

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2011

Società Elettrica Sopracenerina SA (SES), Locarno



SES

Società Elettrica Sopracenerina

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2011

Società Elettrica Sopracenerina SA (SES), Locarno

INDICE

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

SALUTO DEL DIRETTORE

La Sopracenerina è un'azienda di medie dimensioni che distribuisce energia elettrica a circa 75'000 clienti nel Sopraceneri. 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 di SES come datore di lavoro e come contribuente. In campo ambientale si osserva una particolare sensibilità al tema delle energie rinnovabili, di cui la SES da anni è convinta promotrice. All'interno di SES gli sforzi per diminuire il proprio impatto sull'ambiente sono in continuo aumento. In campo sociale, soprattutto nella politica del personale, la SES è per il Ticino un punto di riferimento. Da sottolineare soprattutto gli sforzi per ridurre gli infortuni professionali, ai quali i nostri collaboratori sono particolarmente esposti, ma anche quelli non professionali.

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

INTRODUZIONE



DEFINIZIONE DI SOSTENIBILITÀ

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

La Sostenibilità è definita su tre dimensioni:

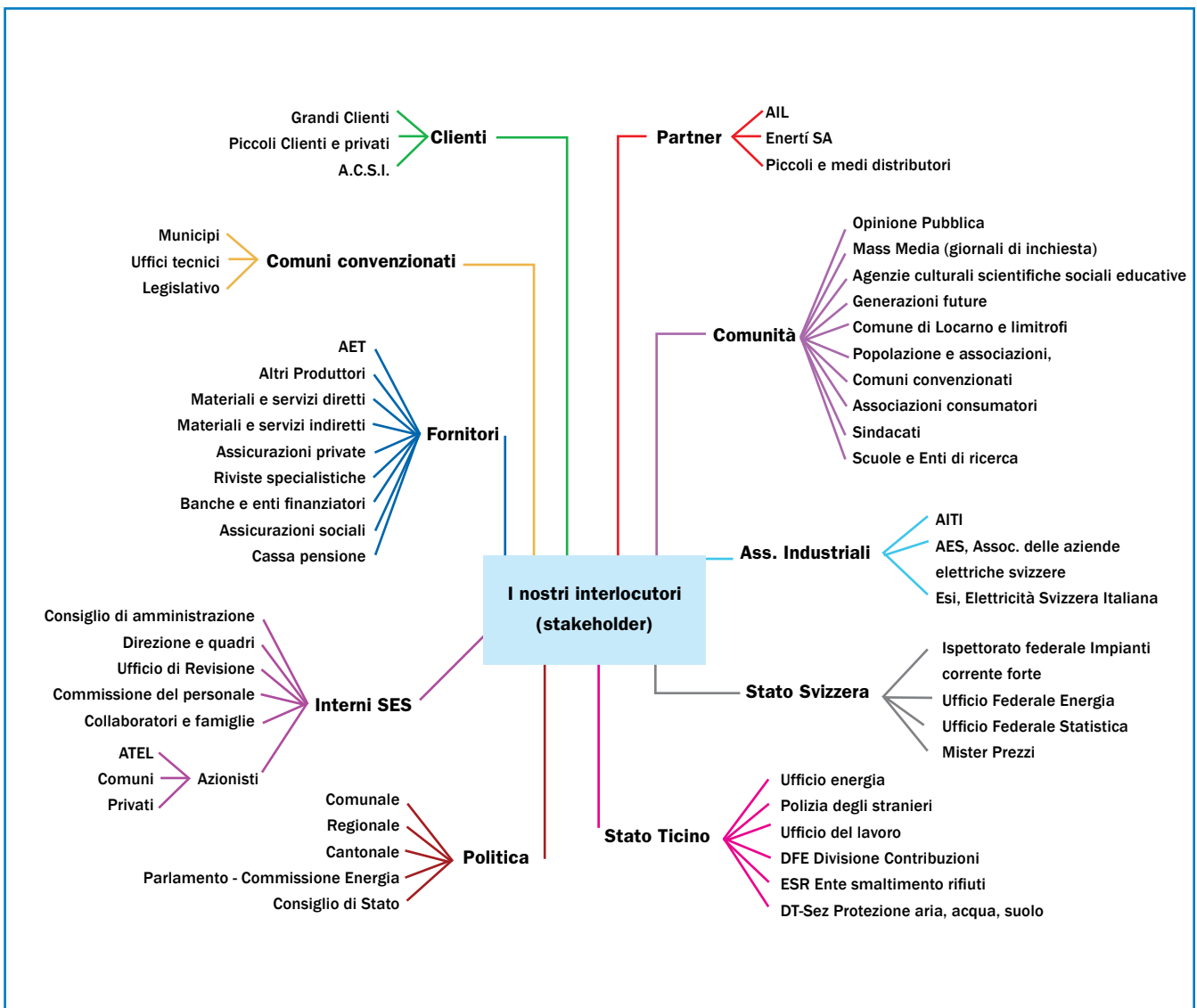
- Economia
- Ambiente
- Società

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

COS’È UN RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ?

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

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



MOTIVAZIONE

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

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

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

IL MODELLO DI PRESENTAZIONE SCELTO

Il presente bilancio sociale è stato elaborato sulla base dello schema di riferimento della Global Reporting Initiative (GRI, www.globalreporting.org), 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 75'000 clienti e a centinaia di industrie e ditte del terziario in circa 70 Comuni del Sopraceneri e del Moesano. SES assolve quindi un compito di servizio pubblico, anche in zone discoste e scarsamente popolate, mirando alla soddisfazione del cliente e curando in particolar modo la sicurezza e la garanzia di continuità dell'approvvigionamento elettrico.

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

LA MISSIONE

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

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

I VALORI SOCIETARI

La politica aziendale si basa su quattro principi:

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

Il Cliente è l'elemento centrale e la ragione dell'esistenza della nostra azienda. Abbiamo sviluppato una cultura aziendale focalizzata al cliente, sensibile alla ricezione delle sue esigenze ed 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 ad 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.

