

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2014

Società Elettrica Sopracenerina SA (SES), Locarno



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2014

Società Elettrica Sopracenerina SA (SES), Locarno

Locarno, luglio 2015

INDICE

SALUTO DEL DIRETTORE	3
INTRODUZIONE	4
LA SES E LA SUA POLITICA AZIENDALE	6
INDICATORI ECONOMICI	9
INDICATORI AMBIENTALI	13
INDICATORI SOCIALI	21

SALUTO DEL DIRETTORE

Per la nona volta SES presenta il “Rapporto di sostenibilità”, un documento che cerca di quantificare, grazie a indicatori, l'impatto sull'ambiente, sull'economia regionale e sulla società in genere dell'attività della Sopracenerina. L'obiettivo evidentemente è quello di realizzare costanti miglioramenti nei vari settori, proporzionalmente al grado di attività. In ambito economico vale la pena evidenziare il marcato aumento a partire dal 2013 degli investimenti annuali, soprattutto nella rete elettrica. Questi si possono realizzare solo grazie a un potenziamento dell'organico. I maggiori investimenti hanno comportato tuttavia pure un incremento dei materiali smaltiti come rifiuti. Si tratta soprattutto di componenti di installazioni elettriche (ferro, rame, plastica) oramai obsolete, sostituite con nuove apparecchiature più moderne ed efficienti.

Sul fronte dell'impegno a favore dell'ambiente segnalo quello profuso nella sensibilizzazione dei collaboratori SES all'utilizzo dei mezzi pubblici nello spostamento casa-lavoro. Da rilevare pure l'attenzione che prestiamo nel rinnovamento del nostro parco veicoli all'acquisto di automobili particolarmente efficienti dal punto di vista energetico; quando possibile (a dipendenza del tipo di utilizzo) favoriamo l'acquisto di veicoli elettrici o ibridi.

Recentemente ci siamo concentrati anche sull'efficienza energetica degli stabili da noi occupati, cercando di favorire soluzioni innovative, attente soprattutto al contenimento dei consumi di energia elettrica e termica. In quest'ambito mi piace segnalare pure il nostro impegno a favore della produzione di elettricità da fonti rinnovabili. Siamo costantemente alla ricerca di nuove possibilità di investimento in piccoli impianti idroelettrici e fotovoltaici, anche se queste opportunità si stanno lentamente esaurendo.

Sul fronte degli indicatori sociali è senza dubbio degno di nota il nostro impegno a favore di tutto il personale. Abbiamo un occhio di riguardo nei confronti dei giovani, ai quali offriamo interessanti opportunità per seguire un apprendistato nelle professioni tipiche del nostro settore. Ma pure sul fronte della formazione di tutti i nostri

collaboratori, l'impegno di Sopracenerina è esemplare. Per quanto riguarda l'impatto sociale è significativo il nostro risultato nella gestione dei reclami, che con un numero di clienti che supera le 80'000 unità, sono rimasti nel 2014 entro limiti assolutamente accettabili (103 casi).

Segnalo da ultimo il nostro fiore all'occhiello, ossia l'impegno, grazie al nostro concetto di sponsoring, a essere costantemente vicini alla popolazione locale e alle varie attività promosse dalle associazioni sportive e culturali della nostra zona di distribuzione.

In sostanza dunque va visto positivamente il fatto di avere recepito la necessità di allestire un rapporto di questo genere; si tratta di uno strumento che ci permette di avere un approccio globale, che consideri aspetti legati alla solidità finanziaria dell'azienda tanto quanto il rispetto dell'ambiente e la sensibilità verso le attese dei nostri clienti.

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:

