



Rapporto
annuale
integrato
2021

ail



Messaggio

Messaggio del Presidente del Consiglio di Amministrazione e del Presidente della Direzione generale

L'anno in rassegna ha generato un risultato finanziario positivo e coerente sia con le nostre aspettative sia con l'andamento degli anni precedenti, con una cifra d'affari in aumento a 336 mio di CHF e un utile operativo prima degli ammortamenti e delle rettifiche di valore in crescita a 61 mio di CHF. Ringraziamo tutte le collaboratrici e i collaboratori, i quadri aziendali, la direzione e i membri del Consiglio di Amministrazione per la dedizione e l'impegno profuso verso il suo raggiungimento.

Mentre stiamo allestendo questo rendiconto, ci rendiamo sempre più conto di come gli sviluppi geopolitici e di mercato, ai quali stiamo assistendo ormai da inizio anno, abbiano portato a sgretolarsi certezze che fino a ieri sembravano inscalfibili, con prezzi in continuo aumento ed estremamente volatili e rischi accresciuti legati alla garanzia dell'approvvigionamento energetico del nostro Paese. Tra le molteplici sfide, alle quali la nostra Azienda sta facendo fronte con impegno e rigore, menzioniamo, in particolare, la richiesta dei nostri fornitori di rinegoziare i contratti di fornitura, soprattutto del gas naturale, alla luce delle mutate condizioni di approvvigionamento, gli obblighi imposti dalla recente ordinanza del Consiglio Federale sulle garanzie di fornitura di gas (stoccaggio e opzioni), le garanzie finanziarie che devono essere prestate per continuare ad approvvigionarci in energia e la scarsa disponibilità sia di elettricità sia di gas sulle borse internazionali. Vi possiamo assicurare che l'impatto finanziario sulla nostra azienda è notevole e che le ripercussioni sulla nostra clientela non saranno del tutto indolori.

Continuiamo a guardare al futuro con fiducia, pur nella consapevolezza che il nostro destino energetico è solo limitatamente nelle nostre mani, ma nella convinzione che abbiamo fatto, stiamo facendo e continueremo a fare tutto quanto nelle nostre facoltà per favorire il nostro successo e quello di tutti i nostri portatori d'interesse.

Muzzano, agosto 2022

Dr. Angelo Bernasconi

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Andrea Prati

Presidente della Direzione generale



Cifre

Cifra d'affari in mio di CHF	336
Utile operativo prima degli ammortamenti e delle rettifiche di valore in mio di CHF	61
Investimenti operativi in mio di CHF	39
Collaboratori	429
Elettricità erogata in mio di MWh	1.2
Quota energia elettrica rinnovabile in %	73.5
Potenza fotovoltaica installata in MWp	11.2
Potenza idroelettrica installata in MW	2.0
Gas naturale erogato in mio di MWh	1.3
Energia termica erogata in mio di MWh	0.03
Acqua potabile erogata in mio di m ³	13.5
Acqua industriale erogata in mio di m ³	7
Clienti serviti	114'700
Volume dei rifiuti riciclati in %	64

 Indicazioni generali**Forma e contenuto del Rapporto annuale integrato 2021**

Il Rapporto annuale integrato è uno strumento privilegiato, attraverso il quale ci rivolgiamo ai nostri portatori d'interesse – clienti, collaboratori, azionista, partner commerciali, istituzioni pubbliche, opinione pubblica e media – per renderli partecipi, in maniera trasparente, dei nostri progetti e delle nostre realizzazioni.

Il presente rapporto li aggiorna su:

- le condizioni quadro entro le quali la nostra Azienda è chiamata a operare;
- le nostre ambizioni di azienda socialmente responsabile;
- le nostre iniziative a favore del miglioramento della sostenibilità della nostra attività quotidiana;
- la *performance* economica, sociale e ambientale che abbiamo realizzato.

Il documento viene pubblicato solo in forma elettronica. Ulteriori informazioni di carattere generale sono disponibili sui canali informativi digitali, in particolare sul nostro sito www.ail.ch.

I dati, le informazioni e i commenti contenuti in questo Rapporto si riferiscono all'esercizio 2021. Sono inoltre stati integrati alcuni riferimenti all'ultimo triennio, allo scopo di descrivere le tendenze di sviluppo della nostra attività e dei risultati da essa generati.