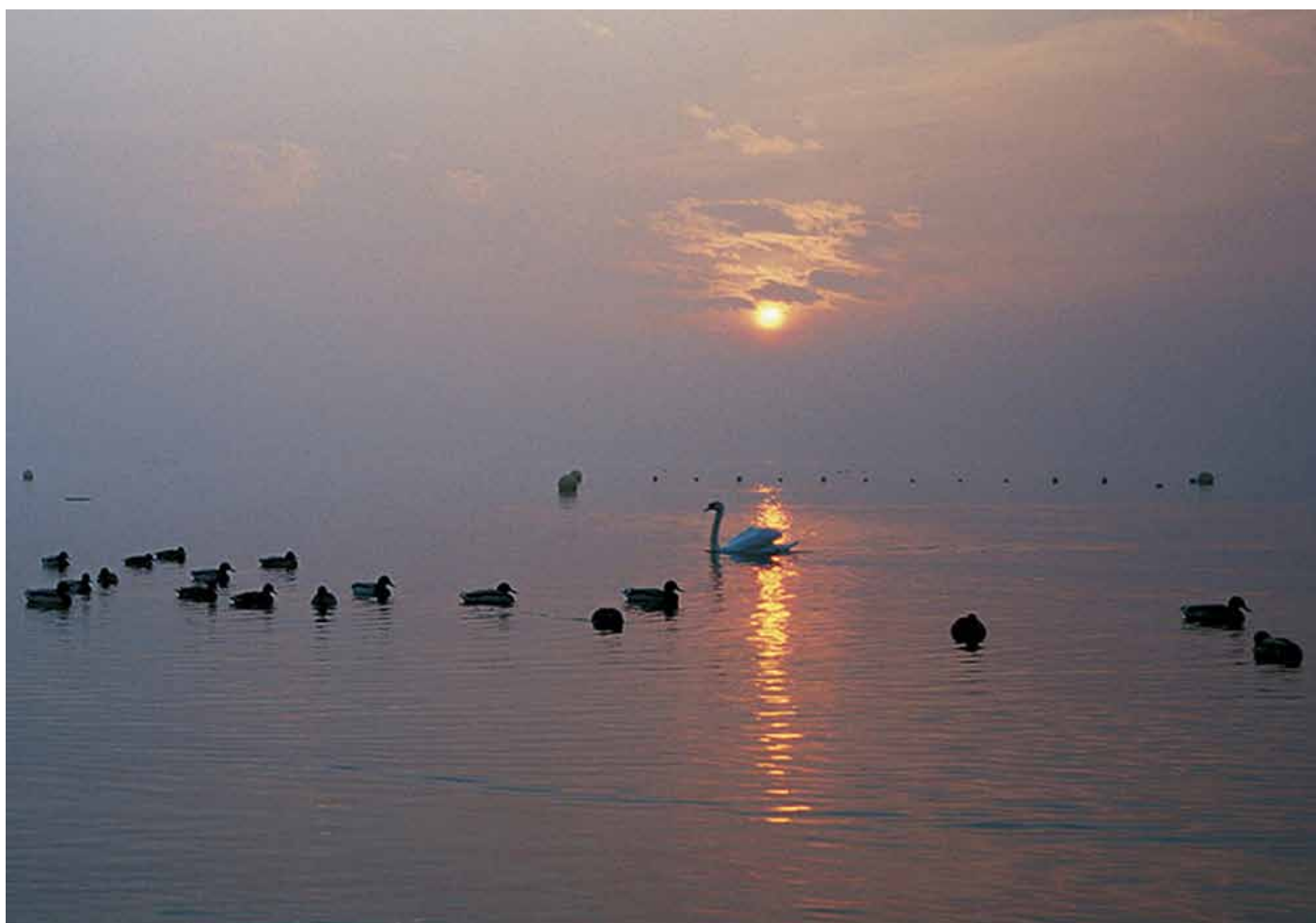
Questo principio vale nei confronti del personale, degli azionisti, dei clienti e del pubblico sulla base di un'informazione completa, tempestiva e soprattutto corretta. Abbiamo dato vita a una rivista della Società "SESAMO-MAGAZINE" che viene distribuita due volte all'anno a tutta la clientela.

CERTIFICAZIONI

SES è certificata dal 1997 secondo la norma internazionale ISO 9001 che definisce uno standard per i sistemi di gestione della qualità aziendale. Dal dicembre 2009 SES è pure certificata secondo la norma internazionale ISO 14001 che definisce uno standard per i sistemi di gestio-

ne ambientali e OHSAS 18001 che regola gli aspetti legati alla sicurezza e alla salute dei propri collaboratori. Con questo passo SES dispone ora di un sistema integrato. Ogni tre anni questi sistemi vengono ricertificati completamente; annualmente inoltre, avviene un audit parziale.

INDICATORI ECONOMICI



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

Il conto annuale del Gruppo SES e della SES, che costituiscono la parte centrale della relazione d'esercizio (pubblicata in un documento distinto, consultabile presso il

sito www.ses.ch) rappresentano la fonte principale delle informazioni economico-finanziarie. Il conto annuale del Gruppo è allestito secondo le norme internazionali IAS/IFRS, un quadro normativo di riferimento che garantisce affidabilità e chiarezza alle informazioni contabili pubblicate. In modo riassuntivo, si riprendono qui di seguito alcuni dati essenziali e utili a inquadrare la situazione economico-finanziaria della SES.

I principali dati economici

mio CHF	2007	2008	2009	2010	2011
Fatturato netto	104.2	109.2	117.4	137.1	130.5
EBIT (Risultato prima di finanziamenti e imposte)	13'713	19.0	19.6	18.8	17.0
Utile netto	13.1	13.8	13.3	11.9	11.1
Somma di bilancio	266.6	263.6	280.7	295.3	308.4
Totale capitale proprio	143.0	139.2	145.9	151.2	155.7

Distribuzione del fatturato lordo

mio CHF	2007	2008	2009	2010	2011
Fatturato lordo in Ticino	111.5	116.8	127.1	146.7	138.8
Fatturato lordo in Mesolcina	4.9	5.5	5.7	7.0	7.4
Fatturato lordo a clienti vincolati	94.0	99.0	97.8	111.1	103.3
Fatturato lordo a clienti eleggibili e rivenditori	22'200	22.2	22.9	34.6	42.2
Fatturato lordo per altre attività	0.2	0.4	0.4	0.4	0.3
Fatturato lordo totale	116.4	122.3	132.8	153.7	146.2

La gran parte del fatturato lordo realizzato (il 95%) è conseguita in Ticino, in modo più preciso nel Sopraceneri (escluso il Bellinzonese, Airolo, Bedretto, Faido, Ascona). La distribuzione della cifra d'affari secondo le categorie di clienti indica che la parte principale (70,6%) 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	2007	2008	2009	2010	2011
Ricavi lordi da forniture e prestazioni	116.4	122.3	132.8	153.7	146.2
Ricavi per impianti interni	6.3	6.7	7.0	7.1	7.1
Altri ricavi operativi	7.7	5.3	6.4	6.1	5.5
Diversi ricavi (-costi) finanziari	0.2	0.3	0.7	0.7	0.6
Totale dei ricavi	130.6	134.6	146.9	167.6	159.4
Consumi precedenti	-60.3	-62.0	-70.6	-91.6	-85.2
Ammortamenti	-16.1	-17.6	-18.0	-18.6	-19.0
IVA netta dovuta	3.5	4.2	3.7	5.0	3.4
Valore aggiunto netto (con IVA netta)	57.7	59.2	62.0	62.4	58.6

Nel corso del 2011 SES ha generato complessivamente 58,6 mio CHF di valore aggiunto, ciò che rappresenta il 36,8% dei ricavi lordi totali.

