia Group has set in motion a few innovative projects on its own processes referred to generation, trading, final client sales, gas, electricity and water networks. Among the most relevant projects are:

- The analysis, redesigning and digitalisation of all processes used to provide gas and energy to consumers;
- The setting up, process and software design for the purpose of implementing an energy management system to balance and optimize the Group's energy sources (Power Stations and outside procurement) in relation to the consumption of its gas and electricity consumers;
- An experimental Internet of Things project on the water mains network;
- The reorganisation and digitalisation of the gas and electricity network management, with the aim of further maximizing efficiency and the level of service provided to users.



## Protection of the environment

Nils-Udo, Nido di Sella II, Arte Sella

**29 no.**

HYDROELECTRIC PRODUCTION  
PLANTS WITH ENVIRONMENTAL  
CERTIFICATION UNI EN ISO 14001  
AND EMAS REGISTRATION

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

risks and opportunities be assessed repeatedly in order to prevent and handle emergency situations and regularly redefine objectives for the protection of the environment for which it must provide accurate measurements and reports. It also considers the eco-compatible behaviour of all its collaborators as an integral part of its own values. It recognises the importance of responsibly managing the natural resources employed and the environmental impacts resulting from the Group's activities, emission reduction, promoting renewable sources for energy production and distribution and to protect the eco-system of the areas where the production plants are located. It promotes the reduction of waste production, encourages the development and spread of sustainable technologies and services and the dissemination of widespread awareness regarding environmental protection. It finally collaborates with all Stakeholders to improve the Group's environmental performance and that of the Community where it operates.

## Managing environmental impacts

All of the Group's operating companies have implemented a model for the prevention of environmental crimes as required by Italian Legislative Decree no. 231 by adopting management systems in line with the **UNI EN ISO 14001** standard.

In the Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia and Novareti companies (limited to the co-generation plant in the Industrial Farm in Rovereto) the environmental management systems have been subjected to certification based on the UNI EN ISO 14001 standard. For **Hydro Dolomiti Energia**'s plants, one has also taken steps to register it with **EMAS** as required by **EC regulation no. 1221/2009**.

The main environmental risks connected to the Group companies' activities are related to potential emergency events in the waste management

sector, in the management of the water cycle, with particular reference to the phases of collection of waste waters and the relative purification process, in the production of hydro-electric energy and the production of electrical energy and heat from co-generation processes.

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

The Group's commitment to safeguarding the environment is borne out by the absence during 2017 of any significant fines of sanctions due to a failure to comply with laws or regulations related to environmental issues.

## Energy consumption

In 2017 the Group consumed 1,637,028 GJ, over 454 GWh of energy, equal to the amount of energy required to satisfy the energy requirements of over 169,000 families (reference ARERA average consumption of residential clients with a power supply rated at 3 kW), mainly in electrical energy (19% of overall consumption) and natural gas (81%). The most energy consuming activities of the Group are the pumping activities at hydroelectric plants and the production of thermal energy for district heating and co-generation. In particular, this last activity is the one that causes the greatest impacts on the environment by the Group, particularly in terms of greenhouse gas emissions. The Group's direct energy consumption related to the use of fuels, used for the production of electrical and thermal energy in the plants (for example co-generation), as well as flows of primary non-renewable energy not directly connected to energy production (for example

heating, fuel used in transportation, etc.), used in the performance of its activities. The Group's indirect energy consumption (electrical energy that the Group purchases or consumes) refer to the offices and the Group's production plants (Dolomiti Energia Holding, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Ambiente). The electrical energy used in the energy production plants is partly self-produced and the related values include the direct fuel consumption. If these uses exceed self-production, the electrical energy is purchased from the Group's supply company (the same that guarantees 100% renewable traceability of the same) and written up under indirect consumption for the Group, which in 2017 amounted to 26 GWh. The Group's electrical energy consumption for 2017 (calculated according to the sum of both direct and indirect electrical energy consumption) equalled 40,019,428 kWh (equal to 144,069 GJ). This consumption was provided by 100% renewable energies, therefore with no CO<sub>2</sub> emissions.

### DIRECT INTERNAL ENERGY CONSUMPTION PER SOURCE 2017\*

DIRECT TOTAL ENERGY CONSUMPTION	GJ	1,545,182
<b>FROM NON-RENEWABLE SOURCES:</b>		
NATURAL GAS (HEATING FUEL, FUEL FOR OWNED FACILITIES)	m <sup>3</sup>	39,744,855
<b>FOR COMPANY VEHICLES**</b>		
PETROL	l	32,012
DIESEL FUEL	l	1,251,023
LPG	l	5,075
<b>FROM RENEWABLE SOURCES:</b>		
HYDRO-ELECTRIC POWER (OWN CONSUMPTION)	kWh	14,506,648
<b>INDIRECT INTERNAL ENERGY CONSUMPTION BY SOURCE 2017*</b>		
ELECTRICITY (ENTIRELY PURCHASED FROM DOLOMITI ENERGIA)	kWh	25,512,780
· OF WHICH FROM RENEWABLE SOURCES	kWh	25,512,780
<b>TOTAL ENERGY CONSUMPTION FOR 2017</b>		
TOTAL DIRECT ENERGY CONSUMPTION	GJ	1,545,182.02
TOTAL INDIRECT ENERGY CONSUMPTION	GJ	91,846.01
<b>TOTAL</b>		<b>1,637,028.03</b>

\* THE SCOPE OF THE DATA INCLUDES THE ACTIVITIES OF DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

\*\* THE SCOPE OF THE DATA INCLUDES DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, NOVARETI, SET.

#### INITIATIVES UNDERTAKEN TO REDUCE ENERGY CONSUMPTION\*\*

INSTALLATION OF A PHOTO-VOLTAIC SYSTEM (EXPECTED REDUCTION)	kWh	341,586
<b>ENERGY INTENSITY BY DIMENSION 2017**</b>		
DIRECT ENERGY CONSUMPTION*	kWh	429,217,228
INDIRECT ENERGY CONSUMPTION*	kWh	25,512,780
GROSS ENERGY PRODUCTION	kWh	2,283,634,568
OVERALL ENERGY INTENSITY		0.199
DIRECT ENERGY INTENSITY		0.188
INDIRECT ENERGY INTENSITY		0.011
<b>ENERGY INTENSITY OVER THE TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES 2017**</b>		
DIRECT ENERGY CONSUMPTION*	kWh	429,217,228
INDIRECT ENERGY CONSUMPTION*	kWh	25,512,780
TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES	(no.)	1,327
OVERALL ENERGY INTENSITY	kWh/n°	342,675
DIRECT ENERGY INTENSITY	kWh/n°	323,449
INDIRECT ENERGY INTENSITY	kWh/n°	19,226

\*SEE GRI STANDARD 302-1

\*\*THE SCOPE OF THE DATA INCLUDES THE ACTIVITIES OF DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

#### What we have done to reduce energy consumption

The refurbishing of the lighting system for the cave power station of Santa Massenza is currently being designed using **LED technology** light fixtures.

The Group uses a computer run hydro-dynamic model of the Water system for almost all the cities it manages, which provides a very detailed picture of the operation - for each point and at all times - of the complex equipment involved in the city's water main. The model is particularly useful in reducing

the service's environmental impact, as it enables verification of the network's efficiency by highlighting the hidden waste that every year entails a significant waste of water, by highlighting consumption exceeding standard 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. A similar model has been developed for Rovereto's sewerage network.

## Atmospheric emissions

The Dolomiti Energia Group produces electrical energy essentially from renewable sources (hydroelectric and photovoltaic generation). Only two of the Dolomiti Energia Group companies emit CO<sub>2</sub> to produce energy, the Novareti company through its co-generation plants and the Dolomiti Energia Holding company, as 5% owner of the electrical power plant in Ponti sul Mincio.