Il presente Rapporto è stato redatto in conformità ai [GRI Standards](#): opzione Core, che rappresentano delle modalità di rendicontazione di sostenibilità riconosciute universalmente e che permettono di sviluppare un linguaggio comune per gli utilizzatori. Sono inoltre stati utilizzati i supplementi «GRI G4 Sector Disclosures – Electric Utilities» e «GRI G4 Sector Disclosures – Oil and Gas». Inoltre, il rendiconto finanziario integrato in questo Rapporto annuale è stato allestito in conformità al Codice svizzero delle Obbligazioni. L'ufficio di revisione incaricato ne ha raccomandato l'approvazione all'Assemblea Generale così come la proposta del Consiglio di Amministrazione di impiego dell'utile. Tale approvazione è avvenuta il 15 giugno 2022.

Questo documento è stato redatto dalla signora Michela Bosia Stella, mbosia@ail.ch, tel. 058 470 77 56 e pubblicato sotto la responsabilità della Direzione generale e la supervisione del signor Andrea Prati, CEO, apрати@ail.ch, tel. 058 470 77 53. La forma al maschile, utilizzata per pura comodità redazionale e di lettura, è valida per qualsiasi genere, nel quale il lettore dovesse identificarsi.

Il nostro approccio strutturato al tema della sostenibilità

Sin dalla sua costituzione, la nostra Azienda ha cercato di sviluppare un legame stretto con il territorio e il contesto socioeconomico nel quale opera. La nostra ambizione non si limita a perseguire unicamente obiettivi di carattere economico, ma attribuisce pari considerazione anche agli aspetti di natura ambientale e sociale, nel rispetto delle esigenze e degli interessi delle generazioni future. La sostenibilità è quindi integrata a pieno titolo e in maniera coerente ed equilibrata nella nostra strategia aziendale e nelle operazioni che svolgiamo quotidianamente.

Siamo convinti che è solo rafforzando il nostro carattere di azienda socialmente responsabile che potremo, anche a lungo termine, continuare a ottenere risultati finanziari eccellenti. Vogliamo mantenere un rapporto trasparente e costruttivo con tutti i nostri portatori d'interesse, con i quali cerchiamo di comunicare in maniera aperta e costante, al fine di fornire loro risposte concrete e all'altezza delle loro aspettative.

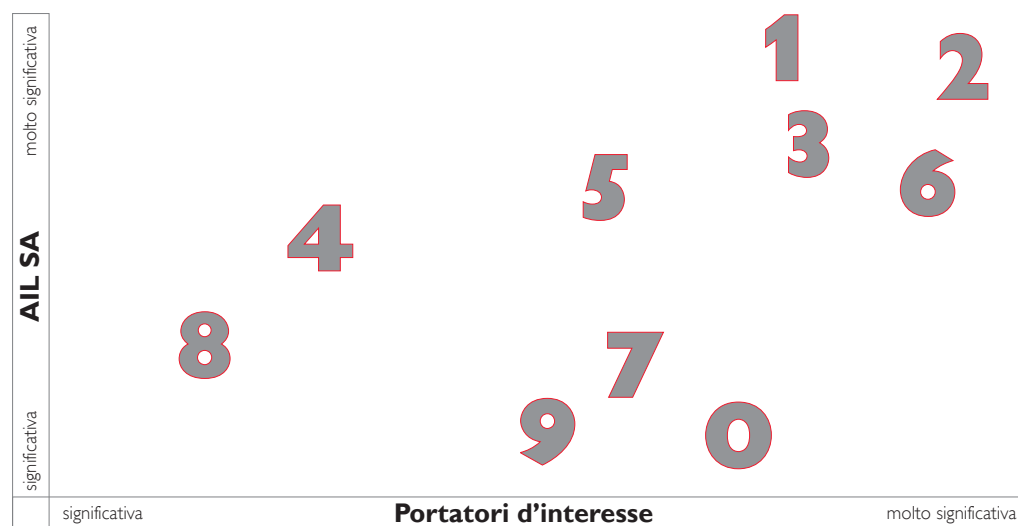
La tabella sottostante elenca i nostri portatori d'interesse e i canali attraverso i quali dialoghiamo con loro più frequentemente:

	Collaboratori	Clienti	Azionista	Partner commerciali	Istituzioni pubbliche	Opinione pubblica e media
Riunioni	●			●	●	
Formazioni / Istruzioni	●			●		
Rappresentanza dei dipendenti / Associazione ricreativa	●					
Intranet	●					
Eventi	●	●	●	●		●
Incontri / Gruppi di lavoro	●		●	●		●
Visite / Consulenze / Contact Center		●		●		
Sondaggi	●	●		●		
Rapporto annuale integrato	●	●	●	●	●	●
Assemblea generale			●			
Congressi		●		●	●	●
Commissioni / Consorzi					●	
Sponsorizzazioni / Comunicati stampa		●				●
Internet / Social media / App		●		●		●