Ripartizione del valore aggiunto

mio CHF	2007	2008	2009	2010	2011
Al personale (stipendi, oneri sociali ecc.)*	21.7	20.8	22.1	21.4	21.3
Ai finanziatori terzi (oneri finanziari)	2.5	2.4	2.6	2.5	2.5
Agli azionisti (dividendi)	6.6	6.6	6.6	6.6	6.6
Allo Stato (imposte e tasse)	7.9	8.7	8.1	9.1	7.4
Ai Comuni (compensi)	12.2	13.0	15.4	16.6	15.8
Alla comunità (contributi e sponsorizzazioni)	300	0.3	0.5	0.5	0.9
All'azienda stessa (utile capitalizzato**)	6.5	7.2	6.7	5.3	4.5
Totale valore aggiunto distribuito	57.7	59.2	62.0	62.4	58.6
* di cui stipendi versati					
in Ticino	15.6	16.3	16.7	16.7	16.9
all'estero	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3
** comprese quote di minoranza					

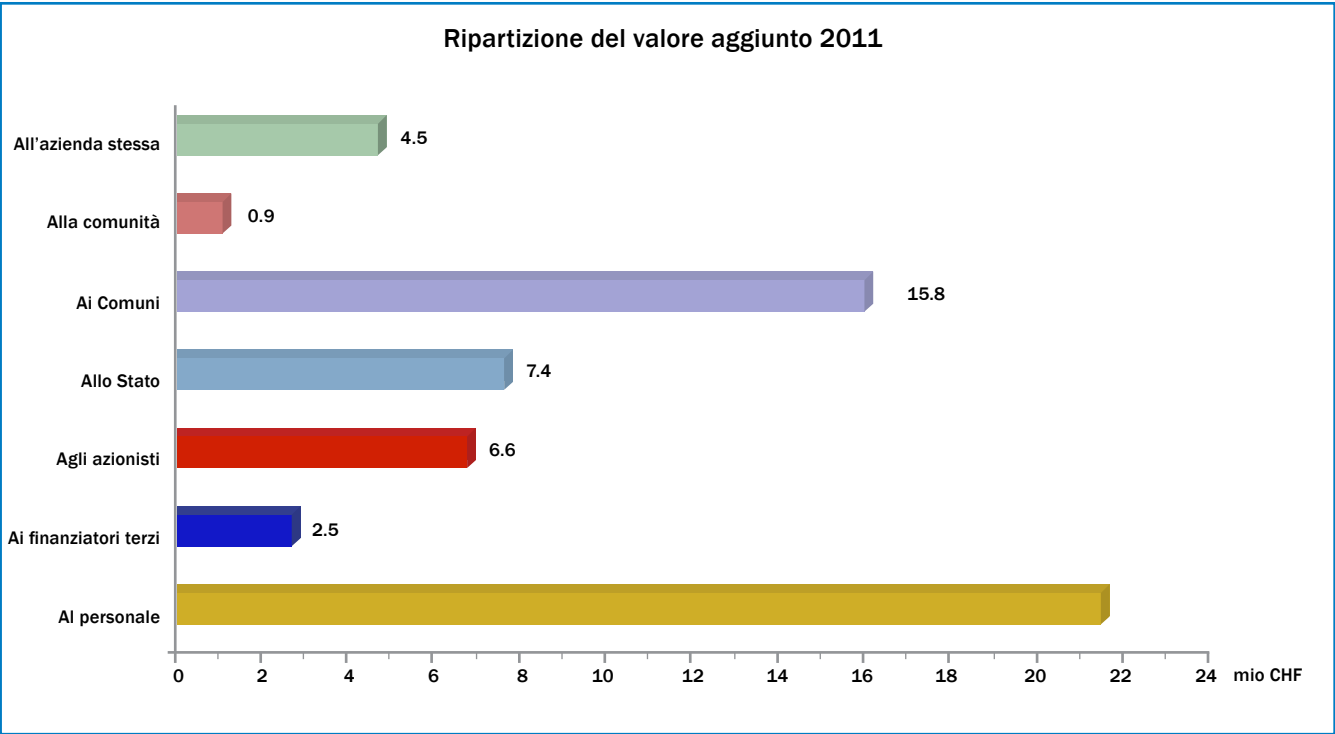
La ricchezza creata da SES nel 2011 è stata distribuita nella misura di oltre un terzo (36,4%) ai collaboratori sotto forma di stipendi, oneri sociali a carico dell'azienda e altre prestazioni. Si osserva pure che la maggior parte degli stipendi versati ai collaboratori di SES si riferiscono a persone domiciliate in Ticino, in larga misura nella regione del Locarnese. Una minima parte è invece versata all'estero.

I Comuni concedenti, con una quota del 27,0%, rappresentano il secondo gruppo di beneficiari.

Lo Stato (Comuni, Cantone e Confederazione) ha ricevuto 7,4 mio CHF della ricchezza generata da SES, ciò che rappresenta il 12,6% del totale.

Agli azionisti SES ha distribuito nel 2011 un dividendo di 6 CHF per azione, per un totale di 6,6 mio CHF. Complessivamente, i dividendi distribuiti rappresentano circa l'11,3% del valore aggiunto netto, mentre il Pay Out Ratio (cioè il dividendo in % dell'utile netto) è stato pari al 59,5%.

Della ricchezza creata, SES ha conservato per sé 4,5 mio CHF, ciò che le ha permesso di consolidare ulteriormente la sua base di capitale proprio. Sotto è possibile vedere graficamente la ripartizione.



INDICATORI AMBIENTALI



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

L'obiettivo di SES è quello di avere un impatto ambientale il più neutro possibile. Nel corso del 2010 il management SES si è impegnato nella sensibilizzazione dei collaboratori a un comportamento nel rispetto dell'ambiente, definendo una serie di regole da rispettare scrupolosamente. È stato definito e messo in pratica un processo per lo smaltimento dei rifiuti. Durante il 2010 il tutto ha funzionato secondo quanto stabilito e vi è un costante monitoraggio per eventualmente intervenire in caso di tendenze o situazioni anomale.