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

#### DIRECT EMISSIONS WITHIN THE ORGANISATION BY SOURCE (SCOPE 1) 2017\*

TOTAL DIRECT EMISSIONS	t. CO <sub>2</sub>	86,664.89
<b>FROM NON-RENEWABLE SOURCES:</b>		
NATURAL GAS (I.E. HEATING FUEL, FOR OWN PLANTS)	t. CO <sub>2</sub>	83,334.00
<b>BY THIRD PARTY VEHICLES***</b>		
PETROL	t. CO <sub>2</sub>	70.37
DIESEL FUEL	t. CO <sub>2</sub>	3,252.86
LPG	t. CO <sub>2</sub>	7.65
<b>FROM RENEWABLE SOURCES:</b>		
HYDROELECTRIC (OWN CONSUMPTION)	t. CO <sub>2</sub>	0.00

#### INDIRECT EMISSIONS WITHIN THE ORGANISATION BY SOURCE (SCOPE 2) 2017\*

TOTAL INDIRECT EMISSIONS	t. CO <sub>2</sub>	0.00
ELECTRICITY (ENTIRELY PURCHASED FROM DOLOMITI ENERGIA)	t. CO <sub>2</sub>	0.00
· FROM RENEWABLE SOURCES	t. CO <sub>2</sub>	0.00

\* THE FACTORS USED TO CALCULATE THE EMISSION WERE PUBLISHED BY THE DEPARTMENT FOR THE ENVIRONMENT, FOOD AND RURAL AFFAIRS (DEFRA) IN 2017. THE SCOPE OF THE DATA INCLUDES THE ACTIVITIES OF DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

#### EMISSION OF SUBSTANCES DAMAGING TO THE OZONE LAYER BY WEIGHT 2017\*\*

R427A EMISSIONS	Kg	20
R407C EMISSIONS	Kg	22.4

\*\* DATA SUBJECT TO F\_GAS STATEMENTS BY THE HYDRO DOLOMITI ENERGIA COMPANY. THE SCOPE OF THE DATA INCLUDES THE ACTIVITIES OF DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

\*\*\* THE SCOPE OF THE DATA INCLUDES DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, NOVARETI, SET.

#### CO-GENERATION NOX SO<sub>x</sub>, AND OTHER SIGNIFICANT EMISSIONS BY WEIGHT 2017\*

	Kg	93,619
*DATA SUPPLIED BY THE FUME ANALYSERS AND BY ANNUAL CHECKS. THE QUANTITY OF FUMES PRODUCED IS CALCULATED BASED ON THE QUANTITY OF GAS BURNED AND BASED ON ITS COMPOSITION. THE SCOPE OF THE DATA INCLUDES THE ACTIVITIES OF DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET		
<b>GREENHOUSE GAS EMISSION INTENSITY (GHG) 2017**</b>		
SCOPE 1 EMISSIONS	t	86,665
SCOPE 2 EMISSIONS	t	0
GROSS ENERGY PRODUCTION	kWh	2,283,634,568
ENERGY INTENSITY BY DIMENSION	t/kWh	0.000038
<b>GREENHOUSE GAS EMISSION INTENSITY (GHG) 2017**</b>		
SCOPE 1 EMISSIONS	t	86,665
SCOPE 2 EMISSIONS	t	0
TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES	No.	1,327
ENERGY INTENSITY OVER THE NUMBER OF EMPLOYEES	t/n°	65.3

\*\*THE SCOPE OF THE DATA INCLUDES THE ACTIVITIES OF DOLOMITI GNL, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI, NOVARETI, DOLOMITI AMBIENTE, DOLOMITI ENERGIA HOLDING, DOLOMITI ENERGIA, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, SET.

#### What have we done for a cleaner air

- The Group has continued to upgrade its vehicle park to lower consumption, limit emissions and increase both the quality of the service provided and the well-being of the workforce using them. **67%** of municipal sanitation vehicles used in Trento and **77%** of those used in Rovereto belong to Euro 5 and Euro 6 categories.
- Thanks to the commissioning at the end of 2017 of the river hydro-electric power plant of Fersina - Trento with a **79 kW** Kaplan Group, a **90 kW** asynchronous alternator and an annual potential production from renewable source estimated in **490,000 kWh**, clean energy is produced avoiding the consumption of non-renewable and polluting fossil fuels, preserving their availability for future generations and limiting emissions.
- Conference call: 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 enables the reduction of the environmental impact by avoiding the use of vehicles for transfers and travel in addition to saving time, costs and energy.
- The installation of sensors on certain stretches of road has continued. These sensors measure the percentage of road congestion and transmit data automatically and remotely to a server of

the management system in order to optimize collection routes as well as linking up with the vehicles providing the service. This enables the limitation of polluting emissions resulting from the use of vehicles.

The commercial company offers its business clients the "**100% free Dolomiti Energy**" offer: a CO<sub>2</sub> compensation project whereby anyone choosing this offer funds the distribution of 6,000 efficient cooking stoves in certain rural communities in Southern Ethiopia. This project is run in conjunction with Dolomiti Energia and the Italian NGO COOPI. These stoves guarantee a saving of 20% of wood consumption and the resulting CO<sub>2</sub> emissions and the impact on the climate as well as the sanitary risk caused by the inhalation of combustion fumes. Another part of the funds will instead be used to build a river hydroelectric power plant, which will produce clean energy without any polluting emissions. An equivalent project, entitled Tanzamia, has been promoted even among household customers in partnership with Muse and the Mazingira association that is engaged in environmental awareness campaigns and international cooperation projects with the population, the families and the schools in the Kilombero Valley in Tanzania.

## Waste management

The Group manages self-produced waste and production waste created within the context of its various activities through Dolomiti Ambiente and according to a Group procedure (PG-GDE-051 "Self-produced waste"), in order to enable a regular salvage or disposal without danger to human health, ensuring a high level of environmental protection, while complying with the principles of national and provincial legislation.

The waste produced by the specific activities of Dolomiti Ambiente are mainly due to the running and maintenance of vehicles engaged in the collection of urban waste and by the activities concerning maintenance of both the infrastructure and the container park. The waste produced by the specific activities of Dolomiti Ambiente are disposed at the authorised sites depending on the type of material, with preference granted where possible to recovery. The Dolomiti Ambiente processes in their turn generate waste, most of it non-hazardous.

The waste produced by the companies that manage the hydroelectric power plants are mainly due to maintenance activities and works required for the technological updating of the systems.

For Ecological Plant, the production of waste is directly linked to the maintenance activities performed on the network and on the municipal sewerage system that it manages and therefore is due to the anthropic activity found within the

territory. The waste is the result of purging and cleaning out black water sewerage systems, the cleaning of the lifting plants and the systems pertaining to the white water sewage systems such as drains and grit chambers and that intercept what decants inside them. All waste produced by the network maintenance activities are disposed of in a sustainable manner for the liquid fraction at provincial purifiers and for the solid fraction in authorised centres.

The Dolomiti Energia commercial company has not produced any hazardous waste, while the non-hazardous waste produced amounts to empty toner cartridges. The most part of the hazardous waste produced by Novareti is made up of spent oils, while the 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 produced packing wood and furnishing.

For **Dolomiti Ambiente** the hazardous waste is mainly constituted of vehicles and/or vehicle maintenance, while non-hazardous waste is aqueous liquid waste. The most part of the hazardous waste produced by Hydro Dolomiti Energia is comprised of transformers, while the non-hazardous waste is grate waste. The major part of hazardous waste at **SET** is comprised of transformers, while non-hazardous waste is aqueous liquid waste.

SELF-PRODUCED WASTE 2017*	TOTALS	NON-HAZARDOUS		HAZARDOUS		DISPOSAL	RECOVERY
		t	t	t	t		
DTC SCARL	12105	10616		1489.0	84.0	12021.0	
DEH SPA	18.0	12.1		5.9	5.9	12.1	
DER SRL	0	0		0	0	0	
DOLOMITI AMBIENTE SRL	710.7	659.7		510	568.0	142.7	
DOLOMITI ENERGIA SPA	0.1	0.1		0	0	0.1	
HYDRO DOLOMITI ENERGIA SRL	1450.5	1296.3		154.2	138.0	1312.5	
NOVARETI SPA	307.6	302.3		5.3	230.5	77.1	
SET SPA	570.6	485.6		85.1	374.6	196.0	
<b>TOTAL</b>	<b>15,162.5</b>	<b>13,372.0</b>		<b>1,790.5</b>	<b>1,401.1</b>		<b>13,761.3</b>

\* THE SCOPE OF THE DATA DOES NOT INCLUDE THE ACTIVITIES OF DOLOMITI GNL, NESCO, DOLOMITI ENERGIA TRADING.

