

# Impatto sociale

## Serenità per il futuro

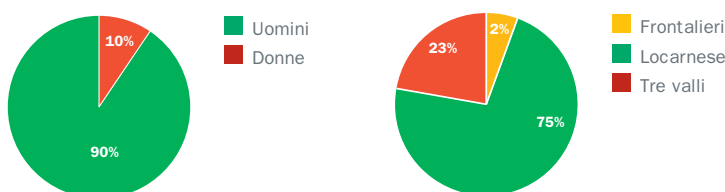
La terza area di responsabilità è quella sociale, che prende in esame gli impatti sui collaboratori, sui clienti e sulla comunità.

### Risorse umane

#### Tipologia del personale impiegato

La struttura del personale SES mostra una grande stabilità nel tempo. Dal 2004 al 2006 non si sono infatti rilevati grandi cambiamenti. A fine 2006, la SES dava lavoro a 171 unità lavorative, di cui 5 apprendisti (2.9% del personale).

Le donne corrispondevano a 17 unità lavorative, ovvero il 10% del personale impiegato. Nell'ambito dei quadri aziendali le donne sono 3, il che costituisce il 10% del totale dei quadri della SES.



**2004** 172 Collaboratori  
**2005** 170 Collaboratori  
**2006** 171 Collaboratori

Politica del personale	2004	2005	2006
<b>Giorni di sciopero</b>			
Fino al 2006 non si sono registrati giorni di sciopero	0 giorni	0 giorni	0 giorni
<b>Conflitti con il personale</b>			
Fino al 2006 non si è avuta nessuna causa legale relativa alla gestione delle risorse umane.	0 casi	0 casi	0 casi
<b>Fluttuazione del personale</b>			
La fluttuazione ( <i>turn over</i> ) del personale negli ultimi anni è risultata estremamente bassa fino al 2006. Questo importante indicatore è legato indirettamente alle ottime condizioni di lavoro offerte da SES ai propri collaboratori.	0.5%	1%	1.1%

### Sicurezza e salute sul lavoro

#### Infortunati professionali

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.

	2004	2005	2006
Il numero di infortuni professionali è variabile. Dal 2000 al 2002 erano sempre stati superiori ai venti casi all'anno. Nel 2004 si è arrivati a 12 casi, con un calo del 30% rispetto all'anno precedente. L'indice di frequenza standard (IF) <sup>1</sup> è di 6.25 per il 2006.	12 casi IF = 3.02	22 casi IF = 5.91	22 casi IF = 6.25
Le ore di lavoro perse per infortuni professionali sono drasticamente diminuite, se si pensa che la media 1999-2002 era superiore alle 3'000 ore di lavoro perse ogni anno. Nel 2006 il numero di ore perse è ulteriormente diminuito a 1'194.	717 ore perse IG = 1.80	1'602 ore perse IG = 4.31	1'194 ore perse IG = 3.39

<b>Infortuni non professionali</b>	2004	2005	2006
Il numero di incidenti non professionali è abbastanza stabile rispetto alla media degli ultimi anni. L'indice di frequenza standard (IF) <sup>2</sup> si è assestato a 170 nel 2006.	26 casi IF = 137	33 casi IF = 179	31 casi IF = 170
Anche per questo indicatore, vale la pena osservare quante ore di lavoro sono andate perse. A fronte di una media annuale (1999-2002) superiore alle 4'000 ore, nel 2005 si è arrivati a sole 502 ore di lavoro perse. Parallelamente, l'indice di gravità standard (IG) <sup>3</sup> è drasticamente sceso, per poi risalire nel 2006.	741 ore perse IG = 3'900	502 ore perse IG = 2'728	1'864 ore perse IG = 10'242

<b>Malattia</b>	2004	2005	2006
I casi di malattia sono molto variabili di anno in anno. Da una media (1999-2002) di 231 casi annui, si è arrivati nel 2005 a 193 casi, per passare ai 249 casi del 2006. L'indice di frequenza standard (IF) <sup>4</sup> è, per il 2006, di 1'368.	193 casi IF = 1'126	193 casi IF = 1'049	249 casi IF = 1'368
Fino all'anno passato il numero di ore perse per malattia è drasticamente diminuito rispetto alla media degli anni precedenti. L'indice di gravità standard (IG) <sup>5</sup> nel 2006 ha segnato un aumento con 45'077.	11'085 ore perse IG = 58'342	6'520 ore perse IG = 35'435	8'204 ore perse IG = 45'077

<sup>1</sup> L'indice di frequenza standard IF (per infortuni professionali) permette confronti con altre aziende. Calcolato con: Numero infortuni x 100'000/numero di ore esposte al rischio.

<sup>2</sup> L'indice di frequenza standard IF (per infortuni NON professionali) permette confronti con altre aziende. Calcolato con: Numero infortuni x 1'000/numero di collaboratori a tempo pieno.

<sup>3</sup> L'indice di gravità standard IG (per infortuni NON professionali) permette confronti con altre aziende. Calcolato con: Numero ore perse x 1'000/ numero di collaboratori a tempo pieno.