SES ha incaricato uno specialista di effettuare delle misurazioni di rumore allo scopo di verificare l'impatto fonico

che hanno le nostre cabine di distribuzione sull'ambiente circostante. Il risultato ci dice che rispettiamo pienamente le norme vigenti.

Sempre con uno specialista è stato inoltre analizzato lo stato di alcuni terreni in cui vi sono pali di legno SES per valutare l'impatto che gli stessi hanno (nel tempo) sull'ambiente. Anche qui i risultati ci confortano in quanto non ci sono emissioni pericolose.

Tutti i collaboratori SES hanno ricevuto un regolamento che invita ad un comportamento ecologico, inoltre durante l'anno è stato distribuito ai collaboratori un vademecum in formato tascabile con una serie di consigli per risparmiare energia.

Gli obiettivi ambientali concreti sono formulati sull'arco di tre anni. La seguente tabella riassume quelli per il triennio 2009-2011.

Cosa	Come
Diminuire le emissioni derivanti dall'utilizzo di energie fossili	Acquisto veicoli unicamente di Classe A, rispettivamente EUR 5 per gli autocarri
Diminuire il proprio fabbisogno energetico	Emanare direttive interne sull'uso razionale dell'energia elettrica
Partecipazione a progetti innovativi	Produrre energia calorica utilizzando il legno
Produrre calore e energie elettrica utilizzando verde urbano	
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	
Diminuire l'impatto della carta usata e dei rifiuti creati	Utilizzare carta riciclata
Stampa a colori solo se necessario	
Stampa fronte-retro	
Raccolta differenziata rifiuti	

Tutti gli obiettivi sono pienamente raggiunti:

- Da tre anni SES acquista unicamente autoveicoli di classe "A".
- Sono state emesse alcune direttive che definiscono in particolare come comportarsi per un uso parsimonioso dell'energia e sul trattamento dei rifiuti.
- 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 distribuzione 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.

SES mantiene comunque la volontà di proseguire nella direzione intrapresa e di continuare quindi ad impegnarsi in questi ambiti cercando sempre opportunità di miglioramento. Nel corso dell'anno la Direzione SES definirà gli obiettivi per il triennio successivo.

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

IMPATTO AMBIENTALE DIRETTO (SES)

Elettricità (stabili)

Nel corso del 2011 sono state applicate ulteriori misure allo scopo di diminuire il consumo di elettricità negli stabili occupati del personale SES

In particolare l'illuminazione della gran parte degli spazi comuni del Palazzo di Piazza Grande è ora regolata da

rilevatori di movimento o da sistemi di spegnimento automatico. Inoltre si è proceduto alla sostituzione di alcuni punti luce utilizzando la nuova tecnologia LED che ha delle potenze di base inferiori, ciò che permette una sensibile riduzione dei consumi.

Carburante (mobilità)

Km	2007	2008	2009	2010	2011
Chilometraggio totale dei veicoli SES	803'013	852'114	807'588	787'765	733'451

Nel 2011 la SES ha usato ancora alcuni veicoli sotto forma di full-leasing. Questa forma, presente nella SES dal 2000, permette di diminuire gli oneri amministrativi ma non è trasparente rispetto al consumo di carburante e risulta più onerosa di un leasing standard. Per questo motivo i dati inerenti il consumo di carburante e le emissioni di anidride carbonica (CO₂) non possono essere forniti. Dal 2008 la SES si sta però costantemente impegnando a diminuire il numero di veicoli presi in full-leasing, eliminandoli successivamente dal proprio parco veicolare.

Si prevede che entro la fine del 2012 non ce ne saranno più. Nell'acquisto o leasing di veicoli, dal 2009 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 1 veicolo elettrico e 1 bicicletta elettrica.

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	2007	2008	2009	2010	2011
Consumo di acqua palazzo Piazza Grande	n.d.	12'186	16'486	14'192	13'246

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

quindi dove vi sono i maggiori consumi di acqua. Notiamo comunque con piacere una riduzione dei consumi del palazzo di Piazza Grande a Locarno, frutto della sostituzione di un impianto di raffreddamento.

Carta

Il consumo di carta negli stabili SES per fotocopie e stampa è stato di 685'000 fogli.

Il tipo di carta è quello con marchio FSC e corrisponde cir-

ca all'80% della carta utilizzata in SES. Il rimanente 20% comprende la carta colorata e quella con intestazione.

Rifiuti

Dal 2009 SES ha migliorato la gestione dei rifiuti. Sono state emanate direttive che regolano lo smaltimento, sia per i rifiuti generati negli uffici, sia per quelli derivati dalla realizzazione degli impianti.

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

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

IMPATTO AMBIENTALE INDIRETTO (VENDITA DI ELETTRICITÀ)

Erogazione di elettricità

Nel corso del 2011 sono state applicate ulteriori misure allo scopo di diminuire il consumo di elettricità negli stabili occupati del personale SES

In particolare l'illuminazione della gran parte degli spazi comuni del Palazzo di Piazza Grande è ora regolata da

rilevatori di movimento o da sistemi di spegnimento automatico. Inoltre si è proceduto alla sostituzione di alcuni punti luce utilizzando la nuova tecnologia LED che ha delle potenze di base inferiori, ciò che permette una sensibile riduzione dei consumi.

Erogazione di elettricità

GWh	2007	2008	2009	2010	2011
Erogazione elettrica totale	705.2	743.1	754.9	739.0	693.0
Prodotti 100% ecologici					
Elettroaqua	0.5	0.6	0.7	2.4	2.78
Elettronatura	0.8	0.9	1.0	1.1	1.25

I clienti SES ricevono automaticamente elettricità composta da un mix standard. Nel 2010 questo mix era composto da circa 80% di energia rinnovabile (idroelettrica e solare), 11% di energia non rinnovabile (nucleare e fossile), 3% di energia da rifiuti e un resto di energia grigia.

Dal 2001 i clienti SES hanno la possibilità di acquistare elettricità certificata al 100% rinnovabile ed ecologica. Attualmente i prodotti rinnovabili sono i seguenti:

- Elettroaqua, elettricità prodotta interamente da grandi centrali idroelettriche svizzere;
- Elettronatura, mix di elettricità idrica e fotovoltaica con certificazione indipendente Naturemade star (rinnovabile ed ecologica).

