

# **RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2012**

Società Elettrica Sopracenerina SA (SES), Locarno



Società Elettrica Sopracenerina

# **RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2012**

Società Elettrica Sopracenerina SA (SES), Locarno

## **INDICE**

SALUTO DEL DIRETTORE	3
INTRODUZIONE	4
LA SES E LA SUA POLITICA AZIENDALE	7
INDICATORI ECONOMICI	9
INDICATORI AMBIENTALI	13
INDICATORI SOCIALI	22

## SALUTO DEL DIRETTORE

La Sopracenerina è un'azienda di medie dimensioni che distribuisce energia elettrica a circa 80'000 clienti nel Sopraceneri e Mesolcina. Operando nel settore della distribuzione di energia elettrica, l'attività della SES assume un importante ruolo in campo ambientale. D'altro canto la nostra azienda assume una funzione economica e sociale non indifferente per la Regione e per il Cantone.

Per rimanere anche in futuro una società economicamente solida, orientata verso i suoi clienti nel pieno rispetto dei valori sociali ed ecologici in cui crede, è d'obbligo per la SES chinarsi sullo studio dei molti ambiti influenzati dalle proprie attività.

In questo rapporto sono così trattati vari aspetti legati alle tre dimensioni della sostenibilità: la dimensione economica, la dimensione ambientale e quella sociale.

Siamo particolarmente soddisfatti di poter portare a conoscenza dei nostri clienti e di tutta l'opinione pubblica i dati che regolarmente raccogliamo ed analizziamo, in un ciclo di miglioramento continuo.

Nei prossimi anni la gamma degli indicatori seguiti sarà possibilmente estesa.

Grazie agli indicatori specifici all'ambito economico non si può che notare la rilevanza non indifferente di SES come datore di lavoro e come contribuente.

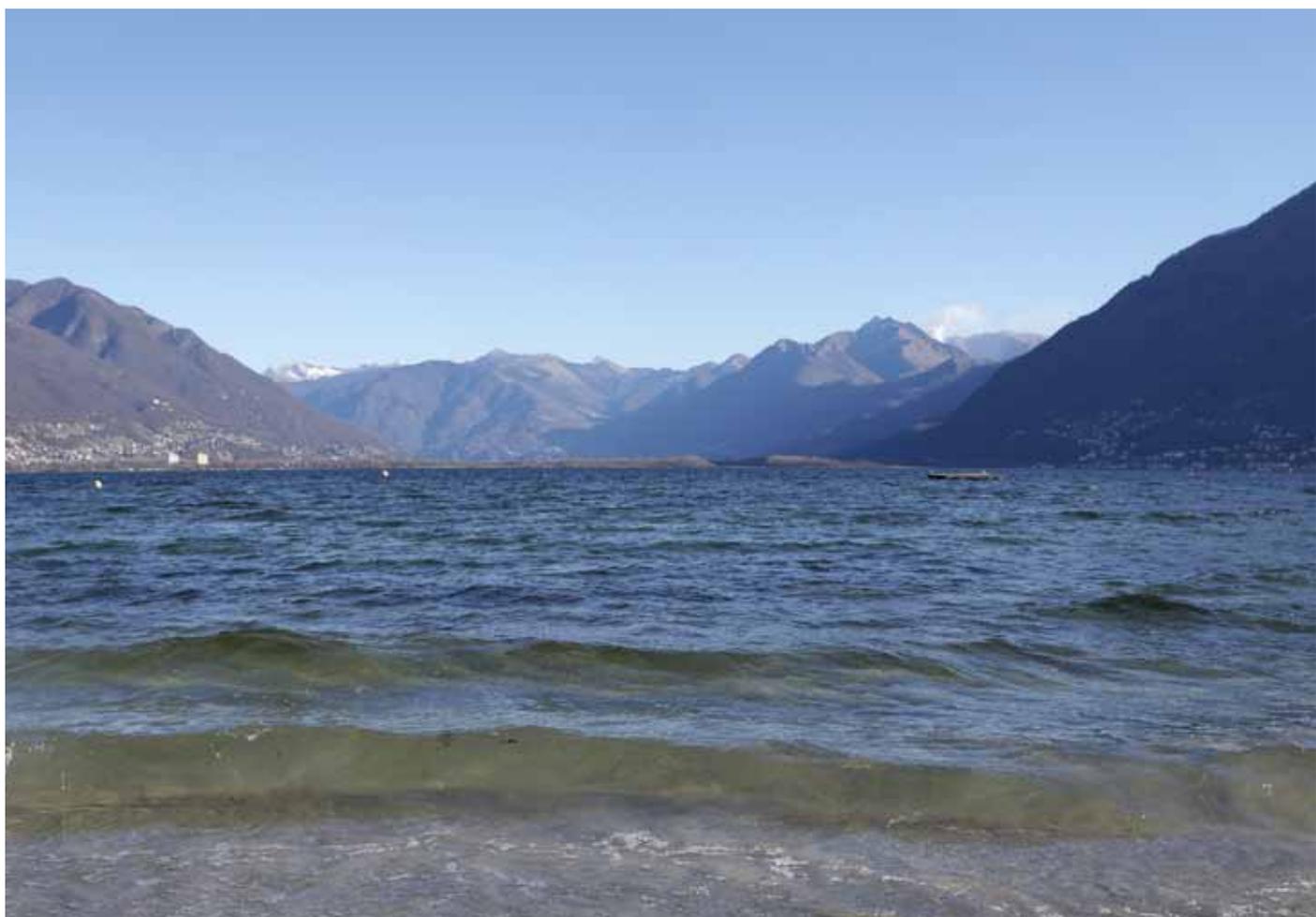
In campo ambientale si osserva una particolare sensibilità al tema delle energie rinnovabili, di cui la SES da anni è convinta promotrice. All'interno di SES gli sforzi per diminuire il proprio impatto sull'ambiente sono in continuo aumento.

In campo sociale, soprattutto nella politica del personale, la SES è per il Ticino un punto di riferimento. Da sottolineare soprattutto gli sforzi per ridurre gli infortuni professionali, ai quali i nostri collaboratori sono particolarmente esposti, ma anche quelli non professionali.

Vi invito dunque a leggere le spiegazioni che seguono e a mettervi in contatto con noi, se desiderate ottenere ulteriori informazioni.

*Dott. Daniele Lotti*

## INTRODUZIONE



## DEFINIZIONE DI SOSTENIBILITÀ

“Lo Sviluppo sostenibile è uno sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni”. Questa è la definizione di sostenibilità data nel 1987 all’interno del Rapporto Brundtland (conosciuto anche come “Our Common Future”), rilasciato dalla Commissione mondiale sull’ambiente e lo sviluppo (WCED).

La Sostenibilità è definita su tre dimensioni:

