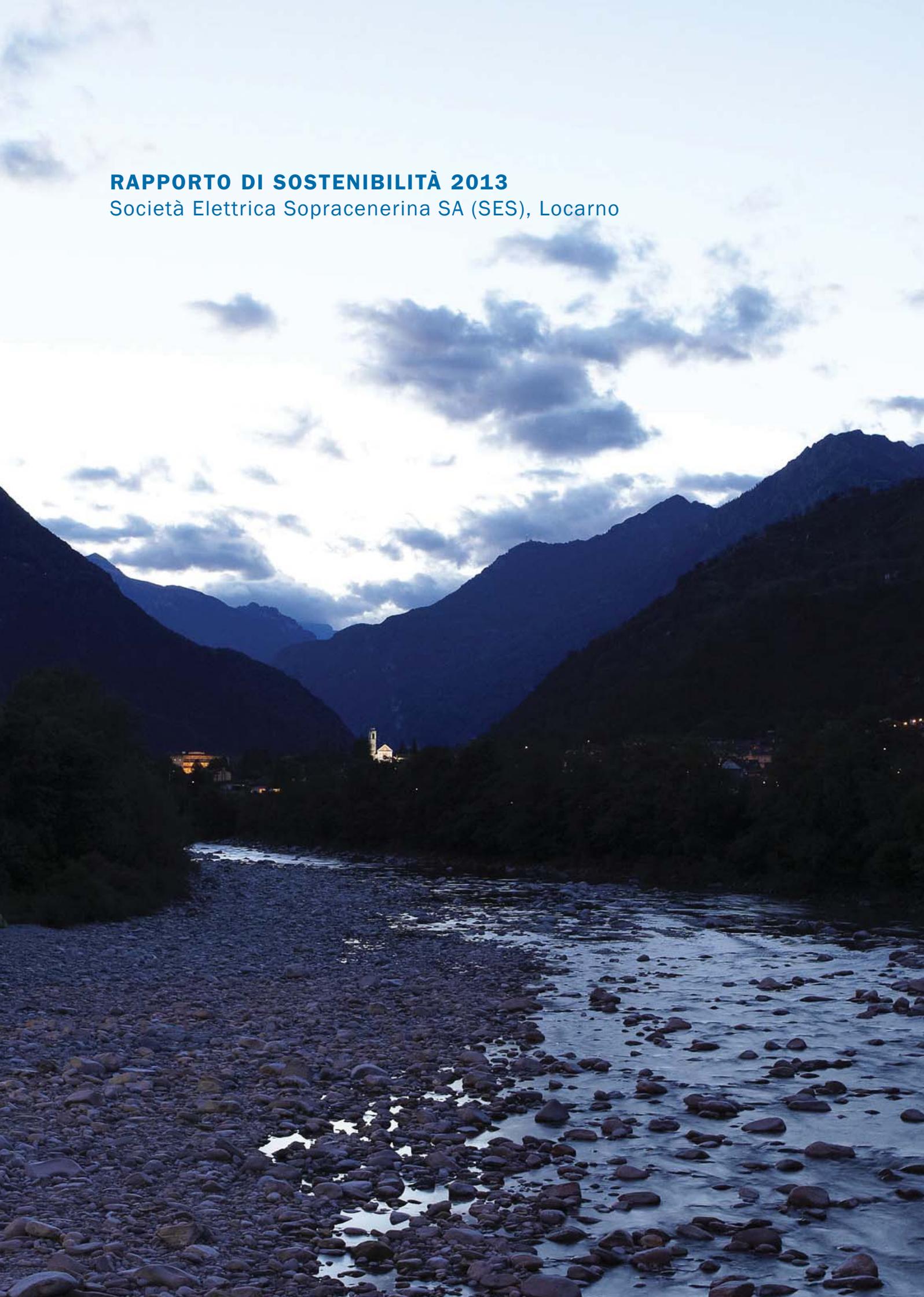


RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2013

Società Elettrica Sopracenerina SA (SES), Locarno



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2013

Società Elettrica Sopracenerina SA (SES), Locarno

Locarno, agosto 2014

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 e 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 della 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 della 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:

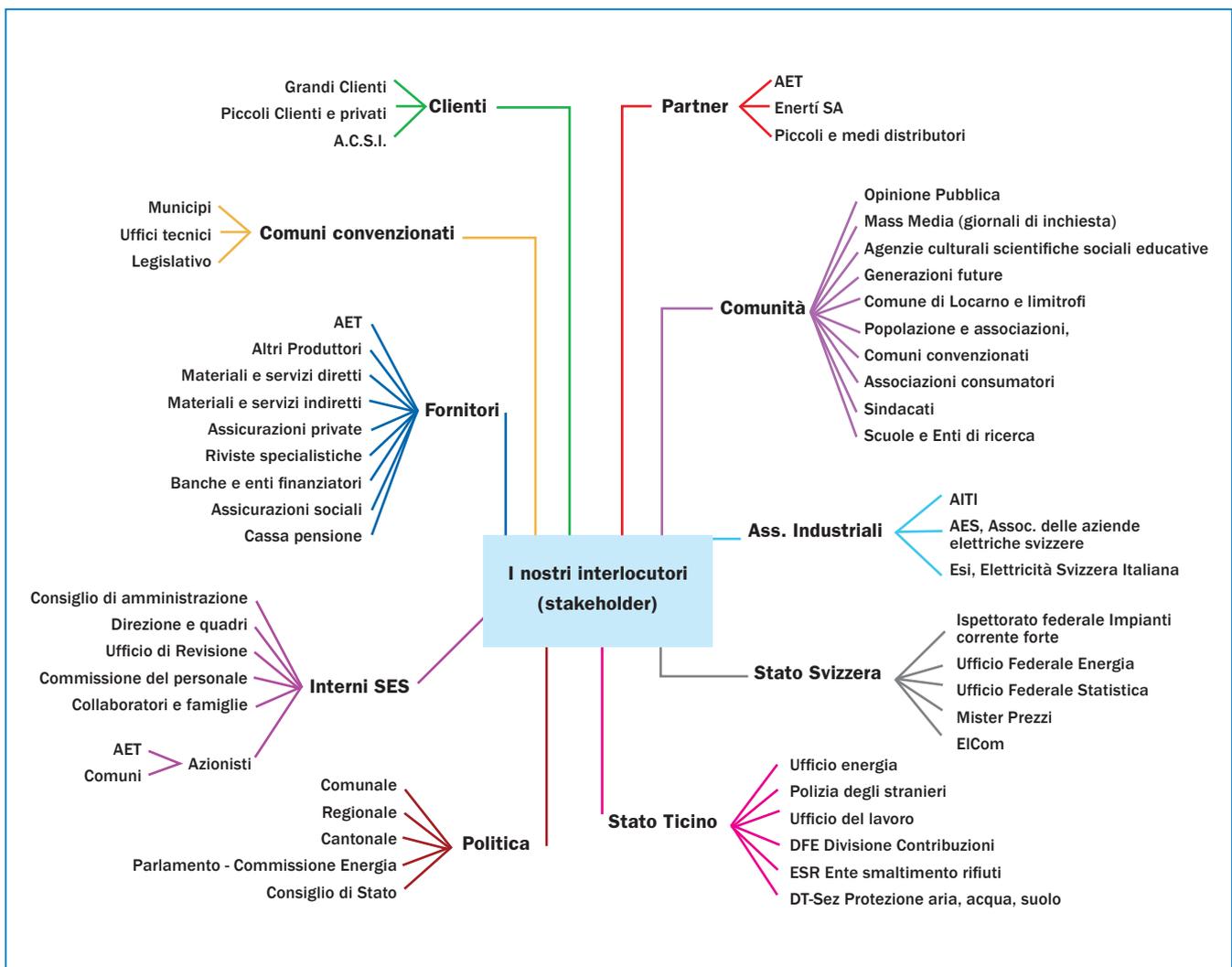
- Economia
- Ambiente
- Società

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 la 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), 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. La 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 sulla SES e sul Gruppo SES si rimanda al sito Internet www.ses.ch dove è possibile trovare dettagli su storia dell'azienda, Consiglio d'Amministrazione, partecipazioni, presenza nella regione, prodotti e servizi che la SES offre, e altro ancora.

LA MISSIONE

La 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. La 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 Società Elettrica Sopracenerina ha ricevuto quindi il rinnovo del proprio certificato per ulteriori tre anni. Nel dicembre 2013 c'è stato un audit di verifica che ha dato anch'esso esito positivo.

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 Società Elettrica 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.

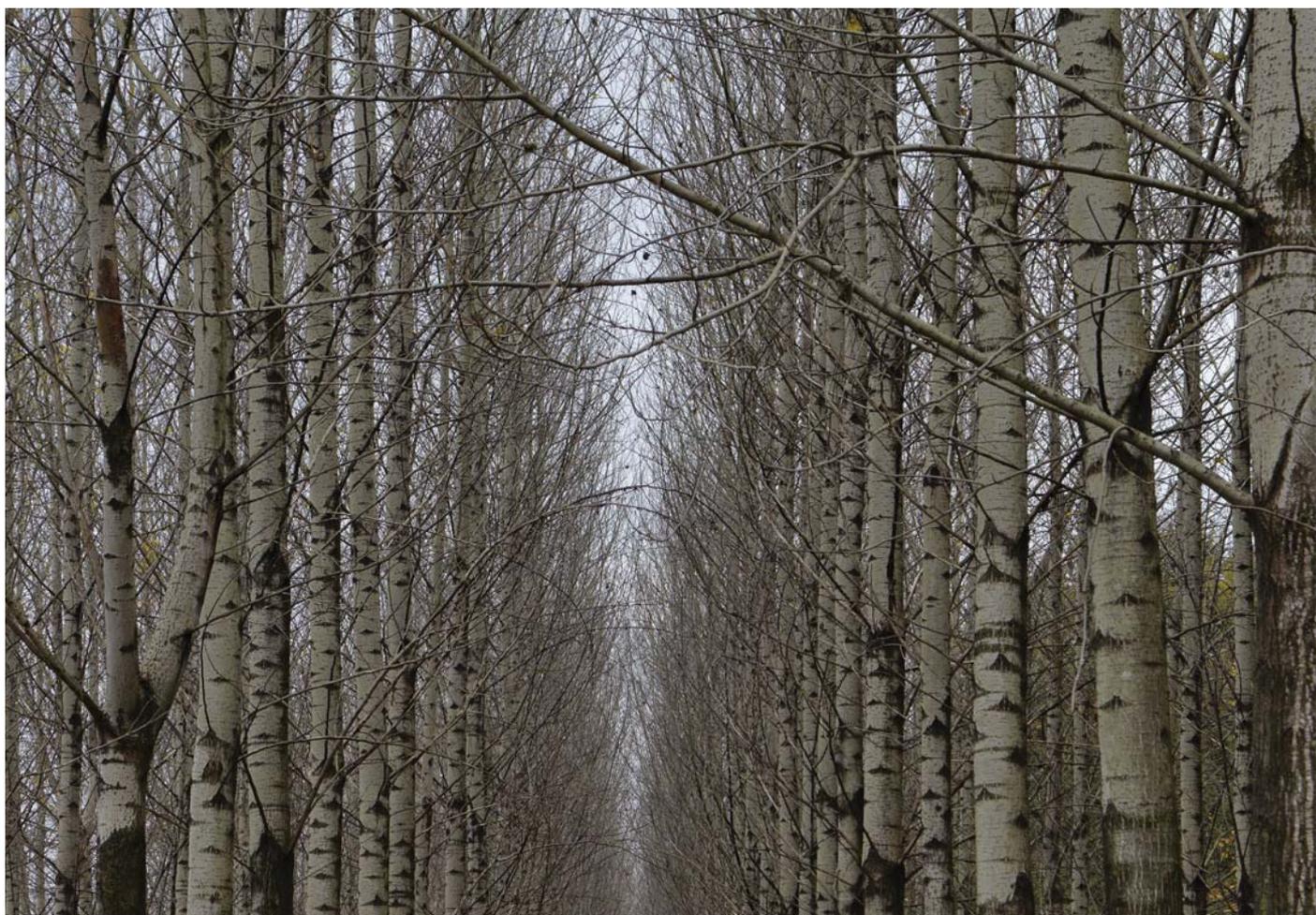
Sono già passati alcuni anni da quando la Società Elettrica Sopracenerina ha ottenuto la certificazione su tre fronti (Qualità, Ambiente e Sicurezza). In questo lasso di tempo i nostri processi di lavoro sono stati ulteriormente migliorati o affinati dove necessario.

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 della 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 rapporto annuale rappresentano la fonte principale delle informazioni economico-finanziarie.

