

Periodico informativo edito dalla Società Elettrica Sopracenerina SA (SES)

# sesamo

**N. 22**

Gennaio 2016

- 2 ● **APRITI SESAMO**
- 3 ● **ESPOVERBANO 2015**
- 4 ● **CRESCONO GLI INVESTIMENTI**
- 6 ● **DOLCE COME IL MIELE**
- 10 ● **IL CAMBIAMENTO CLIMATICO**
- 12 ● **INSES CRESCE E SI RINNOVA**



# APRITI SESAMO

UN INCONTRO CON DANIELE LOTTI, DIRETTORE DELLA SOPRACENERINA, ALLA SOGLIA DI UN NUOVO INIZIO

**A partire da questo numero l'editoriale del direttore Lotti viene sostituito con un'intervista. Partiamo quindi con la domanda più evidente: una Sopracenerina nuova e diversa, con 47 Comuni soci. Un percorso, pensiamo, non facile.**

In generale è stato assai faticoso e impegnativo per tutti in seno alla SES: i membri della Direzione, del Consiglio d'Amministrazione e non da ultimi i collaboratori che sicuramente hanno passato alcuni momenti di incertezza. Ora che tutto si è concluso posso dirvi soddisfatto del risultato raggiunto e delle prospettive realizzate.

**SES, dapprima azienda privata e quotata alla borsa svizzera, ora con capitale interamente pubblico: un percorso crediamo tortuoso e non privo di insidie.**

Ritengo che dopo la costituzione di AET nel 1958 da parte del Cantone, questa sia stata per il settore elettrico ticinese l'operazione più rilevante: riportare la Sopracenerina a casa, quindi più vicina ai cittadini ticinesi e ai consumatori del comprensorio.

Complessa perché la SES era un'azienda quotata a Zurigo alla borsa svizzera (tra le poche del nostro Cantone peraltro), con un azionista (Alpiq) quotato a sua volta. Da lì una complessità di azioni che sono partite con la vendita delle quote dell'azionista di maggioranza, poi con un'offerta pubblica d'acquisto presso i privati. Va ricordato che proprio la solidità e la stima di cui gode la SES aveva fatto sì che essi fossero quasi 1'400 (unità). A seguire l'uscita dalla quotazione e via di questo passo. Un insieme di decisioni e operatività con un unico obiettivo finale dichiarato: dare la Sopracenerina al maggior numero possibile di Comuni del suo comprensorio. Mi permetta di aggiungere in breve tempo, soli 18 mesi.

**Ora SES ha 47 Comuni azionisti, ciò la rende un'azienda molto radicata nel territorio: subito dopo viene stanziato un piano di investimenti importante, di ampio respiro; dalle parole ai fatti insomma.**

La Direzione della Sopracenerina ha sempre ritenuto centrale e strategica una politica di investimenti coraggiosa e importante. I nuovi azionisti hanno subito condiviso la necessità di intervenire con il rinnovo della nostra rete elettrica e hanno accettato questo considerevole aumento degli investimenti.

Decisione resa possibile in primis dai buoni conti della SES, che sono solidi e ben strutturati.

**In questo momento di turbolenza del mercato elettrico, si sente parlare di costi, perdite, modifiche della legge, dubbi, insomma di un momento non facile per il settore: quali sono le aspettative della SES per il futuro? I cittadini - che sono diventati indirettamente azionisti dell'azienda - cosa si possono aspettare da essa?**

La SES è un'azienda solida, che vede davanti a sé negli anni a venire prospettive rallegranti, dunque i nostri azionisti, e di conseguenza tutti i cittadini del nostro comprensorio, possono continuare a riporre la loro fiducia in noi, come da sempre. I produttori di elettricità sono invece purtroppo in difficoltà, alcuni di essi si trovano in condizioni economiche che solo poco tempo fa avremmo immaginato come impossibili; ciò per fortuna non accade per i distributori.

Certo i cambiamenti ci sono, ma posso dire che nel tempo ci siamo attrezzati a dovere.

**Dal suo osservatorio, forte di molteplici esperienze professionali e politiche, cosa pensa ci possiamo attendere nei prossimi 10 anni nel settore dell'energia?**

Ci saranno ancora 4/5 anni di difficoltà per i produttori, dato che i prezzi dell'energia sui mercati sono molto bassi, addirittura inferiori ai loro costi di produzione, come mai sinora.