Regolarmente la SES pubblicizza i suoi prodotti ecologici presso clienti privati e Comuni. È stato questo il caso anche nel 2010.

Attualmente i clienti del comprensorio SES che hanno aderito a Elettronatura sono 1115 (dati a fine maggio 2011). La lista dei Comuni che coprono perlomeno parzialmente il proprio consumo con elettricità Elettronatura può essere consultata presso il sito internet della SES.

Produzione SES di elettricità

GWh	2007	2008	2009	2010	2011
Centrali idroelettriche					
Giumaglio	18.5	29.3	27.9	26.2	19.5
Ticinetto	9.1	9.3	10.3	9.2	9.7
Centrali termiche					
Morettina (cogenerazione)	0.473	0.540	0.598	0.713	0.269
Impianti fotovoltaici					
Diversi	0.010	0.011	0.013	0.034	0.037
Totale produzione	28.1	39.1	38.8	36.1	29.5
In % sull'elettricità erogata	4.0%	5.2%	5.1%	4.9%	4.2%

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

I quattro impianti fotovoltaici della SES (Palazzo in Piazza Grande, Magazzini SES e Liceo a Locarno, 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 SES di proprietà di comunità di auto produttori.

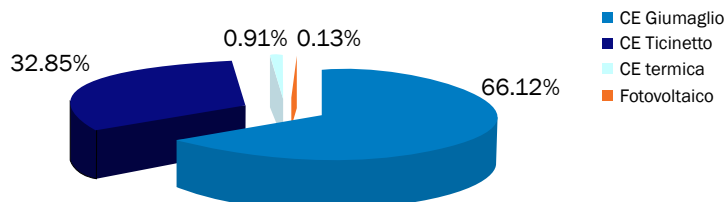


Il label *naturemade* star contraddistingue l'energia prodotta in modo particolarmente rispettoso dell'ambiente. L'elettricità deve provenire al 100% da fonti energetiche rinnovabili e soddisfare inoltre severe disposizioni ecologiche.

Inoltre, in collaborazione con il Municipio e il Patriziato di Losone, è stata eseguita la progettazione di massima per due impianti a Biomassa (cippato) con teleriscaldamento e un impianto di produzione di energia elettrica proveniente da Biogas. Nel corso del 2008 i tre enti hanno fondato una società, la ERL SA (Energie rinnovabili Losone SA) con lo scopo di realizzare gli impianti citati. La raccolta dei pre-contratti per la fornitura di calore ed 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 ha approvato la variante di Piano Regolatore e ora l'incarto è presso l'autorità Cantonale per l'approvazione

finale. Una domanda preliminare di costruzione è stata inoltrata all'autorità Cantonale per una prima consultazione. Il progetto di dettaglio è terminato e si procederà con il progetto esecutivo. È stato realizzato anche il progetto d'architettura della centrale tramite un mandato di studio parallelo. Sono stati invitati otto architetti; dei sette partecipanti, il progetto ritenuto migliore dalla giuria è stato realizzato dallo studio d'architettura Buzzi&Buzzi di Locarno. I cittadini di Losone hanno aderito sottoscrivendo in totale una superficie riscaldabile equivalente pari a circa 82'000 m². La contrattualistica definitiva è stata allestita.

Suddivisione produzione di energia SES per l'anno 2011



Deflussi minimi

Casi	2007	2008	2009	2010	2011
Superamento (negativo) dei deflussi minimi	0	0	0	0	4

Il deflusso minimo dei fiumi a valle delle centrali idroelettriche è misurato dal Cantone in base a:

- Decreto legislativo per la concessione delle acque nelle valli di Giumaglio e del salto con relative convenzioni del 9.10.1961.
- Decreto legislativo concernente il rilascio alla SES in Locarno della concessione per l'utilizzazione delle acque del fiume Ticinetto nel comune di Chironico del 13.06.1996.

Ci sono stati 4 casi di non rispetto dei deflussi minimi della Presa del Salto a Maggia e le cause sono le seguenti:

L'apertura della valvola di dotazione avviene il 15 aprile di ogni anno alle ore 00.00. Quel giorno (2011) il valore medio giornaliero è risultato inferiore al dato di concessione. Il punto di misura si situa a valle dell'opera di rilascio. Il tempo che intercorre fra l'apertura della valvola di dotazione e il rilievo effettivo dell'aumento della portata è abbastanza lungo; essendo il dato giornaliero calcolato sulla media delle 24 ore, quest'ultima è sensibilmente influenzata dal ritardo.

Negli altri 3 cassi il foro di passaggi dell'acqua che garantisce il deflusso è stato intasato da rami e detriti vari.

Distribuzione dell'energia elettrica

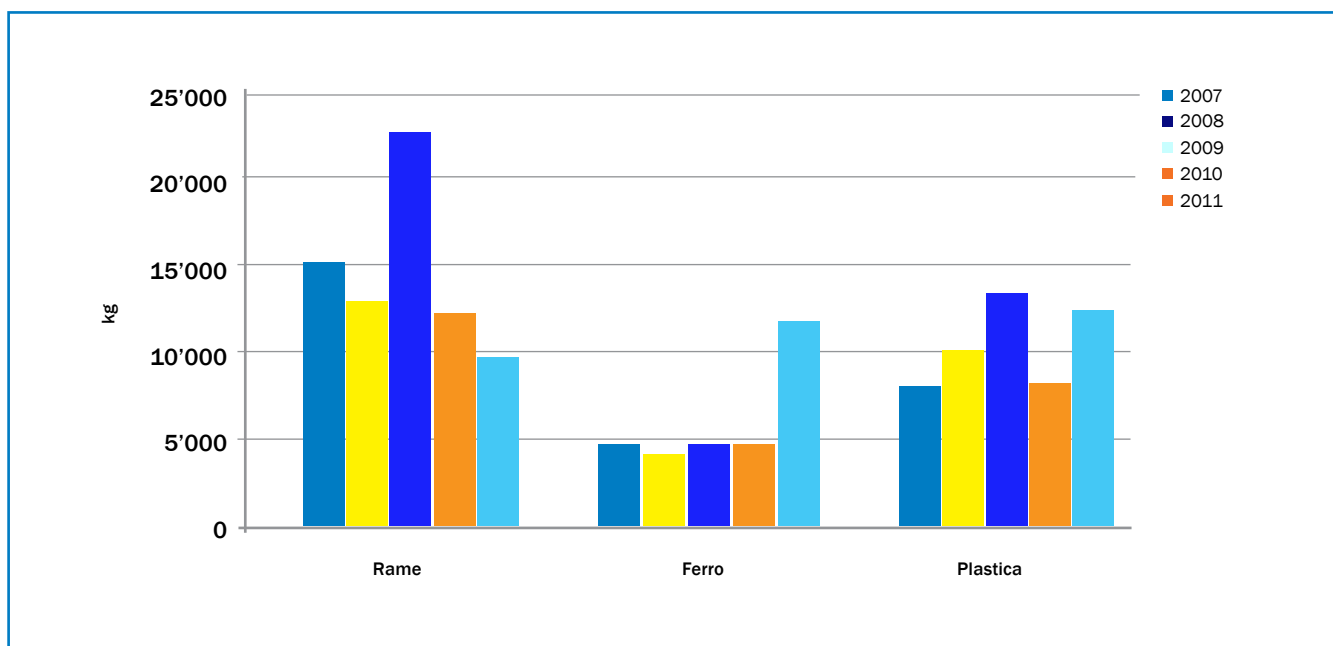
km	2007	2008	2009	2010	2011
Linee aeree	1'744.8	1'739.4	1'621.0	1'603.5	1'599
Linee sotterranee	1'323.9	1'495.0	1'597.2	1'711.4	1'827
Illuminazione pubblica	518.2	532.3	537.3	544.6	546
Totale delle linee di distribuzione	3'586.9	3'766.7	3'755.5	3'859.5	3971.9

