



# 2021



Gruppo  
**Dolomiti**  
energia

## DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 2016





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

In copertina: Cascata al Lago di Careser, Val di Pejo  
Archivio Gruppo Dolomiti Energia, Foto di Tommaso Prugnola

# **DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2021**

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 2016



# Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
<b>IL GRUPPO DOLOMITI ENERGIA</b>	<b>8</b>
Profilo societario e principali attività	9
Mission e Valori	12
Creazione di valore economico	14
L'informativa ai sensi del regolamento (EU) 2020/852 sulla tassonomia	16
<b>UNA GOVERNANCE RESPONSABILE</b>	<b>22</b>
Il Modello di Governance	23
La gestione dei rischi aziendali	26
Regole e strumenti per l'integrità	31
Lotta alla corruzione attiva e passiva	32
La sostenibilità per il Gruppo Dolomiti Energia	34
Gli Stakeholder	35
Analisi delle priorità	39
Gli obiettivi di sostenibilità 2021-2022	42
<b>PRODOTTI E SERVIZI SOSTENIBILI</b>	<b>44</b>
I prodotti e servizi offerti	45
Rapporti con i clienti: trasparenti, chiari e corretti	59
Promuovere le energie rinnovabili e l'efficienza energetica	62
Servizi accessibili, efficienti e affidabili	67
Sensibilizzare all'uso sostenibile delle risorse	69
<b>I FORNITORI E LE COMUNITÀ</b>	<b>70</b>
La catena di fornitura	71
Relazioni responsabili con le Comunità	75
Ricerca e innovazione	79
<b>LA TUTELA DELL'AMBIENTE</b>	<b>82</b>
Gestione degli impatti ambientali	84
Consumi energetici	85
Emissioni in atmosfera	90
Gestione dei rifiuti	94
Salvaguardia delle risorse naturali e della biodiversità	100
<b>LE PERSONE</b>	<b>106</b>
Impegno verso i dipendenti	107
Sviluppo delle competenze e formazione	116
Attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro	117
<b>APPENDICE</b>	<b>124</b>
Nota metodologica e guida alla lettura	125
GRI Content Index	127
Prospetto di raccordo tra i temi materiali, gli ambiti del Decreto Legislativo 254/2016 e i GRI Standards	133
Allegati	135
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	<b>142</b>

# Lettera agli Stakeholder

Cari Stakeholder,

la quinta Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Dolomiti Energia è l'occasione per condividere le attività condotte e i risultati raggiunti nell'ultimo anno, ponendo al centro della strategia la sostenibilità ambientale, economica e sociale attraverso un modello di sviluppo volto a generare un impatto positivo sulle comunità. Per il Gruppo Dolomiti Energia la consapevolezza del ruolo delle proprie attività sulla qualità della vita delle comunità e dei territori in cui opera, si traduce in una cultura aziendale basata sulla trasparenza, sullo spirito di servizio, sulla centralità delle persone, sul rispetto dell'ambiente, sul miglioramento costante della vita quotidiana dei cittadini e dei clienti: una gestione che punta a generare servizi competitivi, valore condiviso con le comunità.

Anche in un anno complesso come il 2021 è proseguito l'impegno per favorire percorsi e progetti, con l'obiettivo di potenziare ulteriormente la competitività del Gruppo sul mercato e di rispondere alle sfide future per una crescita responsabile dei business. Un percorso che nel 2021 ha registrato importanti iniziative di digitalizzazione di processi, servizi e prodotti in ambito di smart grid, mobilità sostenibile, smart working, connettività. Nel corso dell'anno è proseguita l'implementazione di soluzioni per l'evoluzione e la digitalizzazione dei processi aziendali nell'ambito dell'esercizio e della gestione avanzata delle reti intelligenti e di industria 4.0 e la prosecuzione di una partnership con Microsoft finalizzata alla trasformazione digitale del settore Energy & Utilities. In linea con il core business del Gruppo e per contribuire concretamente all'attuazione degli obiettivi nazionali di digitalizzazione previsti dal Piano di ripresa e resilienza (Pnrr), il Gruppo ha acquisito il 25% del capitale sociale di Tecnodata Trentina, avviando una partnership per lo sviluppo congiunto di servizi di connettività in banda ultra larga. Ciò renderà più accessibile un servizio come la connessione internet ormai essenziale per la vita quotidiana di cittadini e imprese, anche nelle aree della provincia di Trento più lontane e a bassa densità abitativa.

Alla digitalizzazione si aggiunge l'impegno per l'economia circolare con la messa a regime, dopo una fase di sperimentazione, di un impianto capace di estrarre biometano dai rifiuti organici, carburante che andrà poi ad alimentare, una volta immesso nella rete di distribuzione nazionale, gli autobus urbani al servizio degli stessi cittadini che hanno prodotto i rifiuti.

Proseguono la realizzazione di interventi di risparmio energetico presso clienti e partner, le attività di efficientamento energetico delle reti di illuminazione pubblica di alcuni Comuni, l'offerta ai clienti business

Massimo De Alessandri  
Presidente Gruppo Dolomiti Energia



e retail di forniture di energia esclusivamente da fonte rinnovabile, la cogenerazione o la produzione di energia dalla frazione organica. L'impegno per l'economia circolare si è consolidato anche grazie al mantenimento di eccellenti livelli di raccolta differenziata nei territori serviti e arricchito con l'attivazione per l'area approvvigionamenti di una serie di azioni preliminari per l'introduzione delle pratiche di economia circolare nel procurement e nei servizi di ristorazione interna.

In tema di acqua pulita e consumo responsabile sono state promosse alcune iniziative dedicate al mondo della scuola; progetti finalizzati alla miglior differenziazione dei rifiuti e al riutilizzo delle risorse: il percorso didattico "Raffaello il lombrichello", per esempio, ha coinvolto le scuole primarie di Rovereto sul tema della raccolta differenziata e la donazione di borracce ai ragazzi della città, che frequentano le scuole primarie e secondarie di primo grado, ha permesso di sensibilizzare il consumo sostenibile di acqua di rubinetto. Anche per il 2021 si è confermato l'importante contributo del Gruppo nel supportare la strategia nazionale e provinciale per la decarbonizzazione, la transizione energetica e la lotta al cambiamento climatico. L'impegno per la diminuzione delle emissioni climalteranti ha registrato nel 2021 l'acquisizione del 33% del capitale sociale di EPQ azienda attiva nell'ambito flessibilità e dell'energy management, oltre alla costituzione di Dolomiti Transition Assets società dedicata agli investimenti in impianti da fonti rinnovabili, comunità energetiche e accumuli. Nel 2021 si è poi concretizzata una nuova partnership finalizzata allo sviluppo della filiera legata all'idrogeno green in Provincia di Trento.

Le iniziative nell'ambito dell'uso efficiente delle risorse e della protezione del clima hanno promosso soluzioni dedicate ai clienti, per il risparmio energetico e per analizzare e ridurre i consumi, ma anche offerte energia con inclusi servizi di efficientamento energetico degli immobili, a cui si è aggiunta nel corso dell'anno la scelta di offrire ai clienti sul mercato libero solo gas il cui impatto ambientale sia neutro grazie alla compensazione della CO<sub>2</sub> emessa dal suo uso.

In linea con i piani per la mobilità elettrica locali e nazionali e gli obiettivi comunitari di riduzione delle emissioni di anidride carbonica generate da veicoli, è proseguito, attraverso la partecipazione in Neogy, lo sviluppo capillare dell'attuale infrastruttura regionale di colonnine di ricarica che ha visto nell'anno 107 nuove installazioni, alimentate con energia 100% rinnovabile. Per garantire la continuità e la qualità delle prestazioni a servizio dei cittadini, sono proseguiti gli interventi per la sicurezza e la resilienza delle reti, in

particolare di distribuzione elettrica e sulle reti fognarie, oggi sempre più soggette ai rischi legati a eventi climatici estremi.

Per generare un impatto positivo sulle comunità, e offrire alle famiglie strumenti innovativi capaci di integrare le esigenze energetiche dei singoli con la necessità collettiva di maggior sostenibilità sociale e ambientale, sono state consolidate partnership come Etika e Sinergika, che propongono opportunità concrete e accessibili per risparmiare, utilizzare energia 100% pulita e contribuire ogni giorno a iniziative di tutela dell'ambiente e delle generazioni future o progetti sociali e solidali. In linea con quanto previsto dal Piano Industriale, nel quale sono delineate le linee guida per il futuro del Gruppo, è prevista un'evoluzione coerente con gli obiettivi di sostenibilità proposti dall'Agenda ONU, in particolare nel campo della produzione da fonti rinnovabili e nello sviluppo di servizi innovativi correlati ad attività consolidate come l'efficienza energetica, la mobilità elettrica, le smart city. È proseguito lo sviluppo delle reti di distribuzione gas ed energia per rendere accessibili i servizi energetici a un numero sempre maggiore di persone con l'acquisizione delle reti di distribuzione elettrica del Comune di Castello Molina di Fiemme. Nel 2021 per favorire la conciliazione tra i tempi di vita lavorativa e quelli di vita personale, e una più flessibile gestione dei tempi di lavoro dei dipendenti, la società commerciale del Gruppo ha proseguito le iniziative previste dalla certificazione Family Audit. Nel corso dell'ultimo anno il Gruppo si è confrontato con la valutazione di scenari di rischio legati all'emergenza sanitaria e i suoi impatti sulla salute e sicurezza dei lavoratori, sulla continuità aziendale, sulla compliance normativa, sulla cyber security e sui rischi legati agli impatti sui business e sui mercati energetici dovuti agli aumenti dei prezzi delle commodity energetiche e alla situazione geopolitica Ucraina. In tema di sicurezza sul lavoro, nel 2022 continueranno in Set, Dolomiti Ambiente e nei settori operativi della Holding (Laboratorio e Magazzino) le attività per ridurre frequenza e gravità degli infortuni con progetti volti a implementare modelli di promozione dei comportamenti sicuri basati sul metodo BBS (Behaviour Based Safety). Nel 2022 si continuerà a promuovere e favorire presso l'opinione pubblica un uso più sostenibile delle risorse e una corretta raccolta differenziata. Saranno intensificate le azioni di revisione e ottimizzazione dei processi operativi volte ad incrementare l'efficienza complessiva e a diminuire l'uso di carta, grazie all'attivazione di processi paperless e all'adozione di sistemi informativi per la digitalizzazione delle attività di campo del personale operativo (Work Force Management). Nel 2021 le società di distribuzione, per ottimizzare i servizi offerti ai cittadini, hanno proseguito la sperimentazione nella formazione del personale operativo mediante facilitatori tecnologici quali la realtà virtuale e nell'uso di nuove tecnologie come i droni a supporto dell'attività operativa. Nel corso dell'anno il Gruppo ha continuato a promuovere azioni di mitigazione degli impatti sociali dovuti all'epidemia di Covid 19 come la destinazione di 250 mila euro al fondo solidale "In Fondo Speranza" destinato a supportare persone e famiglie che hanno subito le conseguenze economiche della pandemia e proseguito con le iniziative focalizzate alla sicurezza e salute delle persone che hanno visto interventi di varia natura legati alla tutela della collettività, dei clienti, dei dipendenti. In particolare, per mitigare i maggiori costi dovuti ai rincari dei prodotti energetici ha confermato per i propri clienti la possibilità di richiedere la rateizzazione delle bollette.

Il Gruppo Dolomiti Energia, attento da sempre alla tutela della salute e del benessere dei propri lavoratori,

ha attivato anche nel 2021, come fatto fin dai primi momenti dell'emergenza, il remote working che ha visto nei periodi più critici dell'anno il 30% del personale non operativo lavorare con questa modalità. E' proseguita la distribuzione di dispositivi di protezione e istruzioni ai dipendenti circa i comportamenti e le buone pratiche da mettere in atto per tutelare la propria salute e reso disponibile uno sportello di ascolto psicologico. Inoltre, è stata offerta a tutti i dipendenti la possibilità di fare test rapidi in caso di contatti con positivi in ambito lavorativo.

Infine, l'aiuto alla comunità locale e alle persone più fragili, che Dolomiti Energia sostiene con iniziative dedicate come Etika, ha visto nel 2021 uno stanziamento a favore del fondo attraverso il quale si sono sostenuti progetti di innovazione sociale. Lo scoppio del conflitto in Ucraina ha visto il Gruppo attivare delle iniziative di solidarietà concreta a supporto dell'accoglienza delle persone che fuggono dalla guerra.

La strategia di sostenibilità del Gruppo Dolomiti Energia è diretta a integrare in modo sempre più organico business e responsabilità nei diversi settori di attività: etica, infrastrutture sicure, rispetto per le persone, reti flessibili e intelligenti, semplicità d'uso, efficienza e riutilizzo delle risorse, accessibilità dei servizi, transizione energetica, decarbonizzazione, gestione sostenibile dell'acqua, sicurezza sul lavoro, diritti umani, salvaguardia delle risorse, consumi responsabili. L'impegno e la sfida del 2022 per il Gruppo, in un contesto ancora complicato, sarà affrontare le complessità e continuare a fornire alle persone servizi eccellenti per la vita di ogni giorno, con l'obiettivo di creare valore e sviluppo condiviso di lungo termine e un futuro migliore, per tutti.

Il Presidente  
**Massimo De Alessandri**

# Il Gruppo Dolomiti Energia

**1 milione**  
ton circa di anidride  
carbonica evitate  
grazie alle forniture  
100% green  
(1 milione ton nel 2020)

**97,8%**  
energia prodotta  
da fonti rinnovabili  
(98,3% nel 2020)

**1.418**  
persone  
(1.434 nel 2020)

**63%**  
azionisti pubblici

**3.513 GWh**  
energia prodotta  
(3.991 GWh nel 2020)

**2.181**  
milioni di euro totale  
ricavi e altri proventi  
(1.397 nel 2020)

**83,54%**  
raccolta  
differenziata media  
(Trento Rovereto)  
(82,6% nel 2020)

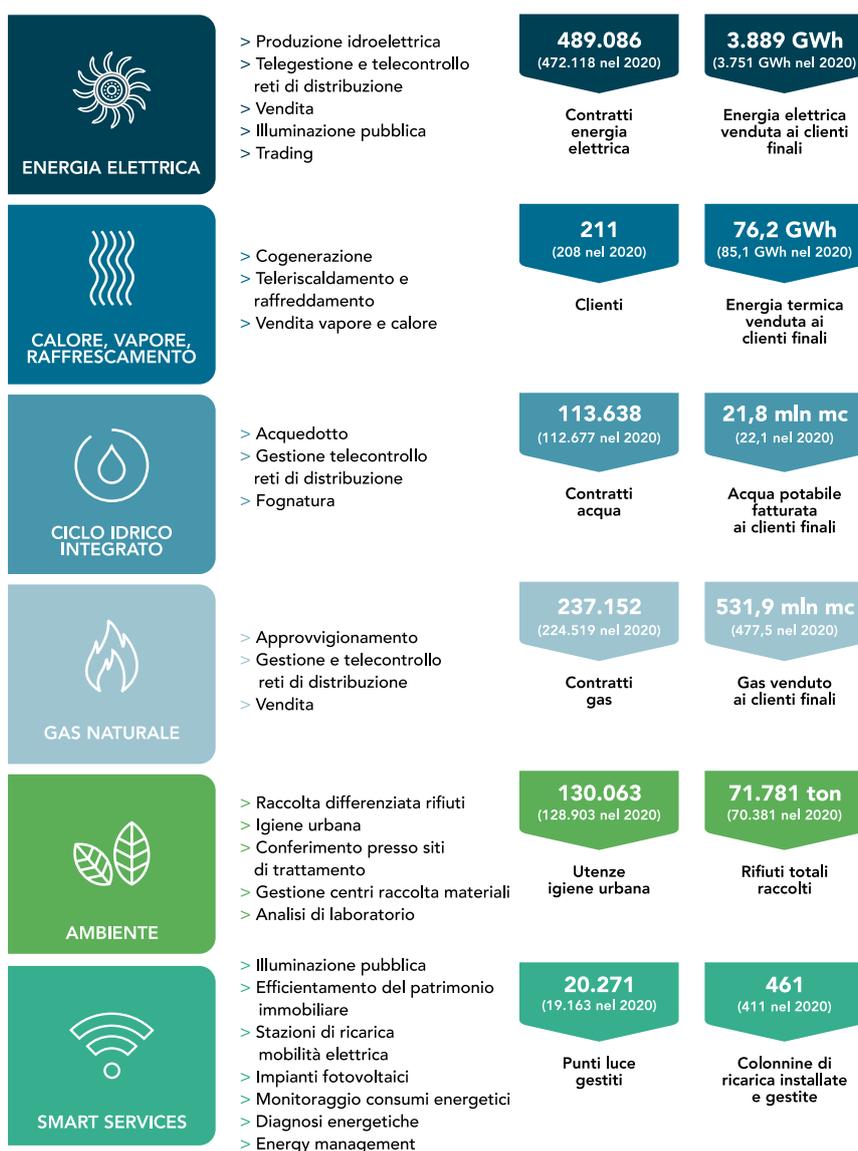
**105,7**  
milioni di euro  
investimenti  
(87,7 mln. di € nel 2020)



# Profilo societario e principali attività

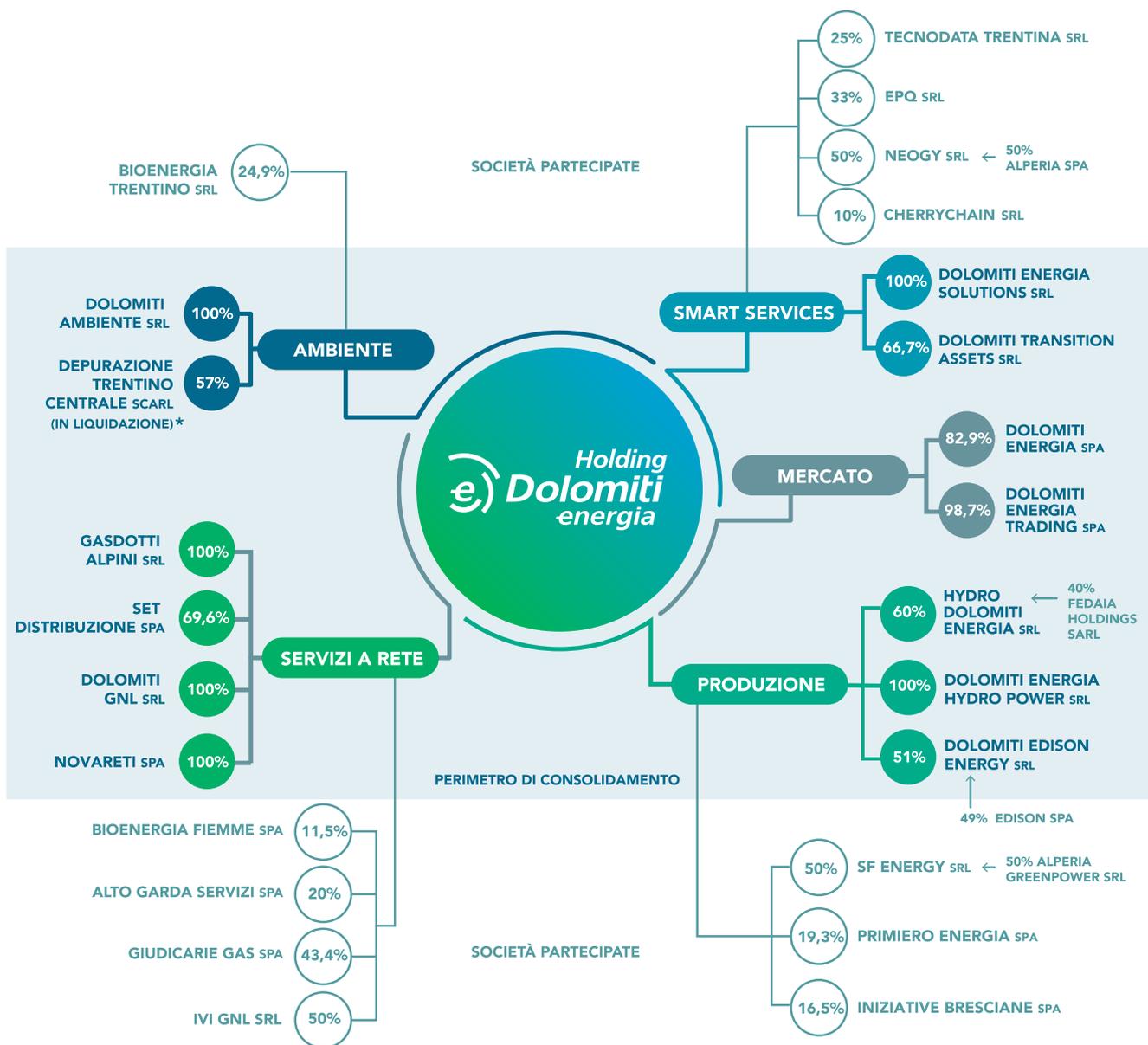
Il Gruppo Dolomiti Energia nasce, con il nome di Trentino Servizi, una ventina di anni fa dalla fusione di SIT e ASM, le società storiche dei servizi pubblici di Trento e Rovereto. Il Gruppo rappresenta oggi una delle principali realtà multiutility d'Italia. Il Gruppo è attivo in tutta la filiera energetica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

## ATTIVITÀ GESTITE



Per maggiori informazioni sui dati quantitativi ed economici si rimanda alla Relazione sulla Gestione 2021 pubblicata sul sito [www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)

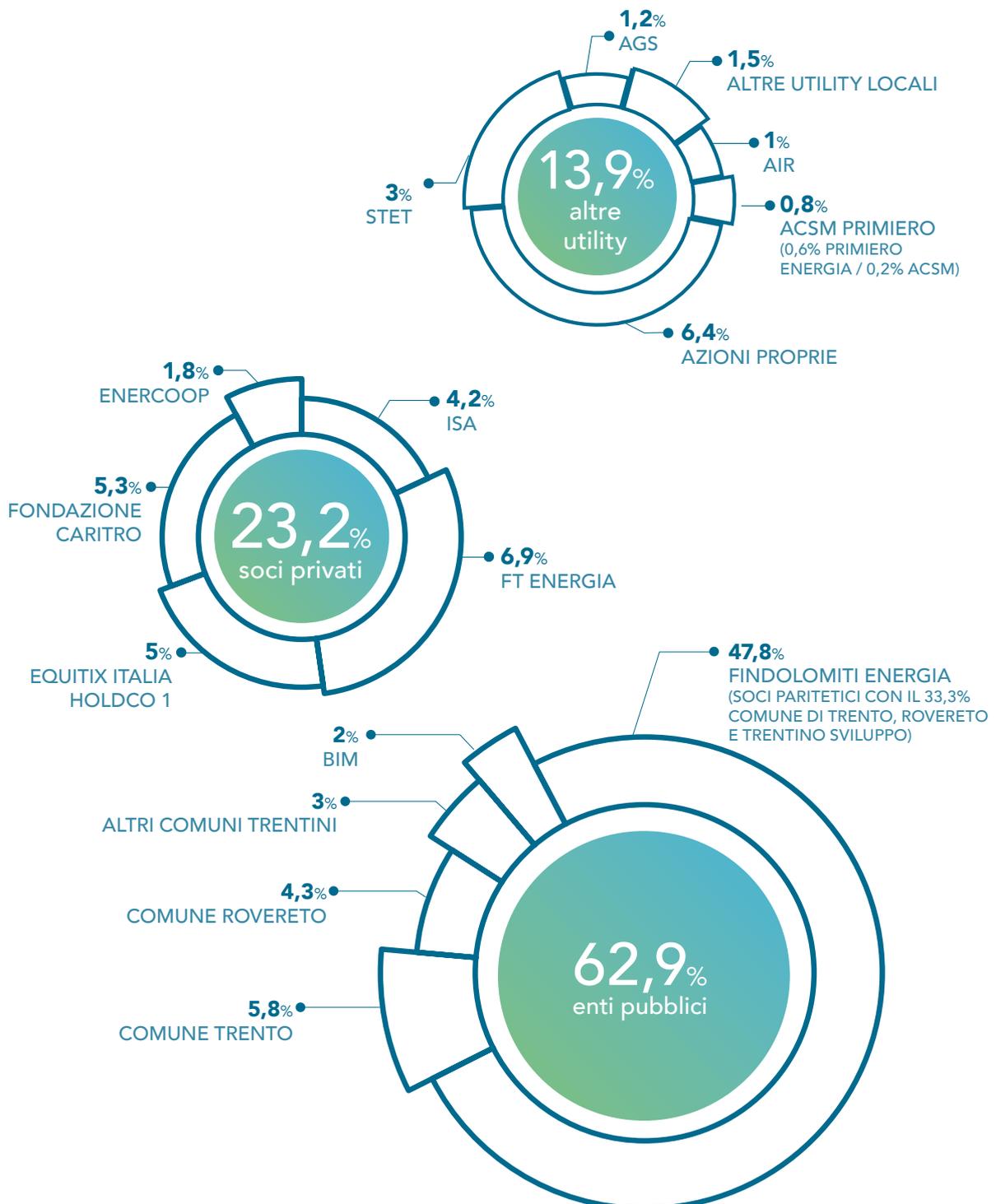
## STRUTTURA SOCIETARIA



\* La società Depurazione Trentino Centrale non è stata inclusa nel perimetro di rendicontazione in quanto non operativa e con impatti non finanziari non materiali.

## ASSETTO PROPRIETARIO

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



## Mission e valori

La storica presenza nel territorio provinciale delle società che hanno dato origine al Gruppo Dolomiti Energia ha consolidato nella clientela un'immagine che evoca sicurezza, ecologia e qualità del servizio. Il Gruppo 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, nel continuo e graduale miglioramento del servizio e delle prestazioni sia ambientali, sia in materia di salute e sicurezza. Questo impegno si concretizza attraverso forti capacità di innovazione tecnologica e attenzione agli aspetti sociale, finalizzate a rispondere con efficienza alle esigenze dei clienti e delle comunità ottimizzando i processi e individuando soluzioni integrate e personalizzate, volte a tutelare l'ambiente e a garantire il miglioramento delle condizioni di salute e di 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 che caratterizza il suo agire è il rispetto delle disposizioni impartite dalle Autorità competenti in conformità alle leggi applicabili. Il Gruppo ha inoltre scelto di rivestire un ruolo attivo nelle questioni legate allo sviluppo sostenibile (sostenibili per natura e per scelta) in quanto aderenti al proprio modo di fare business. Le attività del Gruppo rivestono un ruolo centrale nel Green Deal Europeo e per questo sono state pianificate e avviate iniziative importanti in linea con le Climate Change - flagship initiatives promosse dall'Unione Europea. Dall'attenzione alle questioni di sostenibilità, in particolare quelle legate al cambiamento climatico e all'ambiente in generale, si sviluppa il quadro di riferimento dei valori che ispirano le politiche e le scelte operative del Gruppo Dolomiti Energia. Queste si concretizzano 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 offerti. Per questo motivo il Gruppo Dolomiti Energia ritiene fondamentale avere un contatto diretto con il cliente e creare un rapporto fondato sui seguenti valori:

- **Fiducia**, costruendo relazioni di stima con i clienti attraverso una condotta caratterizzata da competenza, serietà, correttezza e orientamento del cliente verso le soluzioni più convenienti;
- **Disponibilità e flessibilità**: capacità di adattarsi alle esigenze della clientela;
- **Chiarezza** nel fornire risposte semplici e comprensibili;
- **Attenzione**, ascoltando il cliente per comprenderne le aspettative, anche di carattere latente;
- **Affidabilità**, mantenendo gli impegni presi e rispettandoli, sempre.

## RISORSE UMANE

Il Gruppo Dolomiti Energia è consapevole che il buon funzionamento di un'organizzazione, il raggiungimento degli obiettivi ed il miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute sul lavoro, dipendono dal supporto, dalla collaborazione e dalla partecipazione attiva di tutto il personale coinvolto.

Per questo la Società riserva grande attenzione alle questioni relative alla gestione delle risorse umane:

- promuovendo il senso di appartenenza al Gruppo e il lavoro di squadra;
- creando i presupposti per un'espressione creativa dei talenti presenti in ciascun collaboratore;
- motivando e coinvolgendo il personale nello sviluppo dei progetti e nella realizzazione degli obiettivi;
- offrendo le opportunità, in ambito lavorativo, attraverso piani di formazione, di crescita personale e continuo sviluppo e approfondimento di competenze, conoscenze e capacità;
- creando un clima relazionale basato sulla lealtà, sulla correttezza e sul rispetto delle personalità, del pensiero e delle opinioni di ogni individuo coinvolto;
- promuovendo un clima gestionale che sappia motivare, riconoscere e gratificare il contributo del singolo sia a livello individuale sia a livello di team di lavoro.