I distributori, come la SES ad esempio, che non hanno una rilevante produzione propria, possono proseguire la loro azione usufruendo dei bassi prezzi di mercato. Un'incognita significativa è rap-

presentata dall'apertura del mercato che finora è avvenuta solo parzialmente e per i grandi consumatori di energia.

È oggi difficile dire se ci sarà o meno la completa liberalizzazione del settore, con l'apertura ai piccoli consumatori, i cui vantaggi reali sono tutti da verificare alla prova dei fatti.

Questo parlare spesso di mercato ha almeno per ora generato molti costi: figure professionali in seno alle aziende un tempo non necessarie, nuove prestazioni per l'ente pubblico; tutti elementi che già oggi hanno fatto crescere in modo visibile costi aziendali anche per la SES.

**Oltre 110 anni dopo la Sopracenerina è tutta nuova, cosa la stimola ancora?**

Quando c'è qualcosa di nuovo e da scoprire per me ci sono divertimento e stimolo. Nei prossimi anni bisognerà pensare a ragionevoli collaborazioni fra i vari attori del settore elettrico ticinese.

Enertì, che raggruppa i distributori di energia ticinesi, è un esempio di come si possano instaurare relazioni fra aziende diverse, allo scopo di centralizzare determinati servizi e contenere di conseguenza i costi, a tutto vantaggio del consumatore finale. Nei prossimi anni occorrerà continuare su questa strada e rafforzare ulteriormente le collaborazioni; un processo senz'altro stimolante.

# ESPOVERBANO 2015

LA MOSTRA LOCARNESE CRESCE E SI CONFERMA UN LUOGO VISITATO E APPREZZATO DAL PUBBLICO

a cura di Lorenzo Franscioni, responsabile Comunicazione Clientela

La Società Elettrica Sopracenerina, tramite diverse iniziative che hanno luogo all'interno del comprensorio, desidera farsi conoscere sempre più dalla propria clientela.

Quest'anno per la prima volta abbiamo deciso di partecipare con uno stand alla manifestazione locarnese EspositoVerbano, presentando prodotti e servizi legati al

risparmio energetico. In occasione di questa presenza abbiamo indetto un concorso a cui hanno partecipato numerosi visitatori. Vi presentiamo di seguito i fortunati vincitori.

**1° premio** - Buono di CHF 500.- per l'acquisto di una bicicletta elettrica presso Premium Bike, Locarno: Sergio Donati, Broglio

**2° premio** - Macchina del caffè (classe energetica A) del valore di CHF 250.-: Fernanda Schittone, Giubiasco

**3° premio** - Bollitore d'acqua del valore di CHF 100.-: Werner Bohne, Solduno.



**Nella foto sono ritratti da sinistra verso destra:** Fernanda Schittone e figlio (vincitori del 2° premio), Ing. Davide Righetti (membro di Direzione SES e Responsabile Clientela), Sergio Donati e moglie (vincitori del 1° premio).

Assente il signor Werner Bohne, vincitore del 3° premio.



# CRESCONO GLI INVESTIMENTI

NUOVA SPINTA AL MIGLIORAMENTO E  
UNA POLITICA PLURIENNALE LUNGIMIRANTE

Intervista con Pier Angelo Ceschi, membro della Direzione

**A quando risale la decisione di procedere con questo importante piano di investimenti?**

L'idea era già nata con il mio predecessore Pietro Mariotta. In quegli anni sono state impostate le basi per migliorare la qualità della rete e questo ha comportato l'aumento quantitativo degli investimenti.

**Che asse temporale ha questo piano di investimento?**

L'approvazione del piano d'investimento è avvenuta in modo rapido sia grazie al fatto che AET, il nuovo azionista di riferimento, ha dato pieno appoggio, sia grazie al cambiamento della legge sull'approvvigionamento elettrico che sostanzialmente garantisce il ritorno degli investimenti nel tempo. Questo significa poter investire capitali con margini di rischio contenuti.

**Per il consumatore questi investimenti in cosa si tradurranno? In che aree si**

**andranno a stanziare risorse e con quali vantaggi per il consumatore?**

Il piano degli investimenti toccherà tutte le aree della nostra rete, compresa l'illuminazione pubblica.

Gli interventi principali saranno sostanzialmente di due tipi: l'aumento dell'automazione, attraverso il quale miglioreremo la tempestività d'intervento, potendo in molti casi intervenire da remoto, e l'innalzamento di linee aeree laddove sia possibile.

Così facendo miglioreremo la qualità di distribuzione dell'energia elettrica, ridurremo i costi di manutenzione e contribuiremo alla tutela dell'aspetto ambientale.