I chilometri riportati rappresentano la situazione a fine anno. L'obiettivo di SES è quello di ridurre progressivamente le linee aeree a beneficio di linee in cavo, coscienti che non si potrà mai avere una rete totalmente messa in

cavo a causa della tipologia della zona di distribuzione servita. La messa in cavo in modo particolare delle linee a media tensione mira ad aumentare la sicurezza dell'approvvigionamento.

Rifiuti

Kg	2007	2008	2009	2010	2011
Ferro	4'200	3'600	4'200	5'400	11'268
Rame	14'756	12'480	22'000	11'580	9'280
Plastica	7'600	9'460	12'840	7'660	11'797



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

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

Elettrosmog

Le cabine di trasformazione, e in generale tutti gli impianti elettrici, sottostanno all'Ordinanza sulla protezione dalle radiazioni non ionizzanti (ORNI). A fine 2011 c'erano quattro cabine della SES che non rispettavano i limiti di tale ordinanza, corrispondenti a meno dell'1% del totale (980 cabine). Dall'entrata in vigore dell'ORNI nel 2000,

gli impianti fuori norma sono stati conseguentemente ridotti tramite completa eliminazione (perché resi superflui o spostati) o tramite schermatura. Grazie a questi costanti miglioramenti si stima che entro il 2012 tutti gli impianti saranno normalizzati.

Multe e sanzioni

Casi	2007	2008	2009	2010	2011
Multe e sanzioni "ambientali"	0	0	0	0	0

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

Consulenza alla clientela

Nel 2010 SES ha preparato la costituzione di un reparto di consulenza energetica, entrato in funzione nel gennaio 2011. Con questo nuovo reparto si è voluto raccogliere ed organizzare sistematicamente tutti i servizi che SES già da anni offriva, quali ad esempio:

- Sostegno alla mobilità sostenibile (collaborazione con InfoVel dal 1995);
- Sostegno all'introduzione delle pompe di calore nel mercato Ticinese (risparmio del 50-75% di e-lettricità rispetto a riscaldamenti elettrici diretti) per tre anni (2005/06/07);
- Distribuzione di apparecchi misuratori di corrente, di lampadine a risparmio energetico e di ciabatte "abbatti-stand-by" durante varie azioni;

- Informazione e consigli per l'uso razionale tramite campagne di sensibilizzazioni flyer, internet e servizio alla clientela, così come pubblicità in televisione e su cartelloni;
- Test di nuove tecnologie per un'illuminazione pubblica efficiente in collaborazione con altre aziende elettriche, anche a livello Svizzero;
- Elaborazione di dati sui consumi e informazioni alle aziende interessate;
- Test di nuovi prodotti di consulenza per le aziende.

Questo servizio è ora passato sotto il cappello Enertí in modo da essere a disposizione di tutti i clienti di tutte le aziende elettriche facenti parte di Enertí.

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.

Nel 2011 vi è stata una revisione 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 deci-

so 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

		2007	2008	2009	2010	2011
Unità lavorative (proiezione al 100%)	(-)	172	177	180	181	181
Fluttuazione del personale (turn over)	(-)	1%	0.5%	1.7%	1.1%	0.5%

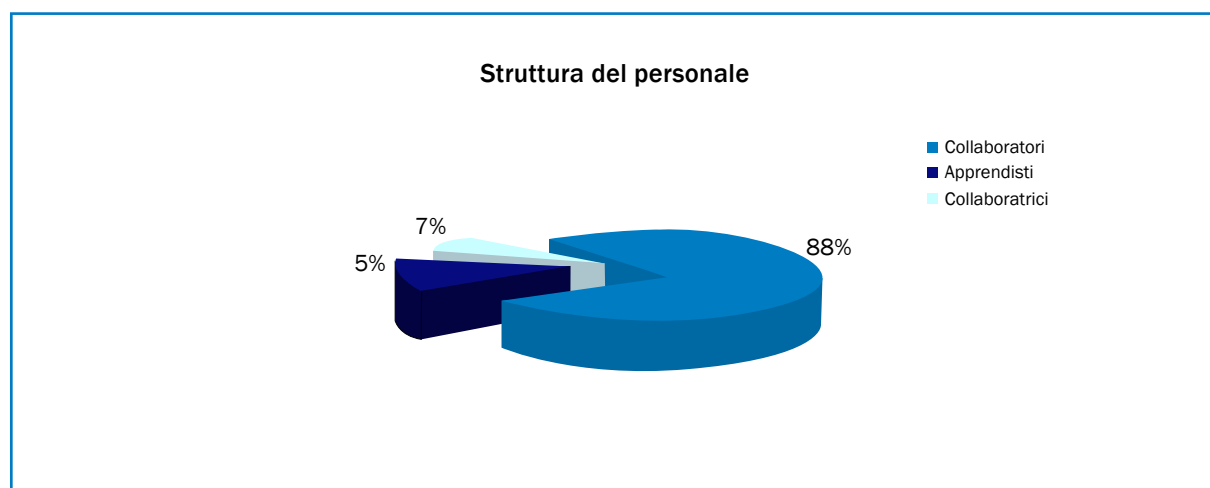
La struttura del personale SES mostra una grande stabilità nel tempo. Dal 2004 al 2011 non si sono infatti rilevati sostanziali cambiamenti. A fine 2011 la SES dava lavoro a 181 unità lavorative, di cui 9 apprendisti (5% del personale). Il personale femminile corrisponde a 13.5 unità lavorative (comprese due apprendiste), ovvero il 7.4% 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 45 anni.