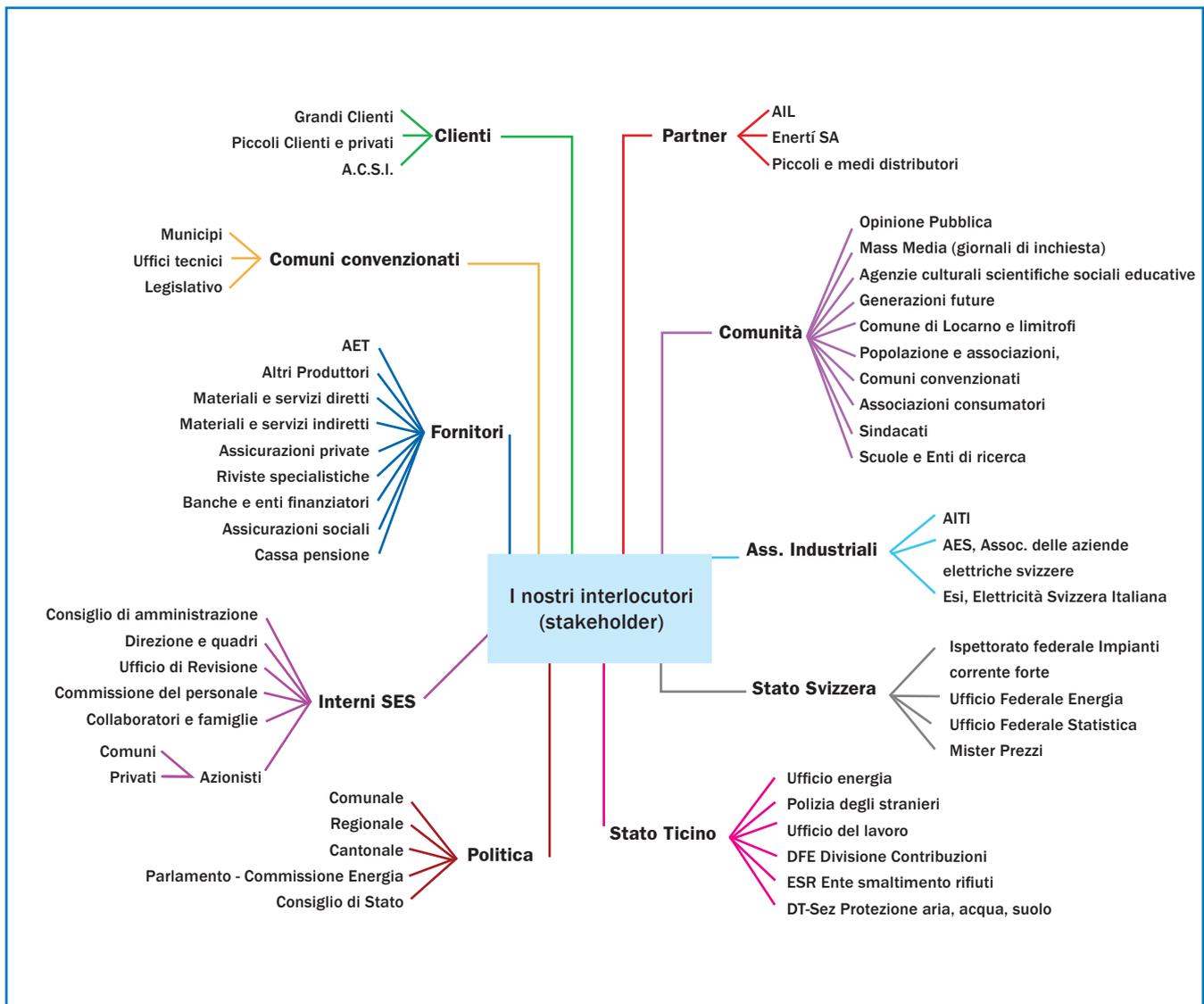
- Economia
- Ambiente
- Società

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 esempio 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 59 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 garantire 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 sviluppre accordi con le altre 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 alla 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 2014 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 propri 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 citiamo la volontà di impegnarsi maggiormente a favore del nostro territorio, in particolare, ma non solo, focalizzandoci sull'impatto che le nostre attività hanno su di esso. Oltre a ciò, si è dato sempre più im-

portanza alla sicurezza e alla salute dei collaboratori che lavorano per la SES.

Nel 2009 SES ha pure ottenuto le certificazioni in ambito ambientale (ISO 14001) e di sicurezza (OHSAS 18001) Sono quindi già passati alcuni anni da quando la Società Elettrica Sopracenerina ha ottenuto la certificazione su tre fronti (Qualità, Ambiente e Sicurezza) e 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*. 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 2014 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	2010	2011	2012	2013	2014
Fatturato lordo in Ticino	146.7	140.5	140.3	137.8	127.3
Fatturato lordo in Mesolcina e Calanca	7.0	7.4	8.1	7.7	6.7
Fatturato lordo totale	153.7	147.9	148.4	145.5	134.0
Di cui:					
Fatturato lordo a clienti vincolati	111.1	103.3	106.3	106.2	98.9
Fatturato lordo a clienti eleggibili, rivenditori e liberi	42.2	44.3	42.0	39.2	35.0
Fatturato lordo per altre attività	0.4	0.3	0.1	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 (73.8%) 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	2010	2011	2012	2013	2014
Ricavi lordi da forniture e prestazioni	153.7	147.9	148.4	145.5	134.0
Ricavi per impianti interni	7.1	7.1	6.9	6.3	7.7
Altri ricavi operativi e straordinari	6.1	5.5	5.1	7.4	4.7
Diversi ricavi (-costi) finanziari	0.7	0.6	0.1	0.5	0.4
Totale dei ricavi	167.6	161.1	160.5	159.7	146.8
Consumi precedenti	-91.6	-86.9	-86.5	-83.9	-76.3
Ammortamenti	-18.6	-19.0	-19.3	-14.1	-14.3
IVA netta dovuta	5.0	3.4	2.6	3.9	3.1
Valore aggiunto netto (con IVA netta)	62.4	58.6	57.3	65.6	59.3

Nel corso del 2014 la SES ha generato complessivamente 59.3 mio CHF di valore aggiunto, ciò che rappresenta il 40.4% dei ricavi lordi totali.

Ripartizione del valore aggiunto

mio CHF	2010	2011	2012	2013	2014
Al personale (stipendi, oneri sociali ecc.)*	21.4	21.3	22.5	22.4	22.7
Ai finanziatori terzi (oneri finanziari)	2.5	2.5	2.5	2.3	3.4
Agli azionisti (dividendi)	6.6	6.6	6.6	6.6	6.6
Allo Stato (imposte e tasse)	9.1	7.4	6.4	9.2	8.1
Ai Comuni (compensi)	16.6	15.8	14.6	14.7	10.0
Alla comunità (contributi e sponsorizzazioni)	0.9	0.5	0.6	0.5	0.5
All'azienda stessa (utile capitalizzato**)	5.3	4.5	4.1	9.9	8.0
Totale valore aggiunto distribuito	62.4	58.6	57.3	65.6	59.3
* di cui stipendi versati					
in Ticino	16.7	16.9	17.2	17.7	18.3
all'estero	0.3	0.3	0.3	0.3	0.4

** comprese quote di minoranza

La ricchezza creata dalla SES nel 2014 è stata distribuita nella misura di oltre un terzo (38.3%) ai collaboratori sotto forma di stipendi, oneri sociali a carico dell'azienda e altre prestazioni. Si rileva 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.