# Protecting biodiversity

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

## Water purification

The purification of the drains is performed by the Group through its "Depurazione Trentino Centrale" company of which the Group holds a 57% share. Discharged waters are returned to the environment only after it has been collected via the drain system and then purified. The monitoring of the connections of the sewage system, the checks made to verify the efficiency of the purification plants along with regular analyses of wastewater guarantee protection against and risks of pollution.

### WATER DISCHARGES DIVIDED BY DESTINATION 2017\*

SEPTIC TANKS	m <sup>3</sup>	600
OTHER (PURIFIERS)	m <sup>3</sup>	24,256,464
<b>TOTAL WASTE WATERS</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>24,257,064</b>

\*THE FIGURE REFERS TO THE BLACK COUNCIL WATERS MANAGED

## 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.
- The **environmental flow**: since 2000 in order to marry production requirements with environmental ones, the Group's hydroelectric power plants must guarantee an "environmental flow" for the waterways used for the 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.
- **Environmental certification**: for many of its plants, the Group has been granted EMAS (ECO

Management and Audit Scheme) recognition, the European certification that assess the performance and the environmental management system of a production plant. In order to be granted this certification one has to prove that one's management system supervises the effects of its activities on the outside environment (ISO 14001 standard) as well as adopting a policy that aim towards continuous improvement of environmental performances, compared to the goals set in each instance.

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

# Efficient and sustainable use of water

The water used for hydro-electrical production is collected from rivers and lakes while guaranteeing the environmental flow and the uses of the resource by the lands downstream. Water consumption in 2017 dropped compared to the previous year due to the lower overall production due to the weather patterns for the year, which were marked by a severe drought. The hydroelectric power plants and the reservoirs are managed by optimizing the resource depending on the variable weather patterns. The water used for hydroelectric production is returned to the environment clean and without significant alterations both in terms of temperature and

composition, thus guaranteeing the continuity of the river environment.

The assessment of the quality of the Trento region's waterways, in compliance with the European directive on waters, is entrusted to the Water Protection Plan. This plan is an excerpt of the General Plan for the Use of Public Waters. The Autonomous Province of Trento issued it for the first time in 2015 and it was then updated in 2017. The main document is a map that classifies rivers and lakes from which one can determine that the hydroelectric usage, associated to the Group's plants, is not particularly critical for the waterways involved.

### WATER ABSTRACTION FOR HYDROELECTRIC PRODUCTION BY SOURCE 2017

COLLECTED FROM RIVERS AND LAKES	m <sup>3</sup>	12,138,726,881
<b>TOTAL</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>12,138,726,881</b>
<b>WATER ABSTRACTION FOR COMPANY OFFICE CONSUMPTION* BY SOURCE 2017</b>		
TAKEN FROM THE PUBLIC WATER SUPPLY	m <sup>3</sup>	4,982
<b>TOTAL</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>4,982</b>

\*WE HAVE TAKEN INTO CONSIDERATION THE CONSUMPTION OF THE PREMISES IN TRENTO VIA FERSINA AND ROVERETO VIA MANZONI

### WATER ABSTRACTION FOR MUNICIPAL SANITATION\*\* BY SOURCE

FROM PUBLIC WATER SUPPLY	m <sup>3</sup>	24,430
<b>TOTAL</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>24,430</b>

\*\*THE FIGURE REFERS TO THE OPERATING SITE OF DOLOMITI AMBIENTE SRL IN TRENTO (WEST CIRCULAR) AND MEASURED BY A WATER METER PLACED AT THE ENTRANCE OF THE WATER SUPPLY, OF THESE 7,405 M<sup>3</sup> ARE USED FOR THE WASHING PRODUCTION PROCESS AND ARE MEASURED BY A SPECIAL METER PLACES AT THE ENTRANCE TO THE WASHING SYSTEM. THE FIGURES FOR THE OTHER COMPANY OPERATING FACILITIES ARE NOT CONSIDERED RELEVANT; THESE ARE THE RELEVANT AND MEASURABLE FIGURES, IT IS NOTED THAT FOR THE STREET SWEEPING AND WASHING FURTHER WATER ABSTRACTIONS ARE MADE FROM THE CITY HYDRANTS.

### WATER ABSTRACTION FOR EACH WATER CYCLE BY SOURCE 2017

FROM SPRINGS AND WELLS	m <sup>3</sup>	31,707,796
<b>TOTAL</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>31,707,796</b>

### WATER ABSTRACTION BY CO-GENERATION ACTIVITY BY SOURCE 2017\*\*\*

PUBLIC WATER SUPPLY	m <sup>3</sup>	54,148
• OF WHICH WATER USED FOR PRODUCTION PROCESSES	m <sup>3</sup>	53,759
• OF WHICH OTHER (CIVIL AND IRRIGATION USES)	m <sup>3</sup>	389
<b>TOTAL WATER CONSUMPTION</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>54,148</b>

\*\*\* TO THIS ONE SHOULD ADD 3,299 CUBIC METRES OF WATER ABSTRACTED FROM WELLS

The Group's management of water cycle consumption is based on three different yet closely connected tools: mapping, digital modelling and remote control systems. Each standard and extraordinary activity performed in the field is planned based on a report or a plan developed out of analyses using a hydraulic simulator. In 2017, an experimental system was implemented on Trento's Municipal Water Supply that enables the production of a report, every morning, on minimum night-time consumption in the various districts. The efficient use of water resources is monitored thanks to water leak verification campaigns.

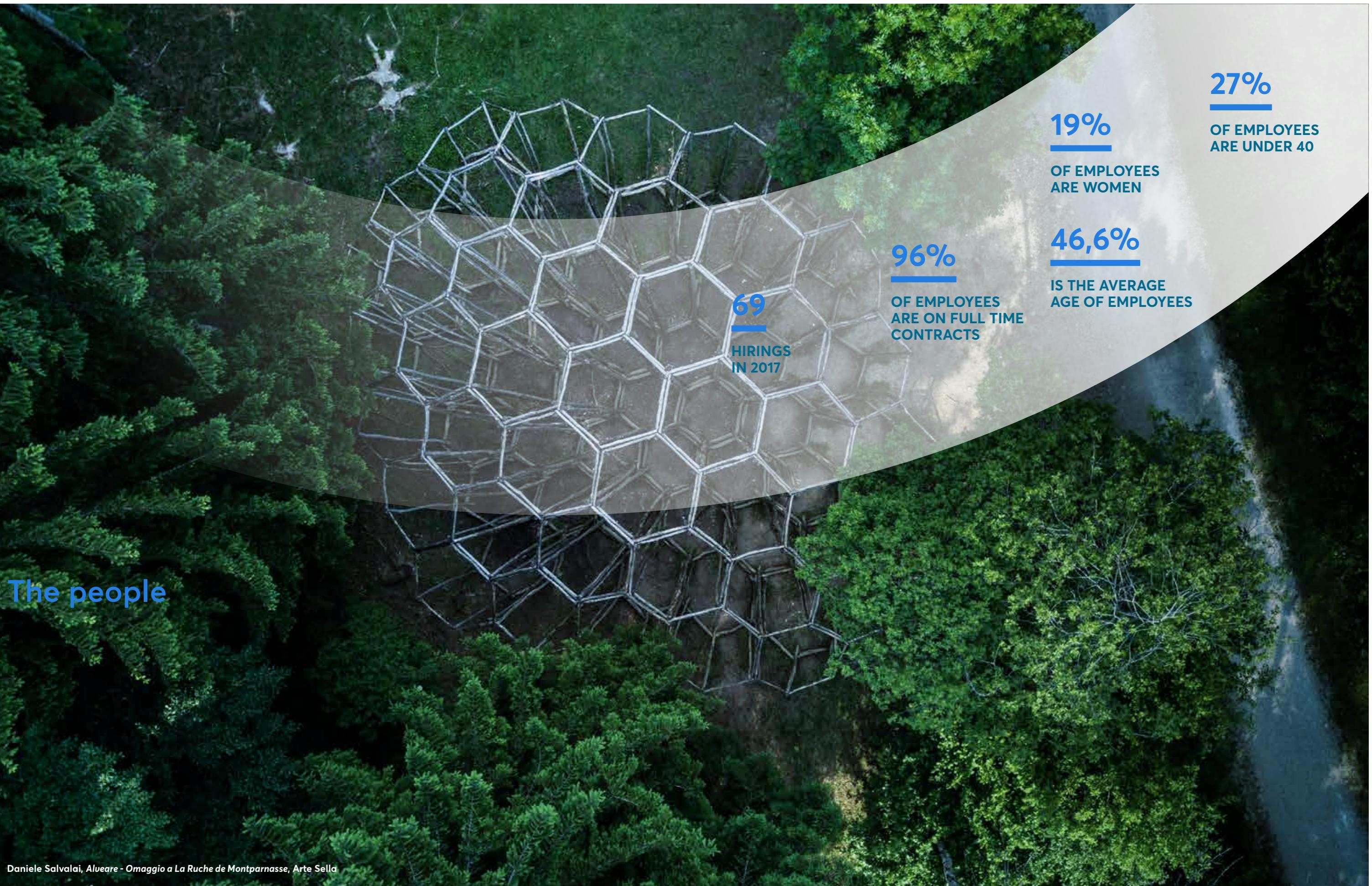
All waters used in the Dolomiti Ambiente production process are taken from the water supply and used to wash the vehicles used for waste collection, the washing of the waste storage platforms as well as supplying the sanitary facilities inclusive of showers. Any waters that are potentially polluted are sent to a biological purification plant owned by the company and located inside the same area where production takes place and where the waters are put back into the environment. The wastewater after processing are delivered back into the drainage system. Dolomiti Ambiente takes great care to monitor and optimize the processing of wastewater and to safeguard the quality of the water and the of the environment into which it is reintroduced.