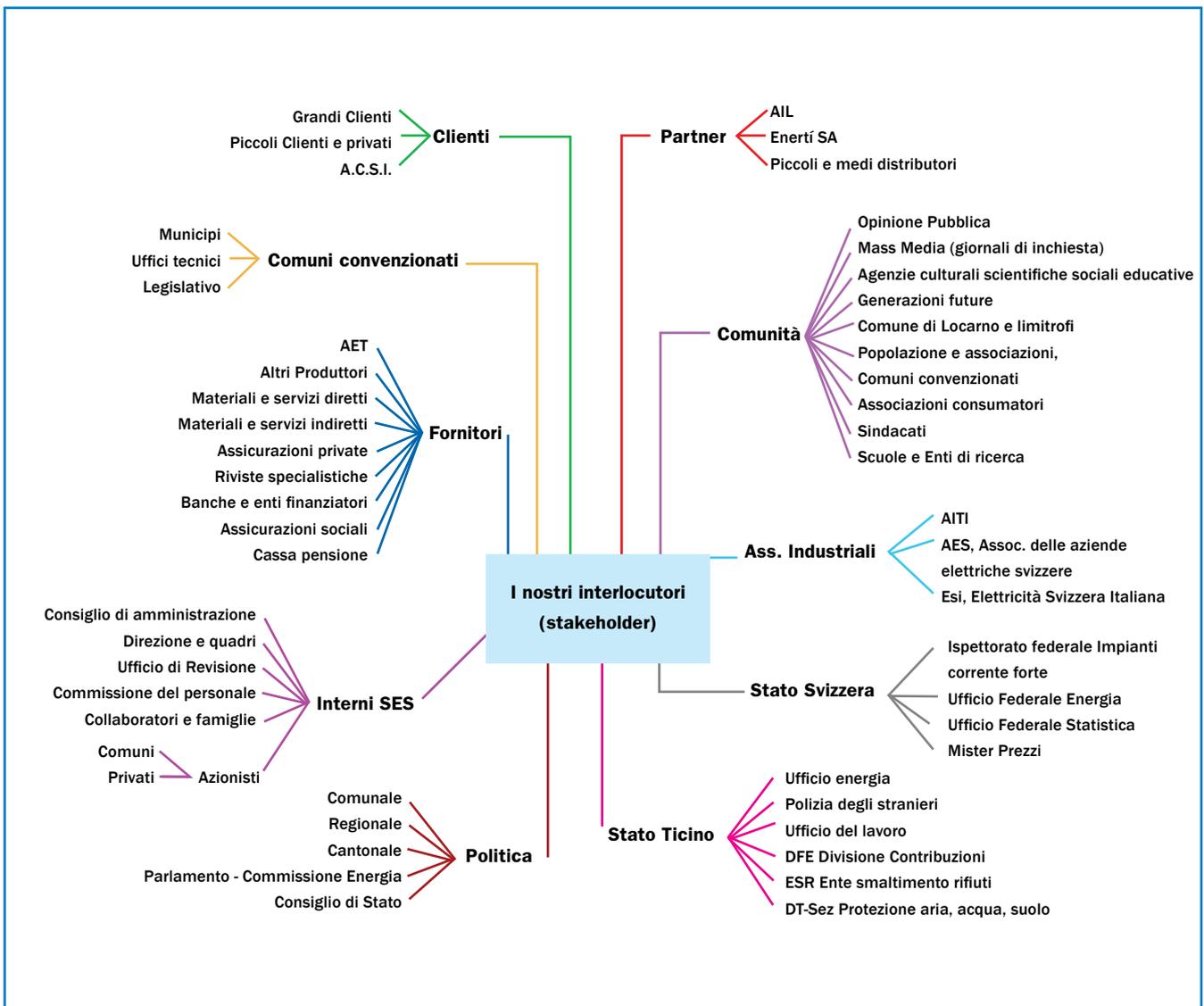
- Economia
- Ambiente
- Società

Per essere “sostenibile”, bisogna – secondo questa definizione – esserlo in tutt’e tre i settori: solidi finanziariamente, rispettosi dell’ambiente e rispettosi della società.

## COS’È UN RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ?

Il rapporto di sostenibilità è un documento che intende informare sull’impatto che le attività di un’impresa hanno sul suo ambiente circostante, così come su tutta una serie di persone o enti che ruotano attorno all’impresa. Questi interlocutori vengono definiti anche con il termine inglese

di *stakeholder*, ovvero portatori di interesse verso l’impresa che possono influenzare l’impresa o che sono influenzati da essa. A loro è dedicato questo rapporto di sostenibilità e con loro la SES intende mantenere e migliorare il dialogo.



## MOTIVAZIONE

La Società Elettrica Sopracenerina SA (SES) è presente sul territorio ticinese dal 1903 e vuole esserlo per molti anni ancora, rimanendo una società economicamente solida, orientata verso i suoi clienti nel pieno rispetto dei valori sociali ed ecologici in cui crede.

Non essendo la politica aziendale fatta per rimanere solo sulla carta, questa deve confrontarsi con la realtà, per trovare conferme nell'operato o per definire eventuali settori con margine di miglioramento.

Il confronto viene così stilato sotto forma di bilancio, in cui vengono considerati vari fattori che la SES può influenzare. Già nel 2006 SES ha pubblicato per la prima volta – prima tra le aziende ticinesi – un rapporto di sostenibilità, sotto il nome di Bilancio Sociale. Dal 2007 la SES informa tutta la propria clientela con la spedizione di un condensato del Bilancio Sociale, che vuole essere un primo canale di informazione alle persone interessate.

## IL MODELLO DI PRESENTAZIONE SCELTO

Il presente bilancio sociale è stato elaborato sulla base dello schema di riferimento della Global Reporting Initiative (GRI, [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)), un ente no profit con sede a New York. Si tratta del modello più diffuso e accreditato a livello mondiale ed è stato adottato dalla maggior parte delle imprese (pubbliche e private) che hanno pubblicato il proprio Bilancio Sociale. È anche uno dei modelli più completi dal punto di vista della rendicontazione e del dialogo con gli stakeholder.

Per una sua migliore applicabilità e comprensione nel contesto socio-economico svizzero, sono però state apportate alcune modifiche. Sono per esempio stati aggiunti alcuni indicatori non previsti dalla GRI ma importanti nel contesto svizzero, per es. il numero di apprendisti formati

dall'azienda. Sono stati aggiunti anche altri indicatori rilevanti in un'ottica di Business Excellence, per esempio il livello di soddisfazione dei collaboratori, il livello di assenteismo e di turn over del personale. Altri indicatori già coperti e disciplinati dalla legge sul lavoro e/o non rilevanti per il contesto di un'azienda operante solo nel mercato svizzero sono invece stati tralasciati, per esempio indicazioni sullo sfruttamento del lavoro minorile e del lavoro forzato e sul rispetto delle popolazioni indigene.

Con la pubblicazione degli indicatori scelti, la SES ritiene di coprire la maggior parte degli interessi dei vari stakeholder. Durante riunioni del personale sono per esempio stati rilevati temi importanti per i collaboratori SES. Non si esclude che in futuro saranno identificati e monitorati ulteriori indicatori.

## LA SES E LA SUA POLITICA AZIENDALE



## LA SOCIETÀ ELETTRICA SOPRACENERINA SA (SES)

La Società Elettrica Sopracenerina SA (SES) distribuisce elettricità a circa 80'000 clienti e a centinaia di industrie e ditte del terziario in circa 60 Comuni del Sopraceneri e del Moesano. SES assolve quindi un compito di servizio pubblico, anche in zone discoste e scarsamente popolate, mirando alla soddisfazione del cliente e curando in particolar modo la sicurezza e la garanzia di continuità dell'approvvigionamento elettrico.

Per informazioni su SES e sul Gruppo SES si rimanda al sito Internet [www.ses.ch](http://www.ses.ch) dove è possibile trovare dettagli su storia dell'azienda, Consiglio d'Amministrazione, partecipazioni, presenza nella regione, prodotti e servizi che SES offre, e altro ancora.

## LA MISSIONE

SES intende accrescere la propria redditività per assicurare la continuità aziendale (rete elettrica efficiente) e ricompensare gli azionisti, consolidando la sua presenza nel settore dell'energia in Ticino. SES basa la propria gestione sui principi dell'economia privata, coerente con

le esigenze del cliente e con quelle delle proprie risorse umane, migliorando costantemente l'efficacia della sua organizzazione e l'efficienza dei processi aziendali, privilegiando soluzioni volte alla salvaguardia dell'ambiente.

## I VALORI SOCIETARI

La politica aziendale si basa su quattro principi:

- **Il Cliente al centro dell'attenzione**

Il Cliente è l'elemento centrale e la ragione dell'esistenza della nostra azienda. Abbiamo sviluppato una cultura aziendale focalizzata al cliente, sensibile alla ricezione delle sue esigenze e in grado di proporre e sviluppare prodotti che soddisfino le sue aspettative, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita.

- **Apporto del capitale umano**

La nostra politica del personale tende a elevare il grado di professionalità a tutti i livelli organizzativi e a sviluppare una cultura focalizzata sulla sicurezza e sulla salute dei nostri collaboratori, tramite la definizione di obiettivi personali annuali e la verifica dei risultati raggiunti (competenze specialistiche, comportamentali e motivazionali).

- **Contributo a preservare l'ambiente**

Attuiamo iniziative tendenti a promuovere le energie rinnovabili e sviluppare accordi con le aziende elettriche ticinesi, in vista dello sviluppo di una politica energetica atta a migliorare la qualità di vita.

- **Trasparenza**

sulla base di un'informazione completa, tempestiva e corretta.

Questo principio vale nei confronti del personale, degli azionisti, dei clienti e del pubblico sulla base di un'informazione completa, tempestiva e soprattutto corretta. Abbiamo dato vita a una rivista della Società "SESAMO-MAGAZINE" che viene distribuita due volte all'anno a tutta la clientela.

## CERTIFICAZIONI

Durante i giorni 10, 11 e 12 dicembre 2012 si è svolto presso la sede della SES l'audit per il rinnovo della certificazione ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente) e OHSAS 18001 (Sicurezza). Lo stesso ha dato esito positivo e la Sopracenerina ha ricevuto quindi il rinnovo del proprio certificato per ulteriori tre anni.

Nel dicembre del 1997 la SES si è certificata per la prima volta ISO 9001, e può tranquillamente affermare che l'ottenimento di questo certificato è stato un punto di partenza da cui crescere costantemente nell'ottica di migliorare i suoi servizi verso la clientela.



Nel frattempo si è iniziato a parlare di mercato liberalizzato e il tema è stato al centro delle nostre attenzioni molto tempo prima che lo stesso venisse aperto ufficialmente. La Sopracenerina si è preparata scrupolosamente per arrivare pronta a questo importante cambiamento. L'organizzazione dell'azienda, per fare un esempio, è cambiata alcune volte per adattarsi ai tempi.

Sono stati rivisti tutti i processi di lavoro e tra i vari aspetti

che sono emersi c'è stata la volontà di impegnarsi maggiormente a favore del nostro territorio, in particolare, ma non solo, sull'impatto che le nostre attività hanno su di esso. Oltre a ciò, si è dato sempre più importanza alla sicurezza e alla salute dei collaboratori che lavorano per la SES. Sono passati già tre anni da quando la Sopracenerina ha ottenuto la certificazione su tre fronti (Qualità, Ambiente e Sicurezza). In questo lasso di tempo i nostri processi di lavoro sono stati ulteriormente migliorati o affinati dove necessario.

A livello ambientale la SES è stata molto attiva in particolare nella produzione energetica (progetto ERL, impianti fotovoltaici) e nella mobilità sostenibile, a dimostrazione che questa tematica sta molto a cuore all'azienda. Siamo pure sempre attenti alla separazione e smaltimento ecosostenibile dei rifiuti, alla riduzione delle emissioni nocive nell'atmosfera e alla definizione di semplici regole orientate al risparmio energetico.