<sup>4</sup> L'indice di frequenza standard IF (per giorni di malattia) permette confronti con altre aziende. Calcolato con: Numero assenze x 1'000/numero di collaboratori a tempo pieno.

<sup>5</sup> L'indice di gravità standard IG (per giorni di malattia) permette confronti con altre aziende. Calcolato con: Numero ore perse x 1'000/numero di collaboratori a tempo pieno.



### Iniziativa per aumentare la sicurezza e la salute del personale

SES persegue da sempre una politica di prevenzione nell'ambito della sicurezza e della salute dei collaboratori. Nel 2006 sono stati investiti circa 100'000 CHF per dispositivi di protezione individuale.

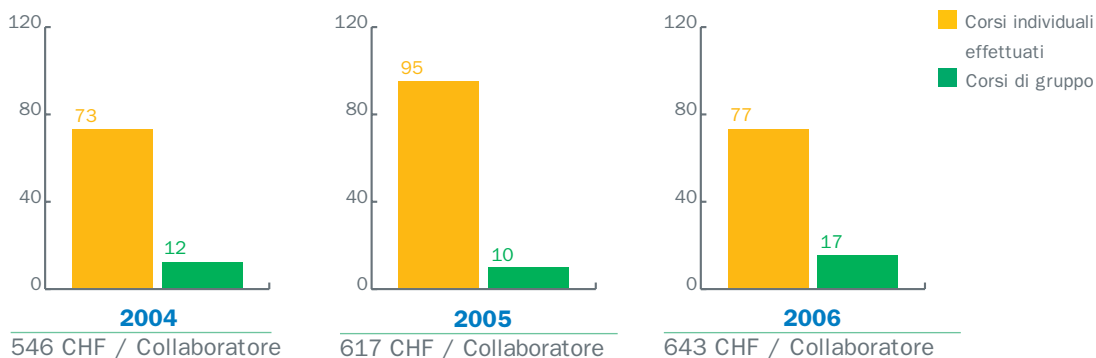
È già stato pianificato un calendario di corsi di formazione sulla sicurezza fino al 2009. Tutti i collaboratori interessati da una specifica problematica saranno quindi formati in corsi appositi (con formatori interni o specialisti esterni), che toccheranno tutti gli aspetti rilevanti: dalla manipolazione su impianti elettrici ai primi soccorsi, al taglio di legna, al lavoro sotto tensione elettrica, alle prescrizioni di sicurezza generali.

### Formazione e aggiornamento professionale

Accesso alla formazione	2004	2005	2006
SES ha creato un processo semplificato per richiedere la partecipazione a corsi di formazione: ogni collaboratore può farlo semplicemente presentando un preventivo del corso.	100% richieste accettate	100% richieste accettate	100% richieste accettate

Il tasso di accettazione delle richieste è stato del 100%, ovvero nessuna richiesta è stata rifiutata.

### Formazione



Nel 2006 la somma totale investita per la formazione dei collaboratori è stata di 110'000 CHF.



## Impatto sulla comunità

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

Nell'ottica di un'informazione trasparente e completa della comunità sul tema dell'energia, SES ha cercato anche nel triennio 2004-2006 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.

Nel mese di settembre, presso la sede di Locarno, si è svolta "Gioca in SES", una festa ludica popolare di due giorni destinata a bambini, con atelier, animazioni, ecc., organizzata a scadenza biennale.

Il salone nel palazzo della SES è regolarmente messo a disposizione per numerose conferenze e manifestazioni culturali. Da metà giugno a fine agosto la corte ed il salone sono messi a disposizione del Festival internazionale del Film di Locarno.

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

### Gestione dei reclami

Nell'ambito del sistema qualità (secondo la norma ISO 9001, vedi a lato), 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 ad un responsabile per la sua risoluzione. Se il reclamo non può essere evaso entro un termine ragionevole, il cliente viene informato per iscritto.

	2004	2005	2006
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.	24 reclami costo interno stimato 600 CHF	44 reclami costo interno stimato 3'000 CHF	39 reclami costo interno stimato 2'595 CHF
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. Mediamente queste domande sono rimaste stabili negli ultimi tre anni.	1'200 casi costo interno stimato 18'000 CHF	1'280 casi costo interno stimato 19'200 CHF	1'839 casi costo interno stimato 27'585 CHF

### Certificazioni ISO 9001

SES è certificata dal 1997 secondo la norma internazionale ISO 9001, che definisce uno standard per i sistemi di gestione della qualità aziendale. Ogni tre anni il sistema di gestione della qualità viene ricertificato completamente; annualmente inoltre, avviene un audit parziale del sistema. L'ultimo audit di certificazione si è svolto nel novembre del 2006. SES è stata ricertificata per un ulteriore periodo di tre anni.

10  
11

## Impressum

### Redazione:

Daniele Lotti  
Giovanni D'Antico  
Gabriele Dadò  
Isabella Lucchini

Ottobre 2007  
tiratura in 75'000 esemplari

### Coordinamento:

SDB