## INNOVAZIONE

Il Gruppo Dolomiti Energia ha un forte legame con il proprio territorio. Da questo deriva l'esigenza e la volontà di miglioramento continuo in merito all'impatto presente e futuro sull'ambiente circostante. Pertanto, il Gruppo è orientato verso investimenti in innovazione sociale e tecnologica per migliorare sia la tutela delle risorse naturali e la sostenibilità delle fonti energetiche, sia le condizioni di salute e sicurezza delle persone.

## MIGLIORAMENTO CONTINUO

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

## I VALORI

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

## STRATEGIA

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

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

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

# Creazione di valore economico

Principali dati economico finanziari \*

	2021	2020	2019
Valore aggiunto (milioni di euro)	376	392	366
Leverage (posizione finanziaria netta su patrimonio netto)	0,88	0,46	0,41
ROI (EBIT/capitale investito netto) %	3,5	7,5	7,1
MOL/ricavi e altri proventi %	9,5	17	14,5
ROS (EBIT/fatturato) %	6,6	12,5	10,2
<b>TOTALE RICAVI E ALTRI PROVENTI (MILIONI DI EURO)</b>	<b>2.182</b>	<b>1.397</b>	<b>1.500</b>
Margine operativo lordo (milioni di euro)	207	238	217
Investimenti (milioni di euro)	105,7	87,7	63,2

\* Per maggiori informazioni sull'andamento economico del gruppo e sulla situazione patrimoniale e finanziaria dello stesso si rimanda alla Relazione sulla Gestione 2021 pubblicata sul sito [www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)

## VALORE AGGIUNTO

Il Valore Aggiunto rappresenta la capacità del Gruppo di creare ricchezza attraverso l'attività aziendale nel pieno rispetto dell'economicità di gestione e impegnandosi poi nel 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 principali del Gruppo. Il valore economico generato e distribuito nel corso dell'esercizio è qui di seguito rappresentato mediante un prospetto di riclassificazione del Conto Economico del Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2021.

Valore aggiunto (migliaia di Euro)

	2021	2020	2019
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO DAL GRUPPO</b>	<b>2.176.155</b>	<b>1.413.103</b>	<b>1.489.542</b>
Ricavi	2.176.715	1.397.413	1.499.763
Altri proventi	551	18.540	2.566
Proventi finanziari	1.142	1.907	1.309
Rettifiche di valore di attività finanziarie	-	-	(9.071)
Svalutazione crediti	(2.253)	(4.757)	(5.025)
<b>VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO DAL GRUPPO</b>	<b>(2.057.181)</b>	<b>(1.269.453)</b>	<b>(1.394.410) *</b>
Costi operativi	(1.801.253)	(1.023.620)	(1.136.102)
Remunerazione dei collaboratori	(66.815)	(67.387)	(66.739)
Remunerazione dei finanziatori	(7.987)	(6.536)	(810)
Remunerazione degli investitori	(69.865)	(42.994)	(63.584) *
Remunerazione della pubblica amministrazione	(108.980)	(126.786)	(125.029)
Sponsorizzazioni e liberalità	(2.281)	(2.130)	(2.146)
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DAL GRUPPO</b>	<b>118.974</b>	<b>143.650</b>	<b>95.132*</b>
Ammortamenti e accantonamenti	59.963	58.194	49.078
Altre riserve	59.011	85.456	46.054*

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

Nell'esercizio 2021 il Gruppo ha generato un Valore Aggiunto pari a 376 milioni di euro (392 milioni nel 2020). Il Gruppo ha distribuito valore a tutti i propri stakeholder, ossia 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.

# L' informativa ai sensi del regolamento (EU) 2020/852 sulla tassonomia

Nella strategia delineata dall'Unione Europea per guidare la transizione verso un'economia a basso contenuto di carbonio e finanziare una crescita sostenibile e inclusiva, un ruolo centrale è assegnato al regolamento (UE) 2020/852 che istituisce un sistema di classificazione unificato per determinare se un'attività economica possa considerarsi ecosostenibile, al fine di individuare il grado di ecosostenibilità di un investimento.

In tale contesto l'art. 8 del regolamento sopra citato richiede alle imprese di includere nella propria dichiarazione di carattere non finanziario, le informazioni in merito all'ecosostenibilità delle proprie attività economiche.

Potranno quindi essere considerate ecosostenibili - e quindi "allineate" alla tassonomia - le attività economiche che, rispettando i criteri di vaglio tecnico, contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento di almeno uno dei sei obiettivi climatici e ambientali individuati dall'Unione Europea e che, allo stesso tempo, da un lato non danneggiano in modo significativo nessuno dei restanti obiettivi, dall'altro rispettano le garanzie sociali minime (quali le Linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali, i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti stabiliti dalle otto convenzioni fondamentali individuate nella dichiarazione dell'Organizzazione internazionale del lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e dalla Carta internazionale dei diritti dell'uomo).

In particolare, i sei obiettivi climatici e ambientali individuati nel regolamento sulla tassonomia sono:



L'articolo 10 del regolamento delegato (UE) 2021/2178, che integra il regolamento (UE) 2020/852, richiede, per l'esercizio 2021, un'informativa ridotta che riguarda soltanto la quota di attività economiche c.d. "eligible" ossia ammissibili alla tassonomia in termini di fatturato, spese in conto capitale e spese operative, oltre alle relative informazioni qualitative.

Sono "eligible" o ammissibili alla tassonomia le attività economiche descritte nel regolamento Delegato (UE) 2021/2139 relativo agli obiettivi di mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento ai cambiamenti climatici. In una seconda fase, queste attività potranno essere considerate "sostenibili dal punto di vista ambientale" o "aligned" qualora soddisfino i criteri elencati sopra.

Le attività economiche non incluse nel suddetto regolamento sono da considerarsi "non-eligible" o non ammissibili.

## L'IMPEGNO DEL GRUPPO DOLOMITI ENERGIA

Il Gruppo Dolomiti Energia, consapevole della natura sistemica delle sfide ambientali a livello mondiale, nel corso del 2021, attraverso un progetto guidato dalla Funzione Pianificazione e Controllo di Gruppo, ha identificato le attività economiche ammissibili nel contesto degli obiettivi di mitigazione dei cambiamenti climatici e adattamento agli stessi sulla base del regolamento delegato (UE) 2021/2139.

L'analisi, in una prima fase, ha preso in considerazione i codici NACE (e i corrispondenti codici ATECO) di ciascuna società all'interno del perimetro. Successivamente sono state valutate nel merito le attività economiche effettivamente svolte dalle società del Gruppo al fine di verificarne la corrispondenza rispetto alle descrizioni incluse nel regolamento delegato (UE) 2021/2139.

Grazie a tale mappatura, sono state individuate all'interno del perimetro di consolidamento del Gruppo, le attività economiche ammissibili e le attività economiche non ammissibili:

Attività del Gruppo Dolomiti Energia ammissibili	Attività del Gruppo Dolomiti Energia non ammissibili
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produzione di energia elettrica da fonte solare e dall'energia idroelettrica</li> <li>- Installazione e costruzione di impianti fotovoltaici</li> <li>- Costruzione e gestione di impianti geotermici</li> <li>- Distribuzione energia elettrica</li> <li>- Distribuzione teleriscaldamento</li> <li>- Acquedotto</li> <li>- Fognatura</li> <li>- Raccolta differenziata</li> <li>- Mobilità elettrica</li> <li>- Servizi relativi all'efficienza energetica</li> <li>- Servizi informatici di telecontrollo e misurazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trading e vendita energia elettrica e gas</li> <li>- Distribuzione gas e GNL</li> <li>- Cogenerazione</li> </ul>

## I RISULTATI ECONOMICI

Il Gruppo, dopo aver identificato attraverso la mappatura di cui sopra le attività ammissibili alla tassonomia, ha raccolto i relativi dati economici al fine del calcolo dei KPI richiesti dal regolamento (UE) 2021/2178. Nei casi in cui le attività economiche sono risultate "eligible" rispetto ad entrambi gli obiettivi climatici, i dati economici sono stati conteggiati soltanto una volta ai fini del calcolo. I KPI relativi al fatturato, CapEx, OpEx sono stati calcolati alla luce delle indicazioni e ai principi contabili descritti nel regolamento sopra menzionato.

I risultati dell'analisi evidenziano che il Gruppo è attivo in 6 settori identificati dalla tassonomia. In particolare, le attività del Gruppo ricadono principalmente nei settori "Energia", "Fornitura di acqua, reti fognarie, trattamento dei rifiuti e decontaminazione" e "Edilizia e attività immobiliari" (che include l'installazione di dispositivi per l'efficienza energetica e tecnologie per le energie rinnovabili).

## KPI RELATIVO AL FATTURATO

Con riferimento all'anno 2021 il 20,3% del fatturato è riferito ad attività economiche ammissibili alla tassonomia.

Ai fini del calcolo del KPI relativo al fatturato al numeratore sono stati inclusi i ricavi netti – individuati sulla base del bilancio consolidato – derivanti dai prodotti e dai servizi, anche immateriali, associati alle attività economiche ammissibili mentre al denominatore il totale dei ricavi diretti (esclusi gli altri ricavi) come quantificati nel bilancio d'esercizio 2021.

La quota di fatturato non ammissibile è riconducibile principalmente alla vendita e trading di energia elettrica e gas, attività economiche che non sono considerate ammissibili rispetto ai primi due obiettivi climatici.

In particolare, sulla base della proposta di regolamento delegato approvata dalla Commissione europea, la produzione di energia elettrica da gas e la cogenerazione potrebbero in futuro essere considerate ammissibili alla tassonomia e potenzialmente "aligned" (se in grado di superare gli sfidanti criteri di vaglio tecnico attualmente previsti).

Non è invece attualmente previsto l'inserimento, tra le attività ammissibili, della vendita di energia che costituisce elemento fondamentale di valorizzazione delle attività economiche eligible relative alla produzione di energia da fonte rinnovabile.

Pertanto, con riferimento alla produzione di energia elettrica, in ottica prudenziale è stato considerato soltanto il valore aggiunto realizzato dalle società di produzione escludendo le attività di trading e commerciale.

## KPI RELATIVO ALLE SPESE IN CONTO CAPITALE

Per il 2021, il 57,1% delle spese in conto capitale è riferito ad attività economiche ammissibili.

Ai fini del calcolo del KPI relativo alle spese in conto capitale, al denominatore sono stati ricompresi gli incrementi agli attivi materiali e immateriali considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione mentre al numeratore sono state incluse le spese in conto capitale – parte del denominatore – iscritte nell'attivo del bilancio consolidato relative alle attività economiche ammissibili del Gruppo.

## KPI RELATIVO ALLE SPESE OPERATIVE

Per il 2021, il 79,8% delle spese operative è riferito ad attività economiche ammissibili.

Il KPI relativo alle spese operative è stato individuato come segue:

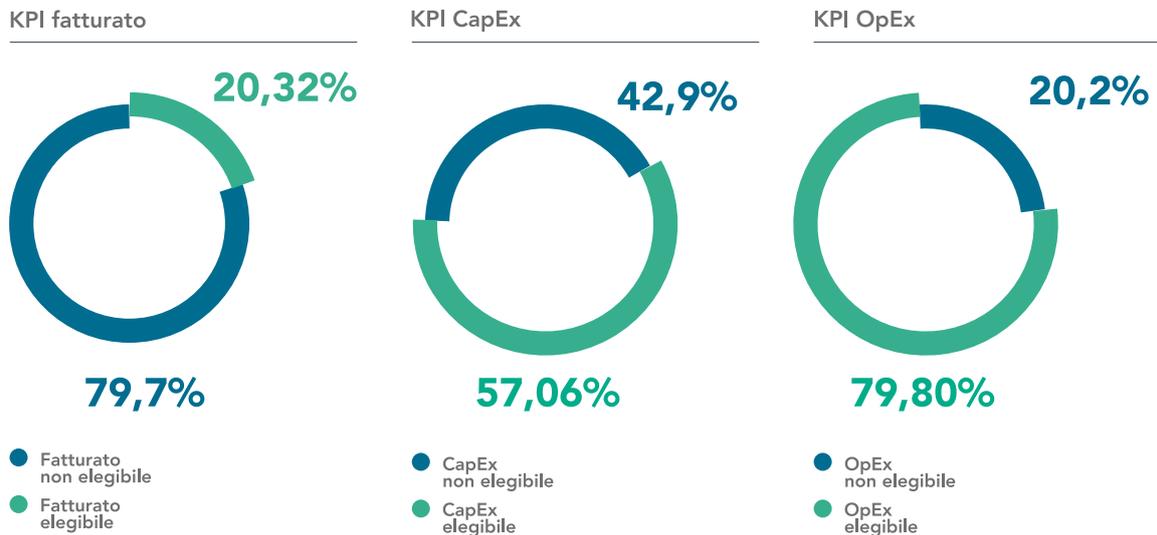
Al denominatore sono stati ricompresi i costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'im-

presa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni mentre al numeratore sono state inclusi i costi operativi – parte del denominatore – relativi alle attività economiche ammissibili del Gruppo.

Anche per le spese operative si è fatto ricorso ai dati del bilancio consolidato.

Quest'ultimo include in particolare costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione nonché qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, ad opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessarie per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali attivi, comprese le esigenze formative delle risorse umane.

Con riferimento alla manutenzione degli impianti sono stati inclusi i costi di acquisto dei materiali necessari per gli interventi di manutenzione e i costi del personale riconducibili a tali interventi.



**2001**

Nasce Trentino Servizi dalla fusione di SIT e ASM, società storiche dei servizi pubblici di Trento e Rovereto

**2003**

Nasce la società di vendita Trenta a cui vengono assegnate le attività commerciali di Trentino Servizi e delle società territoriali STET e AIR



**2008**

Due importanti joint venture portano il controllo della produzione idroelettrica trentina sotto la guida del Gruppo



**2010**

Nasce Dolomiti Reti che si occupa di cogenerazione, teleriscaldamento, ciclo idrico, e distribuzione gas

**2009**

Il Gruppo consolida le attività di vendita sul Mercato Libero a livello nazionale con l'acquisizione di Multiutility, società che porta in dote nuovi clienti in tutta Italia e una vasta rete vendita

**2005**

SET Distribuzione rileva le attività di distribuzione elettrica in Trentino





**2021**

Dolomiti Energia sceglie di compensare l'impatto ambientale del gas naturale che vende, finanziando progetti internazionali di responsabilità sociale, certificati da enti terzi



**2019**

Nascono Dolomiti Energia Solutions, società dedicata all'efficienza energetica, e Neogy, che si occupa di infrastrutture per la mobilità elettrica

**2016**

In Dolomiti Energia vengono concentrate tutte le attività di vendita ai clienti finali. Dolomiti Reti prende il nome di Novareti

**2020**

Inizia il processo di trasformazione digitale del Gruppo, con nuovi e rinnovati canali di comunicazione che migliorano i servizi al cliente

**2017**

Dolomiti Energia sceglie di vendere sul Mercato Libero solo energia 100% da fonti rinnovabili, rafforzando la strategia sostenibile del Gruppo

**2014**

Nasce Dolomiti Ambiente che si occupa del servizio di igiene urbana a Trento e Rovereto





## Una governance responsabile

---

**33%**

donne nel Consiglio di Amministrazione nell'ultimo triennio.

---

**21%**

donne dirigenti sul totale dirigenti (16,7% nel 2020)

---

**0**

casi di corruzione segnalati nell'ultimo triennio

## Il modello di Governance

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

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

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

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

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

Il Presidente ricopre anche la carica di presidente comitato esecutivo di Dolomiti Energia Holding SpA.

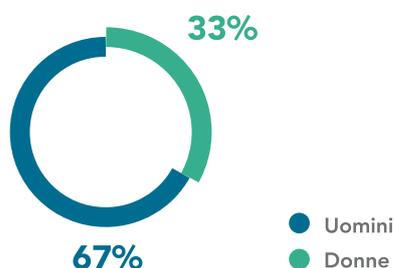
Alla luce del processo di quotazione di uno strumento finanziario da parte di Dolomiti Energia Holding SpA, la Società ha realizzato un processo di aggiornamento dei meccanismi organizzativi e di governance e dei flussi informativi finalizzati a gestire gli adempimenti conseguenti la quotazione.

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

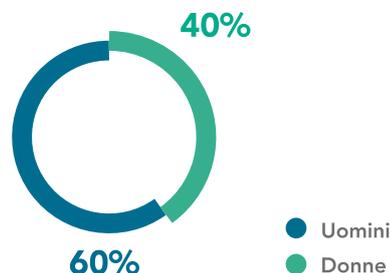
Consigliere	Carica	Lista	Comitato Esecutivo Holding
Massimo De Alessandri	Presidente	M	Presidente
Marco Merler	Amministratore Delegato	M	○
Giorgio Franceschi	Vicepresidente	m	○
Paolo Decarli	Consigliere	M	○
Massimo Fedrizzi	Consigliere	m	○
Chiara Tomasi	Consigliere	M	
Daniela Salvetti	Consigliere	M	
Silvia Arlanch	Consigliere	M	
Simone Canteri	Consigliere	M	
Eleonora Stenico	Consigliere	m	
Giorgio Rossi	Consigliere	m	
Fabio D'Alonzo	Consigliere	m	

M/m lista di Maggioranza/minoranza

### Amministratori per diversità genere

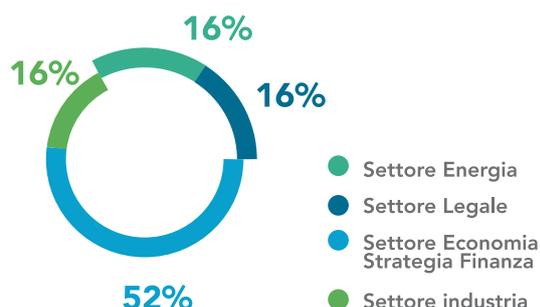


### Composizione Collegio Sindacale

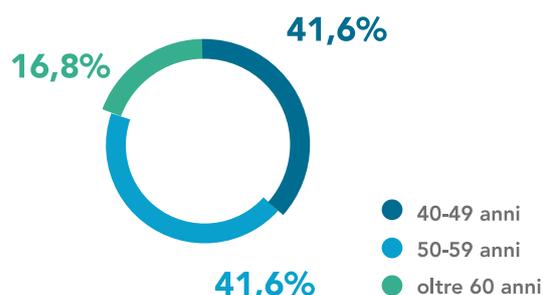


Secondo le previsioni di legge e dello Statuto della Società il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi e di due supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci nel rispetto dell'equilibrio di genere. Il Collegio Sindacale in carica ha un mandato di tre anni.

### Amministratori per diversità di background specialistico



### Amministratori per diversità d'età



## PRINCIPALI CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI

Di seguito i principali cambiamenti organizzativi occorsi durante l'esercizio 2021:

- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia SpA dei rami d'azienda concernenti la commercializzazione di energia elettrica del Comune di Sella Giudicarie con efficacia 01/01/2021.
- Acquisizione da parte di Novareti SpA dal Comune di Isera, tramite procedura di gara, delle reti di distribuzione del gas nel comune di Isera con efficacia 01/01/2021.
- Acquisizione da parte di Novareti SpA da Isera Srl, tramite procedura di gara, del ramo d'azienda relativo al servizio di gestione delle reti di distribuzione del gas nel comune di Isera con efficacia 01/01/2021.
- Acquisizione da parte di Novareti Spa da STET SPA del ramo di azienda concernente la distribuzione del gas nel comune di Pergine Valsugana con efficacia 01/01/ 2021.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia Holding di una quota pari al 33% del capitale sociale di EPQ Srl che ha permesso di consolidare la presenza del Gruppo nel settore dell'offerta dei servizi di energy management e dei servizi legati alla flessibilità, anche grazie alla contestuale costituzione di Dolomiti Transition Assets, società del Gruppo Dolomiti Energia, dedicata agli investimenti in impianti da fonti rinnovabili, comunità energetiche e accumuli.
- Attraverso queste operazioni il Gruppo ha inteso rafforzare la propria capacità di crescita sul mercato

energetico a supporto delle famiglie e delle aziende interessate a cogliere le opportunità offerte dalla rapida evoluzione tecnologica e di mercato e, con particolare riferimento all'offerta dei servizi legati alla flessibilità, contribuire a garantire la sicurezza e la stabilità del sistema elettrico - destinata a diventare sempre più indispensabile per lo sviluppo delle fonti rinnovabili, la decarbonizzazione e la transizione energetica.

- Cessione della quota di partecipazione nel capitale sociale di PVB Power Bulgaria AD.
- Acquisizione di una quota di partecipazione pari al 25% del capitale sociale di Tecnodata Trentina Srl, società trentina avente ad oggetto l'attività prevalente di vendita di servizi di telefonia compresa l'installazione e la fornitura di connettività Internet.
- Messa in liquidazione società Depurazione Trentino Centrale S.Cons.AR.L. per decorso del termine.
- Modifica dello Statuto di Dolomiti Energia Holding SpA con l'introduzione del diritto di prelazione dei soci in caso di trasferimento delle azioni, delle obbligazioni convertibili o diritti inerenti nonché l'esclusione del diritto di recesso in caso di introduzione o soppressione di vincoli alla circolazione delle azioni.
- Acquisizione da parte di Dolomiti Energia SpA del ramo d'azienda concernente la commercializzazione dell'energia elettrica del Comune di Castello Molina di Fiemme con efficacia dal 01/01/2022.
- Acquisizione da parte di SET Distribuzione SpA del ramo d'azienda concernente la distribuzione dell'energia elettrica del Comune di Castello Molina di Fiemme con efficacia dal 01/01/2022.

## La gestione dei rischi

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

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

- il Consiglio di Amministrazione, che ha un ruolo di indirizzo e valuta l'adeguatezza del sistema;
- il Collegio Sindacale, che vigila sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e di controllo e svolge anche il ruolo di comitato per il controllo interno e revisione contabile;
- la funzione Risk Management, che sovrintende alla mappatura dei rischi aziendali e dei relativi presidi con specifico riferimento ai rischi di liquidità e commodity energy;
- i Compliance Officer di ciascuna Società/Business Unit che hanno la responsabilità della definizione e aggiornamento dei presidi in materia di rischio regolatorio;
- la funzione Internal Audit, deputata a verificare che il sistema di gestione dei rischi risulti aggiornato, effettivo e adeguato anche con riferimento agli impatti sul sistema organizzativo e di controllo aziendale, nonché a svolgere specifici interventi di audit in termini di adeguatezza e effettività dei presidi previsti;
- la funzione Pianificazione e Sviluppo, preposta alla verifica periodica dell'andamento economico finan-

ziario aziendale;

- i Responsabili diretti delle funzioni aziendali ai quali è affidato il monitoraggio e la gestione dei rischi di competenza;
- l'Organismo di Vigilanza, il Responsabile per la prevenzione della corruzione e il Data Protection Officer che vigilano sull'adeguatezza e effettività dei presidi di prevenzione ai rischi rispettivamente di commissione di reati ex D.Lgs. 231/01 a vantaggio dell'ente e di commissione degli illeciti corruttivi a danno dell'ente.

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

Si citano in particolare scenari di rischio rilevanti quali le condizioni climatiche sfavorevoli - rischio approfondito e aggiornato nel corso del 2021 - il trend del prezzo delle materie prime e dell'energia, i processi di partecipazione alle grandi gare per le concessioni, i disservizi o i danni a reti e impianti per eventi catastrofici naturali con impatto sul territorio, sulla comunità e sulla continuità dei servizi, rischi connessi ad evoluzioni normative, rischi in ambito ambiente, salute e sicurezza, rischi in materia di privacy, rischi di inadeguatezza degli elementi organizzativi e di risorse umane con impatto sulla capacità di far fronte agli impegni aziendali, rischi di reati ex D.Lgs. 231/2001, rischi di comportamenti corruttivi, rischi di frodi da parte di personale interno o da esterni. A fronte di tali scenari potenziali di rischio il Gruppo ha definito, progettato, implementato e mantiene costantemente monitorati specifici presidi quali: il Codice di Comportamento di Gruppo, le policy e le misure anticorruzione, le politiche ambientali, di diversity e dei diritti umani, i Modelli di organizzazione e controllo ex D.Lgs. 231/01, le procedure aziendali, gli organi, le posizioni, le funzioni organizzative con le relative risorse umane e competenze per la gestione e controllo di tali presidi e, infine, specifici strumenti a supporto quali ad esempio i piani di attività, le misure di sicurezza informatica, gli indicatori di controllo e gestione rischio.

In particolare, nel corso del 2021 il Gruppo ha approfondito il rischio legato ai cambiamenti climatici identificando da un lato rischi di tipo fisico legati agli impatti del riscaldamento globale sugli asset e sul business del Gruppo, dall'altro rischi legati alla transizione ecologica in atto legati ad un rinnovato e complesso quadro normativo e ad aspetti di mercato e reputazionali rilevanti per i business del Gruppo.

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

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

dell'ente ex D.Lgs. 231/01 e anticorruzione.

Ogni anno l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente svolge un'indagine relativamente alle interruzioni del servizio elettrico e assegna alle aziende del settore incentivi e penalità corrispondenti ai risultati ottenuti in rapporto agli obiettivi imposti. Anche per il 2021 SET Distribuzione ha potuto beneficiare degli incentivi economici previsti dall'ARERA in relazione alla qualità del servizio prestato nella gestione delle attività esercite. Inoltre, anche quest'anno, SET Distribuzione si è posizionata in testa alla graduatoria stilata dall'Autorità.

## CYBERSECURITY

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

Il percorso, in continua evoluzione, prevede l'adozione di tecnologie di prevenzione e difesa dagli attacchi informatici, adeguamenti organizzativi, definizione e revisione di policy e procedure adeguate, attività continue di sensibilizzazione e awareness con lo scopo di aumentare la consapevolezza delle persone in merito a come mitigare i rischi di sicurezza informatica.

Il Gruppo Dolomiti Energia ha adottato diversi presidi per evitare che si verificano casi di accessi non consentiti al sistema informativo aziendale impedendo quindi attacchi hacker e, nel caso si verificano, limitarne gli effetti.

A tal fine il Gruppo ha introdotto diverse misure per prevenire e gestire eventuali attacchi hacker. In particolare, è attivo 24/24 e 7/7 il Security Operation Center "SOC", ovvero un centro operativo che si occupa della gestione e del monitoraggio dei sistemi IT per garantire la sicurezza informatica in termini di protezione dei dati e di accessi ai sistemi e agli applicativi aziendali.

Il Gruppo è attento anche ad aspetti di vulnerability management che gestisce attraverso Flash Bulletin inviati dal SOC in caso di campagne di sfruttamento di vulnerabilità particolarmente aggressive registrate presso altri enti. Questi consentono di rimanere aggiornati rispetto ad eventuali tentativi di attacchi e allo stesso tempo forniscono indicazione delle adeguate contromisure da adottare.

Il Gruppo, nella gestione degli applicativi, aderisce alle best practice ENISA (European Union Agency for Cybersecurity) in tema di cybersecurity suddividendole in diversi ambiti di intervento e applicandole con intensità diversa sui vari applicativi aziendali: backup, raccolta dei log, controllo degli accessi, crittografia, gestione delle informazioni di autenticazione, sicurezza fisica e ambientale, sicurezza attività operative, trattamento dei supporti, protezione da malware, sicurezza delle comunicazioni e gestione delle vulnerabilità tecniche. La funzione Security e IT Compliance svolge annualmente attività di vulnerability assesment dei sistemi aziendali trattando le criticità che emergono di volta in volta. Ha adottato servizi di protezione quali Firewall, IPS/IDS, DMZ e web filtering e ha segregato gli ambienti di produzione, sviluppo e test.

Attraverso pillole di informazione e comunicazione interna viene altresì erogata formazione a tutti i dipen-

denti rispetto ai rischi legati a possibili attacchi informatici ed alle sue conseguenze. La Funzione IT Security ne monitora periodicamente l'adesione e l'efficacia attraverso campagne di phishing simulati.

Infine, gli attuali presidi in materia di sicurezza sono stati oggetto di un assessment in ottica di rafforzamento e di allineamento continuo alle best practice tecnologiche che sono sempre in evoluzione. L'assessment ha identificato come rilevanti le azioni attuate dal Gruppo e al contempo ha indicato alcuni ulteriori rafforzamenti pianificati per il 2022 nell'ambito dell'organizzazione dei processi e loro monitoraggio, di Security Awareness e di tecnologia utilizzata.