Per quanto attiene alla sicurezza e salute dei nostri collaboratori, teniamo sotto controllo l'andamento delle assenze e applichiamo i dovuti correttivi dove necessario. Oltre a ciò siamo sempre attivi con corsi specifici e giornate di sensibilizzazione a tema.

Siamo fieri di essere tra le prime aziende elettriche in Svizzera ad avere ottenuto un sistema certificato in ambito Qualità, Ambiente e Sicurezza.

## INDICATORI ECONOMICI



Una prima area di responsabilità è quella economica, che prende in esame gli impatti di ordine finanziario sui collaboratori, lo Stato e gli azionisti, così come i clienti, i Comuni e tutti gli altri stakeholder toccati finanziariamente. Il conto del valore aggiunto permette inoltre di rendere trasparente quanto valore è creato da SES e come tale valore è distribuito fra i suoi portatori di interesse.

Il conto annuale del Gruppo SES e della SES, che costituiscono la parte centrale della relazione d'esercizio (pubblicata

in un documento distinto, consultabile sul sito [www.ses.ch](http://www.ses.ch)) rappresentano la fonte principale delle informazioni economico-finanziarie. Il conto annuale del Gruppo è allestito secondo le norme internazionali IAS/IFRS, un quadro normativo di riferimento che garantisce affidabilità e chiarezza alle informazioni contabili pubblicate.

In modo riassuntivo, si riprendono qui di seguito alcuni dati essenziali e utili a inquadrare la situazione economico-finanziaria del Gruppo SES.

## I principali dati economici

mio CHF	2008	2009	2010	2011	2012
Fatturato netto	109.2	117.4	137.1	130.5	132.4
EBIT (Risultato prima di finanziamenti e imposte)	19.0	19.6	18.8	17.0	16.0
Utile netto	13.8	13.3	11.9	11.1	10.7
Somma di bilancio	263.6	280.7	295.3	308.4	310.9
Totale capitale proprio	139.2	145.9	151.2	155.7	159.7

## Distribuzione del fatturato lordo

mio CHF	2008	2009	2010	2011	2012
Fatturato lordo in Ticino	116.8	127.1	146.7	138.8	138.9
Fatturato lordo in Mesolcina	5.5	5.7	7.0	7.4	8.1
Fatturato lordo a clienti vincolati	99.0	97.8	111.1	103.3	106.3
Fatturato lordo a clienti eleggibili e rivenditori	22.2	22.9	34.6	42.2	40.4
Fatturato lordo per altre attività	0.4	0.4	0.4	0.3	0.3
<b>Fatturato lordo totale</b>	<b>122.3</b>	<b>132.8</b>	<b>153.7</b>	<b>146.2</b>	<b>147.0</b>

La gran parte del fatturato lordo realizzato (il 95%) è conseguita in Ticino, in modo più preciso nel Sopraceneri (escluso il Bellinzonese, Airolo, Bedretto, Faido, Ascona). La distribuzione della cifra d'affari secondo le categorie di clienti indica che la parte principale (72,3%) è realizzata con clienti vincolati. Questi sono i clienti con consumi annui inferiori a 100 MWh (soprattutto economie domesti-

che) che attualmente, per legge, non hanno la possibilità di acquistare energia elettrica presso altri distributori. Ciò dovrebbe dare stabilità al gruppo anche quando i mercati si apriranno completamente alla concorrenza. È infatti risaputo che il tasso di mobilità delle economie domestiche è piuttosto limitato.

## Creazione del valore aggiunto

mio CHF	2008	2009	2010	2011	2012
Ricavi lordi da forniture e prestazioni	122.3	132.8	153.7	146.2	147.0
Ricavi per impianti interni	6.7	7.0	7.1	7.1	6.9
Altri ricavi operativi	5.3	6.4	6.1	5.5	5.2
Diversi ricavi (-costi) finanziari	0.3	0.7	0.7	0.6	0.1
<b>Totale dei ricavi</b>	<b>134.6</b>	<b>146.9</b>	<b>167.6</b>	<b>159.4</b>	<b>159.2</b>
Consumi precedenti	-62.0	-70.6	-91.6	-85.2	-84.9
Ammortamenti	-17.6	-18.0	-18.6	-19.0	-19.6
IVA netta dovuta	4.2	3.7	5.0	3.4	2.6
<b>Valore aggiunto netto (con IVA netta)</b>	<b>59.2</b>	<b>62.0</b>	<b>62.4</b>	<b>58.6</b>	<b>57.3</b>

Nel corso del 2012 SES ha generato complessivamente 57,3 mio CHF di valore aggiunto, ciò che rappresenta il 36% dei ricavi lordi totali.

## Ripartizione del valore aggiunto

mio CHF	2008	2009	2010	2011	2012
Al personale (stipendi, oneri sociali ecc.)*	20.8	22.1	21.4	21.3	22.5
Ai finanziatori terzi (oneri finanziari)	2.4	2.6	2.5	2.5	2.5
Agli azionisti (dividendi)	6.6	6.6	6.6	6.6	6.6
Allo Stato (imposte e tasse)	8.7	8.1	9.1	7.4	6.4
Ai Comuni (compensi)	13.0	15.4	16.6	15.8	14.6
Alla comunità (contributi e sponsorizzazioni)	0.3	0.5	0.5	0.9	0.6
All'azienda stessa (utile capitalizzato**)	7.2	6.7	5.3	4.5	4.1
<b>Totale valore aggiunto distribuito</b>	<b>59.2</b>	<b>62.0</b>	<b>62.4</b>	<b>58.6</b>	<b>57.3</b>
* di cui stipendi versati					
in Ticino	16.3	16.7	16.7	16.9	17.2
all'estero	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
** comprese quote di minoranza					

La ricchezza creata da SES nel 2012 è stata distribuita nella misura di oltre un terzo (39,3%) ai collaboratori sotto forma di stipendi, oneri sociali a carico dell'azienda e altre prestazioni. Si osserva pure che la maggior parte degli stipendi versati ai collaboratori di SES si riferiscono a persone domiciliate in Ticino, in larga misura nella regione del Locarnese. Una minima parte è invece versata all'estero.

I Comuni concedenti, con una quota del 25,5%, rappre-

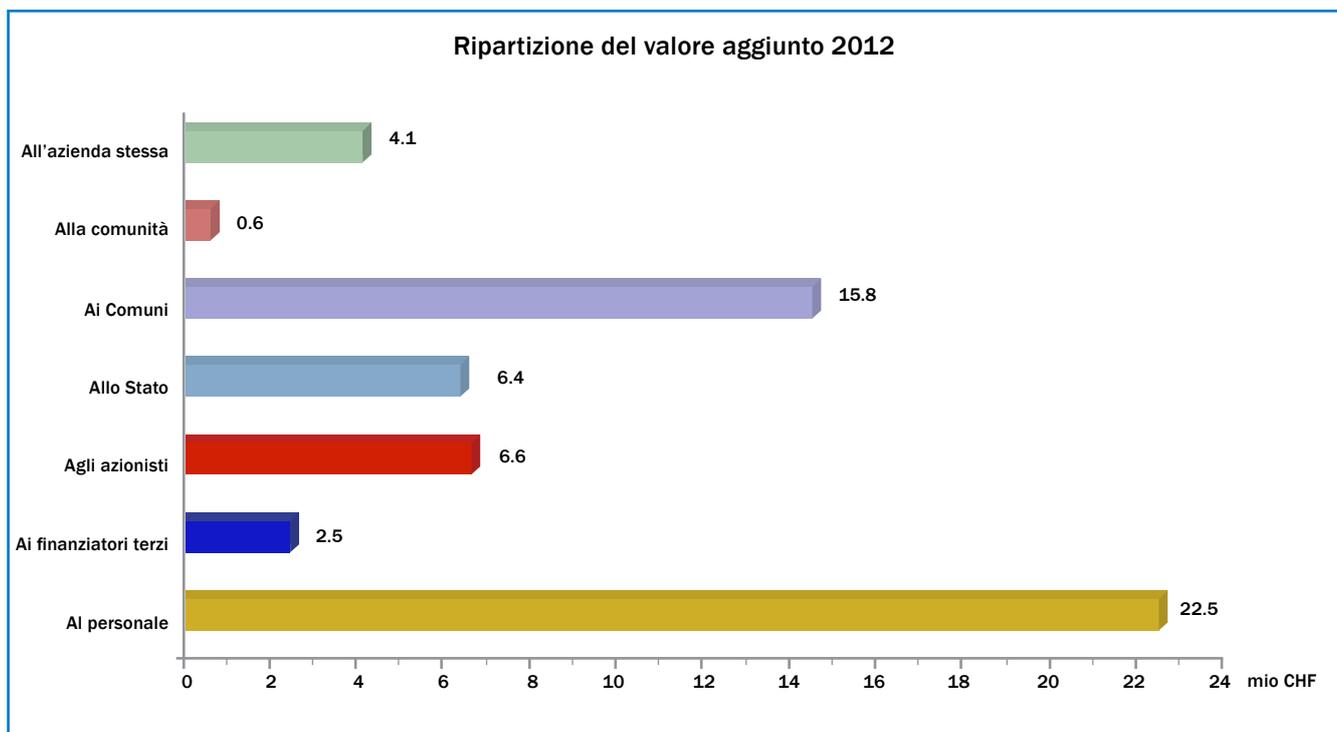
sentano il secondo gruppo di beneficiari.