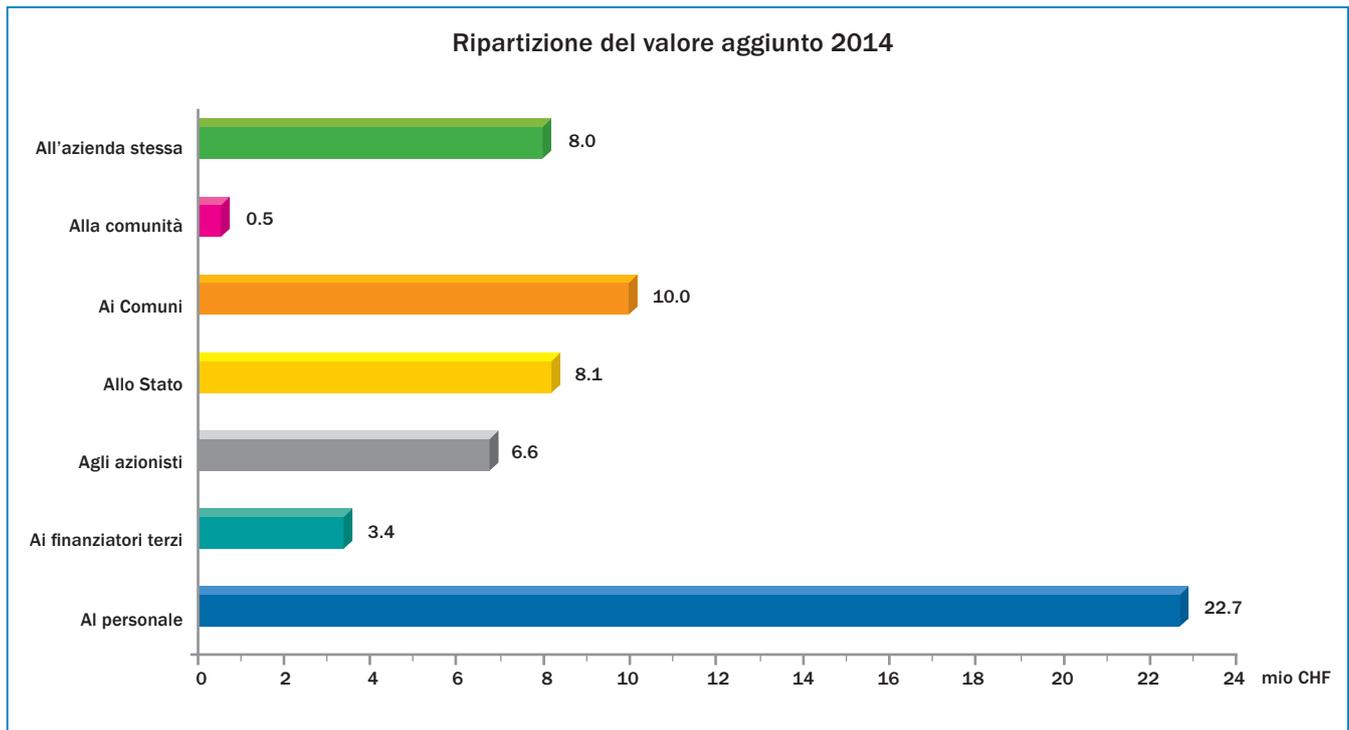
I Comuni concedenti, con una quota del 16.9%, rappresentano il secondo gruppo di beneficiari.

Lo Stato (Comuni, Cantone e Confederazione) ha ricevuto 8.1 mio CHF della ricchezza generata dalla SES, ciò che rappresenta il 13.7% del totale.

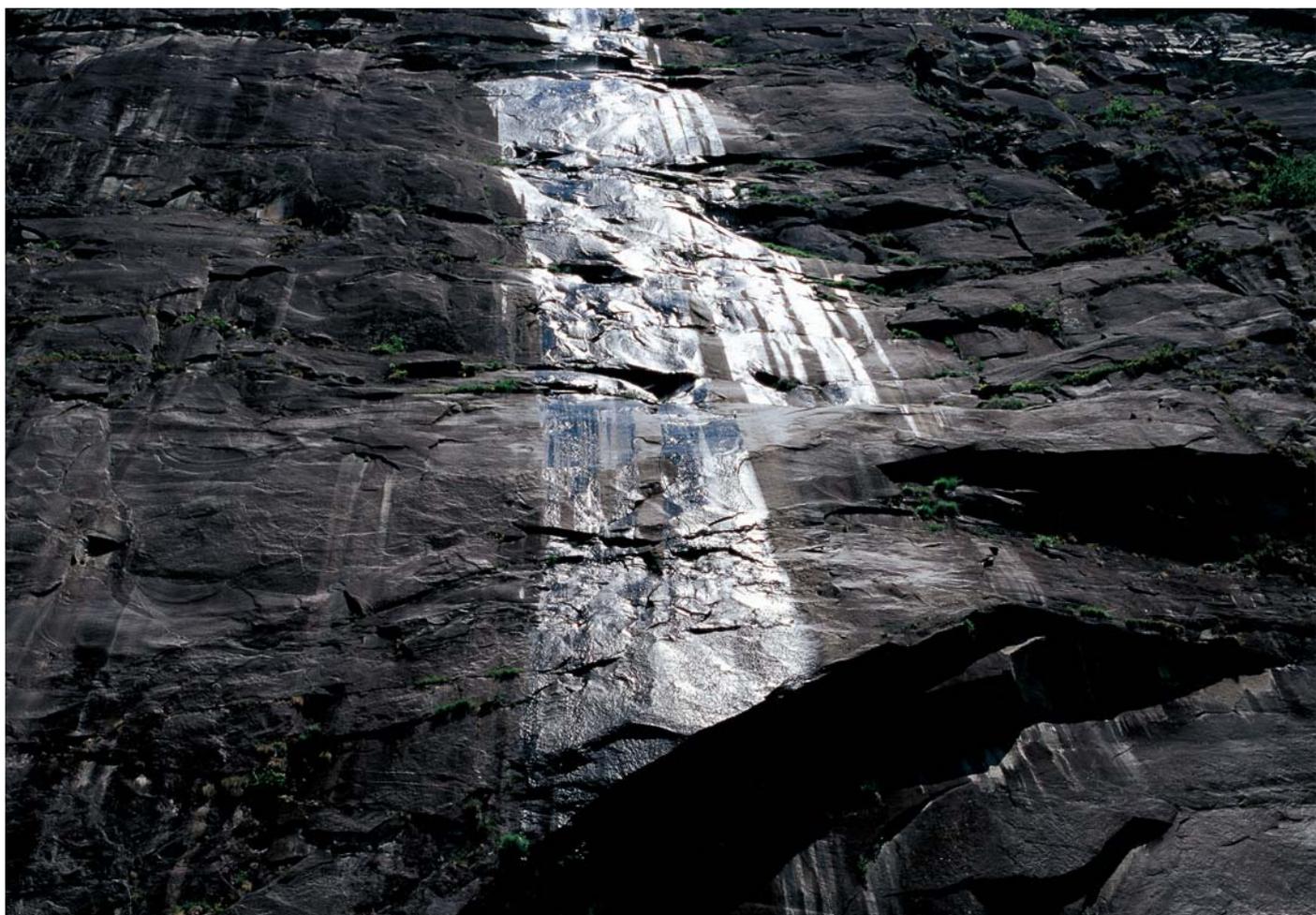
Agli azionisti la SES ha distribuito nel 2014 un dividendo di 6.-- CHF per azione, per un totale di 6.6 mio CHF. Complessivamente, i dividendi distribuiti rappresentano