**La somma di denaro dedicata a questo programma è considerevole.**

Siamo arrivati a 35 milioni di franchi all'anno, un valore che manterremo ancora per alcuni anni a piena dimostrazione di un indirizzo chiaro della SES.

**Credo che per lei ingegnere questo sia un periodo stimolante.**

È la situazione ideale, che tutti desiderano, quella di avere le opportunità e le risorse per lavorare. Sì, sono davvero motivato.

**Questo è anche un modo strategico di rimanere competitivi sul mercato.**

La rete è il core business della Sopracenerina: accrescerla e mantenerla in perfette condizioni ci renderà sicuramente ancora meglio competitivi.

**Questa politica di investimenti ha portato a nuove assunzioni o comunque a vantaggi per la regione? Ad esempio i lavori dove possibile sono stati commissionati ad aziende vicine?**

L'incremento del piano degli investimenti ha comportato vantaggi per la regione sia in termini di qualità del servizio erogato, sia in termini di nuove opportunità di lavoro. È aumentato il numero di attività date

in outsourcing ad aziende locali e ci sono state nuove assunzioni soprattutto per quei lavori che si protrarranno per anni e che richiedono competenze specifiche.

**In che maniera la Sopracenerina può promuovere, agevolare e vigilare sul fatto che le commesse rimangano cantonali?**

La legge sulle commesse pubbliche, alla quale noi sottostiamo, non è discriminante verso aziende non cantonali. Tuttavia la tipologia dei nostri lavori è più orientata a un numero elevato di piccole commesse, che richiede molta flessibilità e conoscenza del territorio, dunque risulta poco interessante per chi viene da fuori.

**La più grande soddisfazione che prova in questo momento e la più grande preoccupazione sia per la SES che per la sua vita in SES?**

L'evoluzione di un settore in totale cambiamento è al tempo stesso fonte di

stimolo e di preoccupazione. Mi soddisfa vedere che nonostante la complessità e le difficoltà, grazie alla partecipazione di tutti, stiamo costruendo una struttura solida e competente.

È bello vedere che si possono fare profondi cambiamenti senza dover fare le rivoluzioni.

**LO SAPEVATE CHE...**

La rete elettrica della SES è composta da **1'520 km** di linea aerea e da **3'000 km** di linea interrata

Dal 2004 al 2015 gli investimenti lordi sulla rete di distribuzione della SES sono **aumentati dell'83%**.



# DOLCE COME IL MIELE

UNA PASSIONE TRAMANDATA, RACCONTATA ATTRAVERSO  
UNO SCIAME DI IDEE E INFORMAZIONI

intervista con Fausto Jelmorini, responsabile Costruzioni

## Da dove nasce questa passione? È stata tramandata o ha cominciato lei?

Mi è stata tramandata da mio padre che già aveva le api. Seguendolo nel suo hobby, gradualmente mi sono appassionato anch'io. Da piccolo ero però allergico agli imenotteri e quindi dovevo prestare attenzione. Fortunatamente ora le punture di api non hanno più nessun effetto su di me.

## Che cosa le piace della passione per l'apicoltura e del fare il miele?

Mi appassiona perché è una sfida continua: bisogna prevedere quello che succede facendo una determinata azione rispetto alle possibili conseguenze di un'altra che porterebbero a un risultato diverso. Un altro fatto è che non c'è solo il mondo delle api bensì molti altri temi ad esso correlati come la meteorologia, la fioritura, il tipo di piante,... Si ha la possibilità di ampliare i propri orizzonti sulla conoscenza della natura.

## Come funziona? Quante arnie ha? Dove stanno? Come si muovono? Come mai si specifica la pianta da cui proviene il miele? Insomma, come funziona tutto il processo?

Io ho una quarantina di arnie. Dalla primavera fino all'autunno fioriscono unicamente alcune varietà di piante: prima la robinia, poi la fioritura di prato, poi il sorbo, il castagno, il tiglio,... Tutte queste fioriture chiaramente portano a una buona produzione. Questo è il principio, almeno per il Ticino, poi a dipendenza di dove si trovano le arnie si avrà una produzione maggiore di una o dell'altra pianta. Si può inoltre decidere se spostare le arnie; io ad esempio sono un allevatore sedentario e tengo le api sempre nello stesso posto, ne ho alcune nei monti sopra Intragna e alcune vicino a casa ad

Arcegno. Generalmente utilizzo Arcegno come zona di riproduzione per avere dei nuclei nuovi, ossia per rinnovare il parco delle api; essendo vicino a casa è adatto per un contatto quotidiano, poiché in montagna è più difficoltoso.