Il conto annuale 2013 del Gruppo è allestito secondo le norme Swiss GAAP FER (precedentemente IFRS), un quadro normativo di riferimento che garantisce affidabilità e chiarezza alle informazioni contabili.

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

Distribuzione del fatturato lordo

mio CHF	2009	2010	2011	2012	2013
Fatturato lordo in Ticino	127.1	146.7	138.8	138.7	136.3
Fatturato lordo in Mesolcina	5.7	7.0	7.4	8.1	7.7
Fatturato lordo totale	132.8	153.7	146.2	146.8	144.0
Di cui:					
Fatturato lordo a clienti vincolati	97.8	111.1	103.3	106.3	106.2
Fatturato lordo a clienti eleggibili, rivenditori e liberi	34.6	42.2	42.6	40.4	37.7
Fatturato lordo per altre attività	0.4	0.4	0.3	0.1	0.1

La gran parte del fatturato lordo realizzato (ca. 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 (73,7%) 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	2009	2010	2011	2012	2013
Ricavi lordi da forniture e prestazioni	132.8	153.7	146.2	146.8	144.0
Ricavi per impianti interni	7.0	7.1	7.1	6.9	6.3
Altri ricavi operativi e straordinari	6.4	6.1	5.5	5.1	7.4
Diversi ricavi (-costi) finanziari	0.7	0.7	0.6	0.1	0.5
Totale dei ricavi	146.9	167.6	159.4	158.9	158.2
Consumi precedenti	-70.6	-91.6	-85.2	-84.9	-82.4
Ammortamenti	-18.0	-18.6	-19.0	-19.3	-14.1
IVA netta dovuta	3.7	5.0	3.4	2.6	3.9
Valore aggiunto netto (con IVA netta)	62.0	62.4	58.6	57.3	65.6

Nel corso del 2013 la SES ha generato complessivamente 65,6 mio CHF di valore aggiunto, ciò che rappresenta il 41,5 % dei ricavi lordi totali.

Ripartizione del valore aggiunto

mio CHF	2009	2010	2011	2012	2013
Al personale (stipendi, oneri sociali ecc.)*	22.1	21.4	21.3	22.5	22.4
Ai finanziatori terzi (oneri finanziari)	2.6	2.5	2.5	2.5	2.3
Agli azionisti (dividendi)	6.6	6.6	6.6	6.6	6.6
Allo Stato (imposte e tasse)	8.1	9.1	7.4	6.4	9.2
Ai Comuni (compensi)	15.4	16.6	15.8	14.6	14.7
Alla comunità (contributi e sponsorizzazioni)	0.5	0.9	0.5	0.6	0.5
All'azienda stessa (utile capitalizzato**)	6.7	5.3	4.5	4.1	9.9
Totale valore aggiunto distribuito	62.0	62.4	58.6	57.3	65.6
* di cui stipendi versati					
in Ticino	16.7	16.7	16.9	17.2	17.7
all'estero	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3

** comprese quote di minoranza

La ricchezza creata dalla SES nel 2013 è stata distribuita nella misura di oltre un terzo (34,1%) 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 della SES si riferiscono a persone domiciliate in Ticino, in larga misura nella regione del Locarnese. Una minima parte è invece versata all'estero.

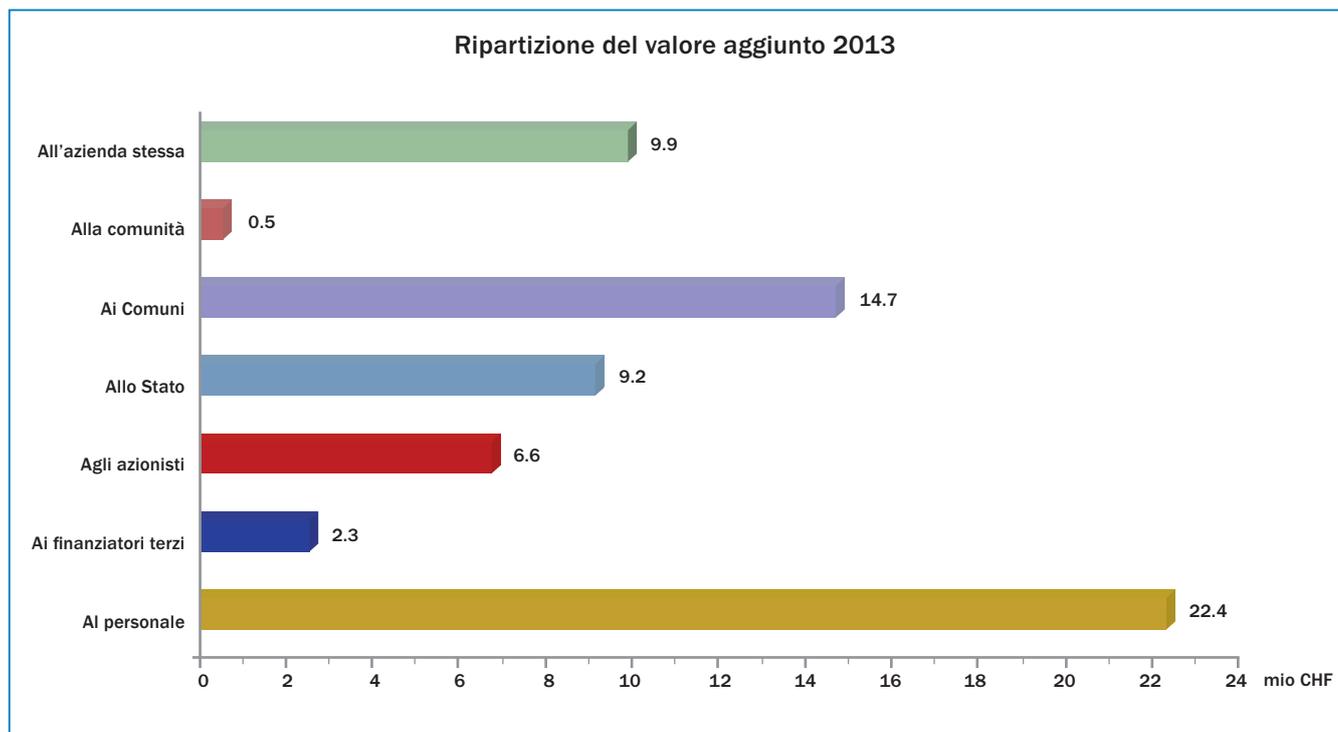
I Comuni concedenti, con una quota del 22,4%, rappresentano il secondo gruppo di beneficiari.