### **What have we done to reduce water consumption**

- By refurbishing the alternator of one of the groups of the hydro-electric plant in Torbole we have built a new closed circuit cooling system that reduces the consumption of cooling waters which was previously circulating in an open ended circuit system.
- We have begun work on a project on the Trento network based on a simulation of the performance of the network taking as our starting point the data for real consumption and all the available climate parameters (temperature, solar radiation and rain), to establish the ideal arrangement in the various districts that the network is made up of in terms of the flow rate and operating pressure so that the latter can reach the lowest ideal limit. By reducing the pressure in the network, one obtains a drop in water loss and a reduction of consumption at the meter.
- Novareti has for years worked to reduce the amount of water that goes into the network thanks to active water leak search campaigns: the areas under investigation are established based on consolidated calendars, which can be changed in anomalous consumption is reported in certain districts or on specific water supply systems.



Gianandrea Gazzola, Lo stilo, Arte Sella



# 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.

At 31 December 2017, the Group's total personnel amounted to 1,327 people. **50%** of personnel are white collar workers, **45%** are blue collar workers, **4%** are managers and **1%** are top managers. **8%** of personnel is younger than 30 years, **19%** is between 31 and 40 years old, **31%** is between 41 and 50 years old and **42%** is older than 50 years. 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 conducts;
- e-mail to the Supervisory Body of each of the Group's companies to which one can report any illegal conducts;
- a format on the company website which enables the forwarding of reports to the Group Corruption Prevention Manager without using one's own e-mail and also in anonymous form;
- a box for the collection of hard copy reports, on the main company premises, that are managed directly by the Corruption Prevention Officer.

Other reports from other channels that are in any case addressed to the company premises, e-mail or official postal addresses are also assessed. During the course of 2017, 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.

In the light of the recent legislative novelties concerning whistle blowing pursuant to Italian Legislative Decree no. 179/2017, the Company is assessing whether to update the current dispositions and channels.

Currently no risks have been identified that could significantly affect the organisation. With regard to resources turnover we have not noted within the Group, areas where risks are high and widespread. Specific situations are monitored.

For the purpose of a correct application of internal procedures, regular audits are performed both by the internal audit department and the Quality Safety Environment department.

In 2017, the commercial company carried out an enquiry to establish the well-being of the

organisation, the results of which have helped to define continuous improvement strategies. Starting in 2018 it is also foreseen that said methods will also be adopted in other Group companies.

The commercial company is continuing the development of the initiatives foreseen by the Family Audit plan of action and certification process. The Group is assessing whether to extend the process to other group companies.

## Selection policies

The Group carries out selection processes which involves assessing the candidate's profile based on the requirements of each of the Group's companies, adopting impartial and unbiased assessment methods and complying with principles of objectivity, transparency and equal opportunity for all candidates and the regulations governing employment contracts; during all stages of the selection process it is also assured that no discrimination shall take place based on race, religion and political leanings. The final objective is to identify a short-list of candidates that fulfil the requirements, have the knowledge and the approach that best matches the profile outlined for each of the positions that need filling. The search for outside personnel is carried out via channels such as the Group's website, employment agencies and job centres. The Group also uses tools that guarantee a very thorough dissemination of the information, safeguarding the principle of advertising 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 during the course of this year 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.

## 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 during this past year it has adopted a Policy dedicated to the issue of diversity, which integrates and broadens what has already been established in the Code of Conduct and the Law 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 79, of which 61 are men and 18 are women.

**PERSONNEL COMPOSITION\***

**NUMBER OF EMPLOYEES ARRANGED BY CONTRACTUAL CLASSIFICATION AND GENDER 2017**

	NO.		MEN	WOMEN
EXECUTIVES	17	of which	88%	12%
MANAGERS	51	of which	84%	16%
EMPLOYEES	663	of which	64%	36%
MANUAL WORKERS	596	of which	99%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1,327</b>	of which	<b>81%</b>	<b>19%</b>

**NUMBER EMPLOYEES DIVIDED BY AGE AND GENDER 2017**

	NO.		MEN	WOMEN
< 30	111	of which	74%	26%
31 - 40	253	of which	71%	29%
41 - 50	411	of which	79%	21%
>50	552	of which	88%	12%
<b>TOTAL</b>	<b>1,327</b>	of which	<b>81%</b>	<b>19%</b>

**NUMBER OF CONTRACTUAL CLASSIFICATION STATUS, FULL TIME OR PART-TIME AND GENDER 2017**

	FULL TIME		PART TIME	
	MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
EXECUTIVES	15	2	0	0
MANAGERS	43	7	0	1
EMPLOYEES	410	138	14	101
MANUAL WORKERS	581	6	9	0

**NUMBER OF EMPLOYEES WITH OPEN-ENDED CONTRACT 2017**

	MEN	WOMEN
EXECUTIVES	15	2
MANAGERS	43	8
EMPLOYEES	410	223
MANUAL WORKERS	571	6
<b>TOTAL</b>	<b>1,039</b>	<b>239</b>

\*GIVEN THE TERRITORIAL NATURE OF THE GROUP'S COMPANY OFFICES IT HAS BEEN DECIDED NOT TO GROUP THE DATA BY GEOGRAPHICAL AREA.

**NUMBER OF HIRINGS AND TERMINATIONS BY GENDER AND AGE 2017**

		TERMINATIONS 2017	HIRINGS 2017		
		MEN	WOMEN	MEN	WOMEN
< 30		6	3	12	6
31 - 40		7	1	17	7
41 - 50		7	2	13	4
>50		49	5	7	3
<b>TOTAL</b>		<b>69</b>	<b>11</b>	<b>49</b>	<b>20</b>

**NUMBER OF NEW HIRINGS STARTED AND TERMINATED WITHIN 2017**

	MEN	WOMEN
< 30	4	3
31 - 40	3	0
41 - 50	0	0
>50	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>

**RATE OF NEW HIRINGS 2017\***

	MEN	WOMEN
< 30	14.6%	20.7%
31-40	9.5%	9.5%
41-50	4.0%	4.7%
> 50	1.4%	4.5%
<b>TOTAL</b>	<b>4.6%</b>	<b>7.8%</b>

**RATE OF TERMINATIONS 2017\***

	MEN	WOMEN
< 30	7.3%	10.3%
31 - 40	3.9%	1.4%
41 - 50	2.1%	2.4%
>50	10.1%	7.5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.4%</b>	<b>4.3%</b>

\*PERCENTAGE ON THE TOTAL EMPLOYEES BY AGE AND GENDER AS AT 31.12.2017

On December 31 2017, there were 49 active short term employments contracts, 33 involving men and 16 involving women.