## **I RISCHI LEGATI AL CAMBIAMENTO CLIMATICO**

*Il cambiamento delle variabili climatiche, come temperatura e/o precipitazioni, può causare degli impatti economico finanziari sfavorevoli al business. Da un punto di vista fisico possono essere individuate:*

- Variazioni di tipo cronico quali ad esempio i trend di innalzamento delle temperature medie invernali che portano alla riduzione delle necessità di energia per il riscaldamento e quindi a una diminuzione dei volumi di vendita di calore e/o di gas;*
- Variazioni di tipo acuto quali ad esempio l'aumento della frequenza e/o della intensità degli eventi piovosi acuti, che causano una maggiore e più grave incidenza di fenomeni come allagamenti o dissesti idrogeologici, con possibili danni agli asset.*

*Il cambiamento climatico ha determinato per i business del Gruppo, anche rischi legati alla transizione verso la cosiddetta low carbon economy, quali:*

- Rischi legati alle politiche, a seguito dell'imposizione di requisiti di efficienza energetica;*
- Rischi giuridici quali il rischio di controversie in caso di mancata adozione di misure volte a evitare o ridurre ripercussioni negative sul clima o in caso di mancato adeguamento ai cambiamenti climatici;*
- Rischi tecnologici, laddove una tecnologia più dannosa per il clima venga sostituita da una meno dannosa;*
- Rischi di mercato;*
- Rischi reputazionali.*

*Il Gruppo Dolomiti Energia ha abbracciato pertanto una strategia aziendale finalizzata a approfondire, sviluppare implementare e monitorare presidi di mitigazione e gestione di tali scenari di rischio.*

*Il Gruppo, infatti, ha scelto di avere un ruolo attivo nello sviluppo sostenibile (sostenibili per natura e per scelta) considerati i business gestiti, centrali del Green Deal Europeo, e ha avviato e pianificato iniziative importanti in linea con le Climate Change - flagship initiatives promosse dall'UE che intende valorizzare, monitorarne l'efficacia e comunicare in maniera adeguata.*

*Sul fronte dei rischi fisici e con particolare riferimento alle reti di distribuzione, nel corso degli ultimi anni si è registrato a livello nazionale un notevole aumento delle cosiddette disalimentazioni di lunga durata agli utenti delle reti elettriche, dovute a danni provocati da eventi meteorologici particolarmente violenti e di vasta estensione che, a causa dei cambiamenti climatici, si stanno verificando con frequenza sempre maggiore. In particolare, tali eventi atmosferici includono:*

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

Per questo nell'ambito della distribuzione elettrica è stato predisposto un piano triennale finalizzato all'incremento della resilienza, inteso come aumento della tenuta alle sollecitazioni estreme sulle proprie infrastrutture di rete a fronte di fattori critici di rischio individuati. Il piano individua gli interventi atti a mitigare il fattore critico della caduta piante su linee aeree che rappresenta il maggior fattore di rischio sul territorio in cui opera SET Distribuzione.

Nel campo della distribuzione del gas, Novareti ha mantenuto alta l'attenzione agli interventi costanti di ricerca perdite e relativi interventi finalizzati a ridurre l'impatto ambientale del business. Al contempo sono state avviate attività di ricerca e analisi finalizzate a valutare l'impiego delle tecnologie ad idrogeno sfruttando gli asset della rete di distribuzione gas, monitorando costantemente l'evoluzione normativa e il dibattito europeo in materia di gas naturale.

Inoltre, grazie alle nuove tecnologie messe a disposizione dalla Funzione ICT, nell'ambito della rivisitazione della soluzione di Workforce Management (WFM), è stata sviluppata un'applicazione su misura denominata "Screwdriver" per effettuare interventi da remoto su punti di consumo dotati di nuovi contatori intelligenti. Ciò ha permesso di ridurre gli interventi sul campo e migliorare la qualità del servizio, determinando allo stesso tempo una riduzione dei consumi di carburante e di conseguenza delle emissioni.

Nella distribuzione idrica relativa alla gestione dell'acquedotto e agli impianti fognari, il Gruppo ha pianificato una serie di interventi finalizzati al mantenimento del servizio con regimi climatici diversi, al calo delle perdite idriche, all'aumento della resilienza di reti ed impianti, alla ricerca di nuove fonti idriche, e volti ad evitare allagamenti e danneggiamenti in sede urbana, aumentare la capacità di drenaggio urbano delle reti mantenendo l'ingombro delle attuali infrastrutture, creare criteri sinergici di urbanizzazione sostenibile.

Nel settore della produzione idroelettrica, il Gruppo ha implementato tecnologie avanzate finalizzate al miglior utilizzo della risorsa e alla gestione degli eventi di piena, mediante raccordo con le autorità preposte alla protezione civile (incremento della resilienza).

Altri interventi hanno riguardato l'automazione degli impianti di attingimento e accumulo delle acque, al fine di incrementare l'efficienza nell'uso delle risorse naturali, ridurre i costi di esercizio, incrementare la sicurezza per il personale e per le opere grazie alla possibilità di azione anticipata a distanza in occasione di eventi meteorologici avversi.

Inoltre, è stato avviato un progetto di sperimentazione e sviluppo di nuove modalità produttive al fine di incrementare la produzione di energia rinnovabile, anche senza utilizzo di nuove risorse.

Sul fronte dei rischi di transizione, il Gruppo ha avviato un progetto interno finalizzato a garantire il monitoraggio e l'attuazione degli adempimenti derivanti dalla cosiddetta Tassonomia europea (Regolamento (UE) 2020/852), che porterà un impatto sugli investimenti e finanziamenti del Gruppo.

Al contempo, il Gruppo promuove costantemente l'interconnessione tra i business e le aree strumentali al business al fine di individuare e sviluppare strategie trasversali di riduzione degli impatti climatici dei propri business in un'ottica di contaminazione positiva tra i vari settori aziendali.

# Regole e strumenti per l'integrità

## CODICE DI COMPORTAMENTO

Il Gruppo Dolomiti Energia ha predisposto un Codice di Comportamento con l'obiettivo di definire e diffondere i principi etici e le norme di comportamento di riferimento del Gruppo che devono essere osservati da tutti coloro che - nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità - operano per il conseguimento degli obiettivi aziendali. Il Codice di Comportamento del Gruppo è approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo 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, Gestione e Controllo secondo quanto stabilito dal Decreto Legislativo 231/2001 in materia di responsabilità dell'impresa. L'adozione del Modello è finalizzata a determinare piena consapevolezza presso soci, amministratori, dipendenti e collaboratori delle disposizioni del Decreto. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, 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 di Organizzazione, Gestione e Controllo persegue il governo delle attività aziendali secondo procedure e regole condivise che distribuiscono le responsabilità e bilanciano il rapporto tra gestione operativa e attività di verifica e controllo. Il Modello viene pertanto monitorato e adeguato rispetto all'evoluzione organizzativa, operativa e normativa della Società.

Il Codice di Comportamento di Gruppo e i Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo delle Società del Gruppo sono pubblicati sul portale aziendale interno e sul sito internet di ciascuna Società.

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

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

# Lotta alla corruzione attiva e passiva

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

## LE POLITICHE AZIENDALI ADOTTATE IN MATERIA DI LOTTA ALLA CORRUZIONE

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

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

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

Nel corso del 2021 il Gruppo ha proseguito il suo impegno nella diffusione dei principi, valori e norme comportamentali finalizzati a prevenire atti di corruzione presso i propri dipendenti, fornitori e partner aziendali, anche attraverso corsi di formazione specifici.

Nel 2021 il Gruppo ha inoltre garantito una costante azione di aggiornamento e adeguamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo all'evoluzione organizzativa, normativa e operativa del Gruppo, svolgendo anche verifiche di adeguatezza ed effettività delle disposizioni aziendali in materia relazionate periodicamente all'Organismo di Vigilanza e al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso dell'anno 2021 non sono state rilevate segnalazioni di episodi corruttivi.

## L'APPROCCIO DI GESTIONE IN MATERIA DI LOTTA ALLA CORRUZIONE

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

## GLI IMPEGNI ASSUNTI IN MATERIA DI LOTTA ALLA CORRUZIONE

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

## LE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Si citano i principali protocolli di prevenzione: principi e norme di comportamento, lo strumento del budget quale strumento di indirizzo e controllo, la separazione dei poteri e delle attività finalizzate ad evitare che una posizione in totale autonomia possa svolgere un processo sensibile a reati di corruzione, la tracciabilità e il reporting delle operazioni sensibili, le procedure e i poteri autorizzativi di riferimento, norme e meccanismi di controllo specifici a seconda del processo, il processo di whistleblowing quale strumento per fare emergere eventuali illeciti e violazioni nelle attività aziendali.

Per il dettaglio sulle misure si rinvia ai documenti pubblicati all'indirizzo [www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it) e diffusi a dipendenti e soggetti terzi e accessibili per quanto di competenza. Il Gruppo ha svolto un'attività di risk assessment al fine di identificare le aree a rischio e le misure di prevenzione del fenomeno corruttivo. Tale analisi è riepilogata in un documento chiamato "Matrice reati rischi processi" condivisa con l'Organismo di Vigilanza è alla base delle misure anticorruzione approvate dai Consigli di Amministrazione. L'analisi del rischio è riportata sia all'interno dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo pubblicati sui siti delle Società del Gruppo, sia nelle misure anticorruzione pubblicate sul sito di Gruppo. I principali processi esposti al rischio corruzione nel Gruppo Dolomiti Energia sono individuati nel processo commerciale, negli approvvigionamenti, nelle consulenze, nei pagamenti, nelle sponsorizzazioni, nel processo di assunzione, nei rapporti con soggetti pubblici o privati.

# La sostenibilità per il Gruppo Dolomiti Energia

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

La governance della sostenibilità all'interno del Gruppo Dolomiti Energia è garantita anche attraverso il presidio delle attività di reporting di sostenibilità attraverso un set di oltre 90 KPI (Key Performance Indicators), derivanti dall'analisi delle linee guida del GRI e dalle indicazioni degli stakeholder. Il Gruppo nel corso del 2021 ha consolidato l'utilizzo della piattaforma informatica per la raccolta dei dati, per consentire la condivisione di dati e maggiore integrazione fra sostenibilità e processi aziendali e ha aggiornato ruoli, responsabilità e attività per lo svolgimento del processo di reporting. I singoli responsabili dei dati, presso tutte le aree operative del Gruppo, provvedono alla raccolta e all'inserimento dei dati che alimentano il sistema. I dati quantitativi vengono poi condivisi centralmente dal team composto dalle funzioni Amministrazione, Pianificazione e Controllo di Gruppo che coordina la predisposizione, con il supporto delle singole funzioni del Gruppo, della Dichiarazione Non Finanziaria. A queste si aggiunge la funzione Energy Management di Dolomiti Energia Solutions con cui è stato formalizzato un service a beneficio di tutte le società del Gruppo, che contribuisce occupandosi della raccolta dei dati relativi agli aspetti ambientali. In aggiunta al reporting, il dialogo costante con gli Stakeholder permette di cogliere l'efficacia delle azioni messe in campo.

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

La Dichiarazione consolidata non finanziaria include altresì l'informativa prevista dal regolamento (UE) 852/2020 e dai regolamenti delegati (UE) 2021/2178 e (UE) 2021/2139. I risultati dell'analisi svolta dal Gruppo nel corso del 2021 è contenuta nel capitolo "L'informativa ai sensi del regolamento (UE) 2020/852".

# Gli Stakeholder

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

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



## COINVOLGERE GLI STAKEHOLDER

Per ogni categoria sono attive, con cadenza variabile, diverse modalità di comunicazione, ascolto, dialogo e partnership (quali indagini di customer satisfaction, monitoraggio rassegna stampa, confronti con i committenti istituzionali, incontri con la comunità finanziaria, etc.) finalizzate a individuare e comprendere le aspettative degli Stakeholder. Queste vengono analizzate nella definizione delle tematiche materiali, tenute in considerazione e trattate attraverso le strategie e le azioni aziendali, al fine di migliorare l'impatto socio-ambientale delle attività del Gruppo. Per quanto riguarda le iniziative nei confronti delle parti interessate interne ed esterne che nel 2021 sono state promosse si evidenzia:

- l'aggiornamento dei siti internet (in particolare per la Capogruppo e Dolomiti Energia) ai fini di una comunicazione più efficace;
- l'implementazione delle azioni di miglioramento emerse dalle indagini sullo stress lavoro correlato condotte nelle varie società del Gruppo;
- l'aggiornamento e diffusione delle politiche societarie (Dolomiti Ambiente Srl, Dolomiti Energia, Novareti SpA) nei luoghi di lavoro e sui siti web;
- la formazione continua al personale sulle tematiche ambientali e di salute e sicurezza.

Si sono realizzate inoltre delle giornate dedicate all'informazione ed al coinvolgimento dei dipendenti in Hydro Dolomiti Energia Srl, in Dolomiti Edison Energy Srl e in SET Distribuzione.

Internamente si sono svolte indagini in merito a tematiche di information technology e di lavoro agile al fine di raccogliere importanti spunti per eventuali azioni di miglioramento. Sono stati inoltre monitorati indicatori di qualità e di performance che rilevano gli andamenti relativi ai processi sia interni che di servizio al Cliente rispetto agli obiettivi definiti e misurano il grado di efficienza ed efficacia dei processi/servizi stessi.

Sono infine proseguite anche nel 2021 le attività di valutazione delle prestazioni dei fornitori con l'obiettivo di condividere in futuro i risultati con gli stessi al fine di definire piani di miglioramento.

**ASPETTATIVE E INTERESSI**

- mobilità casa lavoro
- progetti di formazione continua
- piani aziendali su temi rilevanti
- salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
- conciliazione vita lavoro
- stabilità occupazionale
- remunerazione e benefit
- comunicazione interna

**RISORSE UMANE****CANALI DI DIALOGO**

- interviste e indagini di clima
- eventi aziendali interni
- riunioni con dipendenti
- incontri con rappresentanze sindacali
- canali per la raccolta di segnalazioni
- attività della funzione Risorse Umane

- risultati economici
- correttezza
- gestione attività
- tutela reputazione
- operazioni di finanza ordinaria e straordinaria

**AZIONISTI**

- incontri one to one
- telefonate
- bilanci
- incontri istituzionali
- assemblea azionisti
- pubblicazione su sito internet e diffusione ai media di comunicati relativi a tutti gli eventi aziendali economicamente significativi (approvazione bilanci, operazioni rilevanti)

- attività aziendali
- valore aggiunto creato per il territorio
- tutela dell'ambiente
- supporto alle iniziative del territorio
- canoni ambientali
- canoni idroelettrici
- gestione responsabile e sostenibile

**COLLETTIVITÀ**

- incontri pubblici
- porte aperte e visite
- guidate agli impianti
- partecipazione convegni
- partecipazione progetti di ricerca
- partecipazione e supporto ad eventi sociali e culturali del territorio
- comunicati
- contatti diretti
- sito web

- continuità del rapporto
- solidità patrimoniale
- affidabilità creditizia
- supporto alla crescita aziendale

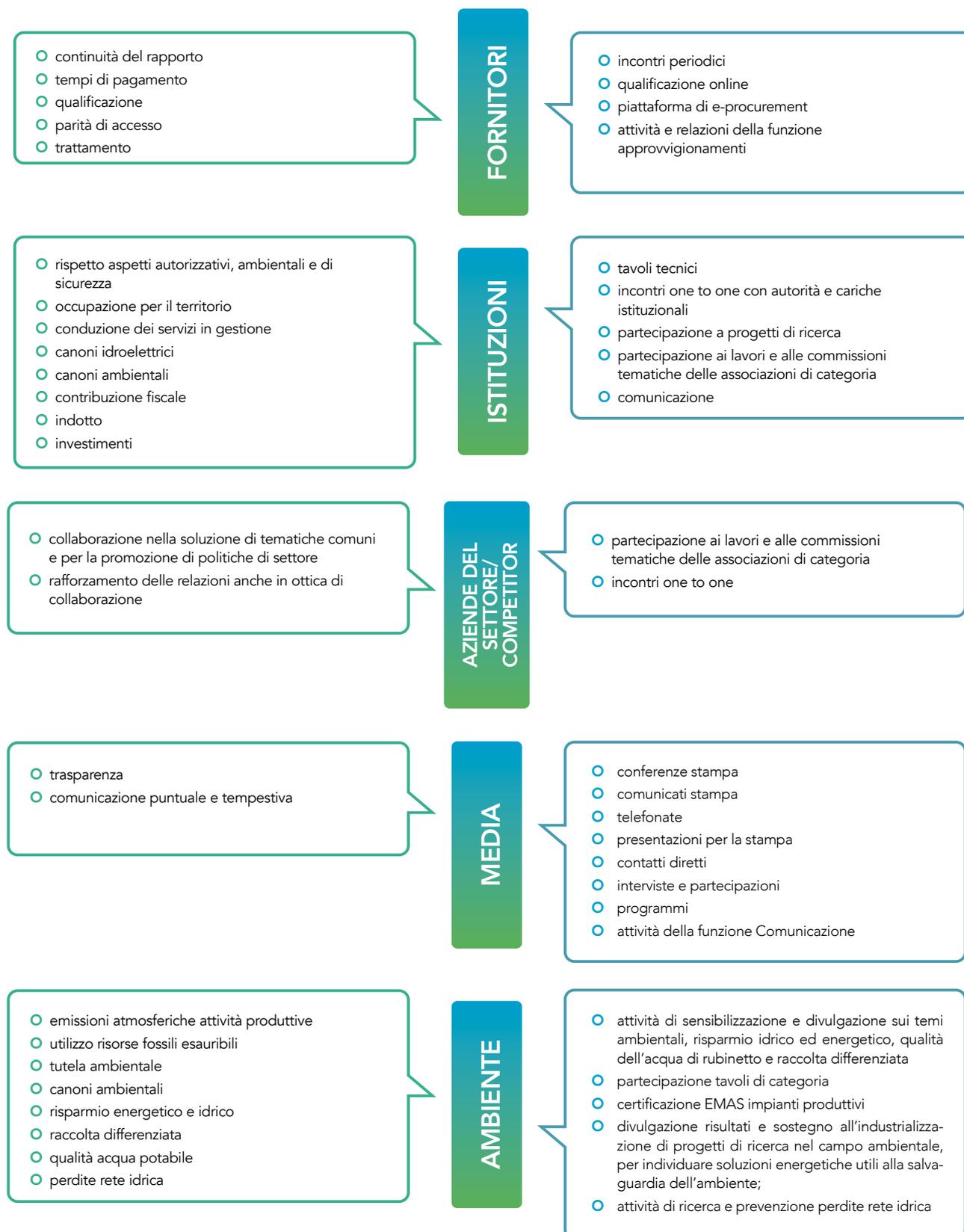
**INVESTITORI**

- colloqui one to one
- tavoli tecnici
- visite agli impianti
- analisi dati contabili
- attività della funzione Finanza
- sito web
- bilanci

- qualità servizio commerciale
- segnalazioni e reclami
- perfezionamento prodotti del Gruppo
- trasparenza e correttezza commerciale
- gestione reclami
- ascolto
- sostenibilità del prodotto
- sicurezza dei servizi
- conformità verso regolamenti e normative
- tariffe
- prezzi

**CLIENTI**

- agenti
- corrispondenza
- incontri periodici
- consulenza pre-vendita
- assistenza post-vendita
- incontri e attività di informazione
- contatti diretti in occasione di eventi e agli sportelli
- monitoraggio quotidiano media
- direct mailing
- call center
- attività e relazioni della funzione Customer Care



## Analisi delle priorità

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

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

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

Anche nel corso del 2021, il Gruppo ha aggiornato la propria analisi di materialità attraverso la conduzione di attività di benchmark e di media search, nonché a seguito di un confronto con i vertici aziendali e con alcune funzioni interne che hanno espresso la loro valutazione circa la rilevanza dei temi materiali identificati, secondo diversi criteri: l'allineamento con la strategia aziendale, l'impatto economico e ambientale, il rischio e gli impatti reputazionali, la coerenza con le politiche interne, gli impegni assunti ed il Codice di Comportamento. Dall'analisi e dalla valutazione sono emerse 28 tematiche di cui 22 maggiormente rilevanti che sono state posizionate nella matrice di materialità, identificando tre precondizioni alla base del modello di sostenibilità: la creazione di valore economico sostenibile nel tempo, l'adozione di un sistema di governance efficace e trasparente a supporto del business, l'attenzione costante ai temi di compliance normativa e regolamentare.

Il Gruppo Dolomiti Energia si impegna altresì a recepire il concetto di "doppia materialità" (come previsto dalla proposta di Corporate Sustainability Reporting Directive) – attraverso un nuovo processo di stakeholder engagement e una rinnovata analisi in fase di sviluppo per le prossime annualità – al fine di prepararsi alla rendicontazione secondo i nuovi Universal Standard e i nuovi Sector Standard in vigore dal 2023.

I temi maggiormente rilevanti, sono inclusi nella matrice di materialità visibile nel seguito:

### **Temi materiali identificati**

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

\* Temi materiali identificati come rilevanti e rappresentati nella matrice

## MATRICE DI MATERIALITÀ



Rilevante **RILEVANZA PER GRUPPO DOLOMITI ENERGIA** Molto rilevante

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

# Gli obiettivi di sostenibilità 2021-2022



## ACQUA PULITA E IGIENE

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

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



## UGUAGLIANZA DI GENERE

Sviluppare una cultura aziendale inclusiva volta a valorizzare la diversità

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



## ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

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

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



## LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

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

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



## INDUSTRIA. INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

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

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

Gruppo  
**Dolomiti**  
energia



## CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

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

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



## CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILE

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

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



## AGIRE PER IL CLIMA

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

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



## VITA SOTT'ACQUA

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

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

# Prodotti e servizi sostenibili

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

## I prodotti e servizi offerti



Il Gruppo Dolomiti Energia è attivo nell'intera filiera dell'energia elettrica attraverso le attività di produzione, distribuzione e vendita di energia elettrica. Il settore dell'energia elettrica 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, gas e prodotti e servizi di efficienza energetica. Il Gruppo gestisce anche il servizio di igiene urbana per le Città di Trento e Rovereto e il servizio di illuminazione pubblica in alcuni comuni. In particolare, vengono gestiti 2.617 punti luce da parte di SET Distribuzione e 17.654 da parte di Dolomiti Energia Solution. Il Gruppo opera, inoltre, nel servizio di teleriscaldamento per cittadini e industrie a Rovereto e Trento ed è attivo con il servizio idrico in 9 Comuni trentini, situati essenzialmente nella Valle dell'Adige. I clienti rappresentano il principale interlocutore per il Gruppo Dolomiti Energia. Conoscere le loro aspettative, offrire servizi puntuali e innovativi da proporre al maggior numero di persone a condizioni agevolate, potenziandone la comunicazione e facilitandone 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 3513 GWh (nel 2020 3991 GWh). La produzione idroelettrica per il 2021 è pari al 97,8% del totale (98,3% nel 2020), in calo rispetto allo scorso anno a causa dall'assenza di precipitazioni e della conseguente siccità.

### PRODUZIONE IDROELETTRICA

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

### Capacità installata (potenza MW)

	2021	2020	2019
idroelettrico	1.634,41	1.454,26**	1.453,05

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

### Energia generata (GWh)

	2021*	2020	2019
Idroelettrico	3.439	3.922	3.533

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

## PRODUZIONE TERMOELETTRICA

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

### Capacità termoelettrica installata totale

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

\* Il Gruppo detiene il 5% del Capitale Sociale

### Energia termoelettrica generata totale (GWh)

	2021	2020	2019
Centrale di Ponti sul Mincio (5% quota di competenza)	49	42	51

## COGENERAZIONE

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

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

Solo la centrale di Trento eroga anche acqua fredda per il raffrescamento. Gli impianti di cogenerazione assicurano una maggiore efficienza energetica grazie al recupero di calore dai fumi di scarico e dai fluidi di raffreddamento. Inoltre, la cogenerazione e la trigenerazione, associate al teleriscaldamento e teleraf-

frescamento, riducono l'inquinamento dell'aria della città, consentendo l'eliminazione delle numerose e a volte poco manutentate fonti di emissioni inquinanti costituite dalle caldaie condominiali o singole.

#### Capacità installata cogenerazione

Cogenerazione	Potenza elettrica MW	Potenza termica MWt	Freddo MWt
Totale	8,76	71,51	7,39

#### Energia generata da cogenerazione (GWh)

	2021	2020	2019
Vapore erogato	3,5*	18,3	30,7
Calore e raffrescamento erogati	83	66,8	67,7
Produzione energia elettrica	24,8	26,5	45,9

\* La turbina a vapore è stata oggetto di manutenzione straordinaria nel corso del 2020 e quindi la produzione di vapore nel 2021 è diminuita.

## 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 di Rovereto, Preore, Torbole e Trento. Il Gruppo, con la società Dolomiti Energia Solutions, si occupa anche della realizzazione in tutta Italia di impianti ad elevata efficienza energetica, di impianti fotovoltaici, con la formula "chiavi in mano", di riqualificazione e risparmio energetico.

#### Capacità installata fotovoltaico

Potenza kW	2021	2020	2019
Totale	781,64	683,2	624,5

#### Energia generata (GWh)

	2021	2020	2019
Totale	0,69	0,71	0,66

## DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Nell'attività di distribuzione di energia il Gruppo è leader in Trentino attraverso la società controllata SET Distribuzione. L'attività di gestione delle reti e distribuzione elettrica viene svolta in circa 147 comuni trentini. La rete di distribuzione elettrica che comprende sottostazioni, linee aeree, linee interrate e cabine di zona si estende con tratti di bassa e media tensione.

### Lunghezza rete di distribuzione energia elettrica

(il Gruppo non gestisce attività di trasmissione dell'energia)

		2021	2020	2019
<b>Media tensione</b>	Km	3.524	3.507	3.469
<i>di cui</i>				
Non interrata	Km	1.166	1.205	1.240
Interrata	Km	2.358	2.302	2.229
<b>Bassa tensione</b>	Km	8.859	8.754	8.633
<i>di cui</i>				
Non interrata	Km	824	838	850
Interrata	Km	8.035	7.916	7.783
<b>TOTALE</b>	<b>km</b>	<b>12.383</b>	<b>12.261</b>	<b>12.102</b>

### Clienti allacciati alla rete di distribuzione energia elettrica

		2021	2020	2019
Clienti Totali (media e bassa tensione)	n°	334.627	332.889	331.843

## DISTRIBUZIONE GAS

Il Gruppo Dolomiti Energia attraverso la società controllata Novareti ha distribuito, nel 2021, 341,8 milioni di metri cubi di gas (291,8 milioni di metri cubi di gas nel 2020) a oltre 168 mila utenze private e aziende (oltre 159 mila utenze nel 2020), sul territorio delle province di Trento, Verona e Bolzano attraverso una rete di distribuzione presente in 88 comuni della provincia di Trento, nella Valle dell'Adige, in Valsugana e Tesino, nella valle di Non, nella valle dei Laghi, sull'altipiano della Paganella, nelle valli di Cembra, Fiemme e Fassa e sugli altipiani di Folgaria, Lavarone, Luserna e nel Comune di Cavalese. La distribuzione è gestita anche in due comuni fuori provincia: Salorno e Brentino Belluno.

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

### Numero clienti allacciati alla rete di distribuzione gas

		2021*	2020	2019
Clienti Totali	n°	168.766	159.126	158.435

\* Nel 2021 è iniziata la gestione delle attività di distribuzione gas nei Comuni di Isera e Pergine Valsugana prima gestiti rispettivamente da Isera Srl e STET SpA per un incremento totale di PDR pari a circa 9.700 unità e di rete gestita pari a circa 135 km la quale ha richiesto un importante impegno in termini di personale ed investimenti per adeguare le infrastrutture allo standard Novareti.

### Lunghezza rete di distribuzione gas

		2021	2020	2019
Rete Totale	km	2.652	2.428	2.415

## GAS NATURALE LIQUEFATTO

Il Gruppo, attraverso Dolomiti GNL, è attivo altresì nella costruzione e gestione di impianti di GNL (Gas Naturale Liquefatto) costituiti da un serbatoio, un sistema di gassificazione e una rete di distribuzione locale, nello stoccaggio criogenico e nella fornitura. Con il GNL possono essere serviti sia impianti industriali di medie e grandi dimensioni, sia frazioni e nuclei abitativi non ancora serviti dalla rete gas. Tale soluzione offre numerosi vantaggi sia in termini di risparmio energetico che di benefici per l'ambiente: il GNL è il più ecologico e pulito dei combustibili fossili. Considerate le tradizionali tecnologie, produrre le stesse quantità di energia con un impianto alimentato con GNL abbatte le emissioni di anidride carbonica, l'anidride solforosa e l'inquinamento da ossidi di azoto. A questo si aggiungono i vantaggi economici: nonostante la forte volatilità delle quotazioni di scambio del Gas Naturale (quindi del GNL) dovuta alla situazione geopolitica attuale, il prezzo del GNL mantiene la sua competitività rispetto ad altri combustibili fossili anch'essi preda di speculazioni.

È bene sottolineare il fatto che il GNL sta assumendo un ruolo fondamentale nella filiera di approvvigionamento energetico nel nostro paese viste le tensioni politiche con i paesi tradizionalmente fornitori di Gas Naturale. Un mercato dunque destinato a consolidare e crescere anche nelle proprie infrastrutture logistiche atte a supportare le strategie nazionali ed Europee per la transizione energetica.