Lo Stato (Comuni, Cantone e Confederazione) ha ricevuto 9,2 mio CHF della ricchezza generata dalla SES, ciò che rappresenta il 14% del totale.

Agli azionisti la SES ha distribuito nel 2013 un dividendo di 6 CHF per azione, per un totale di 6,6 mio CHF. Complessivamente, i dividendi distribuiti rappresentano circa

il 10,1% del valore aggiunto netto, mentre il Pay Out Ratio (cioè il dividendo in % dell'utile netto) è stato pari al 40,2%. Della ricchezza creata, la SES ha conservato per

sé 9,9 mio CHF, ciò che le ha permesso di consolidare ulteriormente la sua base di capitale proprio. Nel riquadro 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 della SES è quello di avere un impatto ambientale il più neutro possibile. La sensibilizzazione dei colla-

boratori a un comportamento nel rispetto dell'ambiente è una costante per il management della SES. Durante il 2013 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
1 Diminuire le emissioni derivanti dall'utilizzo di energie fossili Aumento delle quota di produzione di energia fotovoltaica	Acquisto veicoli unicamente di Classe A, rispettivamente EURO 5 per gli autocarri Aumento medio di 50 kW/anno
2 Partecipazione a progetti innovativi Illuminazione Pubblica: riduzione potenze medie installate per punto luce	Produrre energia calorica utilizzando il legno o fonti rinnovabili Riduzione media del 10% su 3 anni
3 Incentivare l'installazione di linee sotterranee e la sostituzione di linee aeree con cavo	Incremento medio (MT-BT) del 5% annuo Diminuire il quantitativo di piante tagliate
4 Diminuire il rischio di inquinamento	Riduzione progressiva delle cabine su pali Messa in sicurezza cabine senza vasca di contenimento olio
5 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
6 Diminuire il proprio fabbisogno energetico	Emanare direttive interne sull'uso razionale dell'energia elettrica

In questo contesto possiamo osservare che:

- Da oltre tre anni la SES acquista unicamente auto-veicoli 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.
- La 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 la SES investe cifre considerevoli per l'ampliamento e la manutenzione della propria rete di di-

stribuzione dell'energia elettrica. In questo ambito vi è pure la progressiva 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.
- La 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 della 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	2009	2010	2011	2012	2013
Chilometraggio totale dei veicoli SES	807'588	787'765	733'451	751'633	750'466

Nell'acquisto o leasing di veicoli, dal 2009 la 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 tre veicoli elettrici e una 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 ³	2009	2010	2011	2012	2013
Consumo di acqua Palazzo Piazza Grande	16'486	14'192	13'246	5'205	6'778

Per il momento è possibile paragonare i consumi di acqua solo per il Palazzo amministrativo in Piazza Grande a Locarno. La 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. Negli ultimi anni c'è stata una diminuzione notevole dei consumi frutto di verifiche che hanno permesso di evidenziare e riparare delle perdite in un impianto di raffreddamento. Il leggero aumento di quest'anno è ancora oggetto di verifica.

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

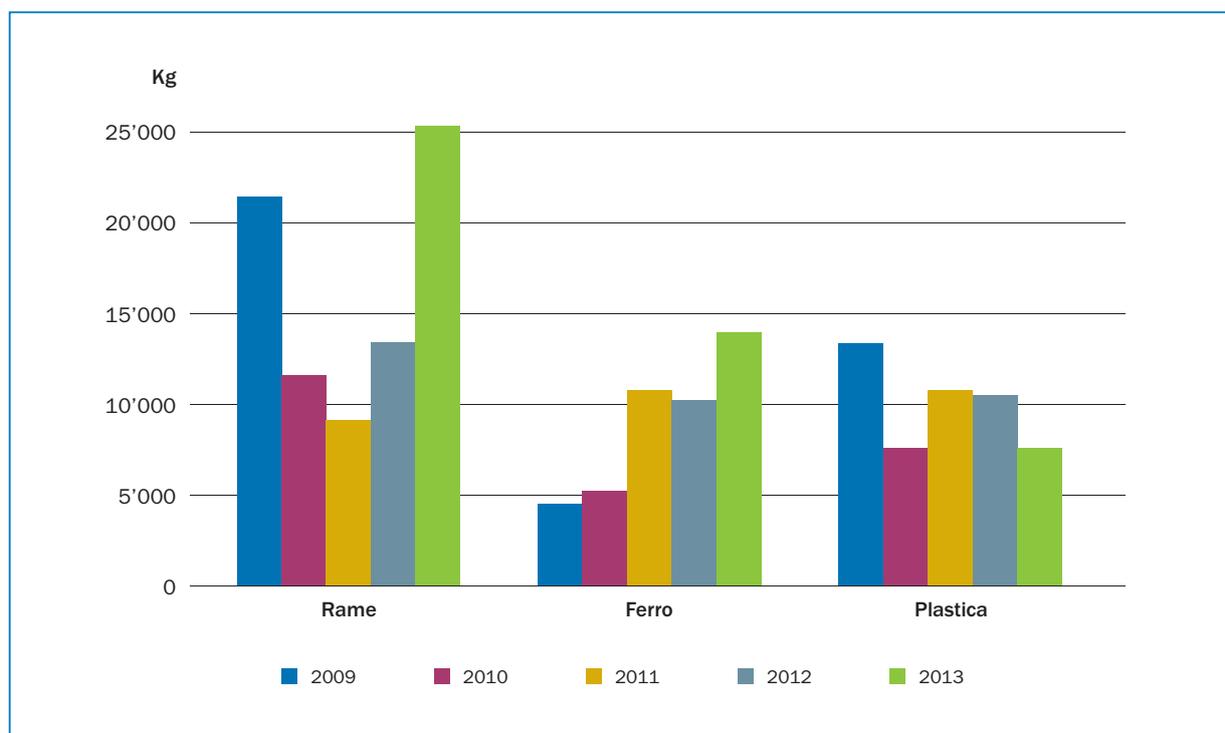
La gestione dei rifiuti in modo differenziato è ormai una procedura abituale per tutti i collaboratori della SES. Sono state emanate direttive che regolano lo smaltimento, sia per i rifiuti generati negli uffici, sia per quelli derivati dalla realizzazione degli impianti.

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.