Lo Stato (Comuni, Cantone e Confederazione) ha ricevuto 6,4 mio CHF della ricchezza generata da SES, ciò che rappresenta l'11,2% del totale.

Agli azionisti SES ha distribuito nel 2012 un dividendo di 6 CHF per azione, per un totale di 6,6 mio CHF. Complessivamente, i dividendi distribuiti rappresentano circa l'11,5% del valore aggiunto netto, mentre il Pay Out Ratio (cioè il dividendo in % dell'utile netto) è stato pari al 61,7%.

Della ricchezza creata, SES ha conservato per sé 4,1 mio CHF, ciò che le ha permesso di consolidare ulteriormente la sua base di capitale proprio.

Sotto è possibile vedere graficamente la ripartizione.



## INDICATORI AMBIENTALI



La dimensione ambientale prende in esame gli impatti sull'ecosistema, sulla gestione delle risorse materiali ed energetiche, sull'inquinamento e - in ultima analisi - sulla qualità di vita di tutta la popolazione e delle generazioni future.

L'obiettivo di SES è quello di avere un impatto ambientale il più neutro possibile. La sensibilizzazione dei collabora-

tori a un comportamento nel rispetto dell'ambiente è una costante per il management SES. Durante il 2012 vi è stato un costante monitoraggio per eventualmente intervenire in caso di tendenze o situazioni anomale.

Gli obiettivi ambientali concreti sono formulati sull'arco di tre anni. La seguente tabella riassume quelli per il triennio 2012-2015.

Cosa	Come
Diminuire le emissioni derivanti dall'utilizzo di energie fossili	Acquisto veicoli unicamente di Classe A, rispettivamente EURO 5 per gli autocarri
Aumento delle quote di produzione di energia fotovoltaica	Aumento medio di 50 kW/anno
Partecipazione a progetti innovativi	Produrre energia calorica utilizzando il legno o fonti rinnovabili
IP: riduzione potenze medie installate per punto luce	Riduzione media del 10% su 3 anni
Incentivare l'installazione di linee sotterranee e la sostituzione di linee aeree con cavo	Incremento medio (MT-BT) del 5% annuo
Diminuire il rischio di inquinamento	Diminuire il quantitativo di piante tagliate
	Riduzione progressiva delle cabine su pali
	Messa in sicurezza di cabine senza vasca di contenimento olio
Limitare a titolo preventivo il carico dei rifiuti sull'ambiente	Utilizzare carta riciclata
	Stampa a colori solo se necessario
	Stampa fronte-retro
	Raccolta differenziata rifiuti
Diminuire il proprio fabbisogno energetico	Emanare direttive interne sull'uso razionale dell'energia elettrica

In questo contesto possiamo osservare che:

- Da oltre tre anni SES acquista unicamente autoveicoli di classe "A".
- Sono state emesse alcune direttive che definiscono in particolare come comportarsi per un uso parsimonioso dell'energia e sul trattamento dei rifiuti.
- SES partecipa attivamente al progetto Energie Rinnovabili Losone, in collaborazione con il Comune e il Patriziato di Losone, che porterà alla costruzione di una centrale di produzione del calore tramite cippato.
- Ogni anno SES investe cifre considerevoli per l'ampliamento e la manutenzione della propria rete di distribuzione dell'energia elettrica. In questo ambito vi è pure la pro-

gressiva messa in cavo delle linee aeree a bassa e media tensione esistenti.

- La carta utilizzata in SES è totalmente riciclata, esclusa fatta per quella intestata.

SES mantiene comunque la volontà di proseguire nella direzione intrapresa e di continuare quindi a impegnarsi in questi ambiti, cercando sempre opportunità di miglioramento.

L'impatto ambientale di SES è di seguito differenziato in due gruppi: quello degli impatti diretti (dell'azienda stessa) e quello degli impatti indiretti (derivanti dai prodotti venduti).

## IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO (SES)

### Elettricità (stabili)

Nel corso del 2012 è iniziata una prima analisi inerente la tipologia di corpi illuminanti utilizzati negli uffici del palazzo della Sopracenerina in Piazza Grande. L'obiettivo è

quello di verificare il rendimento e sostituire i corpi illuminanti obsoleti con altri con un migliore rendimento, sia a livello luminoso che energetico.

### Carburante (mobilità)

Km	2008	2009	2010	2011	2012
Chilometraggio totale dei veicoli SES	852'114	807'588	787'765	733'451	751'633

Nel 2012 la SES ha usato ancora alcuni veicoli sotto forma di full-leasing. Questa forma, presente nella SES dal 2000, permette di diminuire gli oneri amministrativi ma non è trasparente rispetto al consumo di carburante e risulta più onerosa di un leasing standard. Per questo motivo i dati inerenti il consumo di carburante e le emissioni di anidride carbonica (CO2) non possono essere forniti. Dal 2008 la SES si sta però costantemente impegnando a diminuire il numero di veicoli presi in full-leasing, eliminandoli successivamente dal proprio parco veicolare. Si prevede che entro la fine del 2012 non ce ne saranno più.

Nell'acquisto o leasing di veicoli, dal 2009 SES considera sempre l'etichetta dell'energia, concentrandosi su veicoli con classe d'efficienza "A".

Tutti i nuovi veicoli di servizio a diesel sono forniti di moderni motori EURO5 e di filtri anti-particolato, che diminuiscono drasticamente le emissioni nocive nell'ambiente. Nella flotta SES sono pure presenti 1 veicolo elettrico e 1 bicicletta elettrica.

L'obiettivo per i prossimi anni è quello di introdurre nel parco veicoli SES un certo numero di automobili efficienti (elettriche-ibride-bassissima emissione).

### Mobilità indiretta

I collaboratori SES sono principalmente della regione e percorrono quindi tendenzialmente pochi chilometri per raggiungere il lavoro. Nonostante ciò la SES si impegna nella sensibilizzazione dei propri collaboratori e li sostiene allo scopo di diminuire anche l'impatto degli spostamenti casa-lavoro. Tre le attività principali:

- Arcobaleno aziendale: 40% di sconto su abbonamenti annuali della comunità tariffale Arcobaleno, per promuovere l'utilizzo dei mezzi pubblici.

- Bike to Work: dal 2010 la SES incoraggia i propri collaboratori a partecipare al progetto bike to work, che vuole aumentare l'utilizzo della mobilità dolce (in special modo della bicicletta) come mezzo di trasporto per il tragitto casa-lavoro.
- LOSEMOS: partecipazione al progetto della Città di Locarno volto a migliorare la mobilità aziendale.

### Acqua

m <sup>3</sup>	2008	2009	2010	2011	2012
Consumo di acqua palazzo Piazza Grande	12'186	16'486	14'192	13'246	5'205

Per il momento è possibile paragonare i consumi di acqua per il palazzo amministrativo in Piazza Grande a Locarno. SES si sta impegnando per avere, in futuro, una visione generale dei consumi degli stabili più occupati giornalmente, quindi dove vi sono i maggiori consumi di acqua.

Notiamo comunque con piacere una riduzione dei consumi del palazzo di Piazza Grande a Locarno, frutto di verifiche che hanno permesso di evidenziare e riparare delle perdite in un impianto di raffreddamento.

## Carta

Il consumo di carta negli stabili SES per fotocopie e stampa è stato di ca 1'000'000 di fogli formato A4 e 27'000 fogli formato A3.

Il tipo di carta è quello con marchio FSC e corrisponde circa all'80% della carta utilizzata in SES. Il rimanente 20% comprende la carta colorata e quella con intestazione.

## Rifiuti

La gestione dei rifiuti in modo differenziato è ormai una procedura abituale per tutti i collaboratori della SES.

Sono state emanate direttive che regolano lo smaltimento, sia per i rifiuti generati negli uffici, sia per quelli derivati dalla realizzazione degli impianti.

Nel primo caso in ogni stabile amministrativo SES sono stati piazzati dei contenitori per la raccolta differenziata (carta, PET, Alu/metalli, batterie).

Per i magazzini sono stati creati diversi contenitori dove poter smaltire le differenti tipologie di rifiuti (legno, plastica, rame, ferro). Vi è in più una gestione per tutti i rifiuti considerati "speciali" in osservanza della Legge sulla protezione ambiente e dell'Ordinanza sul traffico dei rifiuti. In questi casi i rifiuti seguono le procedure definite in ambito Federale e Cantonale.