## DISTRIBUZIONE CALORE, VAPORE E FREDDO

La distribuzione di calore lungo i 29 Km di rete di teleriscaldamento soddisfa i fabbisogni energetici nell'area di Rovereto e nell'innovativo quartiere "Le Albere" a Trento, dove viene distribuita anche acqua refrigerata per condizionamento. Il vapore ad alta temperatura viene fornito ad alcune industrie a Rovereto per i loro processi produttivi. Nel 2021 sono stati erogati 3,9 GWh di vapore e 72,2 GWh di calore e raffrescamento, mentre sono stati prodotti 24,4 GWh elettrici. Nel precedente esercizio erano risultati rispettivamente 18,3 GWh, 66,8 GWh e 26,5 GWh. Rispetto al 2020 i GWh di vapore erogati sono diminuiti considerevolmente a seguito di lavori di rifacimento che hanno coinvolto la centrale di cogenerazione di Rovereto.

### Numero clienti allacciati alla rete di distribuzione teleriscaldamento

		2021	2020	2019
Clienti Totali	n°	211	208	209

## 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 e nella gestione delle reti di fognatura al servizio di oltre 76 mila utenze (circa 200mila abitanti) in 9 Comuni del Trentino principalmente nella Valle dell'Adige. Il sistema idrico integrato nell'anno ha distribuito lungo i 1.111 Km di rete interamente geo-localizzata gestita da Novareti 30,8 milioni di metri cubi d'acqua (29,5 nel 2020). Gli acquedotti gestiti sono alimentati sia mediante prelievo da sorgenti superficiali, che da acque di falda (mediante pozzi o gallerie di emungimento).

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

### Clienti ciclo idrico

		2021	2020	2019
usi domestici	n°	64.169	65.946	65.500
altri usi	n°	9.511	9.543	9.505
altre forniture	n°	2.592	2.658	2.638
<b>TOTALE</b>		<b>76.272</b>	<b>78.147</b>	<b>77.643</b>

## Lunghezza rete acquedotto

		2021	2020	2019
Trento	km	681	681	681
Rovereto	km	174	174	174
Altri comuni	km	257	284	284
<b>TOTALE</b>	<b>km</b>	<b>1.111</b>	<b>1.138</b>	<b>1.138</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 servita complessivamente pari a 88.630 contribuenti (88.218 nel 2020). La società attua iniziative di monitoraggio e controllo della qualità dei rifiuti conferiti, restituendo feedback puntuali ai clienti interessati quando possibile, per stimolare un incremento della qualità della raccolta differenziata.

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

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

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

Nell'esercizio 2021 sono state raccolte 71.781 tonnellate di rifiuti urbani con un aumento dei volumi raccolti rispetto ai 70.381 del 2020.

La percentuale di raccolta differenziata a Trento e Rovereto è del 83,8%. La percentuale è calcolata al netto della quota di rifiuti da spazzamento a smaltimento.

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

## Ripartizione dei Rifiuti raccolti a Trento e Rovereto (tonnellate)

Rifiuti per composizione	2021						
		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
	u.m.	RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO	RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>	tonnellate						
RAEE		87,2	87,2	0	234	234	
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)		41,2	41,2	0,05	149,1	148,3	0,8
<b>TOTALE</b>		<b>128</b>	<b>128</b>	<b>0,05</b>	<b>383</b>	<b>382</b>	<b>0,8</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	tonnellate						
Carta e cartone		2.683,4	2.683,4	0	8.639,8	8.639,8	
Vetro		1.549,8	1.549,8	0	5.053,7	5.053,7	
Verde		1.253,3	1.253,3	0	3.492,3	3.492,3	
Rifiuti organici		4.168,7	4.168,7	0	13.164,6	13.164,6	
imballaggi metallici		0	0	0	23,4	23,4	
Multimateriale *		1.537,6	1.537,6	0	4.860,1	4.860,1	
Ingombranti		650,3	642,6	7,74	1.375,8	1.103,8	272
Legno		1.056,6	1.056,6	0	2.535,8	2.535,8	
Inerti		929,9	929,9	0	2.503,9	2.503,9	
RAEE		217	217	0	635,4	635,4	
Metalli		211,2	211,2	0	736,01	736,01	
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)		69,3	69,3	0	256,3	234,4	22
Abiti usati		179,7	179,7	0	533	533	
Residuo		3.048,2	360,2	2.688,1	8.254	4.635,2	3.618,7
Spazzamento		335,1	281,7	53,4	1.317,7	1.135,4	182,3
<b>TOTALE</b>		<b>17.890,2</b>	<b>15.141,1</b>	<b>2.749,2</b>	<b>53.379,3</b>	<b>49.284,3</b>	<b>4.095</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>		<b>18.018,6</b>	<b>15.269,5</b>	<b>2.749,3</b>	<b>53.762,4</b>	<b>49.666,6</b>	<b>4.095,8</b>

## Ripartizione dei Rifiuti raccolti a Trento e Rovereto (tonnellate)

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

## Kg pro capite a Trento e Rovereto

Rifiuti per composizione	u.m.	2021					
		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
		RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO	RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>	<b>kg pro capite</b>						
RAEE		2,1	2,1	0	1,9	1,9	0
Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		1,0	1,0	0	1,2	1,2	0
<b>TOTALE</b>		<b>3,1</b>	<b>3,1</b>	<b>0</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>	<b>0</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>kg pro capite</b>						
Carta e cartone		66,1	66,1	0	71,6	71,6	0
Vetro		38,2	38,2	0	41,8	41,8	0
Verde		30,9	30,9	0	28,9	28,9	0
Rifiuti organici		102,8	102,8	0	109,0	109,0	0
imballaggi metallici		0,00	0,00	0	0,2	0,2	0
Multimateriale		37,9	37,9	0	40,2	40,2	0
Ingombranti		16	15,8	0,2	11,3	9,1	2,2
Legno		26,0	26,0	0	21,0	21,0	0
Inerti		22,9	22,9	0	20,7	20,7	0
RAEE		5,3	5,3	0	5,3	5,3	0
Metalli		5,2	5,2	0	6,1	6,1	0
Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		1,7	1,7	0	2,1	1,9	0,2
Abiti usati		4,4	4,4	0	4,4	4,4	0
Residuo		75,1	8,9	66,3	68,4	38,4	30
Spazzamento		8,3	6,9	1,3	10,9	9,4	1,5
<b>TOTALE</b>		<b>440,8</b>	<b>373</b>	<b>67,8</b>	<b>441,9</b>	<b>408</b>	<b>33,9</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>		<b>443,9</b>	<b>376,1</b>	<b>67,8</b>	<b>445</b>	<b>411,1</b>	<b>33,9</b>

## Kg pro capite a Trento e Rovereto

Rifiuti per composizione	u.m.	2020					
		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
		RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO	RIFIUTI PRODOTTI	RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO	RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>	<b>kg pro capite</b>						
RAEE		2,2	2,2	0	1,8	1,8	0
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)		1,4	1,3	0	1,2	1,2	0
<b>TOTALE</b>		<b>3,6</b>	<b>3,5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>kg pro capite</b>						
Carta e cartone		64,2	64,2	0	68,4	68,4	0
Vetro		34,6	34,6	0	40,1	40,1	0
Verde		29,8	29,8	0	25,2	25,2	0
Rifiuti organici		101,3	101,3	0	109,9	109,9	0
imballaggi metallici		0	0	0	0,2	0,2	0
Multimateriale		37,8	37,8	0	40,5	40,5	0
Ingombranti		14,4	8,4	6,0	10,2	10,2	0
Legno		21,1	21,1	0	19,2	19,2	0
Inerti		25,8	25,8	0	22,1	22,1	0
RAEE		5,3	5,3	0	5,0	5,0	0
Metalli		6,2	6,2	0	6,0	6,0	0
Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		1,9	1,9	0	2,1	1,9	0,3
Abiti usati		3,5	3,5	0	3,8	3,8	0
Residuo		73,2	15,8	57,4	70,7	19,7	51,0
Spazzamento		8,3	6,7	1,6	6,1	4,9	1,2
<b>TOTALE</b>		<b>427,4</b>	<b>362,4</b>	<b>65,0</b>	<b>429,5</b>	<b>377,1</b>	<b>52,5</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>		<b>431,0</b>	<b>366,0</b>	<b>65,0</b>	<b>432,5</b>	<b>380,1</b>	<b>52,5</b>

\* comprende plastica CER 200139 e imballaggi in plastica

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

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

Rifiuti per composizione	u.m.	2021					
		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
		IN LOCO	PRESSO UN SITO ESTERNO	TOTALE	IN LOCO	PRESSO UN SITO ESTERNO	TOTALE
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>	<b>tonnellate</b>						
Recupero/Preparazione per il riutilizzo		0	0	0	0	0	0
Riciclo		0	0	0	0	0	0
Altre operazioni per il recupero*		0	128,4	128,4	70,8	311,5	382,3
-RAEE		0	87,2	87,2	45	189	234
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	41,2	41,2	25,8	122,5	148,3
<b>TOTALE</b>		<b>0,0</b>	<b>128,4</b>	<b>128,4</b>	<b>70,8</b>	<b>311,5</b>	<b>382,3</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>tonnellate</b>						
Recupero/Preparazione per il riutilizzo		0	0	0	3.996,0	0	3.996,0
-Residuo		0	0	0	3.996,0	0	3.996,0
Riciclo		0	0	0	1.005	0	1.005
-Rifiuti organici		0	0	0	0	0	0
Altre operazioni per il recupero*		0	15.143,6	15.143,6	28.456,6	15.826,1	44.282,9
-Carta e cartone		0	2.683,4	2.683,4	5.065,0	3.574,8	8.639,8
-Vetro		0	1.549,8	1.549,8	3.821,1	1.232,6	5.053,7
-Verde		0	1.253,1	1.253,1	1.062,6	2.429,7	3.492,3
-Rifiuti organici		0	4.168,7	4.168,7	11.917,2	242,5	12.159,7
-Imballaggi metallici		0	0	0	19,4	4	23,3
-Multimateriale		0	1.539,5	1.539,5	3.552,9	1.307,2	4.860,1
-Ingombranti		0	642,6	642,6	217,5	886,3	1.103,8
-Legno		0	1.056,6	1.056,6	509,6	2.026,1	2.535,8
-Inerti		0	929,9	929,9	400,6	2.103,3	2.503,9
-RAEE		0	216,9	216,9	102	533,5	635,4
-Metalli		0	211,2	211,2	122,5	613,5	736,1
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	69,4	69,4	47,3	187,1	234,4
-Abiti usati		0	179,7	179,7	93,8	439,2	533,0
-Residuo		0	360,1	360,1	392,4	246,3	638,7
-Spazzamento		0	281,7	281,7	1.135,3	0	1.135,4
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>15.142,6</b>	<b>15.142,6</b>	<b>33.460,2</b>	<b>15.826,1</b>	<b>49.286,3</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>		<b>0</b>	<b>15.271,0</b>	<b>15.271,0</b>	<b>33.531,0</b>	<b>16.137,6</b>	<b>49.668,6</b>

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

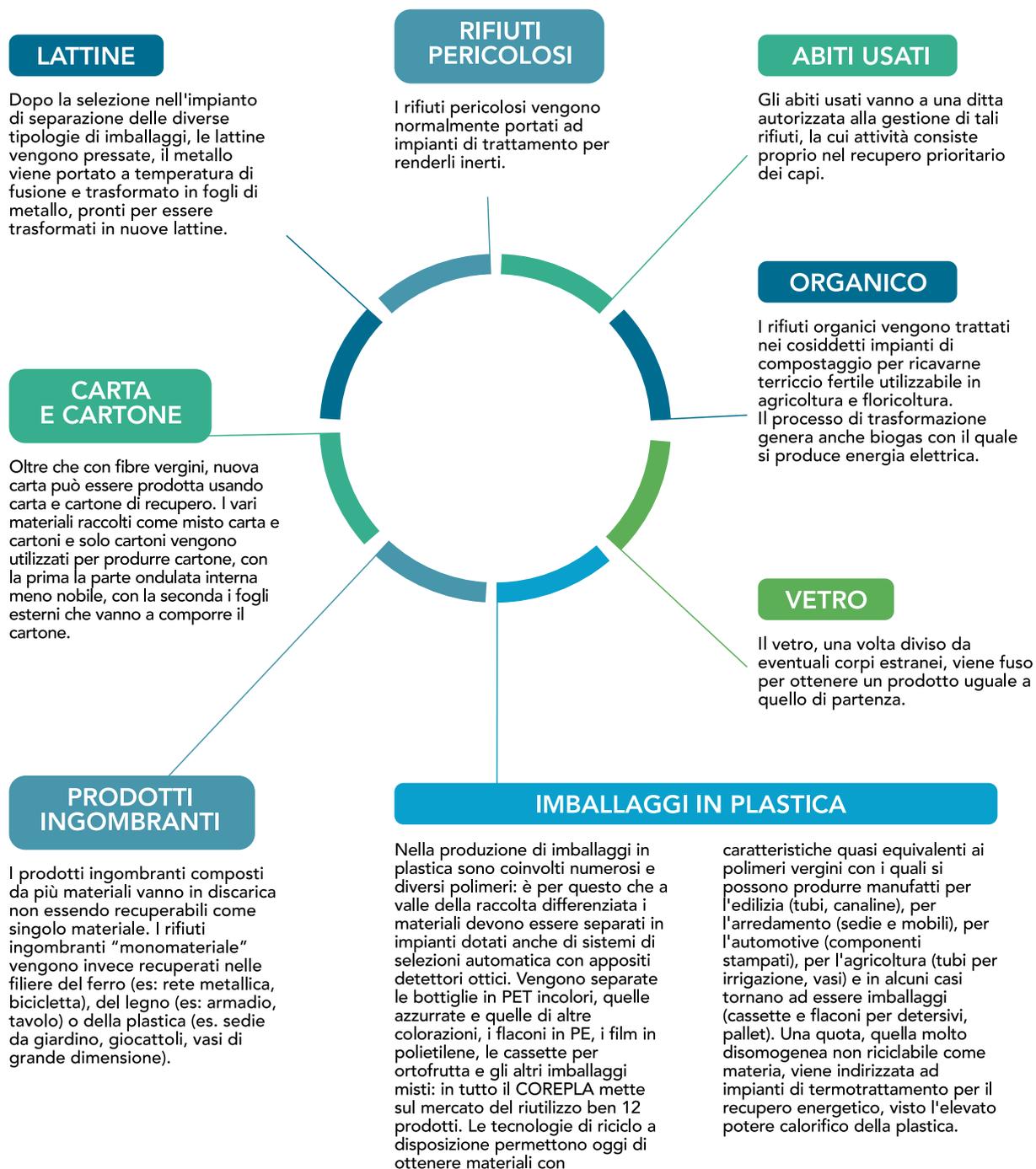
## Rifiuti destinati allo smaltimento per metodo di smaltimento

Rifiuti per composizione	u.m.	2021					
		Raccolte Rovereto			Raccolte Trento		
		IN LOCO	PRESSO UN SITO ESTERNO	TOTALE	IN LOCO	PRESSO UN SITO ESTERNO	TOTALE
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>	<b>tonnellate</b>						
Incenerimento (con recupero di energia)		0	0	0	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia)		0	0	0	0	0	0
Conferimento in discarica		0	0	0	0	0	0
Altre operazioni di smaltimento*		0	0,1	0,1	0	0,8	0,8
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	0,1	0,1	0	0,8	0,8
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>tonnellate</b>						
Incenerimento (con recupero di energia)		0	0	0	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia)		0	0	0	0	0	0
Conferimento in discarica		0	53,4	53,4	530,9	1703,6	2.234,5
-Ingombranti		0	0	0	2	0	2
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	0	0	0	21,9	21,9
-Abiti usati		0	0	0	0	0	0
-Residuo		0	0	0	346,6	1681,7	2.028,3
-Spazzamento		0	53,4	53,4	182,3	0	182,3
Altre operazioni di smaltimento*		0	2.695,8	2.695,8	1.624,8	235,8	1.860,5
-Ingombranti		0	7,7	7,7	44,9	225,2	270,1
-Altro (Batterie, medicinali, ecc.)		0	0	0	0	0	0
-Residuo		0	2.688,1	2.688,1	1.579,9	10,6	1.590,4
-Spazzamento		0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>	<b>2.749,2</b>	<b>2.749,2</b>	<b>2.153,7</b>	<b>1.939,4</b>	<b>4.095,0</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>		<b>0</b>	<b>2.749,3</b>	<b>2.749,3</b>	<b>2.153,7</b>	<b>1.940,2</b>	<b>4.095,8</b>

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

A partire dal 2020 è attivo un sistema di contabilizzazione della raccolta differenziata che prevede l'inserimento dello spazzamento stradale avviato a recupero in appositi impianti fra le quantità di rifiuto differenziate. Anche per il 2021 rimane attiva, nelle due discariche di Trento e Rovereto, la selezione degli ingombranti finalizzata al loro recupero, fattore che ha ulteriormente contribuito alla crescita della percentuale di raccolta differenziata.

## CHE FINE FANNO I RIFIUTI DIFFERENZIATI?



## LABORATORIO

Il laboratorio – specializzato nel controllo di qualità dell'acqua potabile e nelle analisi di terreni e rifiuti – opera sia a servizio del Gruppo Dolomiti Energia sia dei 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. Costituisce altresì un 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 12.691 campioni (18.118 nel 2020), dei quali 58,5% (56,3% nel 2020) per conto di terzi. Il numero dei campioni esaminati ha subito una diminuzione di c.a. 6.000 unità dovuta alla fuoriuscita dal perimetro di Depurazione Trentino Centrale. Il laboratorio del Gruppo Dolomiti Energia opera con un sistema di gestione della qualità del processo di analisi conforme alle prescrizioni della norma europea UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 che prevede il rispetto di specifici e stringenti standard qualitativi e organizzativi.

## VENDITA ENERGIA E GAS

Il Gruppo vende, attraverso la società commerciale Dolomiti Energia, energia, gas, servizi e prodotti per l'efficienza energetica ai clienti del mercato libero in tutta Italia. Per il mercato di maggior tutela opera invece con il marchio Trenta. Il numero dei clienti complessivi serviti per energia e gas ammonta a 726 mila a fronte dei 697 mila del 2020.

# Rapporti con i clienti: trasparenti, chiari e corretti

Il Gruppo si impegna ad agire ispirandosi ai principi di sostenibilità economica, ambientale e sociale al fine di contenere i rischi e garantire uno sviluppo coerente e sostenibile nel lungo periodo delle proprie attività, con l'obiettivo di portare un contributo attivo, diretto e consapevole al benessere di tutti i suoi interlocutori e alla crescita dei sistemi economici e sociali in cui opera.

Per questo si impegna a fondare il rapporto con i clienti finali della società commerciale sulla fiducia, sulla disponibilità e flessibilità, chiarezza e trasparenza per fornire risposte semplici e comprensibili, sul saper ascoltare, sul presidio del rischio reputazionale attraverso una condotta caratterizzata da competenza e serietà, mantenendo gli impegni presi, sempre. Si impegna a rispettare le disposizioni regolatorie, le norme tecniche e legislative, a garantire la riservatezza dei dati dei clienti e a puntare al miglioramento continuo delle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015.

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 richiedono 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, la mobilità elettrica 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, oltre ai rischi di credito, di liquidità di mercato e di prezzo delle commodity, 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 delle persone che operano al servizio del cliente.

## OFFERTE SOSTENIBILI

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

Il Gruppo è da sempre vicino ai clienti e per migliorare e mantenere accessibili i propri servizi anche verso famiglie in situazioni di particolare svantaggio economico applica in fattura attraverso il bonus sociale, le agevolazioni previste 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 allo stesso tempo efficientia il sistema elettrico nazionale. Per favorire comportamenti di consumo più consapevoli e un uso più efficiente dell'energia ma anche più semplicemente per spiegare la corretta lettura delle informazioni contenute in bolletta, il Gruppo partecipa con propri esperti ad incontri ed eventi pubblici. Per i clienti più attenti alle tematiche ambientali propone forniture di gas "100% CO<sub>2</sub> compensato" ed energia prodotta solo da fonte rinnovabile con il marchio "100% energia pulita", un marchio certificato che garantisce la natura e la provenienza dell'energia consumata, stazioni di ricarica per la mobilità elettrica o offerte a cui è legata la vendita di prodotti e servizi per l'efficienza energetica.

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

## VICINI AI CLIENTI

Con lo scopo di offrire un livello di cura del cliente e di servizio sempre più elevato, nel corso del 2021, Dolomiti Energia, ha proseguito l'ottimizzazione delle attività volte alla comprensione e al soddisfacimento delle esigenze di ciascuna tipologia di cliente, prestando particolare attenzione nell' intercettare potenziali azioni di miglioramento.

In particolare, la società ha avviato una serie di iniziative volte all'ottimizzazione dei sistemi in uso e dei canali digitali a disposizione dei clienti. Per quanto riguarda l'area web è stato rinnovato il sito di vendita della società commerciale con particolare attenzione all'esperienza d'uso sia per l'individuazione delle proposte commerciali sia per la richiesta di operazioni e informazioni. A ciò è seguito l'avvio delle attività per il rinnovo completo dell'area clienti che verranno concluse nel corso del 2022.

Sono poi iniziate le attività propedeutiche del "progetto Butterfly", avviato quest'anno e che accompagnerà anche i prossimi anni, finalizzato alla revisione e all'ammodernamento dei gestionali in uso alla società in ottica di miglioramento verso le esigenze di business emergenti.

Fra i servizi messi a disposizione per i clienti vi sono i numeri verdi che vengono costantemente migliorati nella qualità del servizio e nella capacità di risposta, sempre più attenta a soddisfare necessità ed esigenze commerciali e informative permettendo di accedere più comodamente da casa ai medesimi servizi offerti dagli sportelli sul territorio. Il numero verde gratuito, attivo con orario continuato per 82 ore a settimana, prevede un'apertura prolungata fino alla tarda serata, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22 e risponde anche di sabato dalle 8 alle 20. Inoltre, per i clienti impresa del mercato libero, Dolomiti Energia ha ormai da qualche anno messo a disposizione un numero verde e canali e-mail dedicati, con operatori specializzati e costantemente formati, per offrire un servizio ancora più completo e specialistico.

Le e-mail, il form web e le telefonate sono stati canali molto utilizzati nel corso del 2021 anche in virtù del ridotto gli accessi agli sportelli, portando alla gestione da parte di Dolomiti Energia di migliaia di telefonate e richieste scritte ogni mese.

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

Gli uffici di Rovereto e Trento adottano per alcuni giorni a settimana un orario continuato di apertura al pubblico, prolungato nel pomeriggio. Anche nel corso del 2021, al fine di garantire il puntuale rispetto delle normative e delle precauzioni dettate dalla pandemia, i clienti di Dolomiti Energia hanno potuto beneficiare di un servizio di prenotazione per programmare in modalità "sicura e puntuale" l'accesso agli sportelli. La prenotazione è gestibile sia online sia tramite contatto telefonico ai numeri verdi della società.

Per chi invece preferisce gestire da remoto i propri contratti è sempre stato disponibile lo sportello online [www.sportelloclienti.it](http://www.sportelloclienti.it) dove ciascuno può ricercare informazioni in merito ai propri contratti, alla propria situazione contabile e ai consumi.

Nell'anno è proseguita la campagna di incentivi volti all'utilizzo del servizio di [bollett@mail](mailto:bollett@mail), che permette di eliminare le bollette cartacee con evidente beneficio sia dal punto di vista ambientale sia in termini di accessibilità semplificata per i clienti anche delle bollette pregresse grazie ad un comodo archivio digitale, sempre accessibile.

Tra gli altri canali è disponibile, in orario continuato, la chat online presente sul sito [www.dolomitienergia.it](http://www.dolomitienergia.it) e l'App che permette di controllare i consumi delle proprie utenze, vedere le bollette ed effettuare l'auto-

lettura. È inoltre attivo il servizio di notifica e avvisi via SMS. Il servizio, completamente gratuito, consente ai clienti di essere sempre aggiornati sullo stato delle proprie fatture e forniture di energia, gas e acqua. Il cliente, grazie ad avvisi sul proprio smartphone, mediante 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.

Nell'anno 2021 sono proseguite le consuete attività di aggiornamento degli operatori ed è stata condotta una formazione che ha riguardato anche gli aspetti specifici di caring per i canali social.

*Nel 2021 una nota associazione di consumatori nazionale ha pubblicato gli esiti dell'indagine annuale relativa alla qualità del servizio offerto dai principali fornitori di energia elettrica e gas. Dolomiti Energia è stata riconfermata tra i miglior fornitori di luce e gas. Anche l'annuale Indagine di Qualità ARERA ha riconosciuto la qualità dei servizi di Dolomiti Energia per il 2021.*

## Promuovere le energie rinnovabili e l'efficienza energetica

Nel corso del 2021 il Gruppo ha confermato la gamma di servizi di efficienza energetica offerti in tutta Italia ai propri clienti e ha altresì incrementato le vendite dei prodotti ormai consolidati in questo settore. Con questa attività Dolomiti Energia ha avviato con un numero crescente di aziende clienti un percorso virtuoso finalizzato al contenimento dei consumi energetici nonché ad un utilizzo più consapevole ed efficiente delle risorse energetiche.

Sul tema delle fonti rinnovabili nel 2021 si è confermata la scelta strategica di garantire ai propri clienti che l'energia da questi consumata nell'anno è proveniente da fonti rinnovabili, certificata tramite l'annullamento di titoli GO (Garanzia di Origine). Anche per il 2021 il fuel mix di Dolomiti Energia si stima 100% rinnovabile.

I servizi offerti nel corso del 2021 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 e 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 2021 hanno permesso ai nostri clienti di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 108 tonnellate/anno di CO<sub>2</sub> (non comparabile con il dato 2020 essendo cambiate le modalità di calcolo).*

### **Soluzioni di Power Quality**

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

*Gli interventi di efficienza energetica effettuati nel 2021 hanno permesso di evitare, grazie al risparmio sui consumi di energia, 64 tonnellate di CO<sub>2</sub>/anno (non comparabile con il dato 2020 essendo cambiate le modalità di calcolo).*

### **Audit energetici e monitoraggi**

Il servizio di monitoraggio proposto da Dolomiti Energia fornisce una misurazione puntuale di tutte le grandezze elettriche al fine di tenere sotto controllo le proprie performance energetiche.

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

### **Postazioni ricarica auto elettriche**

Il Gruppo offre ai propri clienti colonnine per la ricarica delle auto elettriche da installare in abitazioni, spazi pubblici e privati e grazie alle quali potranno sostenere e rifornire la mobilità elettrica. Nel corso del 2021 il numero di dispositivi è aumentato rispetto al 2020: da 411 a 443, su tutto il territorio regionale. Tutta l'energia erogata è generata da fonte rinnovabile idroelettrica. Grazie a questa attività nel 2021 è stato evitato il consumo di 319,4 tonnellate equivalenti di petrolio e l'emissione di 940 tonnellate di anidride carbonica.

## PER I PRIVATI

### Love led

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

### Pacchetto Naturalmente Sostenibile

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

- La certificazione "100% energia pulita Dolomiti Energia" e "Gas 100% Compensa CO<sub>2</sub> Dolomiti Energia"
- Un report annuale, in formato digitale, di rendicontazione sulla quantità di CO<sub>2</sub> risparmiata e sugli impatti ambientali
- L'evidenziazione in fattura del contributo mensile in termini di riduzione della CO<sub>2</sub>
- Utilizzo del marchio "100% energia pulita Dolomiti Energia" e "Gas 100% Compensa CO<sub>2</sub> Dolomiti Energia"
- Una serie di servizi esclusivi per l'efficientamento della casa e il tempo libero

### Etika: il primo gruppo di acquisto cooperativo ecosolidale di energia

L'inedita partnership tra profit e non profit è nata dall'intesa tra Cooperazione Trentina, Casse Rurali Trentine, Famiglie Cooperative aderenti a SAIT, Con.Solida e la cooperativa sociale La Rete insieme a Dolomiti Energia e ha portato a realizzare un'idea di economia della reciprocità, dove tutti gli attori guadagnano partecipando. L'offerta prevede infatti la realizzazione di progetti sociali inclusivi a favore di persone con disabilità e fragilità e tutela l'ambiente grazie all'uso di energia 100% green e la compensazione della CO<sub>2</sub> emessa dal consumo domestico del gas, permettendo una convenienza economica per il cliente. Grazie ai contratti attivati anche nel 2021 si sono potuti finanziare nuovi progetti per sostenere le persone più fragili.

**Grazie a questa iniziativa negli anni si è potuto evitare l'emissione in atmosfera di 61.811 tonnellate di CO<sub>2</sub>\* pari all'assorbimento realizzato da 1.979.946 alberi.**

\* Dato calcolato stimando in 40 kg di CO<sub>2</sub> la capacità di assorbimento di un albero (ad esempio faggio) in contesto forestale e con età di 25 anni. Tale valore può essere influenzato da numerose variabili allometriche quali tipologia di albero, stagione, età dell'albero, contesto in cui l'albero è piantato, diametro e altezza.