## Remuneration

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

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

The variable remuneration is integrated within a collective incentive tools: the "performance bonus", based on a system of objective revenue and productivity/quality indicators diversified depending on the activities performed, and designed to guarantee that all personnel contribute to the achievement of the company's

objectives. The performance bonus is paid to all employees. Since 2017, employees have been given the opportunity of converting part of their "performance bonus" into provisions and services, in addition to existing contractual and corporate welfare contributions, for themselves or for their dependants. A Group corporate welfare package designed to increase employee welfare and that of its family members. The initiatives and the services included concern health and health services, insurance and pensions, support for children's education and assistance, personal and welfare services for the benefit of the employee. The project foresees the introduction of a flexible welfare quota, which the employee can use on individual initiatives - for example the partial reimbursement of incurred expenses or the purchase of goods and services - chosen among the broad offer foreseen for each different sector.

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 course of 2017, the training schemes involved all corporate employment levels. The total training hours dropped compared to the previous year, but nevertheless great importance is assigned to investments in skill improvement and the training of collaborators in order to provide customers with a constantly improving service. As in previous years, the legislative obligations and the constant commitment of the Dolomiti Energia Group in guaranteeing high standards in the performance of

its working activities have led to training on safety and refresher courses for the technical departments, which represent the most significant initiatives in terms of training hours provided.

47% of the training initiatives provided have concerned safety issues and 41% the issue of development and maintenance of competence in specialist technical areas. 96% of employees have attended at least 1 training course during 2017.

TOTAL NUMBER OF EMPLOYEES* 2017		
	MEN	WOMEN
EXECUTIVES	14	2
MANAGERS	42	8
EMPLOYEES	412	233
MANUAL WORKERS	542	6
<b>TOTAL</b>	<b>1,010</b>	<b>249</b>
NUMBER OF TRAINING HOURS* 2017		
	MEN	WOMEN
EXECUTIVES	666	39
MANAGERS	1,532	189
EMPLOYEES	10,248	2,698
MANUAL WORKERS	10,022	13
<b>TOTAL NUMBER OF TRAINING HOURS PROVIDED</b>	<b>22,468</b>	<b>2,939</b>
AVERAGE ANNUAL NUMBER OF TRAINING HOURS PER EMPLOYEE* 2017		
	MEN	WOMEN
EXECUTIVES	48	20
MANAGERS	36	24
EMPLOYEES	25	12
MANUAL WORKERS	18	2

\*THE TRAINING HOURS AND THE NUMBER OF EMPLOYEES INVOLVED, CONCERN THE COMPANIES DOLOMITI ENERGIA HOLDING, SET DISTRIBUZIONE, HYDRO DOLOMITI ENERGIA, DOLOMITI AMBIENTE, NOVARETI, DOLOMITI ENERGIA, DOLOMITI ENERGIA TRADING, DOLOMITI ENERGIA RINNOVABILI. THE DATA SUPPLIED DOES NOT INCLUDE INTERNS, OUTSOURCED EMPLOYEES, AGENTS AND DEPURAZIONE TRENTO CENTRALE EMPLOYEES (FOR WHICH THE PARENT COMPANY DOES NOT HANDLE TRAINING) AND NO DATA RELATIVE TO THE NESCO COMPANY WAS TAKEN INTO CONSIDERATION SEEING AS PERSONNEL MANAGEMENT WAS ACQUIRED AFTER 31/12/2017 AND DOLOMITI GNL SEEING AS IT IS DEVOID OF EMPLOYEES.

The Dolomiti Energia Group even during 2017 continued its long standing commitment towards the local schools to welcome interns. More specifically **67 internships** and apprenticeships were organised which saw the involvement of students from Vocational courses, secondary schools and universities. The training programmes

shared by the companies and the institutions have concerned training and orientation, curricular work experience and high end training programmes. The average duration of internships has been approximately one and a half months. On December 31 2017, there were 4 active employments "in somministrazione".

## Attention paid to employee health and safety

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

The Group has a centralised Quality, Safety and Environmental department within the Holding company that supports the Employers of the individual companies to standardise procedures and introduce best practices, and for the assessment and management of risks. The department personnel covers the roles of RSPP/ASPP and carries out internal audits.

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

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

The policies and strategies are reviewed on an annual basis by the Management and during the course of 2017 a policy review was undertaken by the Hydro Dolomiti Energia company.

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

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 movement accidents for workers involved in waste management;
- due to fire and exposure to **ATEX** (Explosive Atmospheres) for workers employed by the natural gas distribution company;
- due to exposure to chemical and biological agents, drowning and falls from heights for workers employed by companies operating the sewage network management and the purification systems;
- of an electrical nature, due to fire, exposure to **ATEX** and heat stress conditions for workers employed in the co-generation sector;
- due to exposure to chemical and biological agents, fire and exposure to **ATEX** conditions for Laboratory workers;
- of an ergonomic nature and due to visual stress for office workers subjected to extended use of equipment provided with video terminals.

The Group pays great attention to the issue of health and safety at work, being fully aware of the great social importance attached to them and its responsibility to guarantee and promote in a proactive fashion the protection of the physical and psychic integrity of its collaborators by working to develop a health and appropriate workplace and adopting all the best organisational and procedural techniques in order to constantly improve the performance of Occupational Health and Safety management.

The commitment to spreading a health and safety culture includes the strict compliance with legal requirements and the continuous improvement, through constant updating, of risk assessments, the compliance of all machinery, systems, equipment, protective devices for both the individual and the workplace, information, training and drilling of the workers, the adoption of safe procedures and operating practices, the sanitary monitoring of workers, the consultation and participation of workers booth directly and via their representatives to the prevention and

possible management of emergencies. Furthermore, for a few years now, an important safety conduct project termed BBS (Behaviour Based Safety) has been implemented and applied to SET Distribuzione, and, during 2017, also extended to Dolomiti Ambiente and the operative sectors of the Holding.

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

**PERCENTAGE OF WORKERS REPRESENTED BY THE SAFETY COMMITTEES 2017**

PERCENTAGE	MEN	WOMEN	TOTAL
OF WORKERS REPRESENTED BY THE SAFETY COMMITTEES*	98.2%	95.2%	97.6%

\*WE CONSIDER THE WORKER SAFETY REPRESENTATIVES.

The percentage of workers represented by the safety committees is very high. The slight drop in 2017 compared to the previous year is due to the addition of the **Nesco** company to the group for which no Worker Safety Representative has yet been appointed, given the recent acquisition. The total coverage could be achieved if Worker Safety Representatives were also appointed by for the Dolomiti Energia Rinnovabili, Dolomiti Energia Trading and Nesco companies (a total of 30 employees) who currently are devoid of such a figure, because the workers did not identify their representatives.

## Injury prevention figures

The scope of the analysis includes the following companies: Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Depurazione Trentino Centrale, Dolomiti Energia Rinnovabili, SET 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 2017.

NUMBER OF ACCIDENTS 2017			
	MEN	WOMEN	TOTAL
<b>ACCIDENTS</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>58</b>
AT WORK	48	3	51
TRENTO	No.	43	0
ROVERETO	No.	5	2
OTHER LOCATIONS (VERONA + VIMERCATE)	No.	0	1
<b>COMMUTING INJURIES</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
TRENTO	No.	2	2
ROVERETO	No.	2	1
OTHER LOCATIONS (VERONA + VIMERCATE)	No.	0	0
<b>ABSENCES DUE TO ACCIDENTS</b>	<b>922</b>	<b>134</b>	<b>1,056</b>
AT WORK	Days	774	21
COMMUTING INJURIES	Days	148	113
<b>TOTAL NUMBER OF WORKED HOURS (ESTIMATE)</b>			<b>2,082,384</b>
TRENTO	HOURS		<b>1,598,650</b>
ROVERETO	HOURS		<b>422,206</b>
OTHER LOCATIONS (VERONA + VIMERCATE)	HOURS		<b>61,528</b>
SEVERITY INDICATOR*			<b>0.51</b>
FREQUENCY INDEX*			<b>27.85</b>