## Quindi vengono prodotti due mieli con sapori diversi?

In realtà no, poiché Arcegno e i monti sopra Intragna sono pressoché alla stessa altitudine. L'unica differenza è che in montagna ho il pascolo migliore, dato che non vi sono altri apicoltori intorno a me (cosa che accade invece ad Arcegno).



## Con 40 arnie, di quante api parliamo?

In ciascuna famiglia (arnia) vivono circa tra 50'000 - 60'000 api per stagione.

## Vi sono pericoli a operare con le api (anche se vestiti in maniera adeguata)?

L'ape non è aggressiva, a differenza ad esempio della vespa. L'ape attacca solo quando vede un pericolo; a dipendenza

quindi del comportamento che si tiene, si hanno reazioni differenti. Se lavoro con calma e tranquillità anche le api lo saranno, se invece le scuoto avranno l'istinto di pungermi.

Un altro accorgimento è quello di non lavorare quando c'è il vento, poiché le api si innervosiscono (questo anche in vicinanza dei temporali o del maltempo). In questi casi diventano nervose e aggressive per difendere la covata presente all'interno della cassetta. Apprendo l'arnia quando c'è cattivo tempo si abbassa la temperatura (che normalmente è fra 34 e 36 gradi) e si rischia di uccidere la covata e quindi le nuove api, che vengono di conseguenza difese.

## Il miele come nasce? Da dove arriva?

Il miele arriva dal nettare degli alberi che viene portato e lavorato all'interno dell'arnia. Per produrre 1kg di miele un'ape deve percorrere circa 150'000 km.

## C'è stato un periodo di moria delle api e di minore produzione del miele, ma ora stanno tornando. Si sa come mai sia accaduto?

Purtroppo non si sa il perché, c'è però il grande sospetto che la colpa sia di un acaro che si chiama varroa. Non è una conseguenza diretta, ma questo acaro succhia l'emolinfa delle api e fa diminuire la loro immunità: si indeboliscono, sono più soggette a malattie e muoiono più facilmente. La situazione sta migliorando, ma bisogna stare molto attenti anche perché con il cambiamento climatico da fine giugno non vi è più una fioritura eccezionale, non vi è il polline che contiene il materiale necessario per mantenere la covata e vi è quindi meno ricambio e meno api. Se verso autunno fa caldo non c'è polline, non si possono produrre api nuove e le casse rimangono

con un numero insufficiente di api per passare l'inverno; questo è un grande problema (non solo a livello ticinese) e non vi è ancora una soluzione. Tuttavia si sta studiando come diminuire la presenza della varroa uccidendola con funghi, acido ossalico o acido formico all'interno delle arnie.



## Come fa il miele a diventare così trasparente (come nel vasetto)?

Questo è il prodotto delle api: il miele è così una volta tolto dall'arnia, è un prodotto totalmente naturale. Inoltre se si indurisce basta metterlo in acqua calda per farlo tornare alla sua consistenza naturale, ma a non più di 46-47 gradi, altrimenti si altera la composizione degli zuccheri. Quando il miele è indurito è a causa della cristallizzazione degli zuccheri, un fenomeno assolutamente naturale.

## Si dice che lo zucchero del miele sia

## uno zucchero più sano di quello bianco, è vero?

Sicuramente: basti pensare che lo zucchero bianco è trattato chimicamente, mentre il miele è un prodotto naturale.

## Lei che tipo di miele produce?

Generalmente produco miele di tiglio e castagno. Una volta, grazie alle stagioni, era possibile produrli separatamente, ma ora, siccome queste due piante fioriscono contemporaneamente, ciò è di difficile attuazione. Quindi ora o porto le api dove non ci sono alberi di tiglio, o, viceversa, dove non ci sono castagni. Altrimenti il mio miele sarà in percentuale, a dipendenza del tempo di fioritura, più di una o dell'altra pianta.

## Produce solo barattoli di miele? O anche prodotti aggiuntivi? Come viene commercializzato?

Solamente il miele puro. La commercializzazione avviene tramite conoscenze (amici o clienti), che ormai da anni apprezzano la qualità del mio miele.