Nel 2021, il Gruppo ha lanciato Ecobonus 110% Dolomiti Energia, un servizio per gli interventi di efficientamento energetico degli immobili con la formula «chiavi in mano»: un'iniziativa per famiglie e condomini. Gli obiettivi degli interventi sono finalizzati alla riduzione dei consumi, all'aumento del valore patrimoniale degli immobili e alla possibilità di accedere ai benefici fiscali previsti dal Superbonus statale.

Il fundraising cumulato connesso con le sottoscrizioni dei contratti Etika (per i quali Dolomiti Energia eroga 10 euro/contratto attivo ogni anno al Fondo solidale di Etika) è pari a 2.398.180 euro. I fondi hanno consentito di sostenere ulteriori progetti di abitare inclusivo che coinvolgono decine di persone con disabilità ma anche iniziative di mitigazione dei disagi sociali generati dalla pandemia. Nel corso dell'anno si è consolidata Sinergika, un'iniziativa con lo stesso meccanismo di Etika ma rivolta ai clienti fuori dal territorio Trentino.

*Proponendo al mercato forniture 100% green, per l'anno 2021, Dolomiti Energia annullerà 3.375.209 titoli GO che permetteranno di evitare l'emissione in atmosfera di 949.784 di tonnellate di CO<sub>2</sub> (1.032.650 nel 2020).*

## ASCOLTO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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

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

Nel corso del 2021 non sono state condotte attività di indagine diretta del grado di soddisfazione del cliente. Per misurare il livello di gradimento, sono stati utilizzati metodi indiretti quali il monitoraggio degli indicatori (tempi di erogazione del servizio, reclami, tempi di risposta, ...).

Nell'esercizio 2021 sono stati registrati 52 casi di non conformità riferiti alle varie società del Gruppo in materia qualità, sicurezza e ambiente derivanti da audit interni/esterni, osservazioni da parte interessata e/o da enti di controllo.

Non vi sono stati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi. Tutti i rilievi emersi sono stati presi in carico dagli appositi organi e uffici interni.

## IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE

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

- Certificazione del Sistema di Gestione integrato Qualità/Ambiente secondo gli schemi internazionali UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 per garantire standard di qualità ed elevata attenzione agli aspetti ambientali nei servizi commerciali di Dolomiti Energia;
- Accreditamento ACCREDIA secondo lo schema internazionale UNI CEI EN ISO/ IEC 17025:2018 relativamente alla qualità tecnica e gestionale delle prove chimico-microbiologiche eseguite dal Laboratorio di Analisi di Dolomiti Energia Holding;
- Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015 per l'impianto di cogenerazione elettrica e termica gestito da Novareti a Rovereto;

- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente secondo gli schemi UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018 per le attività di progettazione e gestione degli impianti di distribuzione del gas naturale di Novareti;
- Implementazione per tutte le società del Gruppo Dolomiti Energia di sistemi di gestione della salute e della sicurezza del luogo di lavoro secondo la norma UNI ISO 45001:2018;
- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Ambiente/Sicurezza secondo gli schemi internazionali UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e registrazione EMAS per le attività di produzione idroelettrica gestite da Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy;
- Certificazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente secondo gli schemi internazionali UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e Registrazione EMAS per il sistema di raccolta rifiuti delle città di Trento e Rovereto gestito da Dolomiti Ambiente;
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo lo schema internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 per le attività di progettazione, gestione e sviluppo degli impianti fotovoltaici, di illuminazione pubblica e per lo sviluppo e l'erogazione di servizi energetici gestiti da Dolomiti Energia Solutions;
- Certificazione di conformità secondo la norma UNI CEI 11352:2014 per l'erogazione di servizi energetici (ESCO) da parte di Dolomiti Energia Solutions.

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

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

## Servizi accessibili, efficienti e affidabili

Per assicurare sempre la massima sicurezza per i cittadini, per i lavoratori e per l'ambiente gli impianti produttivi, le reti e le infrastrutture idriche sono costantemente monitorati 24 ore su 24. Questa continua attenzione permette di garantire quotidianamente, non soltanto la regolarità di un servizio puntuale ed efficiente, ma anche di rilevare eventuali criticità ed emergenze e prevenire tempestivamente alla soluzione delle stesse.

L'anno 2021 è stato caratterizzato da un lato dal persistere dell'emergenza Covid-19, seppur profondamente diversa rispetto all'anno 2020, e dall'altro dalla ripresa economica che ha generato una forte crescita delle attività richieste dall'utenza.

Sul fronte del controllo della pandemia, SET ha osservato scrupolosamente i divieti, gli obblighi e le raccomandazioni impartite dalle Autorità a salvaguardia della salute e sicurezza dei propri dipendenti e clienti, nonché le misure e i provvedimenti posti in essere dal Gruppo Dolomiti Energia volti alla mitigazione della diffusione del virus, adattandoli alle esigenze operative della Società e con il preciso intento del mantenimento della continuità e disponibilità dei servizi in condizioni di sicurezza.

Dal punto di vista operativo, l'anno 2021 si è caratterizzato come un anno di crescita delle richieste degli utenti di tutte le tipologie e comparti, dall'industria all'artigianato fino al settore abitativo, fortemente trainato dagli interventi di rinnovo edilizio legati agli incentivi governativi.

In corso d'anno si sono completate le attività di predisposizione del piano di installazione massiva dei contatori di seconda generazione 2G, culminate con la presentazione ad ARERA della richiesta di ammissione a finanziamento di tutti gli investimenti previsti. Sono inoltre proseguite le attività di implementazione dei nuovi sistemi informativi ed è stata predisposta la documentazione per contrattualizzare le imprese che supporteranno la società nel piano massivo di cambio contatori, che si prevede di iniziare nel secondo semestre 2022 e ultimare nel 2025. La rete di distribuzione elettrica nel 2021 ha registrato una percentuale di perdite del 2,38%, un dato che indica una rete efficiente.

Per quanto riguarda la qualità commerciale, SET Distribuzione ha mantenuto nel 2021 i buoni risultati degli anni precedenti nel rispetto degli standard fissati dall'Autorità per i tempi di esecuzione delle varie prestazioni (preventivi e lavori semplici su rete bassa tensione, attivazioni e disattivazioni di gruppi di misura, sostituzioni gruppi di misura guasti, ecc.). Sono state eseguite circa 30.000 prestazioni soggette a livello specifico di Qualità Commerciale con un rispetto dei tempi nel 99% dei casi.

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

	2021*		2020*		2019*	
	Valore annuo	Obiettivo ARERA	Valore annuo	Obiettivo ARERA	Valore annuo	Obiettivo ARERA
ambito bassa concentrazione	1,3	4,3	1,8	4,3	1,9	4,3
ambito media concentrazione	0,6	2,2	0,5	2,3	0,9	2,3
ambito alta concentrazione	0,3	1,2	0,2	1,2	0,3	1,2

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

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

	Unità di Misura	2021		2020		2019*	
		Valore annuo	Obiettivo ARERA	Valore annuo	Obiettivo ARERA	Valore annuo	Obiettivo ARERA
ambito bassa concentrazione	minuti	28,9	68,0	30,8	68,0	30,0	68,0
ambito media concentrazione	minuti	19,9	45,0	10,3	45,0	17,1	45,0
ambito alta concentrazione	minuti	5,7	28,0	8,9	28,0	8,0	28,0

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

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

Per il servizio di distribuzione gas il livello di qualità commerciale viene misurato tramite un indice generale aziendale che rappresenta la percentuale di prestazioni eseguite nei tempi standard previsti dall'ARERA, in particolare, delle prestazioni soggette a livelli specifici di qualità da garantire al richiedente cui si applica la disciplina degli indennizzi automatici. L'indice generale aziendale delle prestazioni eseguite nei tempi standard, ai fini dei parametri di qualità del servizio, conseguito nel corso dell'anno è risultato pari al 99,52% (nel 2020 99,87%).

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

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

Per garantire la continuità dei servizi idrico (acquedotto e fognature) vengono effettuate attività di ricerca programmata delle perdite lungo la rete acquedottistica e controlli relativi alla corretta funzionalità idraulica e alle condizioni statiche delle reti di fognatura. La fornitura di acqua potabile è costantemente monitorata per verificare i principali parametri funzionali della rete. Inoltre, periodicamente, secondo la normativa di riferimento, vengono effettuate analisi di laboratorio per garantire al cliente finale la potabilità dell'acqua fornita mediante controlli a campione in vari punti dell'acquedotto. I risultati delle analisi periodiche dell'acqua sono pubblicati sul sito internet [www.novareti.eu](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. Nel 2021 a causa della pandemia questa attività, che permette ogni anno alle persone di partecipare a queste occasioni di conoscenza e approfondimento di un mondo che interagisce con la vita quotidiana di tutti garantendo i servizi necessari alla vita di ogni giorno, è stata molto limitata.

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

I visitatori hanno potuto scoprire, accompagnati da personale qualificato e grazie ad allestimenti dedicati, i vari aspetti della produzione idroelettrica e molti temi legati alla sostenibilità ambientale e sociale.

Nel corso del 2021 sono proseguite le attività progettuali e propedeutiche per realizzare una passerella panoramica presso l'impianto della Diga di Santa Giustina in collaborazione con le istituzioni del territorio.

## I fornitori e le comunità

---

**52,8%**

percentuale di spesa verso fornitori locali per l'acquisto di beni e servizi (52,4% nel 2020)

---

**100%**

contratti di fornitura con clausole relative al rispetto del codice di Comportamento o codice anticorruzione nell'ultimo triennio



## La catena di fornitura



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

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

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

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

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

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

Nei rapporti di fornitura è richiesto ai dipendenti del Gruppo di non precludere ad alcuna azienda fornitrice

in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi e trasparenti, di osservare le condizioni contrattualmente previste e di intrattenere, con i pubblici funzionari incaricati e con le controparti private, relazioni chiare e corrette, evitando qualsiasi comportamento idoneo a compromettere la libertà di giudizio della controparte. Inoltre è richiesto di archiviare accuratamente tutta la documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto in modo tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

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

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

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

In continuità con il precedente anno, anche nel corso del 2021, si è proceduto ad un aggiornamento del sistema di rating che ha riguardato i KPI disponibili, la revisione delle aree tematiche di valutazione e la validazione della policy di Vendor Rating.

## SELEZIONE DEI FORNITORI

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

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

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

Gli approvvigionamenti che riguardano l'affidamento di attività critiche per i settori di attività del Gruppo e

che comprendono principalmente le forniture di materiali e di apparecchiature elettriche, appalti di lavori e servizi nei settori della distribuzione del gas e di energia elettrica, di produzione di energia idroelettrica e dell'Information Technology, sono in parte normati dal nuovo Codice Appalti, derivato dalle direttive comunitarie, che raccomanda il ricorso a criteri di sostenibilità nelle gare formulate secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

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

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

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

La percentuale di spesa destinata a fornitori locali con sede nella provincia di Trento è pari al 52,86% (52,4% nel 2020) dei fornitori di materie prime e servizi di tutte le società del Gruppo, equivalente a una spesa di oltre 1,65 miliardi di euro (1,04 nel 2020). Parimenti la percentuale di spesa destinata a fornitori europei extra Italia è diminuita quest'anno allo 0,16% (2,3% nel 2020), equivalente a una spesa di circa 5 milioni di euro (46 milioni nel 2020). I dati non includono i fornitori di prestazioni occasionali, le guide turistiche, gli affitti e i canoni. Sono inoltre esclusi gli acquisti di materia prima extra CEE.

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

Nel 2021 i nuovi fornitori selezionati in base a criteri di sostenibilità ambientale sono 355 (586 nel 2020).

## **TUTELA DELLA SICUREZZA**

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

In sede di qualificazione, inoltre, il Gruppo Dolomiti Energia richiede ai fornitori prova dell'esistenza e del mantenimento di procedure documentate per la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori: per le imprese appartenenti a comparti ritenuti maggiormente significativi sotto il profilo ambientale e di sicurezza è richiesto un approfondimento sulle pratiche gestionali.

In particolare, sono programmati approfondimenti e verifiche periodiche circa: il possesso della documentazione prevista dalla normativa vigente in materia di contratti di lavoro dipendente, la conoscenza della lingua italiana dei dipendenti, la formazione dei lavoratori sufficiente ed adeguata in materia di salute

e sicurezza, anche rispetto alle conoscenze linguistiche e alle procedure operative nonché sulle misure di rispetto dell'ambiente e all'effettivo e costante svolgimento della formazione specifica per gli ambiti operativi per i quali il fornitore propone la propria collaborazione al Gruppo. Inoltre, particolare attenzione è dedicata alla formazione differenziata in relazione alle figure professionali individuate, con particolare focus su specifici ambiti di intervento ritenuti particolarmente critici quali ad esempio gli operatori addetti al montaggio e alle operazioni di manutenzione di linee interrate, linee aeree, addetti al taglio piante, capo-cantieri, capisquadra e responsabili della sicurezza, operatori in luoghi confinati, conduttori di mezzi d'opera, saldatori, operatori su linee di distribuzione gas, elettriche ed idriche ed in generale su impianti in esercizio. Verifiche sono previste anche rispetto a nomine specifiche in funzione dei ruoli che dovranno essere ricoperti in virtù degli incarichi affidati e alla nomina del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), del referente per la sicurezza in cantiere, del responsabile della gestione delle emergenze e del relativo sostituto e del medico competente.

Inoltre, nei contratti stipulati con le ditte appaltatrici si richiede di fornire immediata informazione relativa agli eventuali infortuni occorsi.

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

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

Con riferimento a quanto sopra, nel corso del 2021 sono state avviate le attività di raccolta dei dati infortunistici dei fornitori. Tale processo sarà finalizzato nel 2022.

## **ECONOMIA CIRCOLARE**

Nel corso del 2021 il Gruppo ha proseguito le attività volte all'acquisizione delle soft skills necessarie alla gestione del procurement secondo pratiche di economia circolare.

## **APPROVVIGIONAMENTO DI MATERIE PRIME ENERGETICHE**

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

## Relazioni responsabili con le Comunità

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

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

### ASSOCIAZIONI DI SETTORE

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

Tra le principali a cui il Gruppo aderisce:

#### **ANIGAS**

Associazione Nazionale Industriali Gas rappresenta le imprese operanti sull'intera filiera gas nei settori del trasporto, dello stoccaggio, della rigassificazione di gas naturale liquefatto, della distribuzione, della vendita di gas naturale sul mercato finale e all'ingrosso, del trading e del gas metano per uso autotrazione. Il Gruppo è rappresentato dalle controllate Dolomiti Energia e Novareti. Inoltre, il Presidente della Capogruppo è membro del Comitato di Presidenza e del Consiglio Direttivo.

Il Gruppo partecipa alle Commissioni Tecniche istituite presso l'Associazione con il compito di approfondire le tematiche di rilievo per il settore gas, valutando le iniziative da proporre a livello associativo.

#### **UTILITALIA**

Federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'Acqua, dell'Ambiente, dell'Energia Elettrica e del Gas a cui partecipa la Capogruppo Dolomiti Energia Holding. Il Gruppo è inoltre rappresentato nella Giunta Esecutiva e nel Consiglio Direttivo oltre che nelle varie Commissioni specifiche, Comitati

e Gruppi Tecnici Trasversali istituiti dalla Federazione. L'Associazione conta oltre 500 soggetti operanti nei settori di acqua, ambiente, elettricità e gas.

#### **AIGET**

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

#### **ACCADEMIA AGICI – OSSERVATORIO OIR - OSSERVATORIO TEE**

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

#### **AIAS**

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

#### **UNI**

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

#### **IT COLD**

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

#### **REF-E, E-Innovation Committee**

Think-tank nato per indagare i temi chiave della transizione, analizzare, anche attraverso case study, la sostenibilità degli investimenti nelle tecnologie innovative, contestualizzare le opzioni tecnologiche nei diversi settori produttivi, accompagnare le aziende partner lungo il percorso sfidante delle opportunità offerte dalla transizione energetica e del cambiamento climatico. Associata: Dolomiti Energia Trading.

#### **IBC**

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

## **ELETTRICITÀ FUTURA**

Nata dall'unione fra Assoelettrica e AssoRinnovabili, unisce il mondo elettrico italiano, convenzionale e rinnovabile e costituisce la principale associazione delle imprese che operano nel settore elettrico italiano, associata Dolomiti Edison Energy e dal 01/01/2022 vede Dolomiti Energia Holding quale capogruppo.

### **EU DSO Entity**

Associazione dei distributori di energia elettrica dei Paesi dell'UE, associazione senza fini di lucro nasce a seguito dell'emanazione del Regolamento Europeo (EU) 2019/943 con lo scopo di dare una migliore rappresentanza all'interno delle istituzioni europee alle società di distribuzione di energia elettrica (DSO) degli Stati Membri dell'Unione Europea, associata SET Distribuzione.

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

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

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

- **ACOST** Associazione Coordinatori Sicurezza Trentino, associata SET Distribuzione.
- **APINDUSTRIA** associazione Piccole Medie Imprese di Verona, associata Dolomiti Energia.
- **CONFINDUSTRIA TRENTO**, Sistema Confindustria e Associazione degli Industriali Trentini facente parte del Sistema Confindustria, associata Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia Solutions.
- **CONFCOMMERCIO TRENTO**, Confederazione Italiana Generale delle Imprese del commercio, associata Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Novareti e SET Distribuzione.
- **ASSOENERGIA** Società di sistema di Confindustria che offre servizi connessi al mondo dell'energia, associata Novareti.

- CFP VERONESI Scuola di Formazione Professionale.
- ACCADEMIA DEGLI AGIATI Storica Associazione Culturale Locale.

## IL SOSTEGNO ALLE INIZIATIVE DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO

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

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

Nel corso del 2021 il Gruppo ha destinato un importo pari a oltre 2,7 milioni di euro (oltre 2,1 milioni di euro nel 2020) alle sponsorizzazioni e alle liberalità. Fra le principali iniziative, il progetto Etika che ha consentito importanti interventi innovativi per supportare le persone con disabilità in percorsi di autonomia, il sostegno a Festival aperti alla cittadinanza che hanno permesso di rendere accessibili almeno online - visto le limitazioni agli incontri in presenza - temi quali l'economia, il rispetto per l'ambiente, la montagna o la meteorologia coinvolgendo le più trasversali tipologie di pubblico. Nonostante anche il 2021 sia stato caratterizzato dalla pandemia, il Gruppo è rimasto accanto alle persone attraverso interventi concreti e mirati sul territorio per fornitori, clienti e cittadini, e promuovendo i sani valori degli sport di squadra quali il basket o la pallavolo.

Gli impatti economici del Gruppo si misurano anche nel sostegno alla spesa pubblica attraverso la compartecipazione al gettito fiscale e la remunerazione del capitale dei soci pubblici, favorendo così ulteriori investimenti a favore della collettività. Nell'anno il Gruppo ha versato imposte e tasse per 311 milioni di euro (263 nel 2020).

Nel 2021 il Gruppo ha inoltre investito 105,7 milioni di euro (87,7 nel 2020), di cui buona parte dedicati al miglioramento degli impianti e delle reti di distribuzione, degli impianti di produzione sul territorio e al potenziamento dei servizi a beneficio degli Stakeholder.

Alla remunerazione degli Azionisti andrà il dividendo Dolomiti Energia Holding 2021 di cui in gran parte beneficerà la collettività attraverso i soci pubblici della Capogruppo Dolomiti Energia Holding.

## Ricerca e innovazione

Nel corso dell'esercizio 2021 sono proseguite le attività ad elevato carattere di innovazione, da un lato con il presidio di rapporti strategici e dall'altro con l'implementazione di soluzioni reali a supporto dei processi aziendali, dell'esercizio e della gestione avanzata della rete del prossimo futuro, in aderenza anche a quanto indicato da ARERA.

Il Gruppo, nell'ambito dell'iniziativa Industria 4.0 ha realizzato negli ultimi esercizi numerosi progetti innovativi sulle proprie filiere di generazione, trading, vendita a clienti finali, gestione delle reti gas, energia elettrica e acqua, ha concentrato il proprio impegno nell'innovazione con progetti inerenti:

- Investimenti tecnici per continuare a sostenere lo sviluppo, il rinnovo e l'adeguamento delle reti di distribuzione, promuovendo l'innovazione tecnologica, l'utilizzo efficiente delle risorse, l'ottimale gestione dei flussi di energia immessi nelle reti dagli impianti di generazione distribuita e, più in generale, il miglioramento delle performance della rete;
- Aggiornamento del piano pluriennale di incremento della resilienza della rete a media tensione, che si prefigge di incrementare ulteriormente la capacità della rete di resistere ad eventi meteorologici eccezionali;
- Impegno nel miglioramento continuo di tutti i processi, in particolare con l'estensione del sistema di Workforce Management a tutte le unità e processi impattati, consentendo di ottenere importanti ottimizzazioni in termini di pianificazione e consuntivazione delle attività operative sul territorio;
- Interventi di potenziamento delle reti, miglioramento del servizio e adeguamento degli impianti a norme di legge su un volume di attività in ulteriore forte crescita rispetto ai valori già significativi degli anni precedenti e pari a circa 12,5 milioni di euro;
- Il sistema SIR (Sistema Informativo Reti) sviluppato ad hoc per le attività di gestione reti del Gruppo Dolomiti Energia che si posiziona come baricentro nei principali flussi aziendali, in particolare tra l'ambiente di gestione commerciale, il telegestore TMM e il telecontrollo delle reti, incorporando le strutture dati e i processi di lavoro della distribuzione e unificando tutte le logiche di gestione informativa del dato tecnico;
- Partecipazione attiva del personale a comitati tecnici e gruppi di lavoro strategici sia in ambito italiano che europeo;
- Proseguimento delle attività relative al progetto europeo STARDUST (Horizon 2020), nel quale vengono sperimentate soluzioni di comunicazione innovative per la raccolta delle informazioni dagli impianti.

Per ulteriori approfondimenti è disponibile la Relazione di Bilancio Consolidato 2021.

#### 100 MILIONI DI EURO PER IL PIANO DI SVILUPPO 2021-2024

*Il Gruppo Dolomiti Energia ha firmato un accordo con la Banca europea per gli investimenti (BEI) per progetti di ampliamento, ammodernamento e potenziamento delle reti di distribuzione elettrica, installazione di contatori intelligenti e di seconda generazione, rinnovo e incremento delle performance di impianti idroelettrici esistenti, efficientamento dell'illuminazione pubblica stradale e adeguamento dell'efficienza operativa delle reti idriche.*

*Tali interventi si inseriscono nel contesto delle politiche italiane ed europee dedicate al settore dell'energia e dell'ambiente per il raggiungimento degli obiettivi relativi alla transizione energetica, alla decarbonizzazione e alle reti sostenibili.*

*Gli investimenti generati dal finanziamento contribuiranno alla soddisfazione del fabbisogno energetico, a una crescita sostenibile e condivisa e a un miglior accesso dei servizi del Gruppo Dolomiti Energia anche nelle nuove aree di attività.*



## La tutela dell'ambiente

---

**88.630**

contribuenti che usufruiscono del servizio di Igiene Urbana

(84.424 nel 2020)

---

**39**

centrali idroelettriche con registrazione EMAS



Il Gruppo Dolomiti Energia, alla luce delle attività gestite, ha un forte legame con il territorio e l'ambiente ed è consapevole che la propria operatività incide sullo sviluppo economico-sociale-ambientale e sulla qualità della vita del territorio stesso. Il Gruppo ha adottato una specifica politica in materia ambientale tramite la quale ha dichiarato pubblicamente il proprio impegno, a tutti i livelli, a condurre le proprie attività in modo responsabile e sostenibile. Con tale documento il Gruppo chiede di seguire e rispettare le indicazioni e i comportamenti lì riportati a tutti i destinatari, siano essi amministratori, dipendenti e collaboratori del Gruppo Dolomiti Energia comprese le società controllate, così come a tutti coloro i quali operano in nome e per conto dello stesso.

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

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

- Incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie e servizi sostenibili capaci di gestire in maniera efficiente i consumi di acqua ed energia e che contribuiscano alla mitigazione dei rischi legati al cambiamento climatico.
- Tutelare l'ambiente naturale, l'ecosistema e la biodiversità nelle aree in cui sono situati gli impianti, tenendo conto degli impatti sul territorio e sulle risorse naturali.
- Collaborare con enti esterni (es. pubblica amministrazione, fornitori) per la divulgazione di una sensibilità diffusa volta alla tutela ambientale.
- Dialogare con i lavoratori e i loro rappresentanti riguardo al rispetto delle norme e delle regole in materia di tutela dell'ambientale, per valorizzare il loro contributo alle strategie del Gruppo.
- Collaborare con gli stakeholder, attraverso un dialogo aperto e costruttivo alla ricerca di soluzioni per migliorare le prestazioni ambientali del Gruppo e delle Comunità in cui opera.

## Gestione degli impatti ambientali

Tutte le società operative del Gruppo hanno implementato un modello di prevenzione dei reati ambientali in attuazione del D.Lgs. 231 adottando i sistemi di gestione coerenti con la norma UNI EN ISO 14001. Nelle società Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Edison Energy, Dolomiti Energia e Novareti (limitatamente al servizio GAS e alla centrale di cogenerazione Zona Industriale di Rovereto) i sistemi di gestione ambientale sono stati sottoposti a certificazione secondo la norma UNI EN ISO 14001. Per Dolomiti Ambiente, Hydro Dolomiti Energia e Dolomiti Edison Energy si è proceduto anche alla registrazione EMAS.

I principali rischi ambientali connessi alle attività delle società del Gruppo sono riconducibili a potenziali eventi emergenziali nei settori della gestione dei rifiuti, nella gestione del ciclo idrico con particolare riferimento alle fasi di raccolta delle acque reflue e relativo processo depurativo, nella gestione della produzione idroelettrica e nella produzione di energia elettrica e calore da processi cogenerativi.

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

L'impegno del Gruppo a tutela dell'ambiente è testimoniato dall'assenza anche per l'esercizio 2021 di multe significative o sanzioni per mancato rispetto di leggi o regolamenti in materia ambientale.

## Consumi energetici

Nel 2021 il Gruppo ha consumato 1.077.879,60 GJ (equivalenti a circa 300 GWh di energia) pari alla quantità richiesta per soddisfare le necessità energetiche annuali di quasi 111.000 famiglie (considerando un consumo medio annuo pari a 2.700 kWh/anno). Il consumo totale è dato dai contributi di: energia elettrica prelevata dalla rete (37,5%), energia elettrica prodotta e autoconsumata in sito (8,0%), gas naturale (53,7%) ed energia termica prelevata dalla rete di teleriscaldamento (0,8%). Occorre precisare che, nell'energia prelevata dalla rete, sono stati considerati i consumi di energia elettrica in fornitura Dolomiti Energia e l'energia elettrica per il pompaggio nelle centrali idroelettriche.

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

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

I consumi energetici indiretti sono dovuti principalmente ai consumi di energia elettrica del Gruppo (Dolomiti Energia Holding, Hydro Dolomiti Energia, SF Energy, Dolomiti Edison Energy, Novareti, SET Distribuzione, Dolomiti GNL, Dolomiti Energia Solutions, Dolomiti Ambiente e Dolomiti Energia Hydro Power), che si riferiscono alle sedi, agli impianti di produzione, agli impianti utilizzatori (come ad esempio le pompe per il pompaggio dell'acqua) e agli impianti di illuminazione in gestione. Il Gruppo dispone di impianti di produzione dell'energia elettrica (idroelettrico, fotovoltaico, cogenerazione e termoelettrica) che hanno prodotto in totale 3513 GWh; una piccolissima parte di questa energia (24,1 GWh, pari a 0,7% del totale) viene direttamente autoconsumata.

Il fabbisogno totale di energia elettrica, dato dalla somma dell'energia prelevata e dell'energia autoconsumata, è stato di circa 138 GWh (equivalenti a oltre 491 mila GJ). Tali consumi sono provenienti al 98% da energie rinnovabili, dunque con emissioni di CO<sub>2</sub> nulle.

Oltre ai dati di consumo diretti e indiretti appena menzionati, occorre tenere in considerazione i consumi di combustibile legati alla flotta di automezzi aziendali, relativi al noleggiatore Arval, risultanti pari a 1.440.901 l, suddivisi tra diesel (95,55%), benzina (4,43%) e metano/GPL (0,02%).