Rifiuti

kg	2009	2010	2011	2012	2013
Ferro	4'200	5'400	11'268	10'800	13'930
Rame	22'000	11'580	9'280	12'742	25'096
Plastica	12'840	7'660	11'797	11'488	7'640



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 la SES dipende mol-

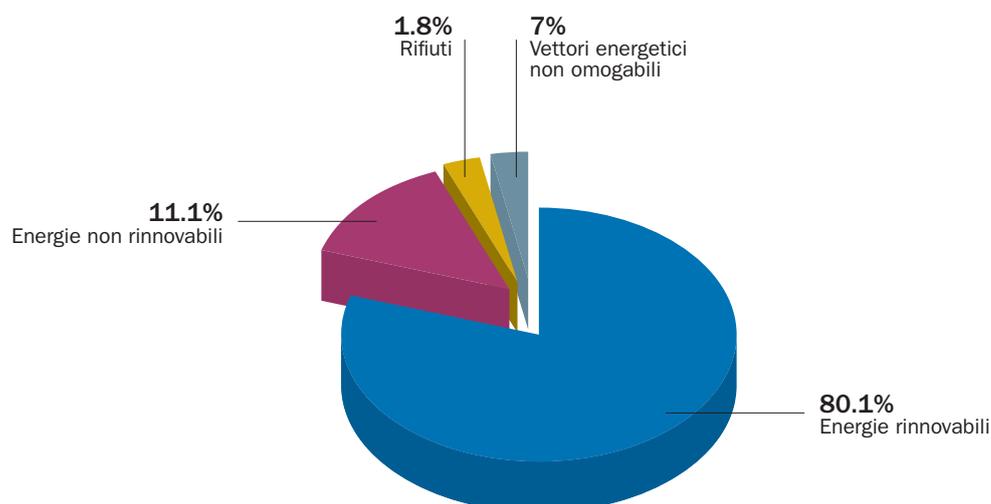
to da richieste esterne e anche dall'andamento dell'edilizia (nuovi allacciamenti). Questi elementi determinano la diversità dei quantitativi smaltiti ogni anno. Il grande quantitativo di rame smaltito nel 2013 è verosimilmente correlato allo smontaggio di linee aeree.

IMPATTO AMBIENTALE INDIRETTO (VENDITA DI ELETTRICITÀ)

Erogazione di elettricità

GWh	2009	2010	2011	2012	2013
Erogazione elettrica totale	754.9	739.0	693.0	693.1	693.8
Prodotti ecologici					
Elettroacqua/tiacqua	0.7	2.0	2.40	2.78	2.21
Elettronatura	1.0	1.1	1.13	1.25	1.14

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 della 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;
- Swisshydro: energia elettrica rinnovabile prodotta da centrali idroelettriche svizzere, certificata TÜV.

stare delle partecipazioni in installazioni fotovoltaiche nel comprensorio SES.

A scadenze regolari la SES pubblicizza 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 2013, i clienti del comprensorio SES con Elettronatura erano circa 1'200 mentre altri 170 circa hanno scelto tiacqua.

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

A questi si aggiunge la promozione "Sole per tutti" che dà la possibilità a chiunque (inquilini e proprietari) di acqui-

Produzione SES di elettricità

GWh	2009	2010	2011	2012	2013
Centrali idroelettriche					
Giumaglio	27.9	26.2	19.5	24.8	23.9
Ticinetto	10.3	9.2	9.7	12.4	11.4
Centrali termiche					
Morettina (cogenerazione)	0.598	0.713	0.269	0.412	0.28
Impianti fotovoltaici					
Diversi	0.013	0.034	0.037	0.056	0.099
Totale produzione	38.8	36.1	29.5	37.8	35.7
In % sull'elettricità erogata	5.1%	4.9%	4.2%	5.45%	5.14%

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 (Palazzo in Piazza Grande, Magazzini SES, Liceo a Locarno, Scuola Media a Gordola e Casa Comunale di Cavigliano, così come 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 della 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 severe disposizioni ecologiche.

Inoltre, in collaborazione con il Municipio e il Patriato 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 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 m². Ciò corrisponde a circa il 60% della produzione massima di calore prevista.

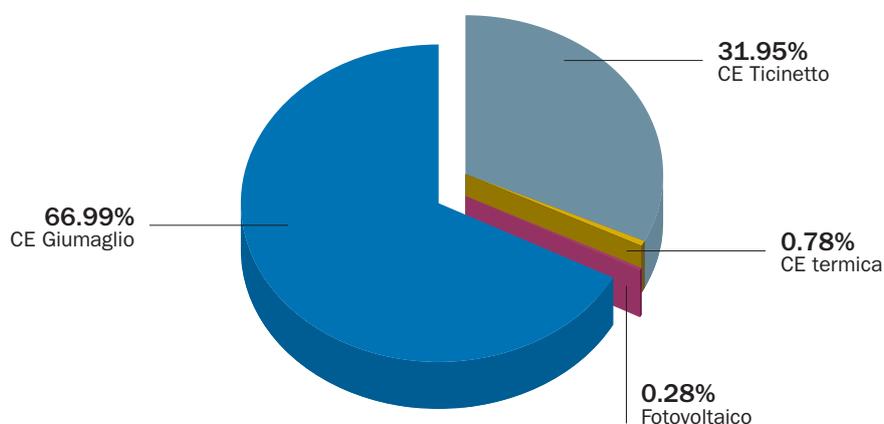
L'assemblea degli azionisti di ERL SA ha ratificato la proposta del Consiglio d'Amministrazione di iniziare i lavori di realizzazione dell'impianto.

Gli azionisti hanno ratificato l'aumento di capitale necessario per ottenere i finanziamenti.

Le caldaie sono state ordinate e deliberati i lavori di costruzione della centrale e della rete teletermica.

Due ricorsi, il primo per le opere edili della centrale e il secondo per le opere civili delle trincee per la rete teletermica hanno sospeso l'inizio dei lavori e siamo in attesa dell'esito degli stessi.

Suddivisione produzione di energia SES per l'anno 2013



Deflussi minimi

Casi	2009	2010	2011	2012	2013
Superamento (negativo) dei deflussi minimi	0*	0	4	1	0

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 2013 non sono stati segnalati casi di non rispetto del deflusso minimo.

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

Distribuzione dell'energia elettrica

km	2009	2010	2011	2012	2013*
Linee aeree	1'621	1'604	1'599	1'578	1'427
Linee sotterranee	1'597	1'712	1'827	1'896	1'815
Illuminazione pubblica	537	545	546	614	685
Totale delle linee di distribuzione	3'755	3'861	3'972	4'088	3'927

I chilometri riportati rappresentano la situazione a fine anno. L'obiettivo della 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.