Sul totale del personale impiegato, 3 collaboratori sono

frontalieri. 42 collaboratori sono domiciliati nelle Tre Valli e 3 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 2011 questo indicatore è risultato estremamente basso, confermando indirettamente le ottime condizioni di lavoro offerte da SES ai propri collaboratori.



Politica del personale

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

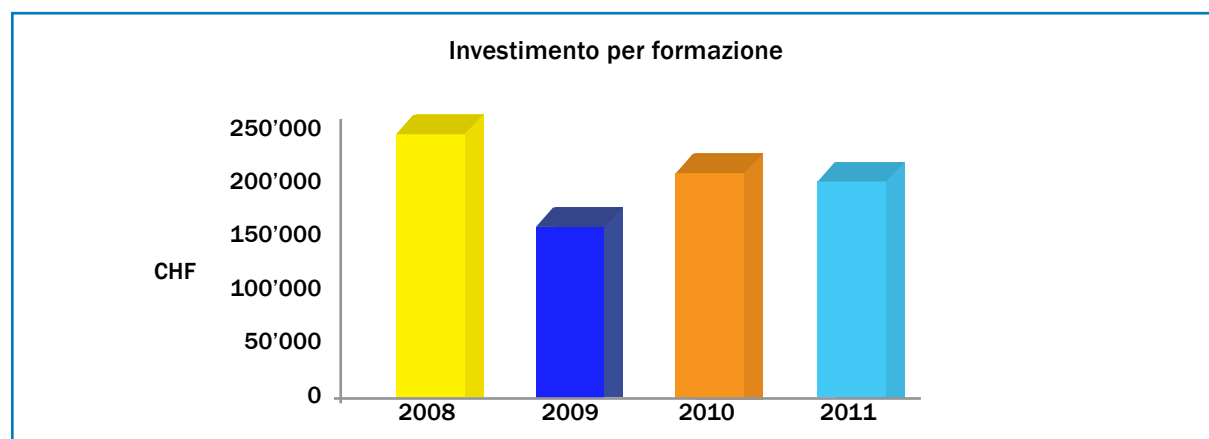
- **Assegno famiglia:** la SES versa un assegno aziendale di 140 CHF per famiglia/mese (per chi ha diritto all'assegno familiare cantonale per figli, fino ai 25 anni).
- **Salari di buon livello:** i livelli salariali minimi per il personale tecnico e operativo rientrano nella media del settore. Le fasce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

		2007	2008	2009	2010	2011
Accettazione richieste di formazione	(%)	100%	100%	100%	100%	100%
Corsi individuali frequentati esternamente	(-)	114	98	92	95	99
	ore	1'640	1'348	1'033	1'545	1'615
Corsi di gruppo interni	(-)	7	15	23	17	19
	ore	826	3'209	1'473	2'577	2'083
Investimenti per formazione	CHF/collab.	830	1'346	831	1'096	1'062

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 2011 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-

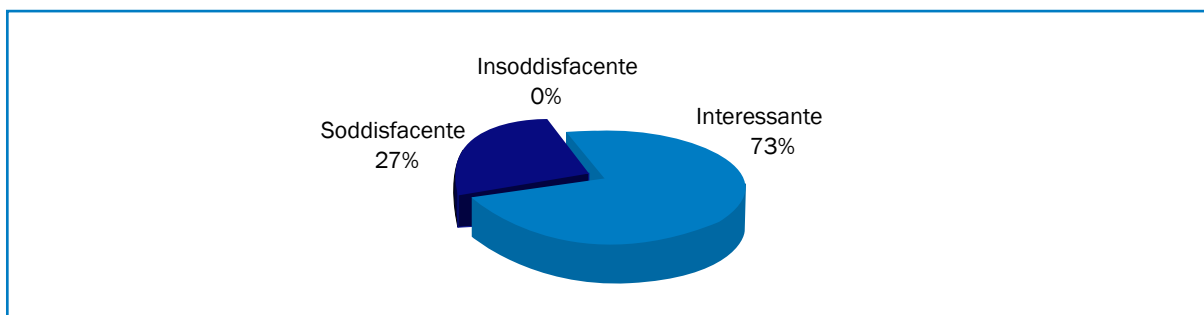
ne individuale (corsi frequentati da singoli collaboratori) e in formazione generale (corsi di gruppo tenuti all'interno dei reparti). Considerate tutte le modalità di formazione, la SES investe mediamente circa 1'000 CHF all'anno per ogni collaboratore. Nel 2011 la somma totale investita per la formazione dei collaboratori è stata di 192'252 CHF.



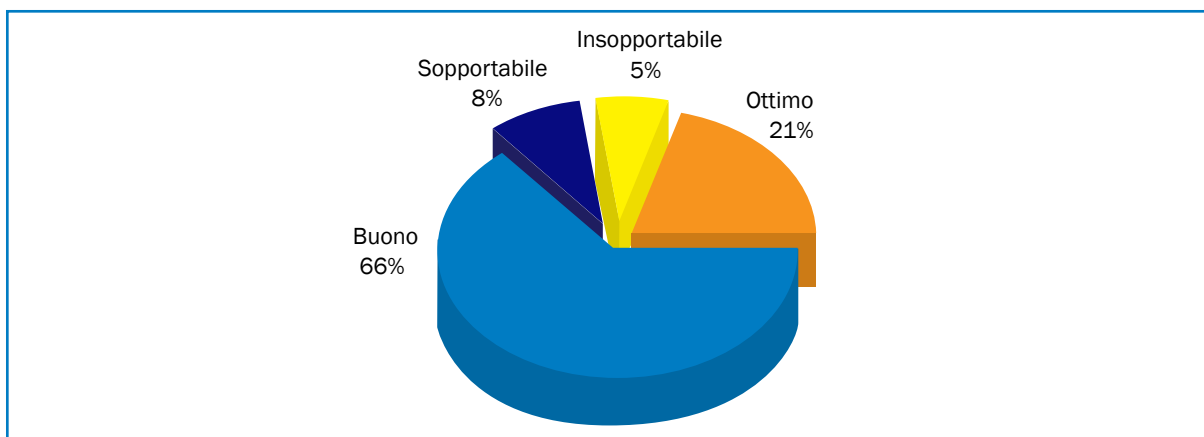
Soddisfazione dei collaboratori

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

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

		2007	2008	2009	2010	2011
Sciopero	giorni	0	0	0	0	0
Cause legali (gestione risorse umane)	casi	0	0	0	0	0

Fino al 2011 non si sono registrati giorni di sciopero e non si è avuta alcuna causa legale relativa alla gestione delle risorse umane.