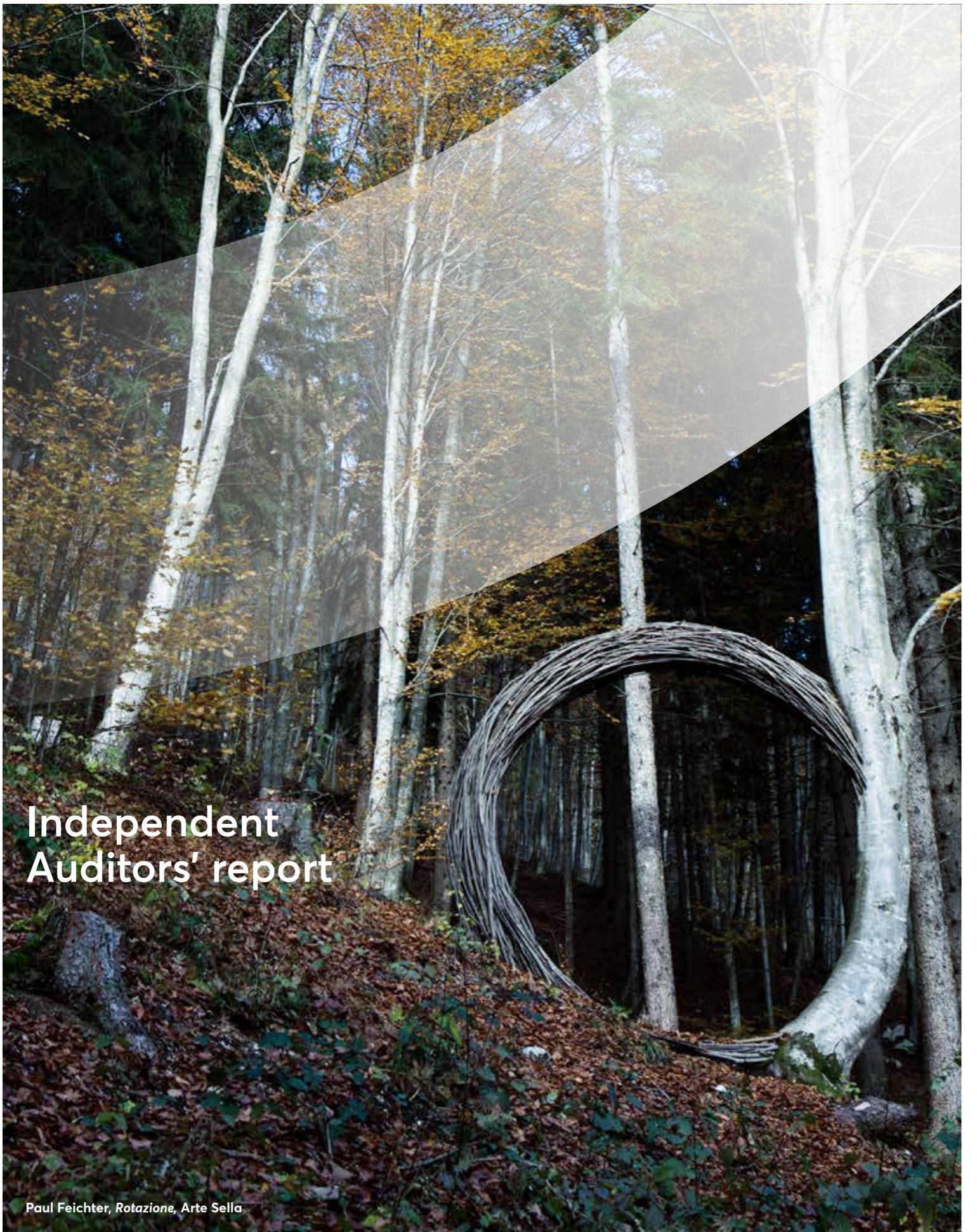
\*CALCULATED ACCORDING TO THE UNI 7249:2007 STANDARD

Compared to the previous three-year period there has been a considerable improvement of the severity indicator measures as the total number of days lost through accidents compared to the number of hours

worked multiplied by 1.000. There has instead been a drop in the accident frequency index measured as the number of incidents reported compared to the hours worked multiplied by 1.000.000.



Rainer Gross, *Il quadrato*, Arte Sella



## Independent Auditors' report

Paul Feichter, Rotazione, Arte Sella



KPMG S.p.A.  
Revisione e organizzazione contabile  
Via Leone Pancaldo, 70  
37138 VERONA VR  
Telefono +39 045 8115111  
Email [it-fmaudititaly@kpmg.it](mailto:it-fmaudititaly@kpmg.it)  
PEC [kpmgspa@pec.kpmg.it](mailto: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 Consob Regulation no. 20267

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 no. 20267, we have been engaged to perform a limited assurance engagement on the 2017 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 28 March 2018 (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").

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 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.

Società per azioni  
Capitale sociale  
Euro 10.150.950,00 i.v.  
Registro Imprese Milano e  
Codice Fiscale N. 00709600159  
R.E.A. Milano N. 512867  
Partita IVA 00709600159  
VAT number IT00709600159  
Sede legale: Via Vitor Pisani, 25  
20124 Milano MI ITALIA  
Treviso Verona Verona  
Ancona Aosta Bari Bergamo  
Bologna Bolzano Brescia  
Calabria Como Firenze Genova  
Lecce Milano Napoli Novara  
Padova Palermo Parma Perugia  
Pescara Roma Torino Treviso

#### **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;
  - 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:

- 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.

#### **Conclusions**

Based on the procedures performed, nothing has come to our attention that causes us to believe that the 2017 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.

#### **Other matters**

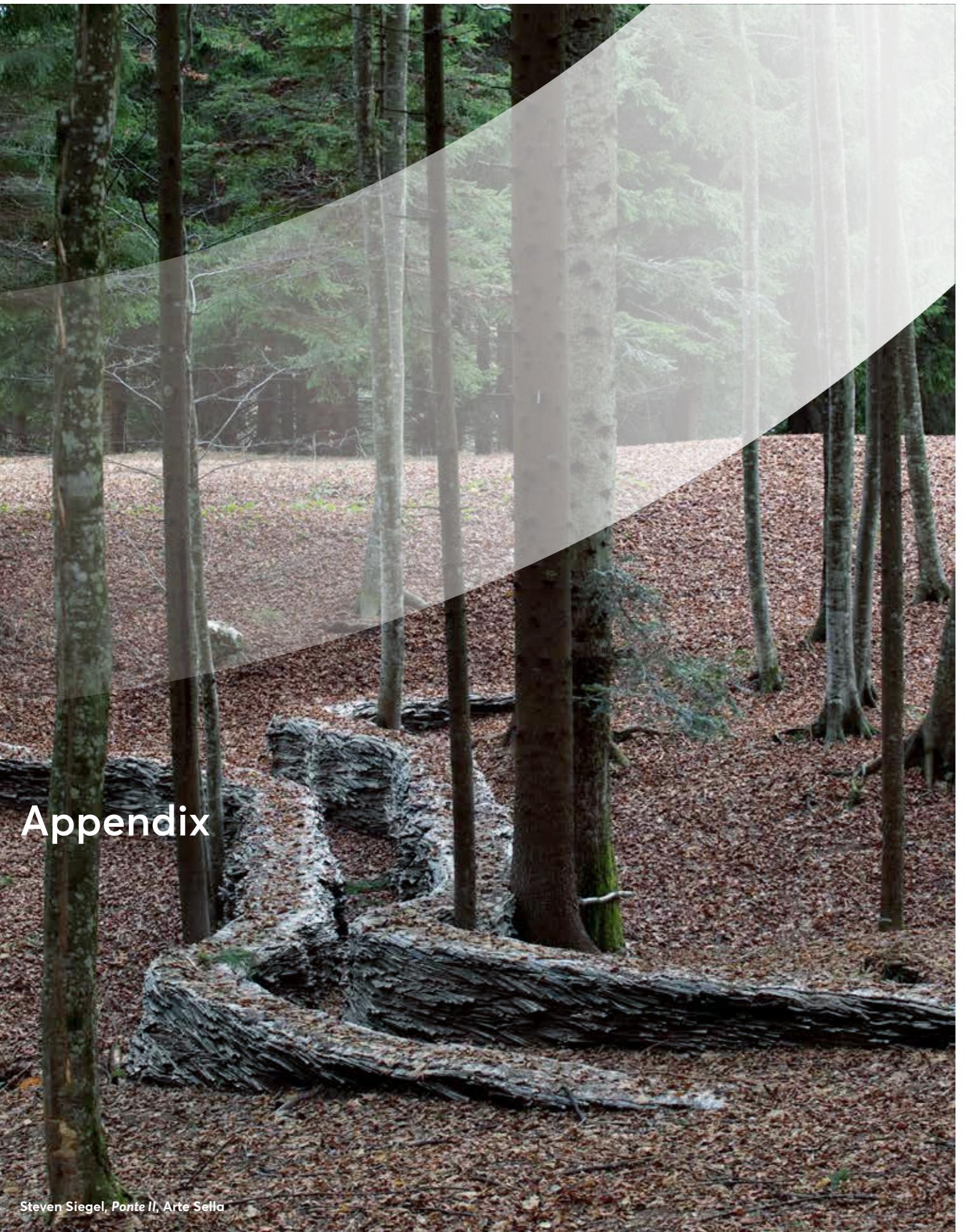
The 2016 comparative figures presented in the Report have not been reviewed.