circa il 11.1% del valore aggiunto netto, mentre il Pay Out Ratio (cioè il dividendo in % dell'utile netto) è stato pari al 45.2%. Della ricchezza creata, la SES ha conservato per

sé 8.0 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 2014 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 periodo 2012-2015.

Cosa	Come
1 Diminuire le emissioni derivanti dall'utilizzo di energie fossili Aumentare delle quota di produzione di energia fotovoltaica	Acquisto veicoli unicamente di classe energetica A, dove la categoria lo permette; rispettivamente EURO 5 per gli autocarri Aumento medio di 50 kW/anno
2 Partecipare a progetti innovativi Illuminazione Pubblica: ridurre 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 autoveicoli di classe energetica A, dove la categoria lo permette.
- 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 (riconosciuto come energia rinnovabile).
- 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, tranne 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 a Locarno.

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	2010	2011	2012	2013	2014
Chilometraggio totale dei veicoli SES	787'765	733'451	751'633	750'466	622'485

Nell'acquisto o leasing di veicoli, dal 2009 la SES considera sempre l'etichetta dell'energia, concentrandosi se possibile 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	2010	2011	2012	2013	2014
Consumo di acqua Palazzo Piazza Grande	14'192	13'246	5'205	7'000	12'000

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 stato generale assestamento

dei consumi. Nel 2014 constatiamo un netto aumento rispetto all'anno passato dovuto in parte alla riapertura del Gran caffè Verbano, ma oggetto comunque di verifica per essere sicuri che non vi siano sprechi o un'ulteriore perdita di cui non ci stiamo accorgendo.

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).

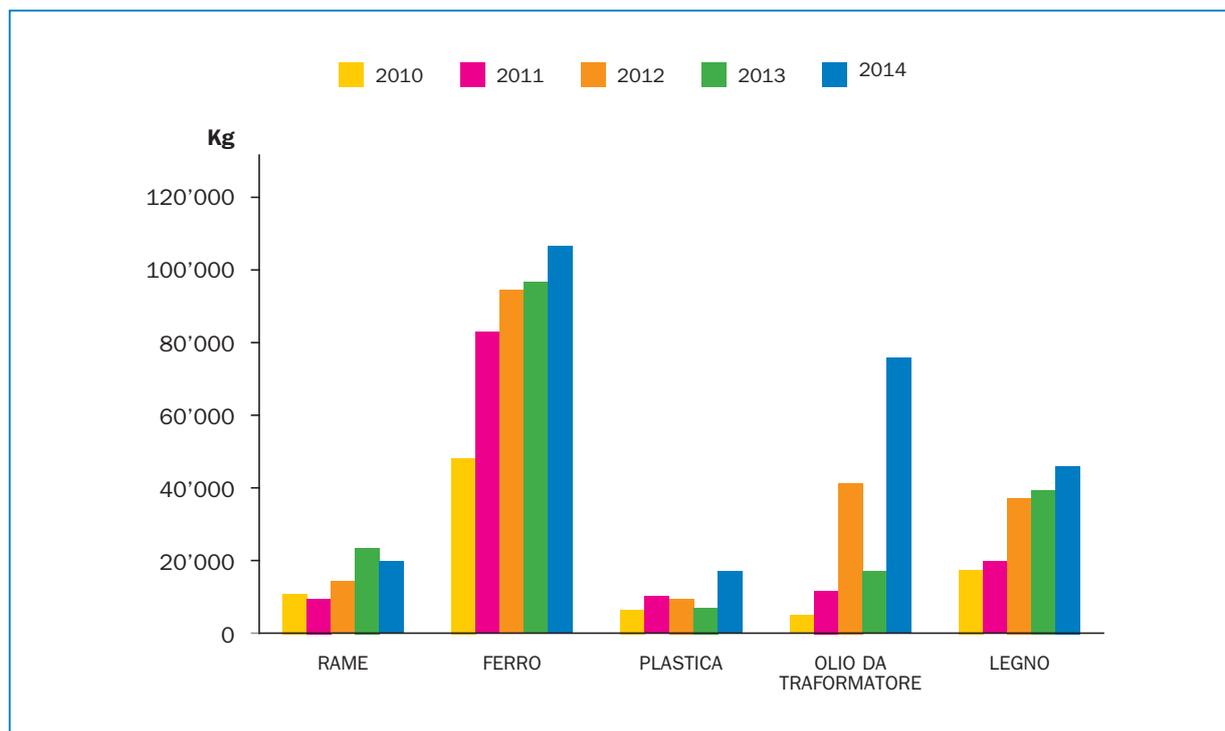
Per i magazzini sono stati creati diversi contenitori dove poter smaltire le differenti tipologie di rifiuti (legno, plastica, rame, ferro). Vi è in più una gestione per tutti i rifiuti considerati "speciali" in osservanza della Legge sulla protezione ambiente e dell'Ordinanza sul traffico dei rifiuti.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