* a partire dall'anno 2013, per la raccolta di questi dati facciamo capo al nostro sistema di gestione del catasto informatico che ci permette di avere dei dati più precisi e attendibili; di fatto non vi è stata una diminuzione nel quantitativo delle nostre linee ma di un aggiustamento rispetto ai precedenti dati statistici.

Elettrosmog

Le cabine di trasformazione, e in generale tutti gli impianti elettrici, sottostanno all'Ordinanza sulla protezione dalle radiazioni non ionizzanti (ORNI). A fine 2013 c'erano due 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 im-

pianti 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 2014 tutti gli impianti saranno normalizzati.

Multe e sanzioni

Casi	2009	2010	2011	2012	2013
Multe e sanzioni "ambientali"	0	0	0	0	0

La 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

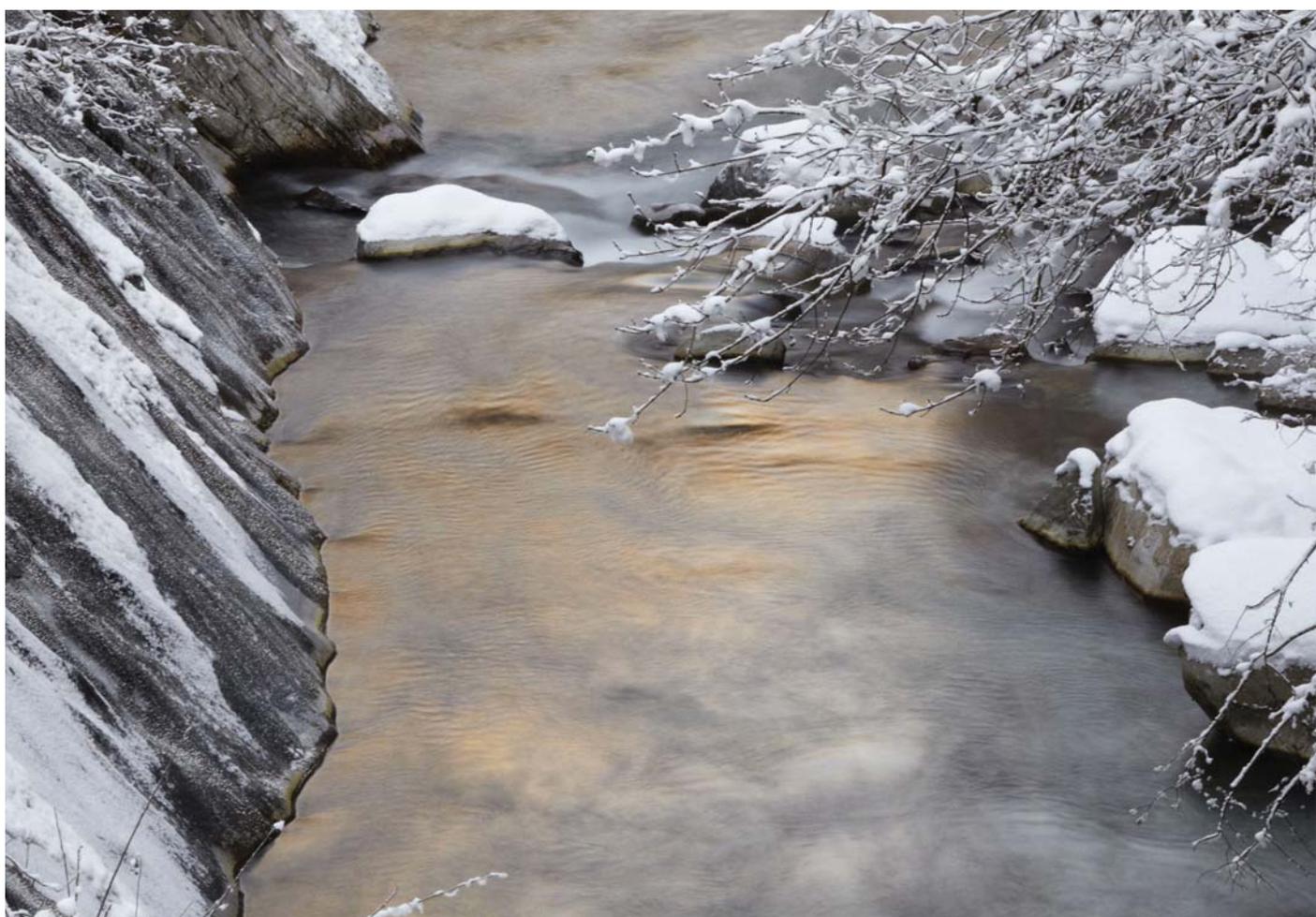
Dal gennaio 2011 la SES dispone di un reparto di consulenza energetica, dal 2012 passato sotto il cappello EnerTti in modo da essere a disposizione di tutti i clienti di tutte le aziende elettriche facenti parte di EnerTti.

Con questa nuova attività si è voluto raccogliere e organizzare sistematicamente tutti i servizi che la 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 manifesti;

- 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. La 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 la 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

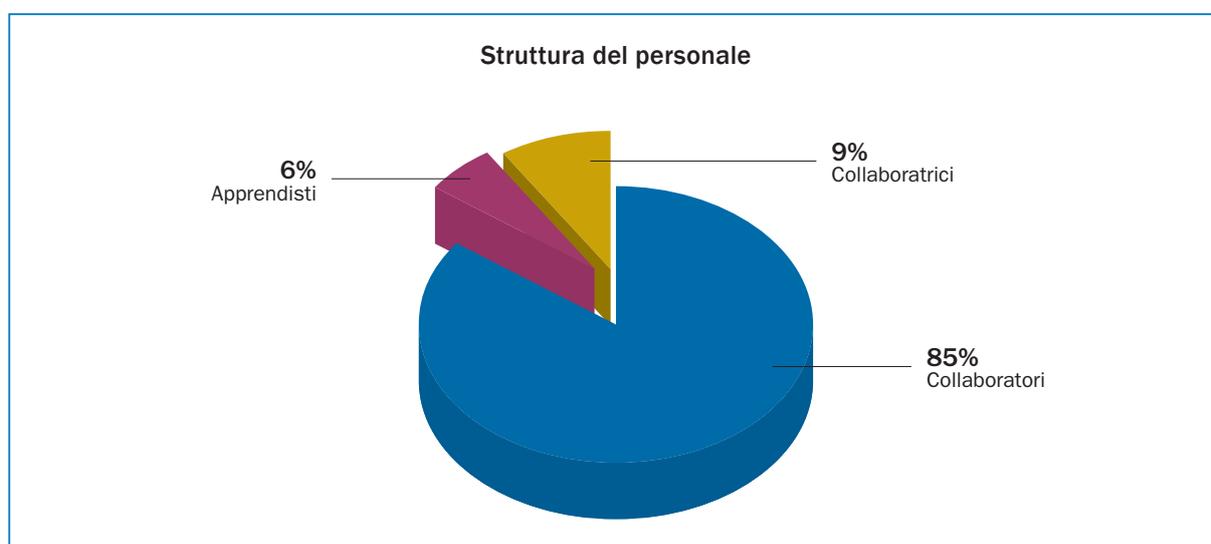
		2009	2010	2011	2012	2013
Unità lavorative (proiezione al 100%)	(-)	180	181	181	184	188
Fluttuazione del personale (turn over)	(-)	1.7%	1.1%	0.5%	1.1%	1.1%