## IMPATTO AMBIENTALE INDIRETTO (VENDITA DI ELETTRICITÀ)

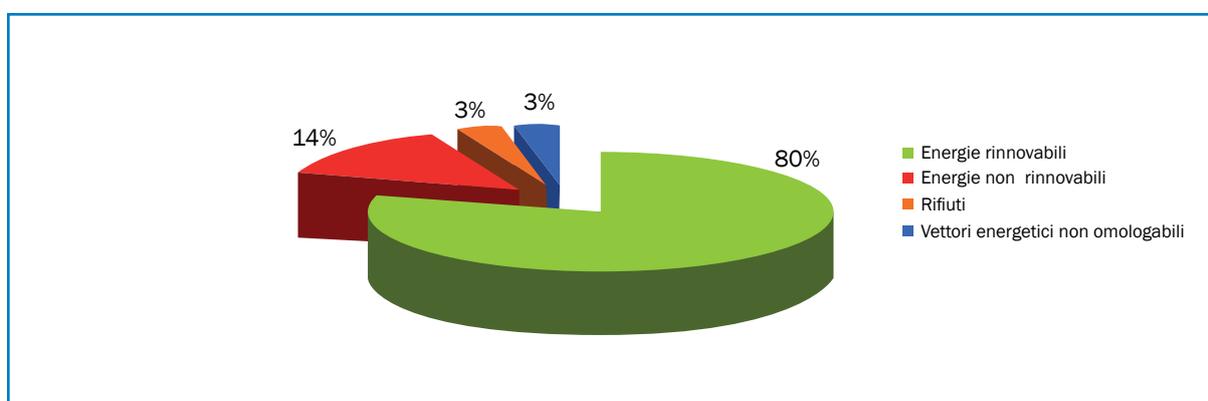
### Erogazione di elettricità

GWh	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Erogazione elettrica totale</b>	743.1	754.9	739.0	693.0	<b>693.1</b>

### Prodotti 100% ecologici

<b>Elettroacqua</b>	0.6	0.7	2.4	2.40	<b>2.78</b>
<b>Elettronatura</b>	0.9	1.0	1.1	1.13	<b>1.25</b>

Il mix dell'energia di base erogata ai clienti finali nel nostro comprensorio dipende dai contratti in essere con i produttori/fornitori di energia a monte.



Da oltre 10 anni i clienti SES hanno la possibilità di acquistare elettricità certificata al 100%, rinnovabile e/o ecologica. L'attuale portafoglio ecologico SES comprende i seguenti prodotti:

- **tiacqua:** elettricità prodotta da centrali idroelettriche ticinesi, certificata Naturemade Basic quindi energia rinnovabile. (Prodotto che dal 2012 ha sostituito Elettroacqua: elettricità proveniente da grandi centrali idroelettriche svizzere);
- **Elettronatura:** mix di elettricità idroelettrica e fotovoltaica certificata Naturemade Star, quindi energia ecologica.

A scadenze regolari SES pubblica e promuove i propri prodotti ecologici presso i clienti privati, i clienti commerciali e i Comuni. In particolare, da tre anni organizza uno stand Elettronatura al centro commerciale COOP di Tenero. Ad aprile 2012, i clienti del comprensorio SES che avevano aderito a Elettronatura erano circa 1'200 mentre altri 170 circa hanno scelto Elettroacqua/tiacqua. L'energia certificata erogata nel 2012 è stata di oltre 4 GWh, pari al 0.58% del totale (quando la penetrazione media dei prodotti ecologici a livello nazionale è del 4-5%).

La lista dei Comuni che coprono totalmente o parzialmente il proprio consumo con elettricità ecologica può essere consultata sul sito internet della SES.

### Produzione SES di elettricità

GWh	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Centrali idroelettriche</b>					
Giumaglio	29.3	27.9	26.2	19.5	24.8
Ticinetto	9.3	10.3	9.2	9.7	12.4
<b>Centrali termiche</b>					
Morettina (cogenerazione)	0.540	0.598	0.713	0.269	0.412
<b>Impianti fotovoltaici</b>					
Diversi	0.011	0.013	0.034	0.037	0.056
<b>Totale produzione</b>	<b>39.1</b>	<b>38.8</b>	<b>36.1</b>	<b>29.5</b>	<b>37.8</b>
<b>In % sull'elettricità erogata</b>	<b>5.2%</b>	<b>5.1%</b>	<b>4.9%</b>	<b>4.2%</b>	<b>5.45 %</b>

Le due centrali idroelettriche della SES sono state certificate dal TÜV-SÜD dal 2001. Questa certificazione garantisce l'origine rinnovabile dell'energia prodotta.

I cinque impianti fotovoltaici della SES installati sul Palazzo in Piazza Grande, sui Magazzini SES, sul Liceo a Locarno e sulla Scuola Media a Gordola, così come sulla SPAI a Biasca, sono invece certificati Naturemade star.

Questo tipo di certificazione ha un valore aggiunto in quanto, oltre a verificare e dichiarare la fonte rinnovabile, garantisce il rispetto della natura nella zona di produzione. Si dice che l'energia prodotta è eco-compatibile e rispettosa dell'ambiente. La certificazione TÜV e Naturemade star è stata ottenuta anche da molte centrali presenti sul comprensorio SES di proprietà di comunità di auto produttori.



Il label naturemade star contraddistingue l'energia prodotta in modo particolarmente rispettoso dell'ambiente. L'elettricità deve provenire al 100% da fonti energetiche rinnovabili e soddisfare inoltre severe disposizioni ecologiche.

Inoltre, in collaborazione con il Municipio e il Patriziato di Losone, è stata eseguita la progettazione di massima per due impianti a Biomassa (cippato) con teleriscaldamento e un impianto di produzione di energia elettrica proveniente da Biogas. Nel corso del 2008 i tre enti hanno fondato una società, la ERL SA (Energie rinnovabili Losone SA) con lo scopo di realizzare gli impianti citati. La raccolta dei pre-contratti per la fornitura di calore e il relativo stanziamento del sussidio cantonale sono terminati, il business plan è stato affinato e si è potuto comunicare ufficialmente il prezzo del calore. Il Comune di Losone e l'Autorità Cantonale hanno approvato la variante di Piano Regolatore. Il progetto di dettaglio è terminato e si procederà con il progetto esecutivo. È stato realizzato anche il progetto d'architettura della centrale tramite un mandato

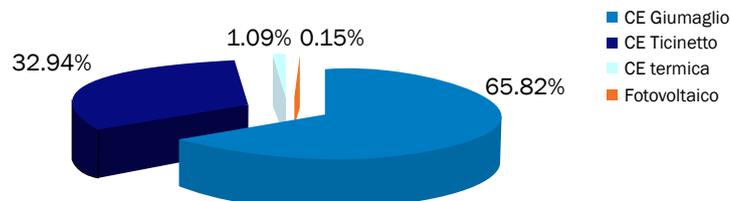
di studio parallelo. Sono stati invitati otto architetti; dei sette partecipanti, il progetto ritenuto migliore dalla giuria è stato realizzato dallo studio d'architettura Buzzi&Buzzi di Locarno.

La licenza edilizia è stata rilasciata a ERL SA per la costruzione della centrale termica ai Saleggi.

I cittadini e le aziende di Losone hanno aderito sottoscrivendo in totale contratti definitivi (vincolanti) per una superficie riscaldabile equivalente pari a circa 62'000 m<sup>2</sup>. Ciò corrisponde a circa il 60% della produzione massima di calore prevista.

L'assemblea degli azionisti di ERL SA ha ratificato la proposta del Consiglio di Amministrazione di iniziare i lavori di realizzazione dell'impianto.

Suddivisione produzione di energia SES per l'anno 2012



## Deflussi minimi

Casi	2008	2009	2010	2011	2012
Superamento (negativo) dei deflussi minimi	0	0	0	4	1

\* per zero casi si intende che non ci sono mai stati casi di non rispetto dei deflussi minimi da parte di SES.

Il deflusso minimo dei fiumi a valle delle centrali idroelettriche è misurato dal Cantone in base a due Decreti legislativi, che concedono alla SES l'utilizzo delle acque per la produzione di energia idroelettrica nelle zone di Giumaglio e Chironico.

Nel 2012 c'è stato 1 caso di non rispetto del deflusso minimo della Presa del Salto a Maggia. Detriti vari hanno intasato il foro di passaggio dell'acqua che garantisce il deflusso minimo.

## Distribuzione dell'energia elettrica

km	2008	2009	2010	2011	2012
Linee aeree	1'739.4	1'621.0	1'603.5	1'599	1'578
Linee sotterranee	1'495.0	1'597.2	1'711.4	1'827	1'896
Illuminazione pubblica	532.3	537.3	544.6	546	614
Totale delle linee di distribuzione	3'766.7	3'755.5	3'859.5	3971.9	4'088