Rifiuti

kg	2010	2011	2012	2013	2014
Ferro	50'000	80'000	90'000	93'130	101'360
Rame	11'580	9'280	12'742	25'096	21'139
Plastica	7'660	11'797	11'488	7'640	18'140

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. SES dipende molto da richieste esterne e anche dall'an-

damento dell'edilizia (nuovi allacciamenti). Questi elementi determinano la diversità dei quantitativi smaltiti ogni anno. Gli aumenti sono in buona parte ricollegabili all'aumento degli investimenti negli ultimi anni.



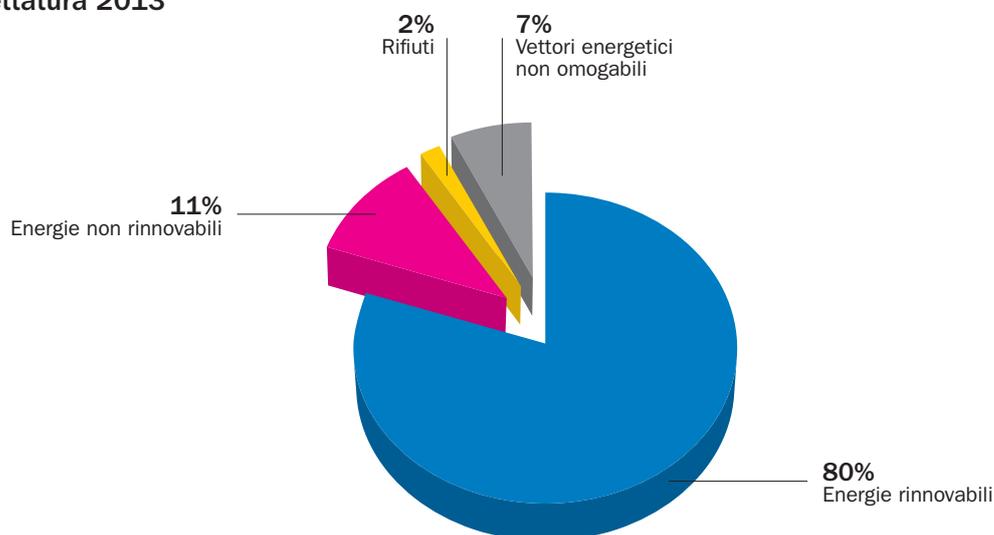
IMPATTO AMBIENTALE INDIRETTO (VENDITA DI ELETTRICITÀ)

Erogazione di elettricità

GWh	2010	2011	2012	2013	2014
Erogazione elettrica totale	739.0	693.0	693.1	693.8	659.2
Prodotti ecologici					
Elettroacqua/tiacqua	2.0	2.40	2.78	2.21	269.6
Elettronatura	1.1	1.13	1.25	1.14	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.

Etichettatura 2013



I dati 2014 non sono ancora disponibili, ma non si discostano molto da quelli del 2013

Sin dal 2000, 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** (per il comprensorio ticinese) e **moesacqua** (per il comprensorio della Bassa Mesolcina e Calanca): elettricità prodotta da centrali idroelettriche del territorio;
- **tinatura***: mix di elettricità idroelettrica e fotovoltaica prodotta in Ticino;
- **tisole**: elettricità prodotta da impianti fotovoltaici in prevalenza ticinesi;
- **Swisshydro**: energia elettrica rinnovabile prodotta da centrali idroelettriche svizzere, certificata TÜV.

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

stare delle partecipazioni in installazioni fotovoltaiche nel comprensorio SES.

Dal 2013, SES fornisce tiacqua quale prodotto di base alle economie domestiche del proprio comprensorio (ca. 65'000), che hanno tuttavia la possibilità di rinunciare a favore di energia non certificata.

Ad aprile 2015, i clienti del comprensorio SES con tinatura (ex Elettronatura) erano circa 1'200.

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

A scadenze regolari SES pubblicizza e promuove i propri prodotti ecologici presso i clienti privati, i clienti commerciali e i Comuni.

* Dal 2015 ha sostituito Elettronatura, mantenendone le peculiarità fondamentali.