La struttura del personale SES mostra una grande stabilità nel tempo. Dal 2004 al 2013 non si sono infatti rilevati sostanziali cambiamenti. A fine 2013 la SES dava lavoro a 188 unità lavorative, di cui 11 apprendisti (5.9% del personale). Il personale femminile corrisponde a 19.50 unità lavorative (comprese tre apprendiste), ovvero il 10.4% 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 44 anni mentre quella femminile è di 41 anni. Sul totale del personale impiegato, tre collabo-

ratori 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 2013 questo indicatore è risultato basso, confermando indirettamente le ottime condizioni di lavoro offerte della 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:

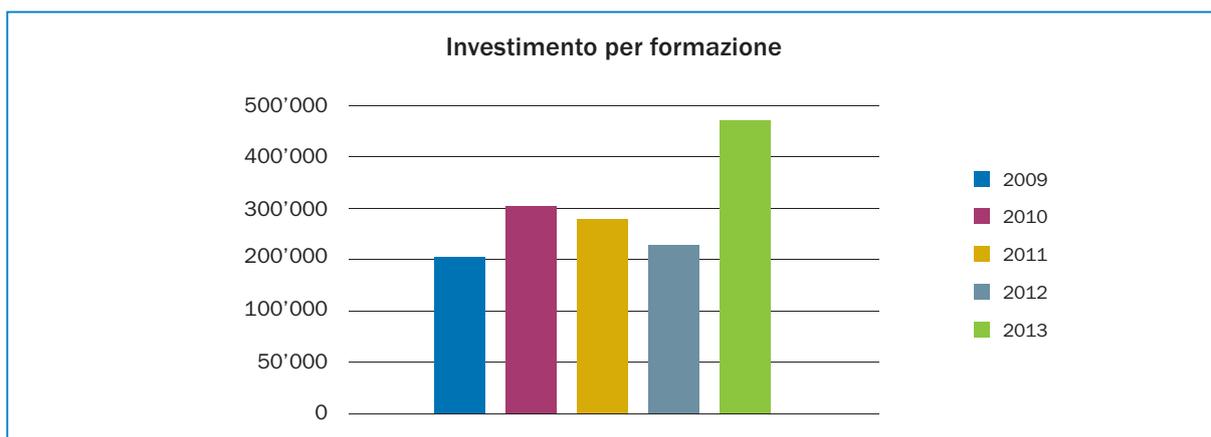
- **Assegno famiglia:** la SES versa un assegno aziendale di 140 CHF per famiglia/mese (per chi ha diritto all'assegno familiare cantonale per figli, fino ai 25 anni).
- **Salari di buon livello:** i livelli salariali minimi per il personale tecnico e operativo rientrano nella media del settore. Le fasce 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:** la 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 la 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

		2009	2010	2011	2012	2013
Accettazione richieste di formazione	(%)	100%	100%	100%	100%	100%
Corsi individuali frequentati esternamente	(-)	92	95	99	182	197
	ore	1'008	1'508	1'576	2'688	1'998
Corsi di gruppo interni	(-)	23	17	19	11	24
	ore	1'473	2'577	2'083	1'086	3'536
Investimenti per formazione	CHF/collab.	752	1'045	951	839	1'316

La 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 2013 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-

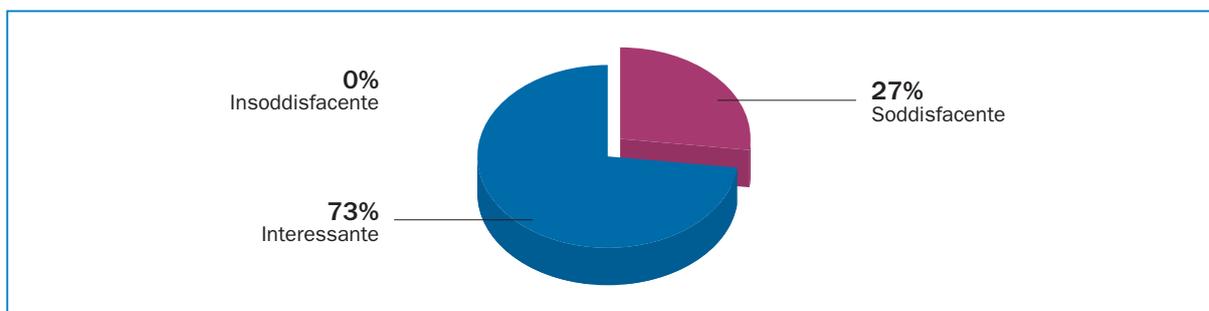
ne individuale (corsi frequentati da singoli collaboratori) e in formazione generale (corsi di gruppo tenuti all'interno dei reparti). Considerate tutte le modalità di formazione, la SES investe mediamente circa CHF 1'000 all'anno per ogni collaboratore. Nel 2013 la somma totale investita per la formazione dei collaboratori è stata di CHF 281'697.