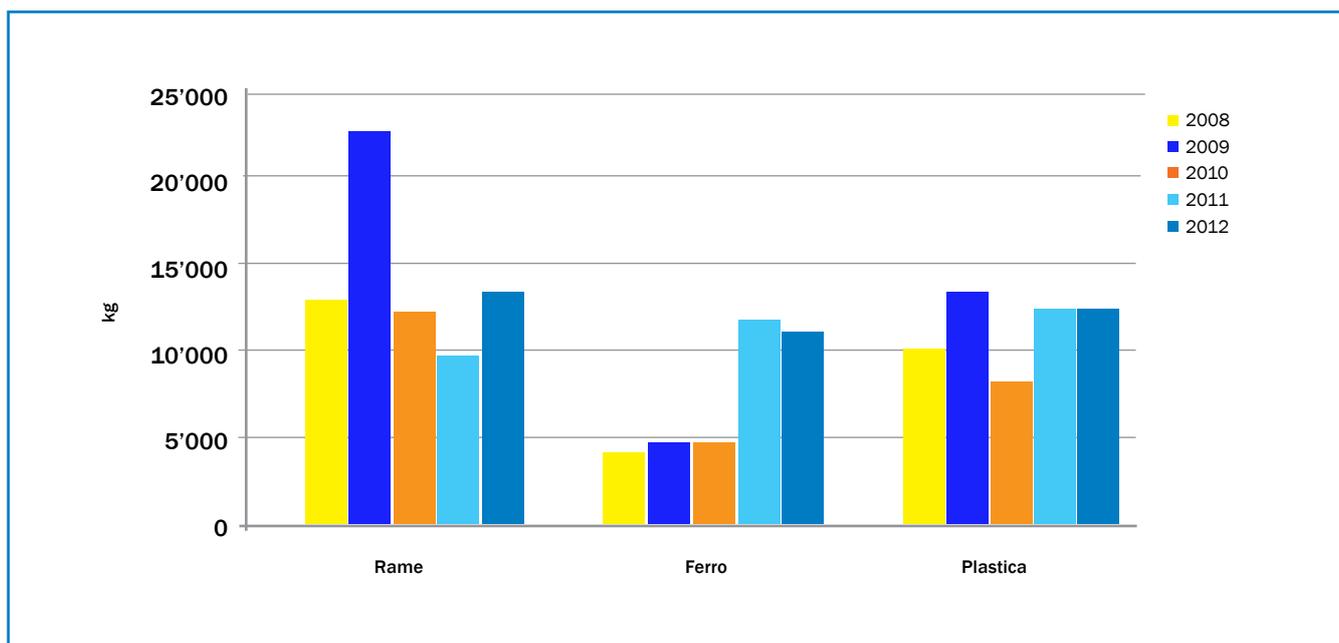
I chilometri riportati rappresentano la situazione a fine anno. L'obiettivo di SES è quello di ridurre progressivamente le linee aeree a beneficio di linee in cavo, coscienti che non si potrà mai avere una rete totalmente messa in cavo a causa della tipologia della zona di distribuzione servita. La messa in cavo in modo particolare delle linee

a media tensione mira ad aumentare la sicurezza dell'approvvigionamento.

Si può notare, come nell'ultimo quadriennio, il quantitativo di linee in cavo è aumentato di ben 400 km, parzialmente a scapito di linee aeree e parzialmente inerente nuove linee.

## Rifiuti

Kg	2008	2009	2010	2011	2012
Ferro	3'600	4'200	5'400	11'268	10'800
Rame	12'480	22'000	11'580	9'280	12'742
Plastica	9'460	12'840	7'660	11'797	11'488



Lo smaltimento dei rifiuti mostra dati variabili e non molto confrontabili. Questi rifiuti sono legati prevalentemente all'attività di realizzazione impianti. In questo ambito sono eseguiti lavori di manutenzione e nuove costruzioni. In particolare per l'ultima categoria SES dipende molto

da richieste esterne e anche dall'andamento dell'edilizia (nuovi allacciamenti). Questi elementi determinano la diversità dei quantitativi smaltiti ogni anno. Il grande quantitativo di rame smaltito nel 2009 è verosimilmente correlato allo smontaggio di linee aeree.

## Elettrosmog

Le cabine di trasformazione, e in generale tutti gli impianti elettrici, sottostanno all'Ordinanza sulla protezione dalle radiazioni non ionizzanti (ORNI). A fine 2012 c'erano quattro cabine della SES che non rispettavano i limiti di tale ordinanza, corrispondenti a meno dell'1% del totale (980 cabine). Dall'entrata in vigore dell'ORNI nel 2000,

gli impianti fuori norma sono stati conseguentemente ridotti tramite completa eliminazione (perché resi superflui o spostati) o tramite schermatura. Grazie a questi costanti miglioramenti si stima che entro il 2013 tutti gli impianti saranno normalizzati.

## Multe e sanzioni

Casi	2008	2009	2010	2011	2012
Multe e sanzioni "ambientali"	0	0	0	0	0

SES non ha mai ricevuto alcun tipo di multa o sanzione a causa della non osservanza di leggi, standard, trattati, ecc. in ambito ambientale.

## Consulenza alla clientela

Dal gennaio 2011 SES dispone di un reparto di consulenza energetica, dal 2012 passato sotto il "cappello" EnerTi in modo da essere a disposizione di tutti i clienti di tutte le aziende elettriche facenti parte di EnerTi.

Con questa nuova attività si è voluto raccogliere e organizzare sistematicamente tutti i servizi che SES già da anni offriva, quali ad esempio:

- Distribuzione di apparecchi misuratori di corrente, di lampadine a risparmio energetico e di ciabatte "abbatti-stand-by" durante varie azioni;
- Informazione e consigli per l'uso razionale tramite campagne di sensibilizzazioni, flyer, internet e servizio alla clientela, così come pubblicità in televisione e su cartelloni;
- Test di nuove tecnologie per un'illuminazione pubblica efficiente in collaborazione con altre aziende elettriche, anche a livello Svizzero;
- Elaborazione di dati sui consumi e informazioni alle aziende interessate;
- Test di nuovi prodotti di consulenza per le aziende.

## INDICATORI SOCIALI



La terza area di responsabilità è quella sociale, con indicatori che valutano aspetti come le condizioni di lavoro, i rapporti con la società e con i clienti.

Il 2011 è stato caratterizzato dall'adeguamento del sistema di retribuzione in base a criteri meritocratici, introdotto in azienda già diversi anni fa. È stato rivisto in funzione dell'esperienza accumulata in questi anni e dei suggerimenti ricevuti dal nostro interno e da specialisti. SES vuole continuare a essere un'azienda solida e moderna, al passo con i cambiamenti che il mercato, la società e la tecnologia sempre più frequentemente

generano. Per questo SES ha deciso di migliorare il sistema di valutazione delle prestazioni con l'obiettivo di essere un punto di riferimento nel suo settore anche per le modalità di gestione delle risorse umane. Il sistema di valutazione coinvolge tutta l'azienda ed è un importante strumento a disposizione:

- dei responsabili per poter gestire meglio i propri collaboratori;
- di tutti i collaboratori per avere un rapporto corretto, professionale e motivante con la propria azienda;
- dell'ufficio Risorse Umane per poter svolgere sempre meglio i propri compiti di gestione e amministrazione.

## Risorse umane

### Personale impiegato

		2008	2009	2010	2011	2012
Unità lavorative (proiezione al 100%)	(-)	177	180	181	181	184
Fluttuazione del personale (turn over)	(-)	0.5%	1.7%	1.1%	0.5%	1.1%

La struttura del personale SES mostra una grande stabilità nel tempo. Dal 2004 al 2012 non si sono infatti rilevati sostanziali cambiamenti. A fine 2012 la SES dava lavoro a 184 unità lavorative, di cui 10 apprendisti (5.4% del personale). Il personale femminile corrisponde a 14.1 unità lavorative (comprese tre apprendiste), ovvero il 7.7% del personale impiegato. Nell'ambito dei quadri aziendali sono presenti tre donne, il che costituisce il 10% del totale dei quadri della SES. L'età media maschile è di 45 anni e quella femminile è pure di 45 anni.

Sul totale del personale impiegato, tre collaboratori sono

frontalieri. 40 collaboratori sono domiciliati nelle tre Valli e due collaboratori in Mesolcina (e operano nella sede SES di Biasca). Tutti gli altri provengono dalla regione del Locarnese e Valle Maggia.

La fluttuazione del personale (turn over) è indicata come rapporto (in percentuale) tra il numero di partenze per motivi influenzabili e la media annua del personale. Sono quindi esclusi casi di malattia, morte o altre cause indipendenti dal volere del collaboratore. Anche nel 2012 questo indicatore è risultato basso, confermando indirettamente le ottime condizioni di lavoro offerte da SES ai propri collaboratori.



## Politica del personale

La SES ha sempre praticato una politica del personale generosa e moderna, con l'obiettivo di sostenere concretamente e di garantire una sufficiente copertura previdenziale per i propri collaboratori. L'attenzione della SES verso il proprio personale si concretizza per esempio nelle seguenti iniziative e misure:

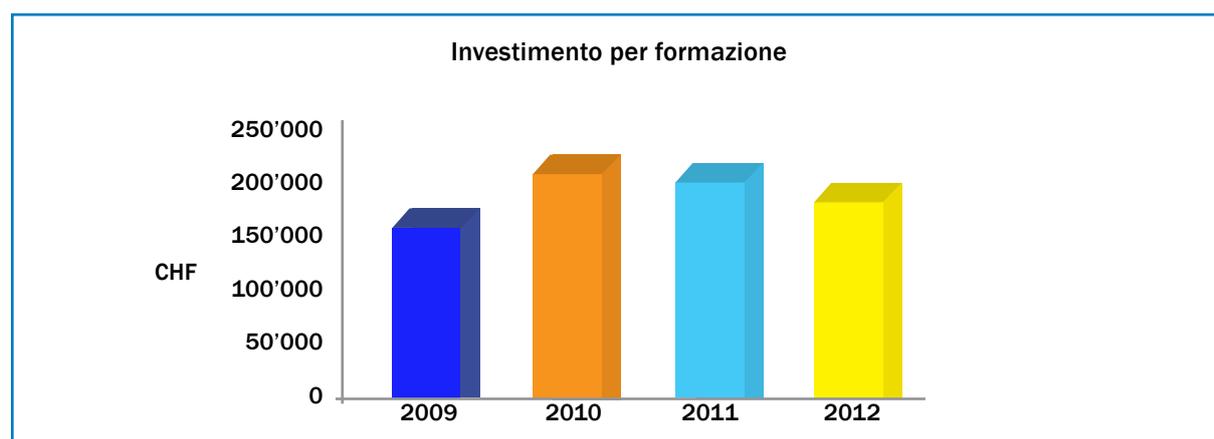
- **Assegno famiglia:** SES versa un assegno aziendale di 140 CHF per famiglia/mese (per chi ha diritto all'assegno familiare cantonale per figli, fino ai 25 anni).
- **Salari di buon livello:** i livelli salariali minimi per il personale tecnico e operativo rientrano nella media del settore. Le fasce salariali non fanno distinzione alcuna fra uomini e donne.
- **Straordinari:** per le squadre del servizio esterno, in riconoscimento del lavoro duro e impegnativo, è prevista una retribuzione degli straordinari superiore del 25% al minimo richiesto dalla legge. Per esempio un collaboratore che lavora nei giorni festivi ha diritto a una maggiorazione del 75%, invece del 50% previsto dalla legge.
- **Bonus:** SES prevede l'assegnazione di un bonus annuale per i collaboratori meritevoli. L'assegnazione del bonus viene decisa sulla base della valutazione individuale di fine anno.
- **Contributi alla Cassa pensione:** per quanto riguarda i contributi di base, il collaboratore paga il 40% del contributo, invece del 50% come previsto dalla LPP, mentre l'azienda versa il restante 60%. Inoltre SES partecipa generosamente al pagamento di contributi supplementari per ogni aumento di stipendio (per permettere al collaboratore di "riacquistare" il diritto a una rendita superiore).
- **Vacanze e congedi:** fino al 49. anno, ogni collaboratore ha diritto a 22 giorni di vacanza annuali. Dal 50. anno di età ha diritto a 27 giorni di vacanza, che aumentano a 32 giorni dopo i 60 anni. Gli apprendisti e il personale fino al 20. anno beneficiano di 25 giorni di vacanza.
- **Sconti energia:** ogni collaboratore beneficia di uno sconto sulla bolletta elettrica.

## Formazione e aggiornamento professionale

		2008	2009	2010	2011	2012
Accettazione richieste di formazione	(%)	100%	100%	100%	100%	100%
Corsi individuali frequentati esternamente	(-)	98	92	95	99	182
	ore	1'348	1'033	1'545	1'615	2'688
Corsi di gruppo interni	(-)	15	23	17	19	11
	ore	3'209	1'473	2'577	2'083	1'086
Investimenti per formazione	CHF/collab.	1'346	831	1'096	1'062	962

SES ha creato un processo semplificato per richiedere la partecipazione a corsi di formazione: ogni collaboratore può farlo semplicemente presentando un preventivo del corso. Fino al 2012 il tasso di accettazione delle richieste è stato del 100%, in altre parole nessuna richiesta è stata rifiutata. La formazione dei collaboratori è differenziata in formazio-

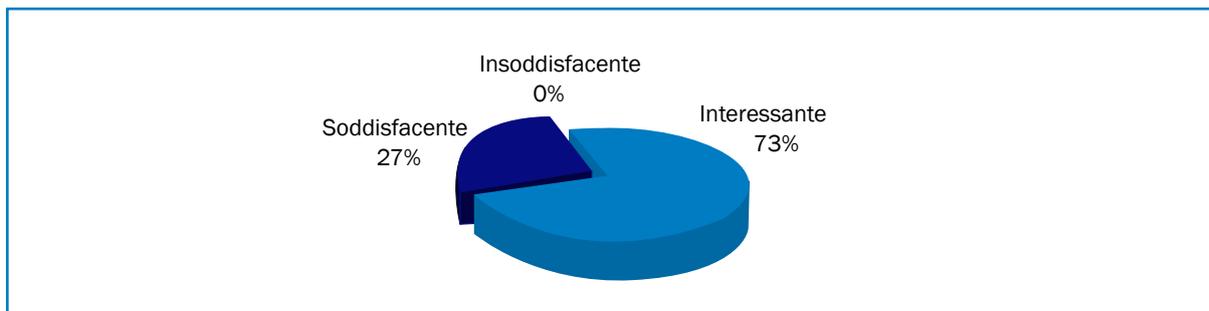
ne individuale (corsi frequentati da singoli collaboratori) e in formazione generale (corsi di gruppo tenuti all'interno dei reparti). Considerate tutte le modalità di formazione, SES investe mediamente circa CHF 1'000 all'anno per ogni collaboratore. Nel 2012 la somma totale investita per la formazione dei collaboratori è stata di CHF 177'107.-.



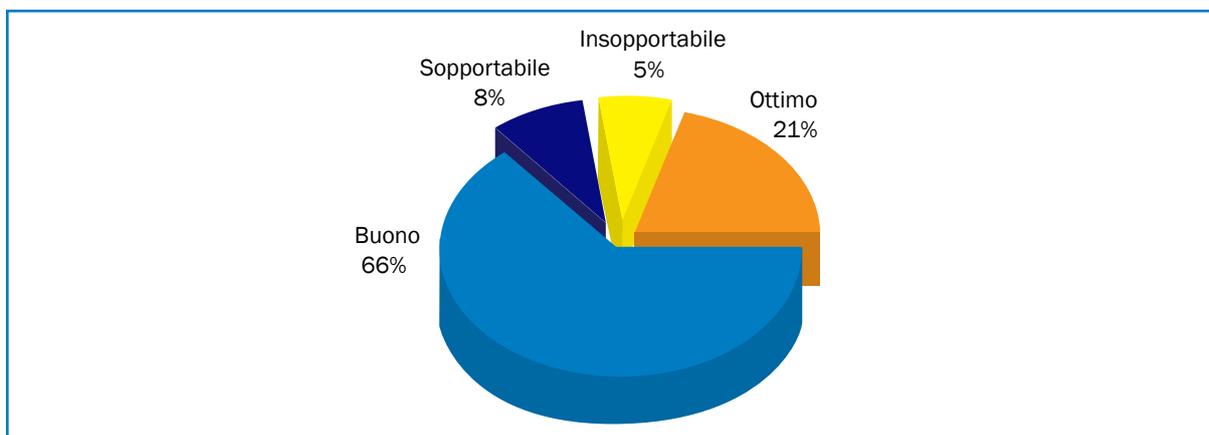
## Soddisfazione dei collaboratori

Ogni tre-cinque anni SES realizza un monitoraggio dettagliato sulla soddisfazione dei propri collaboratori e delle loro opinioni sull'azienda. L'ultima inchiesta si è svolta nel 2008. La quota di risposta dei questionari è stata del 54%.

Il 100% dei collaboratori che hanno risposto ritiene la propria attività interessante o almeno soddisfacente. La situazione non è mutata significativamente dal 2002 (data della precedente inchiesta).



L'87% dei collaboratori valuta il clima di lavoro nel proprio reparto come buono o ottimo.



I rapporti con i superiori sono valutati positivamente. L'85% ritiene che i propri superiori siano attenti, corretti e imparziali. L'87% afferma che il proprio superiore è disponibile al dialogo. In SES è attiva una Commissione del personale, che svolge un'attività propositiva sulle problematiche legate alla gestio-

ne delle risorse umane. Il personale ha inoltre la possibilità di esprimersi e di essere informato dal giornale interno SES *L'Anello*.

Per il personale è attiva una Commissione ricreativa che organizza giornate culturali, passeggiate e uscite sportive.

## Conflitti con il personale

		2008	2009	2010	2011	2012
Sciopero	giorni	0	0	0	0	0
Cause legali (gestione risorse umane)	casi	0	0	0	0	0

Fino al 2012 non si sono registrati giorni di sciopero e non si è avuta alcuna causa legale relativa alla gestione delle risorse umane.

## Sicurezza e salute sul lavoro

### Infortuni professionali

		2008	2009	2010	2011	2012
Numero di infortuni professionali	casi	19	24	10	22	10
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	9	12	5	10	5
Ore di lavoro perse	ore	1'738	1'937	842	1'144	1'139
Indice di gravità (IG)	(-)	824	940	405	530	527

Operando con un "prodotto" potenzialmente molto pericoloso come l'energia elettrica, il concetto di sicurezza ha da sempre giocato un ruolo primario nelle attività e nelle scelte della SES. Il numero di infortuni professionali (IP) è variabile. Nel 2012 è stata registrata una netta diminuzione rispetto agli anni precedenti. L'indice di frequenza standard (IF) per il 2012 è di 5 casi su 100 collaboratori, esattamente la metà dell'anno precedente.

Le ore di lavoro perse per infortuni professionali sono anch'esse variabili. Nel 2012 il numero di ore perse è stato di 1'139. L'indice di gravità (IG) per il 2012 è di 527 ore di assenza per 100 collaboratori, grosso modo in linea con quello dell'anno

passato.

SES persegue da sempre una politica di prevenzione nell'ambito della sicurezza e della salute dei collaboratori. Nel 2012 sono stati investiti all'incirca 100'000 CHF per dispositivi di protezione individuale.