Infortunati professionali

		2007	2008	2009	2010	2011
Numero di infortuni professionali	casi	25	19	24	10	22
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	13	9	12	5	10
Ore di lavoro perse	ore	1'615	1'738	1'937	842	1'144
Indice di gravità (IG)	(-)	828	824	940	405	530

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 2011 è stato registrato un aumento rispetto agli anni precedenti. L'indice di frequenza standard (IF) per il 2011 è di 10 casi su 100 collaboratori.

Le ore di lavoro perse per infortuni professionali sono anch'esse variabili. Nel 2011 il numero di ore perse è stato di 1'144. L'indice di gravità (IG) per il 2011 è di 530 ore di assenza per 100 collaboratori.

SES persegue da sempre una politica di prevenzione nell'ambito della sicurezza e della salute dei collaboratori. Nel 2011 sono stati investiti più di 100'000 CHF per dispositivi di protezione individuale.

È già stato pianificato un calendario di corsi di formazione sulla sicurezza fino al 2014. 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.

Infortunati non professionali

		2007	2008	2009	2010	2011
Numero di infortuni non professionali	casi	33	40	43	28	29
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	17	19	21	13	13
Ore di lavoro perse	ore	819	1'604	1'698	1'682	1'223
Indice di gravità (IG)	(-)	420	760	824	809	566

Il numero di incidenti non professionali (INP) è pure un dato molto variabile negli anni. SES si impegna a sensibilizzare costantemente i propri collaboratori ad un comportamento "sicuro" anche nel proprio tempo libero. L'indice di frequenza

standard (IF) nel 2011 è rimasto stabile a 14 casi per 100 collaboratori.

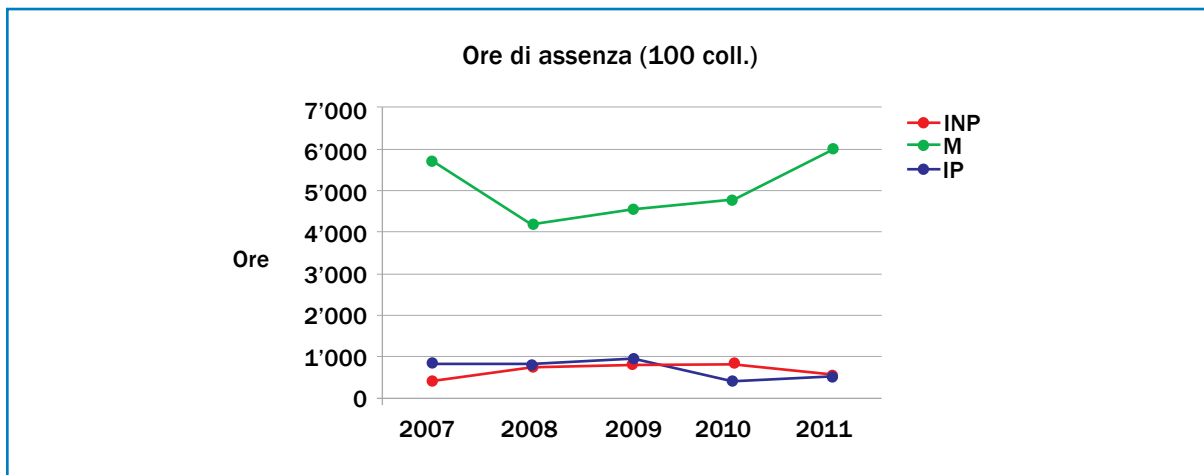
L'indice di gravità standard (IG) si è assestato a 566 ore di assenza per 100 collaboratori.

Malattia

		2007	2008	2009	2010	2011
Casi di malattia	casi	255	291	304	281	332
Indice di frequenza standard (IF)	(-)	131	138	148	135	154
Ore di lavoro perse	ore	11'016	8'827	9'340	9'934	12'961
Indice di gravità (IG)	(-)	5'649	4'183	4'534	4'776	6'000

I casi di malattia (M) sono molto variabili di anno in anno. In questo ambito l'azienda non ha molta influenza. L'indice di frequenza standard (IF) è per il 2011 di 154 casi per 100 collaboratori.

L'indice di gravità standard (IG) nel 2011 ha segnato un aumento con 6'000 ore di assenza per 100 collaboratori.



Impatto sulla comunità

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

Nell'ottica di un'informazione trasparente e completa della comunità sul tema dell'energia, la SES ha cercato anche nel triennio 2009-2011 di coinvolgere clienti, scuole, abitanti della regione. Presso alcune scuole della regione (Liceo Locarno, Spai Biasca) sono stati approntati degli impianti per la produzione di energie rinnovabili. Studenti hanno anche potuto visitare le centrali.

La SES partecipa ormai da tre anni a Sportissima organizzando attività ludiche per i più piccini e non.

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 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 entreranno a tal proposito in vigore, in tutto il Cantone, delle nuove convenzioni di durata quinquennale. In seguito esse potranno avere una durata ventennale.

Attività politiche

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

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.

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 2007 da un

istituto specializzato esterno. I clienti hanno potuto valutare diverse aree relative alla SES e ai suoi servizi. Le medie ottenute sono le seguenti (su una scala di 10 punti):

	2004	2007
Giudizio sull'immagine	8.29	8.05
Giudizio sul personale	8.57	8.43
Giudizio sulle condizioni	8.02	7.99
Giudizio sulla comunicazione	7.92	8.09
Giudizio sulla rivista Sesamo	-	7.21
Giudizio sui servizi erogati	8.67	8.05
Giudizio complessivo	8.17	8.16

La soglia di positività (action standard) è risultata allineata a quella rilevata nel 2004 ed è più elevata rispetto ai nostri abituali riferimenti nel settore, a testimonianza dell'alto grado di soddisfazione espresso dai clienti intervistati. Il giudi-

zio sull'immagine percepita appare sostanzialmente stabile. La quasi totalità del campione intervistato identifica correttamente il nome dell'Azienda e in misura maggiore rispetto al 2004.

Gestione dei reclami

		2007	2008	2009	2010	2011
Numero di reclami	(-)	59	47	72	62	57
Costi interni stimati	CHF	5'400	1'770	2'835	3'720	3'420

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 accenti o ai richiami di pagamento.