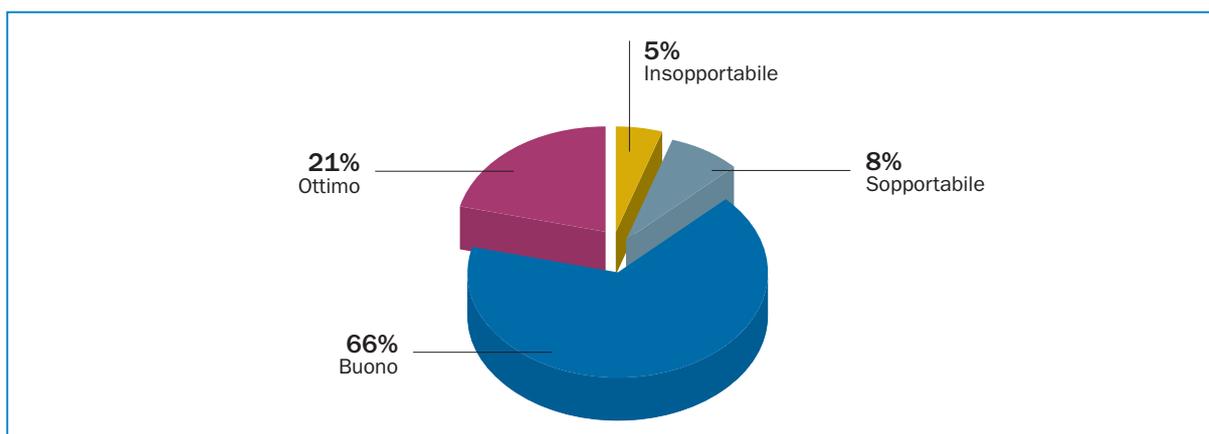
Soddisfazione dei collaboratori

A scadenze regolari la 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 dell'ultima 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

		2009	2010	2011	2012	2013
Sciopero	giorni	0	0	0	0	0
Cause legali (gestione risorse umane)	casi	0	0	0	0	0

Fino al 2013 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

Infortunati professionali

		2009	2010	2011	2012	2013
Numero di infortuni professionali	casi	24	10	22	10	22
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	12	5	10	6	10
Ore di lavoro perse	ore	1'937	842	1'144	1'139	2'726
Indice di gravità (IG)	(-)	936	397	515	495	1'185

Operando con un prodotto potenzialmente molto pericoloso come l'energia elettrica, il concetto di sicurezza ha da sempre avuto un ruolo primario nelle attività e nelle scelte della SES. Il numero di infortuni professionali (IP) è variabile. Nel 2013 è stato registrato un netto aumento rispetto all'anno passato e si è ritornati sui valori registrati nel 2011. L'indice di frequenza standard (IF) per il 2013 è di 10 casi su 100 collaboratori, quasi il doppio dell'anno precedente.

Le ore di lavoro perse per infortuni professionali sono anch'esse variabili. Nel 2013 il numero di ore perse è stato di 2'726. L'indice di gravità (IG) per il 2013 è di 1'185 ore di assenza per 100 collaboratori, grosso modo in netto aumento rispetto all'anno passato.

La SES persegue da sempre una politica di prevenzione

nell'ambito della sicurezza e della salute dei collaboratori. Anche nel 2013 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 2016. 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. Nel 2013, in particolare, una gran parte dei collaboratori ha seguito un corso inerente il corretto uso dei mezzi di spegnimento incendi.

Infortunati non professionali

		2009	2010	2011	2012	2013
Numero di infortuni non professionali	casi	43	28	29	18	34
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	21	13	13	8	15
Ore di lavoro perse	ore	1'698	1'682	1'223	2'309	3'181
Indice di gravità (IG)	(-)	820	793	551	1'004	1'383

Il numero di incidenti non professionali (INP) è pure un dato molto variabile negli anni. La 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 2013 ha subito un aumento di quasi il dop-

pio rispetto all'anno precedente.

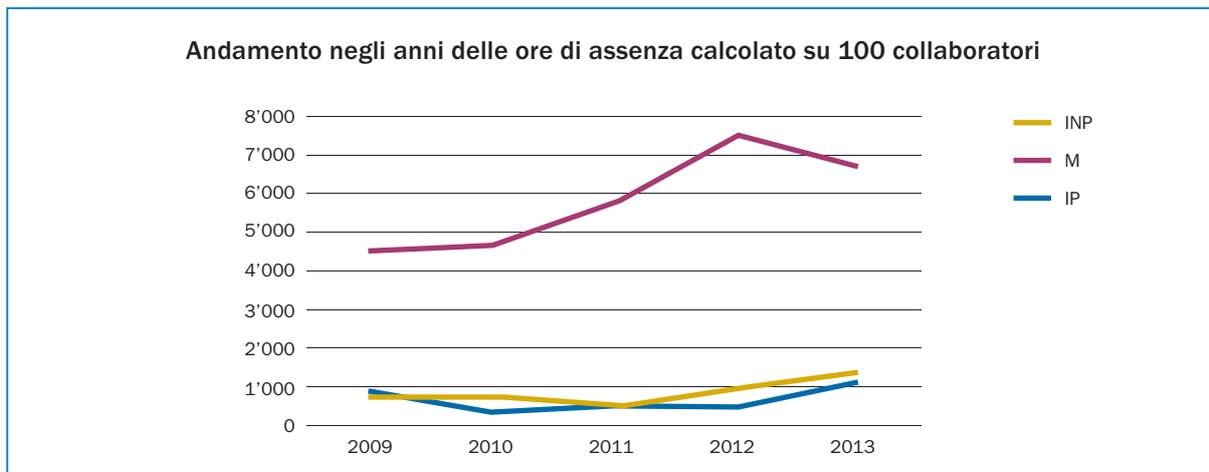
L'indice di gravità standard (IG) ha marcato un ulteriore aumento rispetto all'anno passato. Stiamo valutando misure correttive al fine di invertire questa tendenza negativa che al momento, non trova spiegazioni importanti.

Malattia

		2009	2010	2011	2012	2013
Casi di malattia	casi	304	281	332	333	360
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	147	133	150	145	157
Ore di lavoro perse	ore	9'340	9'934	12'961	17'190	15'422
Indice di gravità (IG)	(-)	4'512	4'686	5'838	7'474	6'705

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) per il 2013 è aumentato e ha registrato un valore di 157 casi per 100 collaboratori.

L'indice di gravità standard (IG) nel 2013 ha segnato una rallegrante diminuzione di circa 700 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, la SES ha cercato anche nel 2013 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. Gli 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 Ambri-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 a tal proposito sono 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 e 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

		2009	2010	2011	2012	2013
Numero di reclami	(-)	72	62	55	36	39
Costi interni stimati	CHF	2'835	3'720	3'300	2'160	3'690

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.

La 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.