## È una passione grande in Ticino? C'è molta presenza di apicoltori?

Ci sono tanti apicoltori, con più o meno 9'000 arnie in tutto il Ticino. Se pensiamo all'estero però esistono apicoltori che hanno anche 40'000 arnie (si parla di aziende); siamo perciò veramente piccoli e produciamo qualcosa che fa parte del territorio.

## Quindi è comunque artigianale, ticinese, garantito e naturale?

Sì, assolutamente.

## Negli ultimi tempi c'è stato un ritorno del miele; ad esempio nei bar spesso c'è lo zucchero bianco, quello di canna e il miele (per quanto sia probabilmente di

## bassa qualità).

Sì, c'è un ritorno, la gente è molto più sensibile a quello che è l'ambiente e la natura. Peccato che siano ancora molte le persone che ricorrono all'utilizzo di pesticidi per il trattamento delle vigne e dei frutteti: questi prodotti influiscono sul mondo naturale delle api e finiscono poi nel prodotto finale che mangiamo. Una volta entrati nella catena alimentare (nel miele per esempio ci sono già) molto probabilmente, non riusciremo mai più a toglierli.

## A chi passeranno le sue arnie un giorno?

Questo non glielo so dire (non avendo figli, mi aiuta mia moglie), però finché sarò in salute le api le terrò. Sono la mia passione da anni ed è anche un lavoro che dà molte soddisfazioni, ma anche grattacapi; bisogna essere pronti a prendere qualche batosta ogni tanto, come la moria delle api che ha toccato anche le mie, anni fa.

## Ha un aneddoto da raccontare dell'esperienza di apicoltore in tutti questi anni?

La cosa che mi ha fatto più male è quando una primavera sono andato ad aprire le casse delle arnie e il 90% delle api era morto. Era il 2010 o 2011, che fu l'anno nero per il Ticino, in cui moltissimi apicoltori sono rimasti senza api. In quel caso abbiamo dovuto cercare qualcuno che avesse dei nuclei di rimpiazzo per ricominciare.

Ora sembra vada bene e che le api tengano, sono belle; siccome le priviamo del loro miele, dobbiamo nutrirlle e ciò comporta dei costi non indifferenti. Visto che le stagioni si allungano con il caldo prolungato, le api non si agglomerano (paragonabile al letargo), continuando il lavoro e di conseguenza necessitano di nutrimento.

# IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

UNA SERATA ATTRAVERSO DATI CONCRETI, ALCUNI LUOGHI COMUNI  
E VERITÀ DIFFICILI

a cura di Paolo Spalluto, giornalista

*Nell'ambito delle conferenze organizzate dalla Società Elettrica Sopracenerina abbiamo avuto il piacere di ascoltare Marco Gaia, responsabile del Centro Regionale sud per Meteo Svizzera e Piernando Binaghi, responsabile Meteo RSI, che analizzando dati statistici e proiezioni, ci hanno illustrato i possibili scenari derivanti dai cambiamenti climatici in corso.*

Quello dei cambiamenti climatici è un tema sempre di grande attualità, anche se viene spesso nascosto da altri avvenimenti o temi giudicati più rilevanti; ma, in fondo, cosa vi è di più importante di ciò che accade al nostro pianeta? E, soprattutto, ha ragione chi è scettico e sostiene che sia una situazione sempre esistita, oppure chi difende la tesi secondo cui sia stato l'uomo a causare tutto?

Per poter parlare dei cambiamenti climatici va fatta una premessa: si possono considerare unicamente dati oggettivi, quin-

di misurati. In Ticino le misurazioni vengono effettuate dal 1864, la prima stazione fu quella di Lugano.

I due punti principali su cui ci si sofferma in materia di cambiamento climatico sono temperatura e precipitazioni; la sensazione è che la prima stia salendo costantemente, mentre le seconde stiano diminuendo, e diventando anche più violente. Le temperature sono effettivamente in costante aumento e ciò che impressiona è la velocità con cui esse sono salite negli ultimi 50 anni. Va in ogni caso precisato che le due estati eccezionalmente calde del 2003 e 2015 non fossero assolutamente prevedibili: sono infatti risultate lontane dalle logiche climatiche. Le precipitazioni non sono invece in diminuzione, quest'ultime aumentano e diminuiscono infatti ciclicamente, e statisticamente non vi è quindi una grande variazione rispetto agli scorsi decenni. L'unico cambiamento degno di nota è la diminuzione delle nevicate (specialmente alle basse quote), riconducibile però all'innalzamen-

to delle temperature. I fenomeni climatici estremi e violenti sono sempre esistiti, quindi pur essendocene stati diversi negli ultimi tempi, essi sono ancora da considerarsi nella norma a livello statistico grazie alla variabilità annuale. Se per misurare temperatura e precipitazioni non vi sono grandi difficoltà, poiché esistono precisi strumenti per farlo, ciò non si può affermare per l'impatto ambientale di questi cambiamenti. Ci si deve quindi concentrare sulle loro conseguenze, che sono sia ambientali che economiche.