È già stato pianificato un calendario di corsi di formazione sulla sicurezza fino al 2015. Tutti i collaboratori interessati da una specifica problematica saranno quindi formati in corsi appositi (con formatori interni o specialisti esterni), che toccheranno tutti gli aspetti rilevanti: dalla manipolazione su impianti elettrici ai primi soccorsi, al taglio di legna, al lavoro sotto tensione elettrica, alle prescrizioni di sicurezza generali.

### Infortuni non professionali

		2008	2009	2010	2011	2012
Numero di infortuni non professionali	casi	40	43	28	29	20
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	19	21	13	13	9
Ore di lavoro perse	ore	1'604	1'698	1'682	1'223	2'309
Indice di gravità (IG)	(-)	760	824	809	566	1'066

Il numero di incidenti non professionali (INP) è pure un dato molto variabile negli anni. SES si impegna a sensibilizzare costantemente i propri collaboratori a un comportamento "sicuro" anche nel proprio tempo libero. L'indice di frequenza standard (IF) nel 2012 ha subito una riduzione, per assestarsi a 9 casi per 100 collaboratori.

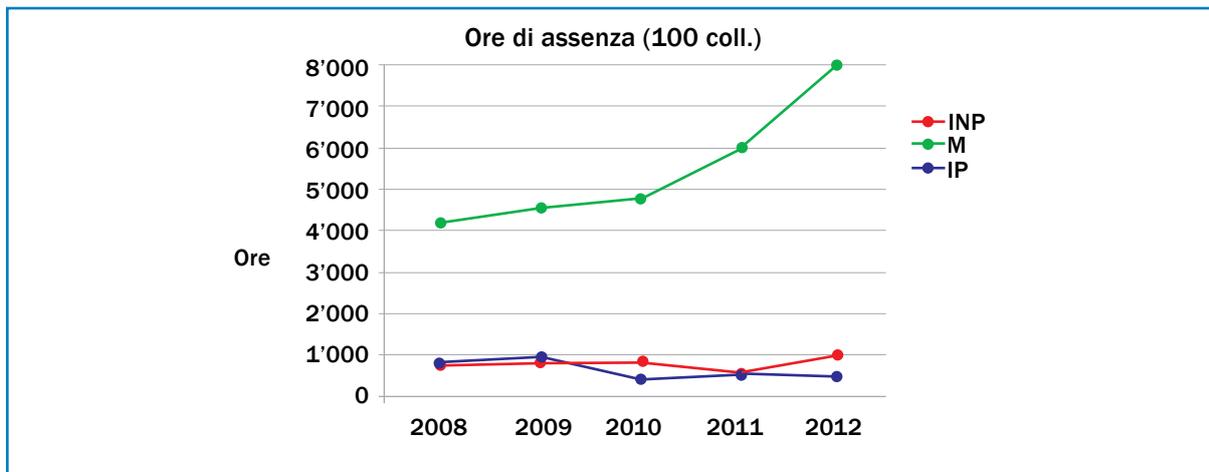
L'indice di gravità standard (IG) ha marcato un aumento rispetto all'anno passato di circa 500 ore di assenza per 100 collaboratori.

### Malattia

		2008	2009	2010	2011	2012
Casi di malattia	casi	291	304	281	332	333
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	138	148	135	154	154
Ore di lavoro perse	ore	8'827	9'340	9'934	12'961	17'190
Indice di gravità (IG)	(-)	4'183	4'534	4'776	6'000	7'958

I casi di malattia (M) sono molto variabili di anno in anno. In questo ambito l'azienda non ha molta influenza. L'indice di frequenza standard (IF) è per il 2012 è rimasto di 154 casi per 100 collaboratori.

L'indice di gravità standard (IG) nel 2012 ha segnato un ulteriore aumento di circa 2'000 ore di assenza per 100 collaboratori.



## Impatto sulla comunità

### Politiche aziendali e iniziative per favorire lo sviluppo della comunità e del territorio

Nell'ottica di un'informazione trasparente e completa alla comunità sul tema dell'energia, SES ha cercato anche nel 2012 di coinvolgere clienti, scuole, abitanti della regione. Presso alcune scuole della regione (Liceo Locarno, Spai Biasca) sono stati approntati degli impianti per la produzione di energie rinnovabili. Studenti hanno anche potuto visitare le centrali.

Il salone nel palazzo della SES è regolarmente messo a disposizione per numerose conferenze e manifestazioni culturali. Durante la prima metà di luglio la corte ospita il backstage di Moon&Stars e in agosto la corte e il salone sono

messi a disposizione del Festival internazionale del Film di Locarno.

Con il concetto di sponsoring vogliamo essere ancora più vicini alla popolazione locale e alle varie attività promosse dalle associazioni e società sportive della nostra zona di distribuzione, non a scopo di lucro. Contributi straordinari vanno al Festival internazionale del Film di Locarno, che ha il suo cuore nel palazzo della SES, e all'Hockey Club Ambrì-Piotta, un bell'esempio di squadra fortemente radicata nel substrato sociale locale.

### Rapporti con gli Enti pubblici

Dal profilo politico-economico hanno grande importanza i rapporti con le Autorità comunali, improntati alla massima fiducia, collaborazione e comprensione reciproca.

Il diritto di costruire, eseguire la manutenzione e tenere in esercizio la rete di distribuzione viene concesso dai Comuni ai gestori di rete mediante atto formale. La legge cantonale (LA-LAEI) sancisce che dal 2014 entreranno a tal proposito in vigore, in tutto il Cantone, delle nuove convenzioni di durata quinquennale. In seguito esse potranno avere una durata ventennale.

La nuova legislazione cantonale determina pure i tributi che il gestore di rete è chiamato a riscuotere e poi a riversare al Comune. Essi costituiscono, come lo erano in passato i compensi di privativa, un'importante fonte di entrate per il Comune.

I buoni rapporti e la vicinanza degli interessi esistenti sono anche testimoniati dal fatto che numerosi Comuni sono diventati azionisti della SES nel corso degli anni (Locarno già nel 1965): la loro quota ammonta attualmente al 15% del capitale azionario.

### Attività politiche

Su richiesta, a tutti i collaboratori sono concesse e retribuite 41 ore annuali per la partecipazione alla vita politica comunale e cantonale.

## Responsabilità del prodotto

### Salute e sicurezza dei clienti

Come già accennato sopra, l'erogazione a migliaia di clienti finali (aziende, enti pubblici ed economie domestiche) di energia elettrica a differenti tensioni presenta ovvi problemi di sicurezza.

Reagendo tempestivamente alle sempre più frequenti esondazioni del Lago Maggiore, le cabine di trasformazione e le celle di distribuzione nelle zone a rischio sono state protette dall'acqua, sopraelevandole o dotandole di speciali paratie stagne.

### Informazione su prodotti e servizi

All'informazione ai clienti completa e trasparente su prodotti e servizi è data molta importanza. Il giornale gratuito Sesamo Magazine informa due volte all'anno tutti gli abitanti del

comprensorio SES sulle tematiche legate all'azienda e all'energia elettrica.

### Soddisfazione dei clienti

Ogni tre-quattro anni viene monitorato il livello di soddisfazione dei clienti (economie domestiche, media e grande utenza). L'ultima indagine è stata realizzata nel 2012 per il tramite di ESI/Enertè e con la collaborazione dell'USI.

Dal rapporto finale risulta che l'operato delle aziende di distribuzione di energia elettrica della Svizzera italiana (ADEE) e quello della SES, sono stati valutati positivamente dalla maggior parte della clientela. Questo giudizio è emerso in vari punti del sondaggio, dalle domande dirette sui vari

aspetti del lavoro svolto (distribuzione di energia elettrica, servizi amministrativi, guasti, ecc.) alle osservazioni libere raccolte durante il sondaggio. In particolare, la distribuzione di energia è giudicata affidabile e sicura dall'85% dei cittadini. I servizi erogati sono valutati in maniera soddisfacente dal 94% degli intervistati e non si riscuotono particolari malcontenti sulla formulazione delle fatture e la lettura dei contatori.

### Gestione dei reclami

		2008	2009	2010	2011	2012
Numero di reclami	(-)	47	72	62	57	36
Costi interni stimati	CHF	1'770	2'835	3'720	3'420	2'160

Nell'ambito del sistema Qualità (secondo la norma ISO 9001), è stato applicato un processo per la raccolta e la gestione sistematica dei reclami. Ogni reclamo viene registrato su appositi moduli di lavoro e assegnato a un responsabile per la sua risoluzione. Se il reclamo non può essere evaso entro un termine ragionevole, il cliente viene informato per iscritto.

Fra gli errori o le mancanze da parte della SES vi sono danni provocati alla proprietà, mancata risposta o intervento dei tecnici, danni da taglio piante.

SES raccoglie inoltre tutte le domande di chiarimento provenienti dalla clientela. Esse si riferiscono generalmente a incomprensioni, a domande relative all'IVA, al calcolo degli acconti o ai richiami di pagamento.

## CONCLUSIONE

Da cinque anni SES si impegna a raccogliere ed analizzare tutta una serie di dati sensibili, nell'ottica di un miglioramento continuo in tutti gli ambiti (Sociale, Ambientale ed Economico).

È nostra ferma volontà continuare su questa strada. Per chiarimenti o informazioni è possibile scrivere all'indirizzo [info@ses.ch](mailto:info@ses.ch) menzionando "Rapporto di Sostenibilità" o telefonare allo 091 756 91 91.