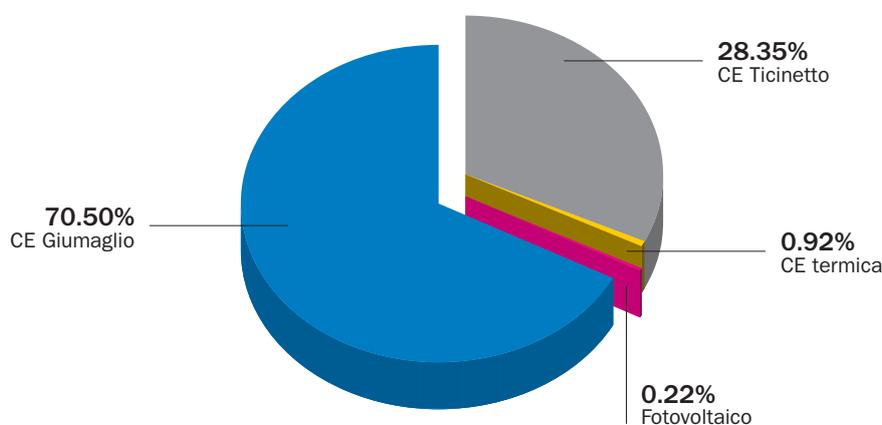
Produzione SES di elettricità

GWh	2010	2011	2012	2013	2014
Centrali idroelettriche					
Giumaglio	26.20	19.50	24.80	23.90	32.05
Ticinetto	9.20	9.70	12.40	11.40	12.89
Centrali termiche					
Morettina (cogenerazione)	0.71	0.27	0.41	0.28	0.41
Impianti fotovoltaici					
Diversi	0.03	0.04	0.06	0.10	0.10
Totale produzione	36.14	29.51	37.67	35.68	45.45
In % sull'elettricità erogata	4.90%	4.20%	5.45%	5.14%	6.89%

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

Suddivisione produzione di energia SES per l'anno 2014

19



I cinque impianti fotovoltaici della SES (Palazzo in Piazza Grande a Locarno, Liceo a Locarno, Scuola Media a Gordola, Casa Comunale a Cavigliano e SPAI a Biasca) così come i nove impianti fotovoltaici della Società Locarnese di Partecipazioni e Immobiliare SA (Officine Ghidoni a Riazzino, Asilo vecchio e Asilo nuovo a Losone, Centro di comando e Magazzini SES a Locarno, Magazzini SES, Migros DO-IT a Losone, Azienda agricola Ferrari a Semione, Azienda agricola Bizzini a Corzoneso, Azienda agricola Martinelli a Campo-Blenio) 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.

Le certificazioni TÜV e Naturemade Star sono state ottenute 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.

Ad inizio 2014 è stata rilasciata dal Cantone Ticino la concessione per lo sfruttamento delle acque del Ri di Tomé, in Lavizzara ed è stata fondata l'omonima CEL Lavizzara con partecipazione del Comune (60%) del Patriziato di Broglio (20%) e della Senco (20%). Il progetto prevede la costruzione di una centralina idroelettrica della potenza di concessione di 950 kW. La messa in esercizio è prevista per la primavera 2016. La produzione 2014 delle altre microcentrali a partecipazione Senco situate nel comprensorio (Campo Vallemaggia, Cerentino, Dalpe e Ossasco) è stata superio-

re alla media pluriennale, grazie alle abbondanti precipitazioni sia in inverno sottoforma di neve che in estate.

Durante il 2014 hanno avuto inizio le opere per la realizzazione della centrale e della rete teletermica a Losone. A seguito di alcuni ricorsi, la prima fase ha subito dei rallentamenti, ma ora prosegue come da pianificazione e in linea con i costi previsti nel business plan.

La sottoscrizione dei contratti procede bene e la fornitura è prevista per l'inverno 2015-16.

Deflussi minimi

Casi	2010	2011	2012	2013	2014
Superamento (negativo) dei deflussi minimi	0	4	1	0	1

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 2014 è stato segnalato un caso di non

rispetto del deflusso minimo (in data 28.06.2014 per la presa del Salto in Valle Maggia).

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

Reti elettriche per la distribuzione dell'energia elettrica

km	2010	2011	2012	2013	2014
Linee aeree	1'604	1'599	1'578	1'427	1'382
Linee sotterranee	1'712	1'827	1'896	1'815	1'934
Illuminazione pubblica	545	546	614	685	725
Totale delle linee di distribuzione	3'861	3'972	4'088	3'927	4'041

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.

N.B.: 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 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 impianti fuori norma sono stati conseguentemente ridotti tramite completa eliminazione (perché resi superflui o spostati) o tramite schermatura. Grazie a questi costanti miglioramenti tutti gli impianti sono stati normalizzati.

Multe e sanzioni

Casi	2010	2011	2012	2013	2014
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