Il risultato più evidente è senz'altro il progressivo ritiro dei ghiacciai che, oltre ad avere ripercussioni paesaggistiche, influisce sulla produzione di energia idroelettrica. Un secondo elemento in cui sono visibili già oggi dei cambiamenti è la flora: essendo più caldo e con inverni più miti, anche alle nostre latitudini, cresce un maggior numero di specie.

A livello globale, oltre all'innalzamento della temperatura e al cambiamento delle precipitazioni, avremo l'innalzamento

del livello del mare. Questi scenari avranno ripercussioni anche in Svizzera, ma li vivremo verosimilmente in una situazione privilegiata, ossia con le infrastrutture adeguate e, soprattutto, con la disponibilità economica per potervi fare fronte. Come si è arrivati a questa situazione? Di certo non per cause naturali, l'uomo ha infatti influito e non poco, principalmente con l'emissione di ingenti quantità di gas a effetto serra. Questi gas, se venisse rispettato l'equilibrio naturale, sarebbero assorbiti da foreste e oceani, ma il quantitativo di emissioni da parte dell'uomo è invece doppio rispetto a quello naturale. La sensazione di essere i colpevoli è quindi pienamente giustificata.

Per prevedere quali possano essere gli scenari futuri si utilizzano simulazioni realizzate con super calcolatori nei quali vengono inseriti tutti quei dati che si sa possano influire sul clima: è quindi chiaro che per poterle realizzare è di fondamentale importanza capire quali saranno le scelte da parte dell'uomo, specialmente

nell'ambito della produzione energetica e della mobilità. Ad esempio, se si utilizzassero ancora solo qualche anno i combustibili fossili (che producono la maggior parte delle emissioni di gas a effetto serra) per poi passare alle energie rinnovabili, le temperature salirebbero ancora



per qualche anno, per poi stabilizzarsi. Se i combustibili fossili verranno invece impiegati ancora a lungo, l'aumento delle temperature sarà perenne. La stima per le precipitazioni prevede invece un loro spostamento dall'estate all'inverno; ciò potrebbe portare a un cambiamento nella

produzione di energia idroelettrica, che sarebbe maggiore in inverno, a discapito dell'estate.

Questa situazione potrà porre nuove sfide, poiché con le estati calde vi è un maggior consumo di energia elettrica, che potrebbe però divenire più difficoltoso produrre in quel periodo. Un'ultima proiezione che è stata fatta per il Ticino, tenendo conto delle abitudini attuali, è che le notti tropicali (in cui la temperatura minima è quindi superiore ai 22°C) supereranno, entro fine secolo, le 60 all'anno. Essendo l'uomo il principale fautore della situazione che si è venuta a creare, vi è però anche l'opportunità di far cambiare alcune abitudini alla popolazione, rendendola più responsabile delle proprie scelte. La grande sfida politica dovrà prevedere un ripensamento in ambito industriale e di produzione energetica, non considerando, almeno inizialmente, gli interessi economici e pensando in primis alla sostenibilità ambientale e alla qualità di vita.

**Nella foto sopra (da sinistra):** Daniele Lotti, Piernando Binaghi, Paolo Spalluto e Marco Gaia.

## MARTEDÌ 26 APRILE 2016 - SES INCONTRI



**Boris Collardi**, CEO della Banca Julius Bär, sarà ospite di SES Incontri nel Salone della Sopracenerina, per illustrarci i cambiamenti e gli scenari futuri della piazza finanziaria svizzera e internazionale a seguito dei diversi cambiamenti in atto. Un incontro certamente molto interessante e che tocca uno dei settori economici di maggiore importanza per il nostro Cantone.