Verona, 11 April 2018

KPMG S.p.A.

(signed on the original)

Massimo Rossignoli  
Director of Audit



## Appendix

Steven Siegel, Ponte II, Arte Sella

# Methodological note and guide to interpretation

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

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

The identification and reporting of the contents of the Disclosure has 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 reporting period for the data and the information refers to the year 2017 and as foreseen by the Decree, at the time of first application of the regulation only a summary and qualitative comparison compared to previous years has been provided.

For each issue the Disclosure provides a representation of the sustainability indicators that are useful to assure the comprehension of the activities carried out by the Group, the trend of its results and their impact with regard to environmental and social issues, concerning to personnel, the respect of human rights and fight against corruption.

The contents presented in the Disclosure have been identified as relevant, both for the Group and the stakeholders, by means of a materiality analysis: based on the issues that have arisen as material the GRI Standard aspects have been selected along with their relative disclosures (see paragraph "Materiality analysis").

All the data refer to the Companies included within

the consolidation perimeter used for the Consolidated Financial Statements as at 31 December 2017, except where specified otherwise. In detail the reporting perimeter covers: the Dolomiti Energia Holding Parent Company, Novareti, Dolomiti Energia Rinnovabili, SET Distribuzione, Depurazione Trentino Centrale, Hydro Dolomiti Energia, Hydro Investments Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Nesco and Dolomiti GNL.

It should be noted that the Dolomiti GNL company has no employees and the NESCO company was acquired during 2017, therefore many indicators will be reported starting from 2018 unless otherwise indicated. Hydro Investments Dolomiti Energia Srl was, on the other hand, excluded, but included in the accounting consolidation area since it is unnecessary in order to understand the Group's business activities, its performance, its results and the impact its activities made on the non-financial issues

The data collection process was managed by the Communication Department using forms sent to the personnel responsible for data at the various company departments that fall within the reference perimeter. Their subsequent verification was managed by the Management Control department.

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

The Disclosure was approved by the Board of Directors on 28 March 2017 along with the draft Separate financial statements and the Consolidated financial statements.

The Disclosure was drafted in compliance with Italian Legislative Decree no. 254/2016 and constitutes a separate document from the Report on Operations, but is an integral part of the documentation relative to the 2017 Financial Statements.

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

# GRI Content Index

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

## GRI Content Index

DISCLOSURE	INDICATOR DESCRIPTION	PAGE NUMBER/NOTES	OMISSIONS
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016</b>			
<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>			
102-1	Organisation name	Inside back cover	
102-2	Activity, main trademarks, products and/or services	10; 34-43; 46-47	
102-3	Main offices	Inside back cover	
102-4	Countries where the Group operates	34-35; 37-38; 40-41; 43	
102-5	Ownership structure and legal status	12	
102-6	Markets served	34-35; 37-38; 40-41; 43	
102-7	Size of the organisation	6-7	
102-8	Number of employees by type of contract, region and gender	74-76; 78	
102-9	Description of the supply chain	52-55	
102-10	Significant changes during the reporting period	No significant changes have taken place, regarding the size of the Group, its structure, ownership or supply chain	
102-11	Method of application of the principle or prudential approach	20-21	
102-12	Adoption of external codes and principles in an economic, social and environmental context	5; 47-48; 60; 66; 73	
102-13	Membership of associations and national or international support organisations	55-56	
EU-1	Installed capacity	35-36	
EU-2	Net energy produced	34-36	
EU-3	Number of customers, divided by type	10; 34-40	
EU-4	Length of the transmission and distribution networks	37-40	
<b>STRATEGY</b>			
102-14	Chairman Statement	4-5	

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

DISCLOSURE	INDICATOR DESCRIPTION	PAGE NUMBER/NOTES	OMISSIONS
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016</b>			
<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>			
102-16	Internal company values, principles, standards and codes of conduct	13-14;21-22	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Corporate governance structure	18-19;24	
102-23	Indicate whether the Chairman also performs an executive role	19	
102-36	Description of the remuneration calculation process	76	
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>			
102-40	List of Stakeholders engaged	25	
102-41	Percentage of employees covered by collective bargaining agreements	76	
102-42	Process of identification and selection of Stakeholders to be involved	25-26	
102-43	Approach to stakeholder involvement	26-28	
102-44	Key aspects and critical elements that have arisen from Stakeholder engagement and relative actions	26-28	
<b>REPORTING PRACTICE</b>			
102-45	List of companies included in the consolidated financial statements and indication of the companies not included in the report	87	
102-46	Process of content definition	29-30, 87	
102-47	Material aspects identified	29-30	
102-48	Explanation of the effects of changes to the information included in the previous statements and reason for said changes	This is the first Consolidated Non-financial Disclosure.	
102-49	Significant changes compared to the previous statement	This is the first Consolidated Non-financial Disclosure.	
102-50	Reporting period	87	
102-51	Date of publication of the most recent financial statements	This is the first Consolidated Non-financial Disclosure.	
102-52	Reporting period	87	
102-53	Contacts and useful addresses to request information on the financial statements	Inside cover	
102-54 / 102-55	GRI content index and selection of the "in accordance" option	87; 88-93	
102-56	External certification	83-85	

## Economic performance: topic specific standards

DISCLOSURE	INDICATOR DESCRIPTION	PAGE NUMBER/NOTES	OMISSIONS
<b>GRI 201: ECONOMIC PERFORMANCE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	15	
201-1	Direct economic value generated and distributed	15	
<b>GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	15; 56	
203-1	Development and impact of investments in infrastructure and services provided mainly for "public utilities"	15; 56	
<b>GRI 204: PROCUREMENT PRACTICES 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	54-55	
204-1	Percentage of cost concentrated on local suppliers relative to the most significant operating sites	54-55	
<b>GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	21-23	
205-3	Corruption accidents and actions undertaken	During the reporting period, no instances of corruption were reported.	
<b>SECTOR SPECIFIC ASPECT: SYSTEM EFFICIENCY</b>			
GRI 103	Management approach 2016	48-49	
EU-12	Transmission and distribution loss as a percentage of total energy	48	

## Performance ambientale: topic specific standards

DISCLOSURE	INDICATOR DESCRIPTION	PAGE NUMBER/NOTES	OMISSIONS
<b>GRI 302: ENERGY 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	61-62	
302-1	Energy consumption within the organisation	61-62	
302-3	Energy Intensity	62	
302-4	Energy consumption reduction	62	
<b>GRI 303: WATER 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	67-68	
303-1	Total water abstraction by procurement source	67	
303-2	Water sources significantly affected by water abstraction	39; 67	
303-3	Percentage and total volume of recycled and reused water	66-68	

DISCLOSURE	INDICATOR DESCRIPTION	PAGE NUMBER/NOTES	OMISSIONS
<b>GRI 304: BIODIVERSITY 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	60; 66	
304-2	Description of the significant impacts of the activities, products and services on biodiversity within the protected area or areas with a high degree of biodiversity even if outside the protected areas	66	
<b>GRI 305: EMISSIONS 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	63-64	
305-1	Direct emission of greenhouse gases (Scope 1)	63	
305-2	Emission of greenhouse gases generated by energy consumption (Scope 2)	63	
305-4	Greenhouse gas (GHG) emission intensity	64	
305-5	Reduction of greenhouse gas emissions	46-47; 64	
305-6	Emissions of substances that damage the ozone layer by weight (ODS)	63-64	
305-7	NOx, SOx and other significant emissions	64	
<b>GRI 306: EFFLUENTS AND WASTE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	40-42; 65	
306-1	Total water discharge by quality and destination	66	
306-2	Waste produced by type and disposal method	65	
<b>GRI 307: ENVIRONMENTAL COMPLIANCE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	60	
307-1	Cash value of significant fines and total number of non-cash fines for failure to comply with environmental laws and regulations	60	
<b>GRI 308: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	54-55	
308-1	Percentage of suppliers that have been assessed according to environmental criteria	54	