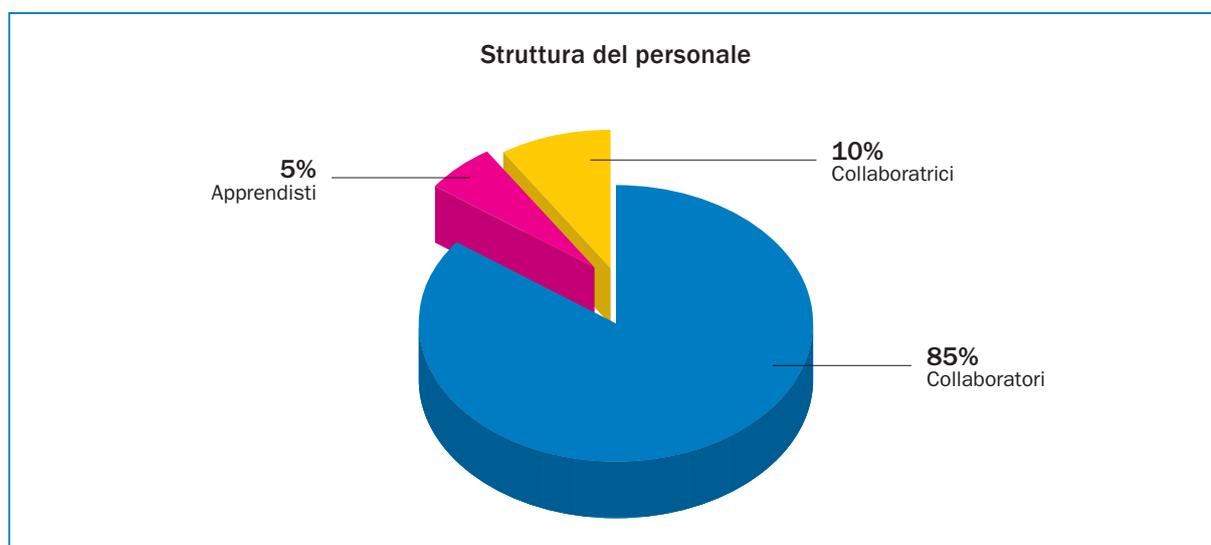
di migliorare il sistema di valutazione delle prestazioni con l'obiettivo di essere un punto di riferimento nel suo settore anche per le modalità di gestione delle risorse umane. Il sistema di valutazione coinvolge tutta l'azienda ed è un importante strumento a disposizione:

- 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

	2010	2011	2012	2013	2014
Unità lavorative (proiezione al 100%)	181	181	184	188	197
Fluttuazione del personale (<i>turn over</i>)	1.1%	0.5%	1.1%	1.6%	1.0%



La struttura del personale SES mostra una grande stabilità nel tempo. Dal 2004 al 2014 non si sono infatti rilevati sostanziali cambiamenti. A fine 2014 la SES impiegava 197 unità lavorative, di cui 9 apprendisti (4.5% del personale).

Il personale femminile corrisponde a 20.10 unità lavorative (comprese tre apprendiste), ovvero il 10.2% del personale impiegato. Nell'ambito dei quadri aziendali sono presenti quattro 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, cinque col-

laboratori sono frontalieri. 43 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 2014 questo indicatore è risultato basso, confermando indirettamente le ottime condizioni di lavoro offerte dalla SES ai propri collaboratori.

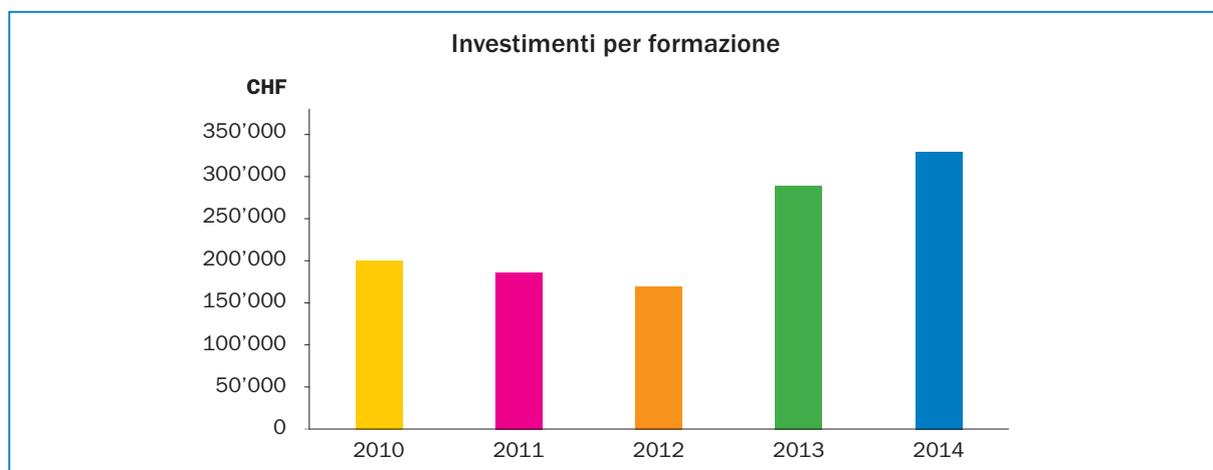
Politica del personale

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 in formazione).
- **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 a 49 anni di età ogni collaboratore ha diritto a 22 giorni di vacanza annuali. Dai 50 anni di età ha diritto a 27 giorni di vacanza, che aumentano a 32 giorni dopo i 60 anni. Gli apprendisti e il personale fino ai 20 anni di età beneficia di 25 giorni di vacanza.
- **Sconti energia:** ogni collaboratore beneficia di uno sconto sulla bolletta elettrica.

Formazione e aggiornamento professionale

		2010	2011	2012	2013	2014
Accettazione richieste di formazione	(%)	100%	100%	100%	100%	100%
Corsi individuali frequentati esternamente		95	99	182	197	151
	ore	1'508	1'576	2'688	1'998	3'992
Corsi di gruppo interni		17	19	11	24	22
	ore	2'577	2'083	1'086	3'536	3'416
Investimenti per formazione	CHF/collab.	1'045	951	839	1'316	1'444



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 2014 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 oltre 1'000.- CHF all'anno per ogni collaboratore. Nel 2014 la somma totale investita per la formazione dei collaboratori è stata di 324'833.- CHF.

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 e nel corso del 2015 è prevista l'indagine del clima con un nuovo questionario. La quota di risposta dei questionari è stata del 54%.