# INSES CRESCE E SI RINNOVA

LO SPORTELLLO DI LOCARNO SI RIFÀ IL LOOK E SI PREPARA PER NUOVI SERVIZI ED ESIGENZE DELLA CLIENTELA

intervista con Ivano Zehnder, responsabile Servizio Clienti



## InSES cresce, si rinnova e cambia: quali le idee per il consumatore?

Partirei da una premessa, cioè dalla situazione attuale. Gli sportelli come li vedo io necessitano di tre fasi di intervento: la prima, di cui abbiamo già scritto su SESamo, è stata l'anno scorso a Biasca, dove abbiamo ammodernato gli spazi e ampliato l'offerta SES CashLine per chi utilizza e dispone del sistema a prepagamento e abbellito un po' gli uffici, che erano molto vecchi e usati. Ora c'è questa seconda fase

dove interveniamo a Locarno con due obiettivi principali: occuparci meglio e in modo mirato delle esigenze dei nostri clienti e sfruttare le sinergie interne fra il servizio clienti e la contabilità debitori. Invece di due sportelli disgiunti, creeremo uno spazio unico di accoglienza e una zona uffici adiacente ma separata. Sono accorgimenti semplici, mirati all'ottimizzazione delle strutture interne, all'organizzazione e, soprattutto, volti a dare un servizio migliore al cliente, che avrà un solo punto di ritrovo. La terza fase dovrebbe invece giungere in futuro, quando la possibile liberalizzazione completa del mercato elettrico comporterà un ulteriore adattamento del ruolo degli sportelli.

**Per il cliente in che vantaggio reale si traduce? Nella pratica quali sono i servizi a cui si può accedere a InSES?**

Concretamente non avrà più due sportelli diversi, ma avrà a disposizione un solo punto d'incontro dove troverà personale SES competente che cercherà di soddisfare le esigenze espresse; siano esse inerenti il sistema a prepagamento, informazioni d'ordine generale sulle fatture, in merito ad arrivi, partenze e cambi di indirizzo piuttosto che richieste di varie consulenze. Se non dovessimo essere in grado di soddisfare immediatamente le aspettative, ci si occuperà di raccogliere tutti i dati necessari e di informare, contattandolo in un secondo tempo, il cliente.

InSES rimarrà comunque sempre un punto di incontro dove la nostra azienda desidera interagire con il cliente, prendendosi tutto il tempo necessario e senza avere l'assillo di dover essere forzatamente veloci, magari a discapito della qualità del servizio offerto. La priorità è veramente quella di dedicarsi ai

clienti per fornire un servizio apprezzato, stabilendo nel contempo un rapporto di fiducia reciproca.

**Siamo nell'era 2.0, quella digitale, quindi se si vuole un ufficio con scrivanie è ancora una soluzione di tipo analogico; oggi è ancora frequentato InSES? C'è una parte che lo usa davvero e chi sono oggi gli utenti maggiori, a parte gli utenti di SES CashLine?**

InSES oggi è molto frequentato sia dai giovani che da chi lo è meno. Registriamo un afflusso regolare e continuo, naturalmente con alcuni picchi determinati dalla cadenza trimestrale dell'emissione delle nostre fatture, da comunicazioni di massa o per iniziative mirate e puntuali, come ad esempio l'offerta annuale di lampadine LED a prezzo speciale. Per rispondere concretamente alla domanda, mi sento comunque di

affermare che attualmente uno sportello di tipo analogico, nel nostro ambito, è ancora attuale e ci aiuta a mantenere un contatto ricorrente con i clienti che ne fanno uso. Lo sportello InSES ci permette inoltre di ascoltare tutti i suggerimenti che ci vengono rivolti e di conseguenza, se possibile, di intervenire per migliorare procedure e processi di lavoro.

**Pensa che abbia un valore anche l'ubicazione di dove troviamo gli sportelli? Ad esempio, a Locarno, stare in un palazzo che è nel cuore di Locarno sembra un modo per restare in città da parte della Sopracenerina, un legame forte.**

Sì, questo sicuramente, specialmente a Locarno l'ubicazione è importante. A Biasca purtroppo non è così centrale, anche se questo non pregiudica l'affluenza. A Locarno siamo in piazza, nello

stabile della SES, un posizionamento volutamente mantenuto per restare nel cuore della città.

**Come sogna l'InSES fra qualche anno?**

Un po' più moderno, e quindi più "digitale", ma con la stessa concezione di accoglienza e calore; non deve secondo me diventare un posto dove il cliente abbia l'impressione che ogni minuto che passa sia sempre meno desiderato. Deve rimanere un luogo ove si arriva e si ha il tempo necessario per ricevere le risposte che si vogliono ottenere, dove i contatti personali hanno un valore aggiunto.

## LO SAPEVATE CHE...

Annualmente sono oltre **17'000** gli arrivi e le partenze di clienti SES.