## Social performance: topic specific standards

DISCLOSURE	INDICATOR DESCRIPTION	PAGE NUMBER/NOTES	OMISSIONS
<b>GRI 401: EMPLOYMENT 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	72-73; 76	
401-1	Total number and personnel hiring and turnover rate	75	
401-2	Benefits provided to full time employees that are not supplied to part-time employees, by main activities	76	
<b>GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	78-80	
403-1	Percentage of total workers represented by formal company-worker committees on health and safety that enable monitoring and information of health and safety at work programmes.	79	
403-2	Type of accidents, accident rate, professional illnesses, days of work lost and truancy and number of deadly accidents connected to the work subdivided by region and gender	78-80	
403-3	Worker with a high degree or a high risk of professional illness		There are no workers with a high degree or a high risk of professional illness
<b>GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	77-78	
404-1	Average annual hours of training per employee, by gender and category	77	
<b>GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	73	
405-1	Composition of the governing bodies and subdivision of employees by category in relation to gender, age, membership of protected categories and other diversity indicators	19; 74-76	
<b>SECTOR SPECIFIC ASPECT: ACCESS</b>			
GRI 103	Management approach 2016	48-49	
EU-26	Percentage of population not served in the electrical energy distribution area		Based on the current concession and the current ARERA regulations, the distributor is required to connect all users who may request it to its network, following payment of quote established based on ARERA regulations. All city centres pertaining to the managed territory are hooked up to the grid.
EU-28	Service interruption frequency index	49	
EU-29	Service interruption average duration index	49	

DISCLOSURE	INDICATOR DESCRIPTION	PAGE NUMBER/NOTES	OMISSIONS
<b>GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	44-45; 47	
417-2	Number of total cases of non-compliance with regulations or voluntary codes concerning the information and the labelling of products/services	47	
<b>GRI 419: SOCIOECONOMIC COMPLIANCE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	21-22	
419-1	Monetary value of the main sanctions for non-compliance with laws and regulations		No significant fines have been imposed on the Group during the reporting period nor have any non-cash sanctions been imposed for failure to comply with laws and regulations.

# Prospectus of connection of material topics, the scopes of Italian Legislative Decree no. 254/2016 and the GRI Standards

MATERIAL TOPICS IDENTIFIED				
MATERIAL TOPICS IDENTIFIED	GRI ASPECTS CONNECTED TO MATERIAL TOPICS	CONTEXTS OF ITALIAN LEGISLATIVE DECREE NO. 254/2016	IMPACT PERIMETER	
			IMPACTS INTERNAL TO THE GROUP	IMPACTS EXTERNAL TO THE GROUP
ETHICS AND INTEGRITY IN MANAGING THE BUSINESS	General Disclosure (GRI 102-12, 102-16) Environmental Compliance (GRI 307) Socio Economic Compliance (GRI 419)	Company Environment Personnel Human Rights Anti-Corruption Supply chain	All Group companies reported	Customers Collectivity Institutions Competitors Environment Investors Human resources Suppliers Shareholders Media
COMPANY WELFARE AND OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY	Occupational Health and Safety (GRI 403)	Personnel Human Rights Supply chain	All Group companies reported	Human resources
MANAGEMENT OF EMERGENCIES AND BUSINESS CONTINUITY	-	Company Environment Personnel	All Group companies reported	Environment Collectivity
EFFICIENT AND SUSTAINABLE USE OF WATER	Water (GRI 303) Effluents and Waste (GRI 306)	Environment	All Group companies reported	Environment Collectivity
FIGHT AGAINST CORRUPTION	Anti-Corruption (GRI 205)	Anti-Corruption	All Group companies reported	Collectivity Suppliers Competitors Investors Institutions
ACCESSIBILITY, EFFICIENCY AND RELIABILITY OF THE SERVICE	System Efficiency (G4-EU12) Access (G4-EU26, G4-EU28, G4-EU29)	Society	All Group companies reported	Customers Collectivity
INNOVATION, QUALITY, SAFETY OF THE SERVICE AND LISTENING TO AND SATISFYING THE CUSTOMER	General Disclosure (GRI 102-43)	Society	All Group companies reported	Customers Collectivity
REDUCTION OF ENERGY CONSUMPTION AND GREENHOUSE GAS EMISSIONS	Energy (GRI 302) Emissions (GRI 305)	Environment	All Group companies reported	Collectivity Customers Environment
MITIGATION OF EXPOSURE TO RISKS AND DEVELOPMENT OF BUSINESS OPPORTUNITIES*	-	Personnel Human Rights Supply chain Environment Anti-Corruption Society	All Group companies reported	Collectivity Customers Environment Investors Human resources Suppliers Shareholders

MATERIAL TOPICS IDENTIFIED	GRI ASPECTS CONNECTED TO MATERIAL TOPICS	CONTEXTS OF ITALIAN LEGISLATIVE DECREE NO. 254/2016	IMPACT PERIMETER	
			IMPACTS INTERNAL TO THE GROUP	IMPACTS EXTERNAL TO THE GROUP
TECHNOLOGICAL INNOVATION, ENERGY EFFICIENCY, RENEWABLE ENERGIES AND DISTRICT HEATING	Energy (GRI 302) Emissions (GRI 305)	Environment Company	All Group companies reported	Collectivity Customers Environment Investors
REDUCTION OF WASTE AND ADOPTION OF RESPONSIBLE DISPOSAL METHODS	Effluents and Waste (GRI 306)	Environment	All Group companies reported	Collectivity Customers Environment
OPERATIONS DEEP-ROOTED THROUGHOUT THE TERRITORY	Economic Performance (GRI 201)	Society	All Group companies reported	Customers Collectivity
RELATIONS WITH THE COMMUNITY AND LOCAL INSTITUTIONS	General Disclosure (GRI 102-13) Economic Performance (GRI 201) Indirect Economic Impacts (GRI 203)	Society	All Group companies reported	All Stakeholders
WELLBEING, CONCILIATION BETWEEN LIFESTYLE AND WORK AND PROTECTION OF EMPLOYMENT	Employment (GRI 401)	Personnel Human Rights	All Group companies reported	Human resources
QUALITY AND COSTS OF THE WASTE COLLECTION SERVICE AND URBAN EMBELLISHMENT	-	Environment Society	Dolomiti Ambiente	Customers Collectivity
SUPPORT TO THE COMMUNITY AND TO THE TERTIARY SECTOR	Economic Performance (GRI 201) Indirect Economic Impacts (GRI 203)	Society	All Group companies reported	Collectivity Institutions
SELECTION, MANAGEMENT AND CONTROL OF THE 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 reported	Suppliers Collectivity
PROMOTION OF THE SUSTAINABILITY CRITERIA IN GOVERNANCE AND IN RELATIONS WITH THE FINANCIAL COMMUNITY	Diversity and Equal Opportunities (GRI 405)	Personnel Human Rights Supply chain Environment Anti-Corruption Society	All Group companies reported	Collectivity Investors Shareholders
TRANSPARENT, CLEAR AND HONEST COMMUNICATION AND MARKETING PRACTICES	Marketing and Labeling (GRI 417)	Society	All Group companies reported	Customers Collectivity Media
PERSONNEL TRAINING AND DEVELOPMENT	Training and Education (GRI 404)	Personnel	All Group companies reported	Human resources Customers
RAISING AWARENESS ON SUSTAINABLE USE OF RESOURCES	-	Environment	All Group companies reported	Collectivity Environment
BIODIVERSITY AND PROTECTION OF NATURAL ASSETS	Water (GRI 303) Biodiversity (GRI 304) Effluents and Waste (GRI 306)	Environment	All Group companies reported	Collectivity Environment

(\*) With regard to the topic in question (not directly connected to a Topic-Specific GRI Standard), the Dolomiti Energia Group specifies the management approach adopted and relevant indicators in the document.

Editorial coordination

**Communication Dolomiti Energia Holding**

We thank all the colleagues who have worked on this document

We thank Arte Sella for the images by Giacomo Bianchi

**Dolomiti Energia Holding SpA**

Via Manzoni 24

38068 Rovereto (TN)

[www.gruppodolomitiennergia.it](http://www.gruppodolomitiennergia.it)

The document is also available on the website [www.gruppodolomitiennergia.it](http://www.gruppodolomitiennergia.it)



 **Gruppo**  
**Dolomiti**  
**energia**

[www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)