## Energia totale consumata all'interno dell'organizzazione

		2021	2020	2019
Combustibile non rinnovabile consumato	GJ	578.286,28	668.950,34	860.486,51
Combustibile rinnovabile consumato	GJ	0	0	0
Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore acquistati per il consumo	GJ	413.007,69	388.816,41	400.892,42
Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore autoprodotti	GJ	13.718.759,05	15.717.014,88	12.445.091,47
(-) Elettricità, riscaldamento, raffreddamento e vapore venduti	GJ	13.632.172,42	15.626.966,25	12.386.213,36
<b>TOTALE</b>	<b>GJ</b>	<b>1.077.879,60</b>	<b>1.147.815,38</b>	<b>1.320.257,04</b>

## Consumi diretti di energia interni all'organizzazione per fonte

		2021	2020	2019
<b>DA FONTI NON RINNOVABILI</b>	<b>GJ</b>	<b>578.286,28</b>	<b>668.950,34</b>	<b>860.486,51</b>
Gas Naturale	GJ	573.507,05	663.706,26	851.942,37
<i>Per il riscaldamento</i>	GJ	39.645,91	35.818,20	35.650,23
<i>Per il raffreddamento</i>	GJ	0	0	0
<i>Altro (i.e. bruciato in impianti di proprietà)</i>	GJ	533.861,13	627.888,06	816.292,14
Diesel	GJ	641,51	1.085,84	915,55
Altro	GJ	144,90	169,76	529,49
GPL	GJ	3.992,83	3.988,48	7.099,05
<b>DA FONTI RINNOVABILI</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>ND</b>
Biogas	GJ	0	0	0
Biomassa	GJ	0	0	0
Altro (specificare nel campo note)	GJ	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>GJ</b>	<b>578.286,88</b>	<b>668.950,34</b>	<b>860.486,51</b>
SF6 (reintegri)	GJ	0,02	0,01	0

## Consumi indiretti di energia interni all'organizzazione per fonte

		2021		2020		2019	
		ANNO	(GJ)	ANNO	(GJ)	ANNO	(GJ)
<b>DA FONTI NON RINNOVABILI</b>							
<i>Di cui acquistati per il consumo:</i>	KWh	2.353.760,00	8.473,54	2.024.282,00	7.287,42	2.240.050,00	8.064,18
Elettricità	KWh	0	0	0	0	0	0
Energia termica	KWh	2.353.760,00	8.473,54	2.024.282,00	7.287,42	2.240.050,00	8.064,18
Energia frigorifera	KWh	0	0	0	0	0	0
Vapore	KWh	0	0	0	0	0	0
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	0	0
<i>Di cui autoprodotti:</i>	KWh	111.364.934,00	400.913,76	120.804.743,00	434.897,07	147.807.010,00	532.105,24
Elettricità	KWh	24.799.902,00	89.279,65	25.984.432,00	93.543,96	45.900.000,00	165.240,00
Energia termica	KWh	82.723.112,00	297.803,20	73.972.646,00	266.301,53	67.700.000,00	243.720,00
Energia frigorifera	KWh	3.841.920,00	13.830,91	3.284.840,00	11.825,42	3.507.010,00	12.625,24
Vapore	KWh	0	0	17.562.825,00	63.226,17	30.700.000,00	110.520,00
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	0	0
<i>Di cui venduti:</i>	KWh	111.364.934,00	400.913,76	120.804.743,00	434.897,07	147.807.010,00	532.105,24
Elettricità	KWh	24.799.902,00	89.279,65	25.984.432,00	93.543,96	45.900.000,00	165.240,00
Energia termica	KWh	82.723.112,00	297.803,20	73.972.646,00	266.301,53	67.700.000,00	243.720,00
Energia frigorifera	KWh	3.841.920,00	13.830,91	3.284.840,00	11.825,42	3.507.010,00	12.625,24
Vapore	KWh	0	0	17.562.825,00	63.226,17	30.700.000,00	110.520,00
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	0	0
<b>DA FONTI RINNOVABILI</b>							
<i>Di cui acquistati per il consumo:</i>	KWh	112.370.319,73	404.533,15	105.980.275,48	381.528,99	109.118.955,97	392.828,24
Energia idroelettrica	KWh	112.370.319,73	404.533,15	105.980.275,48	381.528,99	109.118.955,97	392.828,24
Energia solare	KWh	0	0	0	0	0	0
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	0	0
<i>Di cui autoprodotti:</i>	KWh	3.699.401.469,95	13.317.845,29	4.245.032.724,69	15.282.117,81	3.309.162.844,10	11.912.986,24
Energia idroelettrica	KWh	3.698.692.691,95	13.315.293,69	4.244.314.541,69	15.279.532,35	3.308.502.340,11*	11.910.608,42
Energia solare	KWh	687.783,00	2.476,02	707.108,00	2.545,59	660.503,99	2.377,81
Altre fonti (cogeneratori Via Fersina)	KWh	20.995,00	75,58	11.075,00	39,87	0	0
<i>Di cui venduti:</i>	KWh	3.675.349.626,02	13.231.258,65	4.222.019.215,94	15.192.069,18	3.292.807.813,54	11.854.108,13
Energia idroelettrica	KWh	3.675.084.595,02	13.230.304,54	4.219.736.067,94	15.191.049,84	3.292.591.998,13	11.853.331,19
Energia solare	KWh	265.031,00	954,11	283.148,00	1.019,33	215.815,41	776,94
Altre fonti (specificare nel campo note)	KWh	0	0	0	0	0	0

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

## Consumi Carburante flotta aziendale

		2021	2020	2019
<b>AUTOMOBILI</b>	<b>GJ</b>	<b>9.862,56</b>	<b>9.284,52</b>	<b>8.977,32</b>
Diesel	GJ	8.612,16	8.862,88	8.612,78
Benzina	GJ	1.250,39	421,63	364,52
Metano	GJ	0,01	0,01	0,02
GPL	GJ	0	0	0
<b>VANS E MEZZI PESANTI</b>	<b>GJ</b>	<b>44.902,11</b>	<b>42.727,74</b>	<b>40.782,05</b>
Diesel	GJ	43.959,47	41.814,65	40.676,47
Benzina	GJ	942,62	913,09	105,56
Metano	GJ	0,01	0,01	0,02
GPL	GJ	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>GJ</b>	<b>54.764,66</b>	<b>52.012,26</b>	<b>49.759,37</b>

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

## Intensità energetica

		2021	2020	2019
Consumo diretto di energia*	kWh	160.635.077,78	185.819.539,55	239.024.029,40
Consumo indiretto di energia*	kWh	138.775.923,66	133.018.066,23	127.714.036,53
Produzione lorda di energia*	kWh	3.513.514.000	3.991.210.000	3.630.500.000
Intensità energetica	kWh/kWh	0,085	0,080	0,101
Intensità energetica per numero di lavoratori	kWh/N. dipendenti	211.150	222.341	269.264

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

## COSA ABBIAMO FATTO PER RIDURRE I CONSUMI DI ENERGIA

Iniziative dirette alla riduzione dei consumi di energia

	2021		2020		2019		
	Tipo di energia	Ammontare della riduzione (stima)	Tipo di energia	Ammontare della riduzione (stima)	Tipo di energia	Ammontare della riduzione (stima)	
Sostituzione degli apparati illuminanti con nuova tecnologia LED, ecc.	KWh	elettricità	1.033.827,75*	elettricità	2.177.002,46*	elettricità	2.046.379,00
Sostituzione degli impianti termici	KWh	termica	198.470,16	termica	6.604,00**	termica	0
Installazione di impianti fotovoltaici	KWh	elettricità	0	elettricità	0	elettricità	0
Altro	KWh	elettricità e termica	1.296.733,97	elettricità	64.803,00***	elettricità	91.300,00

\* Si riferiscono agli interventi di efficientamento dell'illuminazione pubblica

\*\* Riferito al risparmio di gas naturale legato alla sostituzione della caldaia degli spogliatoi di Dolomiti Ambiente di via Tangenziale Ovest a Trento

\*\*\* Riferito ai risparmi per gli interventi di: sostituzione del gruppo frigorifero presso la sede HDE di viale Trieste a Trento, sostituzione della pompa di calore del condominio IRIS di via Muredei a Trento e nelle cabine REMI di Ala, Grigno, Villa Agnedo, Trento nord, Borgo Valsugana e Campregheri

Nel 2021 le iniziative dirette alla riduzione dei consumi di energia hanno riguardato:

- riduzione delle perdite di rete al fine di ridurre i consumi energetici;
- interventi di efficienza energetica sugli impianti di climatizzazione nella sede di Trento;
- sostituzione con tecnologia led degli apparecchi di illuminazione pubblica nei comuni di Brentonico, Bussolengo, Dro, Mori, Rovereto, Val di Zoldo e Volano;
- interventi di efficienza energetica per la produzione di acqua calda sanitaria presso la sede di Dolomiti Ambiente;
- intervento di rifacimento dell'impianto di riscaldamento di un condominio a Trento;
- interventi di efficienza energetica su alcune cabine di riduzione del gas naturale.

## 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 termoelettrica alimentata a gas naturale di Ponti sul Mincio.

Altre emissioni di Scope 1 sono generate da perdite di SF<sub>6</sub> (esafluoruro di zolfo). Il gas SF<sub>6</sub> è utilizzato come isolante all'interno di alcune apparecchiature elettriche, in quanto permette di avere ingombri limitati e una maggiore sicurezza. Parte del gas presente nelle infrastrutture si disperde nell'atmosfera attraverso le guarnizioni o in alcuni casi durante le operazioni di ripristino della pressione. L'SF<sub>6</sub> è classificato fra i gas a effetto serra: il Gruppo è impegnato a mantenere sotto controllo le perdite di SF<sub>6</sub> per limitarle.

A partire dal 2021 inoltre, SET Distribuzione ha rafforzato l'intervento sugli interruttori di Media Tensione di cabina secondaria utilizzando una miscela di gas eco efficiente in grado di ridurre il potenziale di riscaldamento globale (GWP) del 99,99% rispetto agli SF<sub>6</sub> e ha inoltre effettuato interventi di interrimento delle linee elettriche in area boschiva al fine di ridurre le interruzioni del servizio e diminuire la necessità di operazioni di manutenzione quali il taglio periodico del bosco.

Altre emissioni sono generate dall'utilizzo degli automezzi aziendali. Nel 2021 il Gruppo ha proseguito il percorso per diminuire le emissioni generate dalle esigenze di mobilità del Gruppo, grazie all'impiego di auto elettriche.

Il Sistema per lo scambio delle quote di emissione dell'Unione Europea (EU ETS) è uno degli strumenti su cui si fonda la politica dell'Unione per combattere i cambiamenti climatici e ridurre le emissioni di gas a effetto serra.

Entro la fine di aprile di ogni anno, tutte le imprese che partecipano all'EU ETS devono restituire al sistema un determinato quantitativo di quote di emissione, calcolato sulla base delle tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse nell'ambito delle loro attività produttive, al netto delle quote di emissione assegnate a titolo gratuito ad alcune imprese sulla base di regole armonizzate di assegnazione valevoli in tutta Europa.

- la società Novareti SpA ha, per l'anno 2021, un obbligo pari a circa 9.718 quote, generato dal funzionamento del suo impianto di cogenerazione, e riceve dal sistema 4.407 quote;
- la società Dolomiti Energia Holding SpA, essendo proprietaria del 5% della centrale di produzione elettrica di Ponti sul Mincio (MN), ha, per l'anno 2021, un obbligo di circa 19.098 quote, di cui 0 (zero) assegnate dal sistema.

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

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

		2021	2020	2019*
<b>DA FONTI NON RINNOVABILI</b>	t. CO <sub>2</sub> e	<b>29.446,83</b>	<b>30.896,59</b>	<b>45.039,33</b>
Gas Naturale	t. CO <sub>2</sub> e	29.178,41	30.593,19	43.509,27
<i>Per il riscaldamento</i>	t. CO <sub>2</sub> e	2.017,07	1.651,02	1.820,68
<i>Altro (i.e. bruciato in impianti di proprietà)</i>	t. CO <sub>2</sub> e	27.161,34	28.942,17	41.688,59
Diesel	t. CO <sub>2</sub> e	42,21***	72,56	62,26
GPL	t. CO <sub>2</sub> e	0,86	0,86	1,52
SF6 (reintegrati)	t. CO <sub>2</sub> e	223,67	228	1460,11
Altro	t. CO <sub>2</sub> e	1,69	1,98	6,17

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

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

\*\*\* Relativo a quanto emesso per riscaldamento e altri usi

## Emissioni della flotta aziendale (Scope 1)

		2021	2020	2019
<b>AUTOMOBILI</b>				
Diesel	t. CO <sub>2</sub> e	566,62	592,27	585,67
Benzina	t. CO <sub>2</sub> e	79,82	26,84	23,70
Metano	t. CO <sub>2</sub> e	0,09	113,80	182,47
<b>TOTALE</b>	t. CO <sub>2</sub> e	<b>646,53</b>	<b>732,91</b>	<b>791,84</b>
<b>VANS E MEZZI PESANTI</b>				
Diesel	t. CO <sub>2</sub> e	2.892,25	2.794,29	2.766,01
Benzina	t. CO <sub>2</sub> e	60,17	58,13	6,86
Metano	t. CO <sub>2</sub> e	0,04	104,96	217,63
GPL	t. CO <sub>2</sub> e	0,01	0	0
<b>TOTALE</b>	t. CO <sub>2</sub> e	<b>2.952,6</b>	<b>2.957,4</b>	<b>2.990,5</b>
<b>TOTALE</b>	t. CO <sub>2</sub> e	<b>3.599,00</b>	<b>3.690,29</b>	<b>3.782,35</b>

Nel corso del 2021 il consumo di diesel e benzina totale per la flotta aziendale è leggermente aumentato, mentre sono diminuiti i consumi dei mezzi a metano. Per quanto riguarda le automobili, vi è stata una diminuzione dei consumi di diesel, per il passaggio a mezzi elettrici, e un aumento dei consumi di benzina dovuto alle auto plug-in. La variazione delle quantità delle diverse tipologie di carburanti ha consentito di ridurre le emissioni inquinanti.

## Emissioni Totali

		2021	2020	2019
Dirette (scope 1)	t. CO <sub>2</sub> e	33.045,83	34.586,88	48.821,69
Indirette (scope 2)	t. CO <sub>2</sub> e	402	349,41	394,38
<b>TOTALE</b>	t. CO <sub>2</sub> e	<b>33.447,83</b>	<b>34.936,29</b>	<b>49.216,07</b>

L'estensione nel perimetro di rendicontazione che ha portato all'inclusione delle emissioni indirette i fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni indirette (scope 2) sono stati pubblicati dal Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) nel 2021.

## Cogenerazione NOX SOX, e altre emissioni significative in peso \*

		2021	2020	2019
NOX	kg	21.026,00	34.188,00	48.662,00
SOX	kg	0	0	0
Inquinanti organici persistenti (POP)	kg	0	0	0
Composti organici volatili (COV)	kg	0	0	0
Sostanze inquinanti atmosferiche pericolose (HAP)	kg	0	0	0
Particolato (PM)	kg	0	0	0
Altre categorie standard di emissioni atmosferiche identificate nelle normative in materia	kg	0	0	0

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

## Intensità di emissione di gas serra (GHG) \*\*

		2021	2020	2019
Emissioni	t CO <sub>2</sub> e	33.447,83	34.936,29	49.245,90
Produzione lorda di energia	kWh	3.513.514.000	3.991.210.000	3.630.500.000
Intensità	t CO <sub>2</sub> e/kWh	0,0000095	0,0000088	0,000014
Numero totale di lavoratori	n°	1.418	1.434	1.362
Intensità per numero di lavoratori	t CO <sub>2</sub> e/n°	23,6	24,4	36,1

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

## COSA ABBIAMO FATTO PER UN'ARIA PIÙ PULITA

		2021	2020	2019
Riduzione delle emissioni di gas serra grazie a produzione energia da rinnovabili (idroelettrico)	t CO <sub>2</sub> e	1.146.293,12	1.426.264,85	1.353.320,20
Iniziative di riduzione delle emissioni di gas serra	t CO <sub>2</sub> e	0	0	ND
Iniziative di riduzione delle emissioni di gas serra EUA	t CO <sub>2</sub> e	0	0	ND
Conversione e retrofitting di attrezzature (luci, apparecchiature informatiche, riscaldamento, ecc.)	t CO <sub>2</sub> e	76, 80	20,93	3,70
Cambio di carburante	t CO <sub>2</sub> e	5,37	0	0

La tabella non considera per il 2019 e 2020 le riduzioni delle emissioni di CO<sub>2</sub> e legate agli interventi di efficientamento dell'illuminazione pubblica in quanto a tracciabilità 100% rinnovabile.

- SET Distribuzione è impegnata in iniziative di riduzione delle perdite di rete che indirettamente producono anche una riduzione delle emissioni di gas serra.
- Il Gruppo ha proseguito nell'ammmodernamento del parco veicoli per abbassare consumi, limitare le emissioni e incrementare sia la qualità del servizio offerto che il benessere lavorativo dei dipendenti che li utilizzano. Ha inoltre continuato nell'introduzione nella flotta aziendale di veicoli elettrici sia per quel che riguarda le auto che i mezzi da lavoro.
- Conference call: il Gruppo ha adottato in modo esteso l'utilizzo di strumenti di video conferenza riducendo così notevolmente l'impatto ambientale dovuto all'utilizzo di mezzi per spostamenti e viaggi oltre a costi ed energia.
- Nel 2021, grazie allo smart working e all'utilizzo di strumenti innovativi che hanno consentito al personale di lavorare in remoto per espletare molte attività, si è potuto dare un contributo importante in termini di sostenibilità grazie alla riduzione dell'anidride carbonica emessa.
- La società commerciale propone ai clienti business l'offerta di fornitura per il gas naturale "100% CO<sub>2</sub> compensata": un progetto di compensazione della CO<sub>2</sub> che permette scegliendo questa offerta di finanziare insieme a Dolomiti Energia e in collaborazione con la ONG italiana COOPI la distribuzione di stufe da cottura efficienti in alcune comunità rurali nel sud dell'Etiopia, sostenendo così oltre all'ambiente anche le persone. Le stufe distribuite permettono una riduzione del consumo di legna, 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 altro progetto ha permesso di costruire acquedotti a servizio di migliaia di persone sempre in Etiopia. Un'altra parte dei fondi contribuirà invece alla costruzione di un impianto ad acqua fluente che produrrà energia pulita senza emissioni inquinanti. Il progetto genera dei crediti di CO<sub>2</sub> che danno luogo a dei certificati riconosciuti a livello internazionale che garantiscono che i progetti producano una reale riduzione dei gas serra.
- SET Distribuzione gestisce le apparecchiature elettriche contenenti SF<sub>6</sub> - esafluoruro di zolfo (commutatori elettrici) in conformità con il DPR n. 146/2018, con iscrizione nel portale fgas dal 2013 (in conformità al precedente DPR) e con 8 persone certificate dell'Unità Alta Tensione per le attività di installazione, riparazione, assistenza e disattivazione, o recupero di gas da commutatori elettrici. SET Distribuzione è impegnata nel costante monitoraggio delle fuoriuscite anomale di gas potenzialmente dannosi per l'ambiente. Oltre al monitoraggio, SET è da qualche anno impegna-

ta nell'analisi di materiali all'avanguardia che non contengano SF<sub>6</sub> o altri gas inquinanti, nel 2021 sono stati individuati e testati degli interruttori SF<sub>6</sub>-free, quindi con totale assenza di tale gas. Il revamping attuato negli ultimi anni degli impianti di odorizzazione garantisce ottimi livelli di sicurezza e riduce al minimo l'utilizzo dell'odorizzante (in termini relativi di mg introdotti per standard metro cubo di gas distribuito).

*Per il 2021 compensiamo la CO<sub>2</sub> relativa ad un consumo complessivo di 52,6 milioni di mc dei nostri clienti, corrispondenti a circa 104.198 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitata.*

## Gestione dei rifiuti

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

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

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

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

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

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

Per le attività legate ad Hydro Dolomiti Energia le quantità prodotte sono fortemente variabili di anno in anno in quanto dipendono essenzialmente dalla programmazione delle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. Poiché i rifiuti non provengono direttamente dal ciclo produttivo ma dalle attività di manutenzione o dalle necessità di rinnovare l'olio esausto, è difficile ottenere una riduzione dei quantitativi prodotti. Si ricercano in ogni caso possibili ed ulteriori opportunità di recupero.

L'impegno del Gruppo per la riduzione dell'impatto ambientale dei rifiuti parte da una gestione eco-compatibile e rispettosa delle norme nazionali sul tema durante l'intero ciclo di vita degli stessi. Solo una parte residuale dei rifiuti autoprodotti viene destinata alla discarica e comporta pertanto un impatto ambientale. Buona parte dei rifiuti sono destinati a filiere di trattamento che permettono di attuarne una trasformazione sostenibile. Per ridurre il consumo di carta e di conseguenza anche i rifiuti si fa ricorso all'archiviazione elettronica, all'utilizzo della posta elettronica certificata e alla dematerializzazione dei documenti. Per contenere l'impatto della carta consumata si acquista dove possibile carta da filiere certificate e CO<sub>2</sub> neutral. In ogni sede sono presenti contenitori per la raccolta differenziata. Inoltre, prima di essere conferiti a soggetti autorizzati per lo smaltimento o il recupero i rifiuti vengono temporaneamente depositati in aree appositamente attrezzate all'interno degli impianti, nel rispetto di tempi e quantitativi previsti dalla normativa. Tali aree sono scelte anche in funzione del minore impatto visivo possibile verso l'ambiente esterno. I rifiuti vengono depositati in modo controllato prevenendo qualsiasi rischio per l'uomo e per l'ambiente; in particolare viene assicurata la separazione dei rifiuti pericolosi da quelli non pericolosi e si prevengono sversamenti liquidi e dispersioni di polveri o l'emissione di vapori nocivi.

## Rifiuti prodotti per composizione

		2021		
		Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>				
Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	61,8	61,1	0,7
Batterie ed accumulatori	t	77,6	77,6	0
CAVI	t	1,1	1,1	0
Lampade fluorescenti	t	1,0	1,0	0
Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	3,9	3,9	0
Assorbenti e materiali filtranti	t	11,1	11,1	0
Olii minerali/sintetico	t	63,8	63,8	0
Sostanze chimiche	t	1,5	1,4	0,1
Altro	t	47,6	29,8	17,8
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>269,4</b>	<b>250,8</b>	<b>18,6</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>				
Plastica	t	63,9	63,9	0
Legno	t	18,9	18,9	0
Imballaggi misti	t	4,6	4,6	0
Metalli	t	161,6	161,6	0
Rifiuti organici	t	2.196,7	2.196,7	0
Fanghi da depurazione	t	111,3	0	111,3
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	55,9	55,9	0
Altro	t	1.850	389	1.461
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>4.462,9</b>	<b>2.890,6</b>	<b>1.572,3</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>t</b>	<b>4.732,3</b>	<b>3.141,4</b>	<b>1.590,9</b>

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

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

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

		2021		
		In loco	Presso un sito esterno	Totale
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>				
Recupero/Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0
Riciclo	t	0	0	0
-Metalli	t	0	0	0
Altre operazioni per il recupero*	t	0	183,8	183,8
-Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	0	61,1	61,1
-Batterie ed accumulatori	t	0	10,6	10,6
-Cavi	t	0	1,1	1,1
-Lampade fluorescenti	t	0	1,0	1,0
-Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	0	3,9	3,9
-Assorbenti e materiali filtranti	t	0	11,1	11,1
-Olii minerali/sintetico	t	0	63,8	63,8
-Altro	t	0	29,8	29,8
-Sostanze chimiche	t	0	1,4	1,4
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>183,8</b>	<b>183,8</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>				
Recupero/Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0
Riciclo	t	0	0	0
Altre operazioni per il recupero*	t	0	2.682,5	2.682,5
-Plastica	t	0	63,9	63,9
-Legno	t	0	18,9	18,9
-Imballaggi misti	t	0	4,6	4,6
-Metalli	t	0	161,6	161,6
-Rifiuti organici	t	0	2.196,7	2.196,7
-Fanghi da depurazione	t	0	0	0
-Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	0	56,1	56,1
-Altro	t	0	180,8	180,8
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>2.682,6</b>	<b>2.682,6</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>2.866,4</b>	<b>2.866,4</b>

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

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

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

## Rifiuti autoprodotti destinati allo smaltimento per metodo di smaltimento

		2021		
		In loco	Presso un sito esterno	Totale
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>				
Incenerimento (con recupero di energia)	t	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia)	t	0	0	0
Conferimento in discarica	t	0	0	0
Altre operazioni di smaltimento*	t	0	21,2	21,2
-Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	0	0	0
-Batterie ed accumulatori	t	0	0	0
-Cavi	t	0	0	0
-Lampade fluorescenti	t	0	0	0
-Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	0	0	0
-Assorbenti e materiali filtranti	t	0	0	0
-Olii minerali/sintetico	t	0	0,1	0,1
-Altro	t	0	21,1	21,1
-Sostanze chimiche	t	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>21,2</b>	<b>21,2</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>				
Conferimento in discarica	t	0	22,9	22,9
-Altro	t	0	22,9	22,9
Altre operazioni di smaltimento*	t	0	1.549,9	1.549,9
-Plastica	t	0	0	0
-Legno	t	0	0	0
-Imballaggi misti	t	0	0	0
-Metalli	t	0	0	0
-Rifiuti organici	t	0	0	0
-Fanghi da depurazione	t	0	111,3	111,3
-Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	0	0,5	0,5
-Altro	t	0	1.438,1	1.438,1
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>1.572,8</b>	<b>1.572,8</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>1.594</b>	<b>1.594</b>

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

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

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

## Rifiuto residuo autoprodotta sedi

		2021					
		ROVERETO			TRENTO		
		Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento	Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento
Rifiuti pericolosi	t	0	0	0	0	0	0
Residuo	t	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Rifiuti non pericolosi	t	0	0	0	0	0	0
Residuo	t	125.550,0	0	125.550,0	200.140	0	200.140
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>125.550,0</b>	<b>0</b>	<b>125.550,0</b>	<b>200.140</b>	<b>0</b>	<b>200.140</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>t</b>	<b>125.550,0</b>	<b>0</b>	<b>125.550,0</b>	<b>200.140</b>	<b>0</b>	<b>200.140</b>

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

# Salvaguardia delle risorse naturali e della biodiversità

## 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.
- Per i materiali di supporto all'attività di igiene urbana (contenitori, mastelli, composte e sacchetti) si cerca, dove possibile, di scegliere materiali prodotti con una percentuale di materiali recuperati.
- Confermate anche per il 2021 le iniziative di economia circolare nella ristorazione aziendale: l'iniziativa volta a limitare lo spreco di materie prime e l'adozione di politiche plastic-free e paper free ha visto come prime azioni la valorizzazione delle pietanze non distribuite, l'eliminazione delle tovagliette di carta monouso e l'adozione della modalità del free beverage nelle mense interne, ma anche la possibilità per il singolo fruitore di asportare il proprio cibo in avanzo.
- Prosegue grazie a Dolomiti Ambiente l'attività di recupero degli oli esausti alimentari.
- Prosegue altresì l'impegno per garantire ai cittadini anche durante la fase acuta della pandemia la massima accessibilità ai centri di raccolta materiali.
- Dolomiti Ambiente ha mantenuto l'offerta dei propri servizi online mediante lo sportello accessibile 24 ore su 24 per tutte le operazioni contrattuali, le prenotazioni del ritiro degli ingombranti e la verifica del numero di svuotamenti della frazione residuo registrati.
- Continuano le iniziative di sensibilizzazione dei cittadini – a partire dalla consegna della dotazione annuale di sacchi - sugli imballaggi leggeri e la raccolta differenziata per stimolare il miglioramento della qualità di questa tipologia di rifiuto dove è ancora presente in quantità significativa "materiale non conforme" ovvero materiale che non può essere recuperato (anche attraverso l'adozione di sacchi personalizzati con un codice alfanumerico univoco in modo da poter rilevare eventuali errori nel conferimento e poter sensibilizzare puntualmente i cittadini sulle corrette modalità da adottare).
- Certificazioni ambientali: il Gruppo ha ottenuto e confermato nel tempo, per molti dei propri impianti produttivi, il riconoscimento EMAS (Eco Management and Audit Scheme), la certificazione europea che valuta le prestazioni e il sistema di gestione ambientale di un impianto produttivo. Per conseguire questo attestato occorre dimostrare non solo di avere un sistema di gestione che controlla gli effetti delle proprie attività sull'ambiente esterno (norma ISO 14001), ma anche di adottare una politica che mira al miglioramento continuo delle performance ambientali, rispetto a obiettivi di volta in volta prefissati.
- A seguito della attività di sovrapposizione tra la consistenza cartografica del Servizio Idrico di Novareti e le aree protette o ad elevato valore di biodiversità svolta nel corso del 2020, sono emerse diverse sovrapposizioni con il Servizio Acquedotto. I rischi legati all'eventuale fuoriuscita di acqua (potabile) e i rischi di inquinamento derivanti dalla movimentazione dei prodotti per la potabilizzazione sono opportunamente gestiti e mitigati poichè è interesse primario del Servizio Acquedotto che le zone pertinenti siano tutelate per preservare la qualità delle acque di falda e di sorgente.

Con riferimento al Servizio Fognatura, a seguito della suddetta attività di sovrapposizione sono stati interrati brevi tratti di tubazioni.