Il Servizio Clientela nel 2014 ha ricevuto **19'039** chiamate telefoniche e ha accolto allo sportello **8'542** visitatori.

Le fatture per il consumo di energia elettrica inviate annualmente sono oltre **343'000**.

Attualmente oltre **2'000** clienti hanno richiesto l'e-fattura.

## CONCORSO SUNFORLIFE: ECCO LA VINCITRICE



**Nella foto:** l'Ing. Davide Righetti, membro di Direzione SES, e la Sig. Sonia Giacomini, vincitrice della quota di Sole per tutti messa in palio nell'ambito del concorso Sun for Life.

# SEMI DI SESAMO

## TROVA LA PAROLA

### Trova le parole nascoste:

ABETE	INVERSIONE	RACLETTE
ATTACCHI	MANDARINO	RINNOVABILE
AVVENTO	NEVICATA	SCARPONI
CAPANNA	NUVOLE	SEGGIOVIA
CARVING	PANNELLO	SNOWBOARD
FIBRA	PENISOLA	SOLE
FONDUE	PRESEPE	TERME
FUNICOLARE	PUNCH	
IMPIANTISTICA	RACCHETTE	



## CUCINA



### Punch al caffè

#### Ingredienti

- 2 dl di caffè forte appena fatto
- 2 cucchiaini di zucchero
- 1 cucchiaino di nocciole spellate e tritate finemente
- 2 pezzi di scorza d'arancia
- 3 cucchiaini di panna montata
- 1 bicchierino di rum bianco
- 3 cucchiaini di zucchero di canna
- 1 dl di acqua
- cannella in polvere per decorare

#### Preparazione

Bollire per un paio di minuti lo zucchero di canna e l'acqua, unire le scorze d'arancia e il rum. Prendere il caffè appena preparato, unire lo zucchero, le nocciole e lo sciroppo iniziale (da cui vanno tolte le scorzette). Versare il tutto nei bicchieri da punch o nelle tazze, decorare con la panna e spolverare con la cannella.



## MUSICA \*

Uscito in tutto il mondo il 20 novembre 2015, il terzo lavoro dell'artista inglese ha battuto ogni record di vendita e download possibile. È un evento molto raro che un lavoro musicale di alto livello, di assoluto valore interpretativo e cura di confezione, diventi pure un best seller planetario.

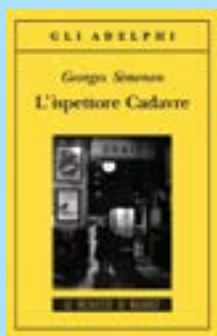
Una parte del merito va a questa giovanissima cantante, che rammentiamo ha titolato i precedenti lavori 19 e 21 proprio come gli anni del momento, e che ha saputo interpretare molti sentimenti comuni, con una voce straordinaria e anche con una semplicità e naturalezza che hanno bucatato. Un tour planetario parte nel 2016 e sarà in Svizzera a Zurigo il 17 e 18 maggio all'Hallenstadion. Da non perdere.

**Autore:** Adele

**Titolo:** 25

**Etichetta:** XL Recordings

## LETTURE \*



**Autore:** Georges Simenon

**Titolo:** L'ispettore Cadavre

**Editore:** Edizioni Adelphi

Maigret è spesso il rimedio per una lettura leggera e gradevole, complice una stesura stilistica perfetta e godibile di Georges Simenon. Il papà di Maigret, che ha grande legame con il nostro paese, avendo lungamente vissuto a Losanna, sa colpire il lettore con una capacità letterario descrittiva e lieve, che permette con semplicità di sentirsi parte del racconto. La casa editrice Adelphi da tempo ha intrapreso la pubblicazione di tutta la monumentale opera dell'ispettore tra i più famosi al mondo, andando così a completare un vuoto che il mercato chiedeva fosse risolto. In questo episodio, scritto da Simenon nel 1941, vivrete un'esperienza folgorante di immersione in un paesino francese di quegli anni; in un attimo, assieme ai personaggi perfettamente descritti, sarete parte della storia stessa. Il finale è a sorpresa, ovviamente.

\* Recensioni a cura di Paolo Spalluto

## Impressum

Redazione: Pier Angelo Ceschi, Lorenzo Franscioni, Fausto Jelmorini, Daniele Lotti, Isabella Lucchini, Paolo Spalluto, Ivano Zehnder  
 Coordinamento: SP / Gennaio 2016 / tiratura in 65'000 esemplari