Il 100% dei collaboratori che hanno risposto nel 2008 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 gestione 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

		2010	2011	2012	2013	2014
Sciopero	giorni	0	0	0	0	0
Cause legali (gestione risorse umane)	casi	0	0	0	0	0

Fino al 2014 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

		2010	2011	2012	2013	2014
Numero di infortuni professionali	casi	10	22	13	22	26
Indice di frequenza standard (IF)		5	10	6	10	10
Ore di lavoro perse	ore	842	1'144	1'139	2'726	1'671
Indice di gravità (IG)		397	515	495	1'185	720

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 2014 è stata registrata una diminuzione rispetto all'anno passato. L'indice di frequenza standard (IF) per il 2014 è di 10 casi su 100 collaboratori, stabilizzandosi ai valori dell'anno precedente.

Le ore di lavoro perse per infortuni professionali sono anch'esse variabili. Nel 2014 il numero di ore perse è stato di 1'671. L'indice di gravità (IG) per il 2014 è di 720 ore di assenza per 100 collaboratori, in diminuzione rispetto all'anno passato. La SES persegue da sempre una politica di prevenzione

nell'ambito della sicurezza e della salute dei collaboratori. Anche nel 2014 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 2014, in particolare, una gran parte dei collaboratori ha seguito un corso inerente il pronto soccorso e il massaggio cardiaco.

Infortuni non professionali

		2010	2011	2012	2013	2014
Numero di infortuni non professionali	casi	28	29	18	34	32
Indice di frequenza standard (IF)		13	13	8	15	13
Ore di lavoro perse	ore	1'682	1'223	2'309	3'181	2'662
Indice di gravità (IG)		793	551	1'004	1'383	1147

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 2014 ha subito una leggera diminuzione rispetto all'anno precedente.

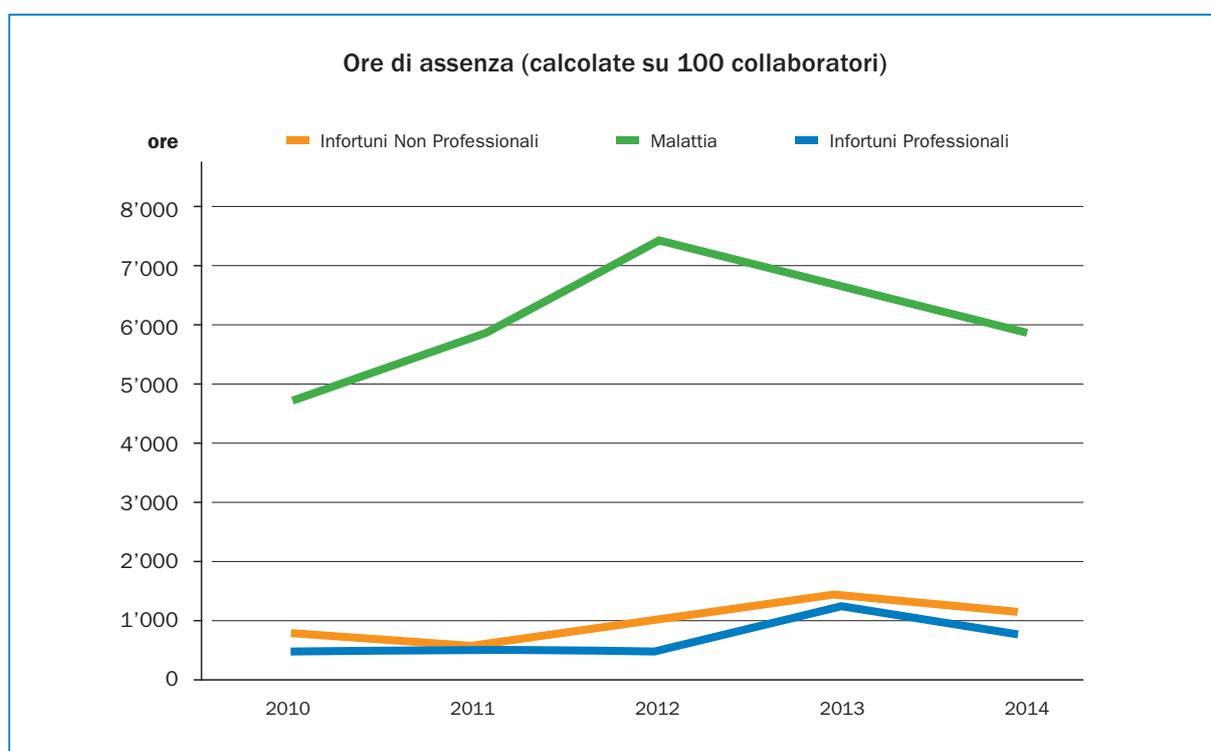
L'indice di gravità standard (IG) ha marcato pure una leggera diminuzione rispetto all'anno passato.

Malattia

		2010	2011	2012	2013	2014
Casi di malattia	casi	281	332	333	360	358
Indice di frequenza standard (IF)		133	150	145	157	143
Ore di lavoro perse	ore	9'934	12'961	17'190	15'422	13'728
Indice di gravità (IG)		4'686	5'838	7'474	6'705	5'917

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 2014 è aumentato e ha registrato un valore di 143 casi per 100 collaboratori.

L'indice di gravità standard (IG) nel 2014 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 del comprensorio. 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 conferenze e manifestazioni culturali. Durante la prima metà di luglio la corte ospita il back-stage 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 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 un massimo di 41 ore annuali per la partecipazione alla vita politica comunale e cantonale.

Responsabilità del prodotto

Salute e sicurezza dei clienti

Come già accennato precedentemente, 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

		2010	2011	2012	2013	2014*
Numero di reclami	(-)	62	55	36	39	103
Costi interni stimati	CHF	3'720	3'300	2'160	3'690	6'180

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.

*dal 2014 il processo di rilevazione dei reclami è stato rivisto. La raccolta è diventata più sistematica e questo giustifica l'aumento nel numero.