- Eventuali sversamenti di materiali inquinanti sono sempre seguiti con attenzione dal personale SET e la zona interessata viene immediatamente analizzata e riqualificata mediante lavori e scavi. Gli sversamenti sono per lo più dovuti a danni accidentali da maltempo che vanno a danneggiare strutture come i Punti di Trasformazione su Palo (PTP) e provocano la fuoriuscita di liquido inquinante (olio isolante). Nel corso del 2021 si sono verificati due episodi di sversamenti non significativi dovuti a guasti (per un totale di 22 litri di olio dielettrico).
- Al fine di ridurre la probabilità di incidenti di questo tipo, sia riguardanti il PTP stesso, sia riguardanti l'utilizzo di oli meno inquinanti, SET ha avviato un progetto per identificare fra i propri impianti quelli che potrebbero avere un impatto ad alto rischio ambientale in particolare per quanto riguarda l'inquinamento di acque in caso di incidente. SET ha inoltre analizzato variabili quali la vicinanza alla rete acquedottistica o a corsi d'acqua o ad aree protette. Nel corso del 2020 e 2021 è quindi proseguito il piano pluriennale focalizzato sul mitigare tali rischi di inquinamento ambientale ed entro l'anno 2022 verrà completato il piano straordinario che prevede interventi tecnici quali lo spostamento del PTP in area a minore rischio, la sostituzione con cabina in muratura o la sostituzione dell'olio contenuto attualmente nei trasformatori con olio vegetale.
- Nel febbraio 2021, nell'ambito della messa in asciutta per attività di manutenzione del canale idroelettrico Biffis, a servizio degli impianti di Bussolengo e Chievo, Hydro Dolomiti Energia si è attivata per il recupero della fauna ittica presente lungo tutto il canale fra Ala e Chievo nelle fasi di svuotamento dello stesso. L'attività, svolta col supporto di una società specializzata del settore e dell'Associazione Pescatori della Provincia di Verona, ha permesso di recuperare i pesci presenti, evitando che gli stessi restassero all'interno del canale vuoto, e di rilasciarli quindi nel vicino fiume Adige.
- SET Distribuzione è impegnata nella salvaguardia della biodiversità. Particolare attenzione è posta alle zone di rilevanza ambientale, come le Zone Protezione Speciale, i Siti di Importanza Comunitaria, le Riserve Naturali Provinciali, le Riserve Locali, Biotopi e le Zone Speciali di Conservazione dove la società opera. La mappatura digitalizzata di queste aree consente a SET di progettare i nuovi impianti minimizzando l'impatto ambientale, per esempio spostando gli impianti fuori dalle aree protette, scegliendo soluzioni costruttive o materiali più idonei per il tipo di ambiente naturale in cui dovranno integrarsi. Una prima azione è quella di restituire tratti di bosco all'ambiente. Le linee elettriche in conduttori nudi necessitano di una costante manutenzione di pulizia mirata del bosco volta a ridurre la probabilità di guasto dovuto alla presenza di piante ad alto fusto in vicinanza alle linee stesse. Nel corso degli ultimi 7 anni sono stati messi in atto molti investimenti che hanno portato alla restituzione di 178 ettari di tratte boscate al territorio, l'equivalente della superficie di circa 268 campi da calcio, di cui 17 ettari restituiti nel 2021.

## SET DISTRIBUZIONE INSIEME A SIEMENS ENERGY TRANSFORMERS E NYNAS PER UNA RETE DI DISTRIBUZIONE SEMPRE PIÙ SOSTENIBILE

Prosegue un'accurata ricerca sul mercato per trovare soluzioni costruttive e materiali che vadano ad abbassare notevolmente il rischio di incorrere in danni ambientali a seguito di incidenti. È questo il caso di un trasformatore di potenza installato nel corso del 2021, in un'area ai limiti del Parco Naturale Adamello-Brenta, a servizio della Cabina Primaria di Nembia. Per questo trasformatore è stata utilizzata una nuova tipologia di olio biodegradabile e riciclabile (NYTRO® BIO 300X), che viene installata per la prima volta in Italia da SET Distribuzione in collaborazione con SIEMENS Energy Transformers e Nynas. La tipologia di olio a base organica utilizzata è ottenuta evitando l'uso di colture destinate all'alimentazione e rappresenta una nuova generazione di fluidi isolanti in sostituzione dei tradizionali oli minerali di origine fossile. Questa innovazione potrà essere estesa nei prossimi anni anche ad altri nuovi impianti previsti nell'ambito del più vasto programma di potenziamento del servizio di distribuzione di energia elettrica. Sperimentare, su trasformatori di questa taglia, questo nuovo olio green, permetterà di fare un passo avanti in termini di efficienza e innovazione, migliorando le prestazioni tecniche ma anche proteggendo maggiormente l'ecosistema che circonda gli impianti in aree naturali di pregio. La sperimentazione, finanziata con le risorse di SET Distribuzione, rappresenta un'ulteriore tappa del percorso di sostenibilità intrapreso dalla Società per fornire un servizio come la distribuzione di energia elettrica indispensabile per la vita di ogni giorno, con un minor impatto ambientale. La tipologia di olio biodegradabile e riciclabile viene inoltre utilizzata come standard nei trasformatori delle cabine secondarie di media tensione. Nel corso dell'anno 2021 sono stati posati circa 30 trasformatori con tipologia di raffreddamento naturale, biodegradabile e riciclabile.

## USO EFFICIENTE E SOSTENIBILE DELL'ACQUA

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

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

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

L'acqua ai fini della produzione idroelettrica viene prelevata principalmente da fiumi e laghi nel rispetto del deflusso minimo vitale e degli usi della risorsa da parte dei territori a valle. A partire dall'anno 2000, per conciliare le esigenze produttive con quelle ambientali, gli impianti idroelettrici del Gruppo devono garantire un "deflusso minimo vitale" nei corsi d'acqua utilizzati per la produzione. A valle delle opere di ogni opera

di presa viene cioè rilasciata una quantità d'acqua costante o modulata stagionalmente laddove richiesto, in modo da assicurare la salvaguardia della flora e della fauna acquatiche e la continuità dell'ambiente fluviale. Gli impianti idroelettrici e gli invasi vengono gestiti ottimizzando l'uso della risorsa in funzione del variabile andamento metereologico.

L'acqua utilizzata per la produzione idroelettrica da HDE, DEE, SF Energy e DEH nel 2021 ammonta a 17.965.907 (1.000 mc); essa viene restituita all'ambiente pulita senza alterazioni significative sia a livello di temperatura che di composizione, garantendo in questo modo continuità all'ambiente acquatico.

Il giudizio circa la qualità dei corpi idrici trentini, in ottemperanza alla direttiva europea in materia di acque, è affidato al Piano di Tutela delle Acque. Questo piano è uno stralcio del Piano Generale di Utilizzazione delle Acque Pubbliche. Il documento principale è una mappa che classifica fiumi e laghi sulla base dello stato di preservazione delle condizioni naturali dell'ecosistema associato. Dall'analisi dei dati in esso contenuti si rileva che l'utilizzo idroelettrico, associato agli impianti del Gruppo, non manifesta particolari criticità sui corpi idrici coinvolti.

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

## Prelievi idrici

		2021		2020		2019	
		Tutte le aree	Di cui in aree soggette a potenziale stress idrico	Tutte le aree	Di cui in aree soggette a potenziale stress idrico	Tutte le aree	Di cui in aree soggette a potenziale stress idrico
<b>ACQUE SUPERFICIALI (TOT.)</b>	<b>1000 mc</b>	<b>17.965.907,70</b>	<b>0</b>	<b>19.009.674,45</b>	<b>0</b>	<b>16.847.005,65</b>	<b>0</b>
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	17.965.907,70	0	19.009.674,45	0	16.847.005,65	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	0	0	0	0	0	0
<b>ACQUE SOTTERRANEE</b>	<b>1000 mc</b>	<b>31.857,90</b>	<b>0</b>	<b>30.649,12</b>	<b>0</b>	<b>30.834,84</b>	<b>0</b>
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	31.857,90	0	30.649,12	0	30.834,84	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	0	0	0	0	0	0
<b>ACQUE DI MARE (TOT.)</b>	<b>1000 mc</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	0	0	0	0	0	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	0	0	0	0	0	0
<b>ACQUE DI PROCESSO (TOT.)</b>	<b>1000 mc</b>	<b>9,78</b>	<b>0</b>	<b>5.168,63</b>	<b>0</b>	<b>7.394,01</b>	<b>0</b>
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	0	0	5.161,48	0	4.571,01	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	9,78	0	7,15	0	2.823,00	0
<b>ACQUE DA SERVIZI DI FORNITURA (TOT.)</b>	<b>1000 mc</b>	<b>39,32</b>	<b>0</b>	<b>56,66</b>	<b>0</b>	<b>26.245,02</b>	<b>0</b>
≤1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	32,37	0	34,31	0	36,02	0
>1,000 mg/L totale solidi disciolti	1000 mc	6,95	0	22,35	0	26.209,00	0
<b>TOTALE PRELIEVO DI ACQUA</b>	<b>1000 mc</b>	<b>17.997.814,70</b>	<b>0</b>	<b>19.045.548,86</b>	<b>0</b>	<b>16.911.479,52</b>	<b>0</b>

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

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

## Scarichi idrici

		2021	2020
<b>SCARICHI IDRICI PER DESTINAZIONE</b>			
<b>TOTALE SCARICHI IDRICI</b>	Megalitri	23.097,09	22.800,06
Di cui acque superficiali	Megalitri	5,86	3,52
Di cui acque sotterranee	Megalitri	0	0
Di cui in acque di mare	Megalitri	0	0
Di cui in fognatura	Megalitri	23.091,22	22.796,54
Altro	Megalitri	0	0
<b>SCARICHI IDRICI PER TIPOLOGIA</b>			
<b>TOTALE SCARICHI IDRICI</b>	Megalitri	23.097,09	22.773,40
Acqua dolce ( $\leq 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	0	0
Altra acqua ( $> 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	23.097,09	22.773,40
<b>SCARICO TOTALE DI ACQUA NELLE AREE SOGGETTE A STRESS IDRICO PER CATEGORIA</b>			
<b>TOTALE SCARICHI IDRICI</b>	Megalitri	0	0
Acqua dolce ( $\leq 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	0	0
Altra acqua ( $> 1,000$ mg/L totale solidi disciolti)	Megalitri	0	0
Scarico totale di acqua in aree soggette a stress idrico per livello di trattamento		0	0
Livello di trattamento	Megalitri	0	0
Trattamento primario	Megalitri	0	0
Trattamento secondario	Megalitri	0	0
Trattamento terziario	Megalitri	0	0

La gestione del ciclo idrico nel Gruppo Dolomiti Energia si basa su tre strumenti gestionali strettamente interconnessi: cartografia, modellazione numerica e telecontrollo. Per poter gestire in maniera ottimale la risorsa idrica, infatti, è necessario un approccio attivo per regolare lo stato della rete in funzione dei consumi. Le attività ordinarie vengono pianificate per ottimizzare le risorse interne, mentre le attività straordinarie vengono validate da analisi idrauliche svolte tramite simulatori numerici.

Novareti dispone di tre squadre costantemente impiegate nel monitorare e ricercare le perdite occulte di rete. La loro attività viene orientata dai modelli di analisi dei consumi minimi notturni attivi nei vari distretti idraulici della rete: tali distretti sono in continuo miglioramento e si stanno sperimentando nuovi strumenti automatici per effettuare analisi multicriteriali sempre più evolute. Tale maggiore efficienza consente altresì di ridurre i volumi di acqua immessi in rete.

Questo ha permesso un ulteriore calo nelle perdite idriche, che scendono ogni anno con un trend dello 0,5% circa, attestandosi attualmente sotto al 15%. I lavori di sostituzione della rete, la creazione di nuovi distretti e la gestione automatica delle pressioni permetterà ulteriori cali nell'acqua prelevata dalla fonte, mantenendo inalterati i consumi all'utenza.

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

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

## **COSA ABBIAMO FATTO PER DIMINUIRE IL CONSUMO DI ACQUA**

- Prosegue anche nel 2021 il Progetto APC basato su un sistema per la gestione avanzata in tempo reale della rete idrica che consente di ottimizzare la pressione di rete, diminuire le perdite, ridurre i consumi elettrici e, in generale, aumentare l'efficienza del sistema idrico. Il sistema è gestito da un controllore accoppiato ad un modello real-time che valuta, oltre ai normali parametri idraulici della rete (reali e virtuali), anche fattori esterni quali la temperatura, l'irraggiamento solare e le previsioni meteo: si massimizza quindi l'utilizzo delle energie rinnovabili ottenute dagli impianti solari dedicati permettendo di utilizzare al meglio la gestione dei serbatoi e dei sistemi di pompaggio.
- Sono in continua sperimentazione nuove strumentazioni per la ricerca delle perdite occulte sia tramite simulazioni virtuali che tramite sensori di rete.
- Continuano le attività di ottimizzazione della gestione degli acquedotti tramite strumenti di simulazione e controllo di tipo avanzato.
- Con riferimento ai consumi delle sedi di Via Fersina e Via Manzoni prosegue l'ormai consolidata campagna interna per sensibilizzare i dipendenti ad un uso consapevole delle risorse idriche. Sono state installate delle colonnine per rifornirsi di acqua potabile e quindi evitare l'utilizzo di bottiglie di plastica.

## Le persone

---

**127**

nuove assunzioni  
nel 2021  
(111 nel 2020)

---

**21,4%**

dipendenti  
donna  
(20,4% nel 2020)

---

**34,9%**

dipendenti ha  
meno di 40 anni  
(32,6% nel 2020)

---

**45,51 anni**

età media  
dipendenti  
(45,75 nel 2020)

---

**96,5%**

dei dipendenti con  
contratto a tempo  
indeterminato  
(96,7% nel 2020)

## 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 2021 l'organico del Gruppo è pari a 1.418 unità. Il 54% del personale è costituito da impiegati, il 40% da operai, il 4% da quadri e l'1% da dirigenti. L'11% del personale ha meno di 30 anni, il 24% ha un'età compresa fra i 31 e i 40 anni, il 25% fra 41 e 50 anni e il 40% ha più di 50 anni.

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

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

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

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

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

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

Vengono al contempo esaminate anche eventuali segnalazioni che arrivano da altri canali comunque indirizzate presso sedi, mail o indirizzi ufficiali dell'azienda.

Nel corso dell'anno sono pervenute alcune segnalazioni in materia di pratiche di lavoro che la Società ha preso in carico attraverso le funzioni competenti, nessuna ha riguardato fatti corruttivi.

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

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

È stato mantenuto anche nel 2021 attivo lo "Sportello di ascolto", un servizio gestito da medici specialisti esterni disponibili a supportare e guidare i lavoratori interessati da condizioni di disagio o malessere derivanti da questioni lavorative e/o personali. Nella società commerciale prosegue lo sviluppo delle iniziative previste nel piano delle azioni del processo di certificazione Family Audit.

Sta procedendo il progetto sulla mobilità in azienda e sul percorso di trasferimento da casa al lavoro.

A tal proposito è stato nominato per la prima volta un Mobility Manager ed è stato avviato, nel corso del 2021, uno studio sull'accessibilità delle sedi di Trento (via Fersina e Tangenziale Ovest) e di Rovereto via Manzoni.

È stata, inoltre, predisposta una survey ad hoc sulle abitudini e sulla propensione al cambiamento delle modalità di spostamento utilizzate dai dipendenti.

Gli esiti della stessa saranno funzionali all'elaborazione dei piani di spostamento casa-lavoro (PSCL) per il 2022.

Sempre in questo contesto il Gruppo ha iniziato a sviluppare un Piano di mobilità sostenibile, compatibilmente con l'attuale stato emergenziale, introducendo alcune iniziative volte al rinnovo del parco auto, al fine di rendere più efficiente e agevole la mobilità delle persone dentro e fuori l'azienda, in particolare per quanto riguarda il miglioramento dell'impatto ambientale.

Nel dicembre 2021 è stato inoltre formalizzato con le rappresentanze sindacali un accordo di Gruppo che inserisce lo smart working come una modalità strutturata del modello di organizzazione del lavoro.

#### MOVE-D: L'IMPEGNO DEL GRUPPO PER UNA MOBILITA' SOSTENIBILE

*Nel 2021 il Gruppo ha lanciato il nuovo progetto pilota di car sharing aziendale "Move-D" per i dipendenti delle sedi di Trento (via Fersina 23 e Tangenziale Ovest di Dolomiti Ambiente) e di Rovereto. L'iniziativa coinvolge i veicoli aziendali offrendo ai dipendenti la possibilità di ottimizzare e razionalizzare gli spostamenti. I veicoli possono essere prenotati e utilizzati grazie all'app gratuita ARVAL CAR SHARING. Dopo la fase iniziale di sperimentazione, il servizio verrà esteso progressivamente a tutte le realtà del Gruppo.*

## POLITICHE DI SELEZIONE

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

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

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

## LA TUTELA DEI DIRITTI UMANI

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

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

Durante l'anno non ci sono stati reclami rilevanti in tema di diritti umani e riguardanti il lavoro.

Eventuali richieste da parte degli interessati in materia di privacy sono gestite di prassi dal Data Protection Officer.

Nel corso del 2021 l'attenzione del Gruppo ha mantenuto alta l'attenzione sulle misure di prevenzione e contrasto alla diffusione del Covid-19 nei luoghi di lavoro, attraverso lo studio, il costante aggiornamento, la diffusione, l'attuazione concreta di presidi quali disposizioni aziendali, dispositivi di protezione, attività di coordinamento e riorganizzazione, comunicazione, formazione e controllo delle misure attuate, finalizzati a garantire la continuità del business nel costante rispetto delle norme e delle migliori prassi di contrasto alla diffusione del virus.

## FAVORIRE LA DIVERSITÀ E L'INCLUSIONE

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

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

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

Nel 2021 il numero dei lavoratori appartenenti a categorie protette è pari a 95 (48 nel 2020 di cui 31 uomini e 17 donne). Di questi 67 uomini e 28 donne.

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

## COMPOSIZIONE PERSONALE

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

## Dipendenti suddivisi per fascia di età e genere

	2021			2020			2019		
	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE
< 30 anni	151	di cui 83%	18%	146	di cui 69%	31%	137	di cui 77%	23%
31-40 anni	344	di cui 70%	30%	322	di cui 68%	32%	276	di cui 67%	33%
41-50 anni	358	di cui 72%	28%	376	di cui 74%	26%	374	di cui 74%	26%
>50	565	di cui 86%	14%	590	di cui 87%	13%	575	di cui 88%	12%
<b>TOTALE</b>	<b>1.418</b>	<b>di cui 79%</b>	<b>21%</b>	<b>1.434</b>	<b>di cui 79%</b>	<b>21%</b>	<b>1.362</b>	<b>di cui 79%</b>	<b>21%</b>

## Dipendenti per inquadramento contrattuale e genere

	2021			2020			2019		
	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE	N°	UOMINI	DONNE
Dirigenti	19	di cui 79%	21%	19	di cui 84%	16%	17	di cui 88%	12%
Quadri	58	di cui 81%	19%	54	di cui 82%	18%	51	di cui 82%	18%
Impiegati	768	di cui 63%	37%	758	di cui 63%	37%	713	di cui 62%	38%
Operai	573	di cui 99%	1%	603	di cui 99%	1%	581	di cui 99%	1%
<b>TOTALE</b>	<b>1.418</b>	<b>di cui 79%</b>	<b>21%</b>	<b>1.434</b>	<b>di cui 79%</b>	<b>21%</b>	<b>1.362</b>	<b>di cui 79%</b>	<b>21%</b>

## Numero totale dipendenti per genere e inquadramento contrattuale

	2021		2020		2019	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
Dirigenti	15	4	16	3	15	2
Quadri	47	11	44	10	42	9
Impiegati	485	283	477	281	444	269
Operai	567	6	597	6	575	6
<b>TOTALE</b>	<b>1.114</b>	<b>304</b>	<b>1.134</b>	<b>300</b>	<b>1.076</b>	<b>286</b>

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

	TEMPO PIENO			TEMPO PARZIALE		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<b>TOTALE</b>	<b>1.272</b>	<b>1.307</b>	<b>1.234</b>	<b>146</b>	<b>127</b>	<b>128</b>
<b>DI CUI TOTALE UOMINI</b>	<b>1.082</b>	<b>1.119</b>	<b>1.055</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>21</b>
Dirigenti	15	16	15	0	0	0
Quadri	47	44	42	0	0	0
Impiegati	475	468	431	10	9	13
Operai	545	591	567	22	6	8
<b>DI CUI TOTALE DONNE</b>	<b>190</b>	<b>188</b>	<b>179</b>	<b>114</b>	<b>112</b>	<b>107</b>
Dirigenti	4	3	2	0	0	0
Quadri	10	9	8	1	1	1
Impiegati	170	170	163	113	111	106
Operai	6	6	6	0	0	0

## Dipendenti per inquadramento e genere a tempo indeterminato

	2021	2020	2019
<b>TOTALE</b>	<b>1.368</b>	<b>1.386</b>	<b>1.320</b>
<b>DI CUI TOTALE UOMINI</b>	<b>1.080</b>	<b>1.103</b>	<b>1.054</b>
Dirigenti	14	15	14
Quadri	47	44	42
Impiegati	471	464	432
Operai	548	580	566
<b>DI CUI TOTALE DONNE</b>	<b>288</b>	<b>283</b>	<b>266</b>
Dirigenti	4	3	2
Quadri	11	10	9
Impiegati	267	264	249
Operai	6	6	6

## Numero dipendenti per inquadramento contrattuale ed età

	2021					2020					2019				
	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTALE	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTALE	< 30	31-40	41-50	> 50	TOTALE
Dirigenti	0	1	7	11	19	0	1	8	10	19	0	2	7	8	17
Quadri	0	6	24	28	58	0	5	22	27	54	0	4	19	28	51
Impiegati	83	221	191	273	768	77	202	196	283	758	75	174	192	272	713
Operai	68	116	136	253	573	69	114	150	270	603	62	96	156	267	581
<b>TOTALE</b>	<b>151</b>	<b>344</b>	<b>358</b>	<b>565</b>	<b>1418</b>	<b>146</b>	<b>322</b>	<b>376</b>	<b>590</b>	<b>1.434</b>	<b>137</b>	<b>276</b>	<b>374</b>	<b>575</b>	<b>1.362</b>

## Cessazioni per genere ed età

	2021			2020			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
< 30 anni	8	4	12	9	3	12	3	4	7
31-40 anni	9	4	13	3	3	6	4	10	14
41-50 anni	4	4	8	3	0	3	5	0	5
>50	39	5	44	47	2	49	49	0	49
<b>TOTALE</b>	<b>60</b>	<b>17</b>	<b>77</b>	<b>62</b>	<b>8</b>	<b>70</b>	<b>61</b>	<b>14</b>	<b>75</b>

## Assunzioni per genere ed età

	2021			2020			2019		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
< 30 anni	41	10	51	37	7	44	24	18	42
31-40 anni	35	9	44	26	11	37	28	12	40
41-50 anni	19	8	27	19	4	23	4	8	12
>50	5	0	5	7	0	7	5	0	5
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>127</b>	<b>89</b>	<b>22</b>	<b>111</b>	<b>61</b>	<b>38</b>	<b>99</b>

## Tasso di assunzioni per genere ed età

	2021		2020		2019	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	32,8%	38,5%	30,3%	29,2%	22,6%	58,1%
31-40 anni	14,5%	8,8%	11,9%	10,7%	15,1%	13,2%
41-50 anni	7,3%	8,1%	6,8%	4,1%	1,4%	8,3%
>50	1,0%	0	1,4%	0	1%	0
<b>TOTALE</b>	<b>8,9%</b>	<b>8,9%</b>	<b>7,8%</b>	<b>7,3%</b>	<b>5,7%</b>	<b>13,3%</b>

## Tasso di cessazioni per genere ed età\*

	2021		2020		2019	
	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
< 30 anni	6,4%	15,4%	7,4%	12,5%	2,8%	12,9%
31-40 anni	3,7%	3,9%	1,4%	2,9%	2,2%	11%
41-50 anni	1,5%	4,0%	1,1%	0	2,8%	0
>50	8,8%	6,5%	9,1%	2,7%	9,7%	0
<b>TOTALE</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,6%</b>	<b>5,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>5,7%</b>	<b>4,9%</b>

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

## REMUNERAZIONI

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

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

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

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

Il sistema di retribuzione variabile è integrato da uno strumento di incentivazione collettiva: il "premio di risultato", basato su un sistema di indicatori di obiettivi di redditività e produttività/ qualità diversificati secondo gli ambiti di attività, volto a garantire la partecipazione di tutto il personale al conseguimento degli obiettivi aziendali. Il premio di risultato viene corrisposto a tutti i dipendenti. Anche per il 2021 è stata confermata, per i dipendenti, la possibilità di convertire una parte del "premio di risultato" in prestazioni e servizi aggiuntivi al welfare contrattuale e aziendale già esistente, per sé o per i propri famigliari.

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

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

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

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

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

## Sviluppo delle competenze e formazione

Nel corso dell'anno la formazione ha coinvolto la maggioranza dei profili aziendali. La situazione dovuta all'emergenza da Coronavirus ha condizionato l'erogazione dei corsi di formazione in presenza anche nel corso del 2021, in particolare quelli relativi agli ambiti di sicurezza la cui ripresa è stata possibile a partire dalla seconda metà dell'anno. Costante è l'importanza attribuita all'investimento nella competenza e preparazione dei collaboratori per fornire un servizio sempre migliore ai clienti. Come per gli anni precedenti gli obblighi normativi e l'impegno del Gruppo Dolomiti Energia a garantire elevati standard nello svolgimento dell'attività lavorativa hanno portato la formazione sulla sicurezza e la formazione continua/ricorrente delle funzioni tecniche a rappresentare le iniziative di maggior rilievo in termine di ore erogate. La maggioranza delle iniziative formative hanno riguardato la tematica della sicurezza e la tematica relativa allo sviluppo e al mantenimento delle competenze tecnico specialistiche di settore. L'attività di formazione e addestramento in materia di salute e sicurezza sul lavoro riveste da sempre un ruolo fondamentale nella crescita culturale dei collaboratori e la sua attuazione è oggetto di piani specifici annuali.

Anche nel corso del 2021 le attività formative sono state influenzate dalle restrizioni conseguenti alla pandemia ed hanno comportato una maggior difficoltà alla realizzazione delle iniziative. A ciò si è fatto fronte incrementando, dove possibile, le attività in modalità a distanza e rimodulando le attività in presenza con applicazione di specifici protocolli anticontagio.

La Funzione Information and Communication Technology ha dato seguito alla campagna sul tema della Cyber Security che ha interessato tutti i dipendenti del Gruppo in possesso di un device aziendale. Sono stati inoltre organizzati corsi per l'utilizzo di applicativi avanzati per la gestione ed analisi dei dati.

Sono stati erogati grazie a piattaforme di e-learning anche corsi in materia di Privacy GDPR - Tutela dei dati personali e Codice di comportamento, Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, misure anti-corruzione e processo di whistleblowing. A questi si sono aggiunti corsi su tematiche specifiche attinenti ai diversi business erogati tramite gli strumenti di condivisione web da docenti interni ed esterni.

Nel 2021 sono stati attivati, inoltre, 25 stage e tirocini (30 nel 2020) che hanno visto coinvolti studenti di Istituti professionali, Istituti di istruzione secondaria ed Università.

La durata media degli stage è stata di 93 giorni (nel 2020 92 giorni). Al 31 dicembre 2021 erano presenti nel Gruppo 20 lavoratori in somministrazione. Nel 2020 erano 5.

## Attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo ha adottato un modello di gestione ed organizzazione relativo alla salute e sicurezza sul lavoro (SSL) 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 può contare sulla funzione Qualità Sicurezza e Ambiente centralizzata nella Holding, incaricata di supportare i Datori di Lavoro delle singole società con un'azione di standardizzazione delle procedure e delle buone prassi, mettendo a fattore comune strumenti per la prevenzione, per valutare e gestire i rischi. Il personale della funzione ricopre anche i ruoli di RSPP/ASPP e svolge audit interni.

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

Nelle sedi principali vengono effettuate periodicamente prove di evacuazione in modo da individuare e risolvere eventuali criticità. Inoltre, per le diverse mansioni, sono redatte schede specifiche relative ai rischi collegati e ai luoghi di lavoro.

Tutte le società del Gruppo hanno un proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza ispirato alla norma UNI ISO 45001 secondo l'apposita Linea Guida di Gruppo e in conformità al Modello di Organizzazione, Gestione 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 società del Gruppo sono sottoposte ad un sistema di audit interno in conformità alle norme UNI ISO 45001 e UNI EN ISO 19011.

I sistemi di gestione SSL di Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Edison Energy e il Settore gas di Novareti sono certificati in conformità alla norma UNI ISO 45001 e sono sottoposti anche al sistema di audit da terze parti indipendenti.

A tutto il personale viene riconosciuto il trattamento per l'assistenza sanitaria integrativa, così come previsto dagli specifici CCNL applicati, che ne identificano anche i Fondi di riferimento di settore.

Il Gruppo ha, inoltre, introdotto ulteriori forme di welfare finalizzate a favorire il benessere psico-fisico del personale e del proprio nucleo familiare attraverso l'erogazione di servizi che prevedono il rimborso spese sanitarie (ad es. visite specialistiche, cure dentarie, lenti e occhiali, esami di laboratorio, etc), la cui fruizione avviene mediante una specifica piattaforma online messa a disposizione di tutto il personale dipendente.

La percentuale di lavoratori coperti da un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sottoposto ad audit interno è pari al 99,79% del totale di cui un 21,93% sono coperti da un sistema sottoposto certificato da terze parti indipendenti. I sistemi di gestione SSL di Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Edison Energy e del settore gas di Novareti sono certificati in conformità alla norma UNI ISO 45001.

### Principali rischi

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

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

### Politiche e modello di gestione

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

Il 2021 è stato caratterizzato dalla prosecuzione dell'emergenza Covid-19: il Gruppo si era adeguato prontamente allo stato di crisi già dal suo insorgere ed ha proseguito nella gestione della stessa osservando i divieti, gli obblighi e le raccomandazioni impartite dalle Autorità a salvaguardia della salute e sicurezza dei propri dipendenti e clienti, nonché attivando misure e provvedimenti volti alla mitigazione della diffusione del virus, adattandoli alle esigenze operative delle diverse Società e con il preciso intento del mantenimento della continuità e disponibilità dei servizi in condizioni di sicurezza.

### L'impegno alla diffusione della cultura della salute e sicurezza

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

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

L'impegno alla diffusione della cultura della salute e sicurezza comprende il rigoroso rispetto dei requisiti

di legge e il continuo miglioramento riguardo il costante aggiornamento delle valutazioni dei rischi, la conformità di macchine, impianti, attrezzature, dispositivi di protezione individuale e luoghi di lavoro, l'informazione, formazione e addestramento dei lavoratori, l'adozione di modalità e prassi operative sicure, la sorveglianza sanitaria dei lavoratori, la consultazione e partecipazione dei lavoratori in forma diretta o tramite i loro rappresentanti alla prevenzione ed eventuale gestione delle emergenze. Inoltre, da alcuni anni, è stato avviato un importante progetto di sicurezza comportamentale BBS (Behavior Based Safety) applicata in SET Distribuzione, in Dolomiti Ambiente e ai settori operativi della Holding (Laboratorio e Magazzino).

Gli eventi occorsi e le azioni implementate sono oggetto di monitoraggio e di periodico riesame in occasione delle riunioni dei Datori di Lavoro con i Responsabili Del Servizio Prevenzione E Protezione. In tali occasioni sono riesaminati anche i risultati degli audit interni in materia di salute e sicurezza che di norma sono eseguiti dal personale della funzione centralizzata Qualità, Sicurezza e Ambiente.

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

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

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

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

Nel 2021 è proseguita l'implementazione dei sistemi di gestione della e della sicurezza del lavoro secondo il modello definito dalla norma UNI ISO 45001:2018. I sistemi di gestione ispirati alla norma OHSAS 18001 implementati negli anni scorsi nelle società del Gruppo sono stati adeguati ai nuovi requisiti della UNI ISO 45001:2018.

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

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

In ogni società del Gruppo (ad esclusione di Dolomiti Energia Solutions, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Edison Energy e Gasdotti Alpini) risultano nominati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza. Ogni società tramite il proprio Responsabile del Servizio prevenzione e Protezione organizza riunioni di consultazione e coordinamento con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza in più occasioni nell'anno. Nel corso del 2021 le rappresentanze risultano scadute ma i Datori di Lavoro hanno confermato la disponibilità a proseguire i rapporti con tutti i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza in attesa della designazione/elezioni dei nuovi rappresentanti.

### Percentuale dei lavoratori rappresentati dai comitati per la sicurezza\*

	2021	2020	2019
Uomini	94,6%	97,6%	97,9%
Donne	94,4%	95,6%	95,4%
<b>TOTALE</b>	<b>94,6%</b>	<b>97,1%</b>	<b>97,4%</b>

\* si considerano i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza

La percentuale dei lavoratori rappresentati è molto elevata (oltre 94%). La copertura totale si potrebbe raggiungere se fossero nominati i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza anche nelle società che attualmente ne sono sprovviste.

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

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

La formazione comprende, oltre alle attività obbligatorie derivanti dagli obblighi normativi, anche la formazione derivante dalla valutazione dei rischi e quella derivante dal miglioramento continuo dei processi. Nel dettaglio i principali corsi di formazione erogati nel 2021 hanno riguardato:

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

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

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

## PROMOZIONE DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E SERVIZI DI MEDICINA DEL LAVORO

Il servizio di medicina del lavoro è affidato a professionisti esterni. Nel 2021 il Gruppo si è avvalso di un Medico Competente coordinatore e tre Medici Competenti coordinati. I Medici forniscono supporto ai Datori di Lavoro partecipando attivamente alle attività di valutazione dei rischi e ai sopralluoghi dei luoghi di lavoro al fine dell'identificazione dei pericoli e della riduzione dei rischi.

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

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

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

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

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

Nel corso del 2021 la sorveglianza sanitaria dei lavoratori ha comportato l'effettuazione di 1.255 visite mediche con relativi accertamenti sanitari in funzione delle mansioni attribuite ai lavoratori e alla conseguente valutazione dei rischi per la salute.

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

## ANDAMENTO INFORTUNISTICO

Il perimetro dell'analisi comprende le società Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Energia Solutions, SET Distribuzione, Dolomiti Edison Energy, Gasdotti Alpini e Hydro Dolomiti Energia. I registri degli infortuni del Gruppo sono riferiti alle sedi INAIL di Trento, Rovereto, Verona e Vimercate. Nel corso del 2021 non è stato registrato nessun incidente mortale e non sono pervenute informazioni su casi di malattia professionale riconducibili ad attività lavorative sotto il controllo del Gruppo.

## Infortuni

		2021		
		Uomo	Donna	Totale
<b>NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO REGISTRABILI</b>	<b>N°</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>24</b>
<b>SUL LAVORO</b>	<b>N°</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>
Trento	N°	18	0	18
Rovereto	N°	4	0	4
Altre località	N°	0	0	0
<b>IN ITINERE</b>	<b>N°</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Trento	N°	1	0	1
Rovereto	N°	0	1	1
Altre località	N°	0	0	0
<b>NUMERO TOTALE DI INFORTUNI SUL LAVORO CON GRAVI CONSEGUENZE (AD ESCLUSIONE DEI DECESSI)</b>	<b>N°</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>SUL LAVORO</b>	<b>N°</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Trento	N°	3	0	3
Rovereto	N°	1	0	1
Altre località	N°	0	0	0
<b>IN ITINERE</b>	<b>N°</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>GIORNI DI ASSENZA A CAUSA DI INFORTUNIO</b>	<b>giorni</b>	<b>614</b>	<b>39</b>	<b>653</b>
<b>SUL LAVORO</b>	<b>giorni</b>	<b>612</b>	<b>0</b>	<b>612</b>
Trento	giorni	447	0	447
Rovereto	giorni	165	0	165
Altre località	giorni	0	0	0
<b>IN ITINERE</b>	<b>giorni</b>	<b>2</b>	<b>39</b>	<b>41</b>
Trento	giorni	2	0	2
Rovereto	giorni	0	39	39
Altre località	giorni	0	0	0
<b>NUMERO TOTALE DI ORE LAVORATE</b>	<b>ore</b>	<b>1.841.735,6</b>	<b>446.859,8</b>	<b>2.288.595,4</b>
Trento	ore	1.379.857,5	336.519,8	1.716.377,3
Rovereto	ore	419.772,4	89.506,2	509.278,6
Altre località	ore	42.105,7	20.833,8	62.939,5

## Tassi infortunistici (compresi infortuni in itinere)

	2021		
	Uomo	Donna	Totale
Indice di frequenza (tasso di infortuni sul lavoro)	12,49	2,24	10,49
Indice di mortalità (tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro)	0	0	0
Indice di frequenza infortuni gravi (tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze - ad esclusione dei decessi)	2,17	0	1,75
Indice di gravità degli infortuni	333,38	87,28	285,33

## Tassi infortunistici (dati triennali - esclusi infortuni in itinere)

	2021	2020	2019
Indice di frequenza (Tasso di infortuni sul lavoro)	9,61	5,90	13,85
Indice di gravità	0,26	0,17	0,41

## Note relative ai calcoli:

Indice di frequenza: (numero totale di infortuni/ totale ore lavorate) \* 1.000.000

Indice di gravità (compresi gli infortuni in itinere): (numero totale di giorni persi a causa di infortuni/totale ore lavorate)\* 1.000.000

Indice di gravità (esclusi gli infortuni in itinere): (numero totale di giorni persi a causa di infortuni/totale ore lavorate)\* 1.000

I tassi COMPRENDONO anche gli infortuni in itinere.

Le assenze per infortunio sono state calcolate sommando i giorni di assenza degli infortuni avvenuti nell'anno di accadimento computati fino al 31/12 e i giorni di assenza per infortuni avvenuti nell'anno precedente e terminati nell'anno di riferimento (per la sola parte di competenza dell'anno di riferimento).

I dati relativi a numerosità e durata degli infortuni sono estratti dai registri infortuni informatizzati tramite Simpledo.net. I dati delle malattie professionali sono stati reperiti presso la funzione RU e si riferiscono alle malattie professionali riconosciute dall'INAIL dati sulle ore lavorate sono stati reperiti presso la funzione RU e sono aggregati per posizione assicurativa territoriale comedefinite con INAIL.

Nel corso del 2021 non sono pervenute informazioni su casi di malattia professionale riconducibili ad attività lavorative sotto il controllo del Gruppo Dolomiti Energia.

Nel confronto fra i periodi, escludendo gli infortuni in itinere, si riscontra un aumento dell'indice di frequenza, misurato come n. di accadimenti rapportato alle ore lavorate, passato da 5,90 del 2020 a 9,61 del 2021. Si considera comunque anomalo il dato del 2020 in quanto la numerosità degli infortuni rilevati è stata influenzata dalla pandemia da Covid-19 anche a livello nazionale. Il confronto con gli indici di frequenza degli anni precedenti conferma un riduzione dal 13,85 del 2019 al 9,61 del 2021.

Anche per quanto riguarda l'indice di gravità degli infortuni, misurato come totale dei giorni persi per infortuni rapportati al numero di ore lavorate, si evidenzia un aumento del dato rispetto all'anno precedente ma comunque in miglioramento rispetto al 2019.

Fra i fattori che possono aver influenzato il risultato si evidenzia la prosecuzione del progetto di BBS nel settore della raccolta dei rifiuti (Dolomiti Ambiente) e della distribuzione elettrica (SET). Inoltre, si evidenzia il raggiungimento dell'obiettivo "infortuni zero" per Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Edison Energy, Dolomiti Energia Solutions e Dolomiti Energia Trading.

Dolomiti Energia ha registrato solamente un infortunio in itinere.

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

Maggiori informazioni relative agli indici infortunistici sono reperibili nella Relazione di Bilancio.

# Appendice



## Nota metodologica e guida alla lettura

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

La Dichiarazione, redatta annualmente in conformità al Decreto Legislativo 254/2016, segue i principi di riferimento internazionali per il reporting di sostenibilità "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" - GRI Standards nonché dell'Electric Utilities Sector Supplement, con un livello di applicazione Core, che prevede la rendicontazione di almeno un indicatore per ogni tematica emersa come materiale dall'Analisi di materialità.

Già a partire dall'esercizio 2020 il Gruppo Dolomiti Energia rendiconta gli aspetti relativi alla salute e sicurezza secondo quanto disposto dalla nuova versione del GRI Standards 403 e ha adottato anticipatamente il nuovo GRI Standards 306 «Waste», rendicontando le informazioni relative ai rifiuti secondo le indicazioni del nuovo standard che è stato aggiornato con lo scopo di migliorare la disclosure e la misurazione degli impatti ambientali delle organizzazioni. Inoltre sono state considerate, per quanto disponibile, ai fini della predisposizione della Dichiarazione 2021, le raccomandazioni dell'ESMA, che sono state oggetto anche di un richiamo di attenzione da parte di Consob circa l'impatto della pandemia da Covid-19, gli aspetti e le questioni legate al clima e altresì la disclosure richiesta dalla tassonomia europea (Regolamento (UE) 2020/852).

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

I dati e le informazioni qualitative e quantitative contenuti nella Dichiarazione si riferiscono alla performance del Gruppo per l'esercizio chiuso il 31 dicembre 2021. Inoltre, è stato fornito il raffronto rispetto ai due esercizi precedenti. Non sono state effettuate riesposizioni rispetto ai dati dell'esercizio precedente, salvo dove espressamente esplicitato.

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

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

Tutti i dati e le informazioni fanno riferimento alle Società incluse nel perimetro di consolidamento utilizzato per il Bilancio consolidato al 31 dicembre 2021, salvo dove diversamente specificato. In dettaglio nel perimetro di rendicontazione rientrano: la Capogruppo Dolomiti Energia Holding, Novareti, Dolomiti Energia Solutions, SET Distribuzione, Hydro Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Trading, Dolomiti Ambiente, Dolomiti Energia, Dolomiti Energia Hydro Power, Dolomiti GNL, Dolomiti Edison Energy, Gasdotti Alpini e Dolomiti Transition Asset, queste ultime due consolidate per la prima volta nel 2021.

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

Si segnala che nel mese di febbraio 2022 i sistemi informatici del Gruppo hanno subito un attacco da parte di soggetti esterni che ha provocato l'indisponibilità di alcune piattaforme informatiche in uso al Gruppo. L'erogazione dei servizi forniti dal Gruppo e la sicurezza degli impianti non sono in ogni caso mai state coinvolte.

Il Gruppo ha immediatamente adottato tutte le misure per limitare gli effetti e la diffusione dell'attacco attivando le azioni necessarie per tutelare tutte le controparti potenzialmente coinvolte con il supporto di un team di esperti di sicurezza informatica. La situazione è stata preventivamente notificata alla Polizia Postale e alle autorità competenti per la protezione dei dati. È stato massimo l'impegno per ripristinare la piena operatività nel modo più veloce possibile, compatibilmente con la necessità di garantire la massima sicurezza del processo. Pertanto, in considerazione di quanto sopra descritto, alcune informazioni relative all'esercizio 2021 non sono attualmente disponibili. Il Gruppo si impegna a raccogliere le informazioni necessarie nel prossimo esercizio.

Il documento è stato oggetto di revisione limitata 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 19 aprile 2022 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 2021.

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

# GRI Content Index

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

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

## GRI Content Index

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	148	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	9; 45-59	
102-3	Sede principale	148	
102-4	Paesi di operatività	45	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	10-11	
102-6	Mercati serviti	45-59	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	9	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, regione e genere	110-113	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	71-74	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione	25-26; 131-132	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	26-30	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	65-66; 117	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	75-78	
EU-1	Capacità installata	45-47	
EU-2	Energia netta prodotta	45-47	
EU-3	Numero di clienti, suddivisi per tipologia	9; 45-47; 59	
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	48-49	
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente	4-7	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	31-33	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura di Governance aziendale	23-24	
102-23	Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo	24	
102-36	Descrizione del processo di determinazione delle remunerazioni	115	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			
102-40	Elenco degli Stakeholder coinvolti	36-39	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	115	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli Stakeholder da coinvolgere	36-38	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	36-40	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli Stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	36-39; 62-64; 67; 108-109	
<b>PROFILO DEL REPORT</b>			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	126	
102-46	Processo di definizione dei contenuti	36-41	
102-47	Aspetti materiali identificati	40-41	
102-48	Spiegazione degli effetti di cambiamenti di informazioni inserite nei precedenti bilanci e relative motivazioni	125-126	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio	125-126	
102-50	Periodo di rendicontazione	125-126	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	2020	
102-52	Periodicità di rendicontazione	125	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio	4a di copertina	
102-54 / 102-55	GRI content index e scelta dell'opzione "in accordance"	127-132	
102-56	Attestazione esterna	142-147	
<b>PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	14-15	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	15	
<b>GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	78-80	
203-1	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi forniti principalmente per "pubblica utilità"	79-80	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>GRI 204: PRATICHE DI APPROVIGIONAMENTO 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	71-74	
204-1	Percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	73	
<b>GRI 205: ANTICORRUZIONE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	32-33	
205-3	Incidenti sulla corruzione e azioni intraprese	32	
<b>PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 302: ENERGIA 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	83-84	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	85-88	
302-3	Intensità energetica	88	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	89	
<b>GRI 303: ACQUA 2018</b>			
GRI 103	Management approach 2016	102-105	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa	102-105	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	102-105	
303-3	Prelievo idrico	103	
303-4	Scarico di acqua	104	
<b>GRI 304: BIODIVERSITÀ 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	100-102	
304-1	Siti operativi di proprietà detenuti in locazione, gestiti in (o adiacenti a) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	100-102	
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	100-102	
<b>GRI 305: EMISSIONI 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	90	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	90-91	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	91	
305-4	Intensità carbonica	92	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas serra	60; 62-65; 93	
305-6	Emissioni di sostanze che danneggiano l'ozono in peso (ODS)		Nel periodo di rendicontazione non si sono registrate emissioni atmosferiche significative di ODS (gas lesivi ozonofera) in quanto non presenti negli impianti del Gruppo
305-7	NOx, SOx e altre emissioni significative	92	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>GRI 306: RIFIUTI 2020</b>			
GRI 103	Management approach 2016	94-95	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	94-95	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	94-95	
306-3	Rifiuti prodotti	52; 96; 99	
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	56; 97	
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	57; 98	
<b>GRI 307: RISPETTO DELLA NORMATIVA AMBIENTALE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	80-84	
307-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per il non rispetto di leggi e regolamenti ambientali	84	
<b>GRI 308: VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	71-73	
308-1	Percentuale di nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri ambientali	72-73	
<b>PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 401: OCCUPAZIONE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	107-109	
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	112-114	
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti part-time, per attività principali	115	
<b>GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018</b>			
GRI 103	Management approach 2016	117-121	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	117	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	108; 117-118	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	121	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	119-120	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	119-120	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	118-121	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	73-74	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	117; 119-120	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative ai sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dal Gruppo.
403-9	Infortuni sul lavoro	122-123	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative ai dati degli infortuni dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dal Gruppo.
403-10	Malattie professionali	123	Non sono attualmente disponibili le informazioni relative alle malattie professionali dei lavoratori non dipendenti il cui lavoro/luogo di lavoro è controllato dal Gruppo.
<b>GRI 404: ISTRUZIONE E FORMAZIONE 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	116	
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria		Le informazioni richieste dal GRI 404-1 non sono disponibili per il 2021.
<b>GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	109-110	
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	24-25; 110-113	
<b>SECTOR SPECIFIC ASPECT: ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	67-68	
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	67	
EU-29	Indice di durata media di interruzione del servizio	68	

Disclosure	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>GRI 417: ATTIVITÀ DI MARKETING ED ETICHETTATURA DEI PRODOTTI E SERVIZI 2016</b>			
GRI 103	Management approach 2016	59-61	
417-2	Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	65	

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

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

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

# Allegati

## RIFIUTI

### Rifiuti prodotti per composizione

		2020		
		Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>				
Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	15,07	15,07	0
Batterie ed accumulatori	t	7,8	7,8	0
Cavi	t	1,99	1,99	0
Lampade fluorescenti	t	0,18	0,18	0
Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	1,31	1,31	0
Assorbenti e materiali filtranti	t	1,1	1,1	0
Olii minerali/sintetico	t	4,26	4,26	0
Sostanze chimiche	t	2,91	2,91	0
Altro	t	67,3	57,73	9,57
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>101,92</b>	<b>92,35</b>	<b>9,57</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>				
Plastica	t	79,84	79,84	0
Legno	t	49,01	49,01	0
Imballaggi misti	t	11,27	11,27	0
Metalli	t	116,28	116,28	0
Rifiuti organici	t	13,53	13,53	0
Fanghi da depurazione	t	22,16	0	22,16
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	52,89	52,89	0
Altro	t	1.571,61	121,64	1.449,98
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>1.916,59</b>	<b>444,45</b>	<b>1.472,14</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>t</b>	<b>2.018,53</b>	<b>536,82</b>	<b>1.481,71</b>

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

		2020		
		In loco	Presso un sito esterno	Totale
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>				
Recupero/Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0
Riciclo	t	0	0,01	0,01
-Metalli	t	0	0,01	0,01
Altre operazioni per il recupero*	t	0	92,36	92,36
-Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	0	16,02	16,02
-Batterie ed accumulatori	t	0	6,86	6,86
-Cavi	t	0	1,99	1,99
-Lampade fluorescenti	t	0	0,18	0,18
-Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	0	1,31	1,31
-Assorbenti e materiali filtranti	t	0	1,10	1,10
-Olii minerali/sintetico	t	0	4,26	4,26
-Altro	t	0	57,73	57,73
-Sostanze chimiche	t	0	2,91	2,91
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>92,37</b>	<b>92,37</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>				
Recupero/Preparazione per il riutilizzo	t	0	0	0
Riciclo	t	0	0	0
Altre operazioni per il recupero	t	0	444,44	444,44
-Plastica	t	0	95,65	95,65
-Legno	t	0	33,2	33,2
-Imballaggi misti	t	0	11,27	11,27
-Metalli	t	0	116,27	116,27
-Rifiuti organici	t	0	13,53	13,53
-Fanghi da depurazione	t	0	0	0
-Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	0	52,84	52,84
-Altro	t	0	121,68	121,68
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>444,44</b>	<b>444,44</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>536,81</b>	<b>536,81</b>

## Rifiuti autoprodotti destinati allo smaltimento per metodo di smaltimento

		2020		
		In loco	Presso un sito esterno	Totale
<b>RIFIUTI PERICOLOSI</b>				
Incenerimento (con recupero di energia)	t	0	0	0
Incenerimento (senza recupero di energia)	t	0	0	0
Conferimento in discarica	t	0	0	0
Altre operazioni di smaltimento*	t	0	9,57	9,57
-Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche	t	0	0	0
-Batterie ed accumulatori	t	0	0	0
-Cavi	t	0	0	0
-Lampade fluorescenti	t	0	0	0
-Imballaggi che hanno contenuto sostanze pericolose	t	0	0	0
-Assorbenti e materiali filtranti	t	0	0	0
-Olii minerali/sintetico	t	0	0	0
-Altro	t	0	9,57	9,57
-Sostanze chimiche	t	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>9,57</b>	<b>9,57</b>
<b>RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>				
Conferimento in discarica	t	0	31,42	31,42
-Altro	t	0	31,42	31,42
Altre operazioni di smaltimento	t	0	2.202,09	2.202,09
-Plastica	t	0	0	0
-Legno	t	0	0	0
-Imballaggi misti	t	0	0	0
-Metalli	t	0	0	0
-Rifiuti organici	t	0	0	0
-Fanghi da depurazione	t	0	44,32	44,32
-Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	t	0	0	0
-Altro	t	0	2.157,77	2.157,77
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>2.233,51</b>	<b>2.233,51</b>

## Rifiuto residuo autoprodotta sedi

		2020					
		ROVERETO			TRENTO		
		Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento	Rifiuti prodotti	Rifiuti non destinati a smaltimento	Rifiuti destinati allo smaltimento
Rifiuti pericolosi	t	0	0	0	0	0	0
Residuo	t	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Rifiuti non pericolosi	t	0	0	0	0	0	0
Residuo	t	95.254	0	95.254	265.240	0	265.240
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>95.254</b>	<b>0</b>	<b>95.254</b>	<b>265.240</b>	<b>0</b>	<b>265.240</b>
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>t</b>	<b>95.254</b>	<b>0</b>	<b>95.254</b>	<b>265.240</b>	<b>0</b>	<b>265.240</b>

## Ripartizione dei Rifiuti raccolti a Trento e Rovereto (tonnellate)

Rifiuti per composizione	2019	
	Raccolte Rovereto	Raccolte Rovereto
	u.m. tonnellate	
Carta e cartone	2.749	9.113
Vetro	1.436	4.744
Verde	1.202	3.294
Rifiuti organici	4.281	14.401
Imballaggi metallici	-	18
Multimateriale *	1.542	5.147
Ingombranti	626	1.378
Legno	938	2.419
Inerti	1.060	2.505
RAEE	305	788
Metalli	240	697
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)	121	365
Abiti usati	132	448
Residuo	3.129	8.495
Spazzamento	562	1.101
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>18.322</b>	<b>54.911</b>

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

\* Per l'anno 2019 si è mantenuta la suddivisione già pubblicata nelle Dichiarazioni di Carattere non Finanziario che rispettano quanto richiesto dalla precedente versione del GRI 306 relativo ai Rifiuti

## Kg pro capite a Trento e Rovereto

Rifiuti per composizione	2019	
	Raccolte Rovereto	Raccolte Rovereto
	u.m. kg pro capite	
Carta e cartone	67,5	75,2
Vetro	35,3	39,1
Verde	29,5	27,2
Rifiuti organici	105,1	118,8
Imballaggi metallici	0,0	0,2
Multimateriale *	37,9	42,5
Ingombranti	15,4	11,4
Legno	23,0	20,0
Inerti	26,0	20,7
RAEE	7,5	6,5
Metalli	5,9	5,8
Altro (Batterie, medicinali, ecc. **)	3,0	3,0
Abiti usati	3,3	3,7
Residuo	76,8	70,1
Spazzamento	13,8	9,1
<b>TOTALE RIFIUTI</b>	<b>449,7</b>	<b>453,0</b>

\* comprende plastica CER 200139 e imballaggi in plastica

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

\*\*\*\*Per l'anno 2019 si è mantenuta la suddivisione già pubblicata nelle Dichiarazioni di Carattere non Finanziario che rispettano quanto richiesto dalla precedente versione del GRI 306 relativo ai Rifiuti

## Rifiuti autoprodotti per tipo e metodo di smaltimento

		2019
Rifiuti pericolosi	t	127,22
Rifiuti non pericolosi	t	2.634,63
<b>TOTALE</b>	<b>t</b>	<b>2.761,80</b>
<b>RIFIUTI PRODOTTI (per metodo di smaltimento)</b>		
Riciclo	t	4,57
Recupero (incluso il recupero di energia)	t	1.140,78
Discarica	t	10,40
Altro (specificare in nota)	t	1.606,04

I dati non includono Dolomiti Energia Trading e Dolomiti GNL.

## INFORTUNI

### Infortunati

	UOMINI			DONNE			TOTALE		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
<b>NUMERO INFORTUNI</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>42</b>
<b>SUL LAVORO</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>37</b>
Trento n°	10	20	29	1	3	3	11	23	32
Rovereto n°	2	7	4	0	0	1	2	7	5
Altre località (Verona+Vimercate) n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>IN ITINERE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Trento n°	1	2	3	0	1	1	1	3	4
Rovereto n°	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Altre località (Verona+Vimercate) n°	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ASSENZE DOVUTE A INFORTUNIO**</b>	<b>400</b>	<b>713</b>	<b>1.393</b>	<b>12</b>	<b>214</b>	<b>190</b>	<b>412</b>	<b>927</b>	<b>1.583</b>
Sul lavoro giorni	376	669	1.214	12	206	168	388	905	1.382
In itinere giorni	24	14	179	0	8	22	25	22	285*

### Ore lavorate

	2020	2019	2018
Trento ore	1.670.619	1.672.575	1.643.389
Rovereto ore	475.090	435.049	423.931
Altre località (Verona+Vimercate) ore	58.972	58.410	58.567
<b>NUMERO TOTALE DI ORE LAVORATE (stimato)*</b>	<b>2.204.681</b>	<b>2.166.034</b>	<b>2.125.887</b>

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

### Tassi infortunistici

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

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



# Relazione della Società di revisione





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

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

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

Ai sensi dell'art. 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254 (di seguito anche il "Decreto") e dell'art. 5 del Regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Dolomiti Energia (di seguito anche il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 19 aprile 2022 (di seguito anche la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "L'informativa ai sensi del regolamento (EU) 2020/852 sulla tassonomia" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

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

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

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

**Gruppo Dolomiti Energia**

Relazione della società di revisione  
31 dicembre 2021

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.

**Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

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

**Responsabilità della società di revisione**

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di



selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.

- 2 Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
- 3 Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
- 4 Comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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

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

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

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



**Gruppo Dolomiti Energia**  
Relazione della società di revisione  
31 dicembre 2021

### **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 2021 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 dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") e i supplementi di settore "*Electric Sector Supplement*" (applicazione Core).

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Dolomiti Energia non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "L'informativa ai sensi del regolamento (EU) 2020/852 sulla tassonomia" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Verona, 11 maggio 2022

KPMG S.p.A.

Massimo Rossignoli  
Socio

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

Coordinamento editoriale  
Comunicazione Dolomiti Energia Holding

Si ringraziano tutti i colleghi  
che hanno collaborato alla realizzazione

**Dolomiti Energia Holding SpA**  
Via Manzoni 24  
38068 Rovereto (TN)  
[www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)

Il documento è pubblicato sul sito  
[www.gruppodolomitienergia.it](http://www.gruppodolomitienergia.it)