Abbiamo distillato la nostra strategia di sostenibilità partendo da quella che la letteratura tematica definisce analisi di materialità, vale a dire il confronto delle esigenze dei nostri portatori d'interesse con le nostre ambizioni, tramite il quale abbiamo identificato quegli aspetti materiali che hanno un impatto diretto o indiretto sulla nostra capacità di accrescere, mantenere o intaccare il nostro valore aziendale in termini economici, sociali e ambientali. Le azioni che vengono concretamente sviluppate e realizzate nell'ambito di ogni singolo aspetto materiale possono avere un perimetro d'influenza interno (I) e/o esterno (E) all'azienda. L'efficacia di queste azioni è determinata dalla loro capacità di soddisfare equamente le esigenze di tutti i portatori d'interesse.

	Aspetti economici	Aspetti sociali	Aspetti ambientali	Perimetro di rilevanza
0 Trasparenza verso i portatori d'interesse		●		I/E
1 Competitività durevole dell'azienda	●	●		I/E
2 Sicurezza dell'approvvigionamento	●	●	●	E
3 Cura del cliente e sviluppo di nuovi prodotti e servizi	●	●	●	I/E
4 Valorizzazione dei collaboratori	●	●		I
5 Sicurezza, salute e benessere dei collaboratori	●	●		I
6 Orientamento verso fonti energetiche sostenibili	●	●	●	I/E
7 Salvaguardia del territorio		●	●	E
8 Partenariati strategici con attori del territorio	●	●		E
9 Creazione e redistribuzione di valore economico sul territorio	●	●		I/E

La nostra progettualità nell'anno in rassegna ha continuato a essere guidata da quegli aspetti materiali identificati nel corso degli anni precedenti a partire dalle nostre linee strategiche e dalle aspettative espresse dai nostri portatori d'interesse, in costante evoluzione. Alla luce della profonda mutazione delle condizioni geopolitiche, la «Sicurezza dell'approvvigionamento» e l'«Orientamento verso fonti energetiche sostenibili» di origine locale che possano contribuire a limitare la dipendenza energetica del nostro Paese dall'estero sono gli aspetti materiali che hanno assunto la più grande importanza.



Riteniamo l'aspetto materiale «Trasparenza verso i portatori di interesse» (numero 0) coperto in maniera esaustiva con questo Rapporto annuale. Per gli altri aspetti materiali (dall'1 al 9) abbiamo allestito dei capitoli di dettaglio che accompagnano queste indicazioni generali.

Punto di riferimento della nostra strategia di sostenibilità rimangono gli obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dalle Nazioni Unite ([Sustainable Development Goals, SDGs](#)) e i contenuti dell'Agenda 2030, sottoscritta dai 193 paesi membri dell'ONU nel 2015. La tabella sottostante è la fotografia d'insieme degli obiettivi per lo sviluppo sostenibile, per i quali abbiamo identificato una stretta attinenza con i nostri aspetti di materialità.

BIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	Nostra interpretazione dell'obiettivo per lo sviluppo sostenibile	I nostri aspetti di materialità legati agli obiettivi per lo sviluppo sostenibile								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
<p>3 SALUTE E BENESSERE Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.</p>	<p>Sicurezza, salute e benessere sul posto di lavoro sono aspetti di primaria importanza per la nostra azienda. Identifichiamo i miglioramenti da apportare alle attività e ai processi lavorativi al fine di ridurre al minimo i rischi per la sicurezza e la salute dei nostri collaboratori. Esigiamo dai nostri partner il rispetto degli standard che noi stessi ci impegniamo a mantenere.</p>		●				●			
<p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti.</p>	<p>Puntiamo sulla formazione continua dei nostri collaboratori e promuoviamo nuove specializzazioni con certificazione riconosciute a livello federale. Ogni anno formiamo una decina di apprendisti in diverse professioni. I nostri giovani con potenziale sono inseriti in un programma di sviluppo di talenti allo scopo di garantire i quadri dirigenti del futuro.</p>	●	●		●	●				
<p>5 UGUAGLIANZA DI GENERE Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'autodeterminazione di tutte le donne e ragazze.</p>	<p>Ci impegniamo a garantire la parità di trattamento e di opportunità fra uomini e donne.</p>	●			●	●				
<p>6 ACQUA PULITA E IGIENE Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti.</p>	<p>Siamo il primo distributore di acqua potabile in Svizzera a essere stato certificato ISO 22000; questo comporta il nostro impegno a garantire un'attenta e costante analisi dei rischi e l'ottimizzazione dei sistemi di trattamento e distribuzione.</p>	●	●	●				●	●	
<p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE Garantire l'accesso all'energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti.</p>	<p>Miriamo ad aumentare la produzione e distribuzione di energia proveniente da fonti rinnovabili di origine locale. Investiamo nel miglioramento dell'efficienza energetica e nelle fonti locali. Le economie domestiche e le PMI da noi rifornite ricevono energia elettrica proveniente al 100% da fonti idroelettriche ticinesi.</p>	●	●	●			●		●	
<p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti.</p>	<p>Diamo un importante contributo all'economia locale e regionale grazie al valore aggiunto generato e distribuito ai portatori di interesse. Vogliamo essere un datore di lavoro attento, responsabile e attrattivo per giovani qualificati.</p>	●			●					●
<p>9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE Costruire un'infrastruttura resiliente, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l'innovazione.</p>	<p>Effettuiamo importanti investimenti nell'infrastruttura di produzione di energia, quali impianti fotovoltaici e centrali di cogenerazione, e nella sua distribuzione con l'obiettivo di garantire la migliore affidabilità.</p>	●	●	●	●		●	●	●	
<p>10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.</p>	<p>Vogliamo essere un datore di lavoro inclusivo e un partner consapevole del proprio ruolo nel tessuto socioeconomico in cui opera.</p>				●					●
<p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili.</p>	<p>Collaboriamo regolarmente con i Comuni del nostro comprensorio per garantire un servizio di illuminazione pubblica all'avanguardia: efficace, economico e rispettoso dell'ambiente. Promuoviamo la mobilità efficiente attraverso incentivi per veicoli a basso impatto ambientale e la realizzazione di stazioni di ricarica elettrica sul territorio. Promuoviamo soluzioni di efficienza energetica con impianti di teleriscaldamento.</p>	●	●	●			●	●	●	
<p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.</p>	<p>Ci impegniamo a ridurre i consumi legati alle nostre attività, come i rifiuti, la carta e il consumo energetico dei nostri stabili. Informiamo i nostri clienti e li sensibilizziamo a consumare in maniera più razionale.</p>		●					●		
<p>13 AZIONE PER IL CLIMA Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze.</p>	<p>Sensibilizziamo i nostri portatori d'interesse all'uso razionale dell'energia e forniamo consulenze volte a ottimizzare i consumi energetici. Offriamo ai nostri collaboratori forme di lavoro e di mobilità maggiormente rispettose dell'ambiente. Le emissioni di CO₂ generate dalla nostra attività che non siamo in grado di abbattere tramite misure interne vengono compensate attraverso il finanziamento di progetti di terzi di riduzione dell'impatto ambientale. Ci impegniamo a operare salvaguardando le varie specie di flora e fauna e a ripristinare eventuali interventi sul territorio, assicurando la conservazione e l'uso sostenibile degli ecosistemi e dei servizi a essi collegati.</p>							●		

L'analisi approfondita della nostra catena di creazione di valore ha permesso di mettere in evidenza all'interno di questo quadro, che potrebbe apparire anche piuttosto dispersivo, gli obiettivi di sviluppo sostenibile, per il raggiungimento dei quali riusciamo a fornire il più grande contributo tramite la nostra attività operativa quotidiana. Si tratta di:



Su queste sei dimensioni, stiamo sviluppando degli obiettivi concreti e misurabili da realizzare nel corso dei prossimi anni.

1. Competitività durevole dell'azienda



Essenza

Analizziamo le tendenze generali in atto a livello geopolitico, sociale, economico e ambientale e le loro influenze sul nostro specifico settore d'attività e cerchiamo di anticiparne le possibili conseguenze, gestendo attivamente i rischi che ne derivano. Il cambiamento climatico, gli sviluppi a livello legislativo e regolatorio, la prospettiva dell'insufficiente approvvigionamento energetico del Paese e della totale liberalizzazione dei mercati energetici, la spinta verso una sempre maggiore efficienza energetica, la crescente importanza delle energie rinnovabili e la progressiva digitalizzazione sono tra le sfide principali con le quali ci vediamo confrontati.

Attività principali e risultati conseguiti

Anche se in maniera meno marcata rispetto all'anno precedente, la pandemia da covid-19, decretata dall'OMS nel corso del mese di marzo 2020, ha continuato a influenzare l'andamento aziendale anche nel 2021. La salvaguardia della salute dei nostri collaboratori e del loro benessere psicofisico, anche allo scopo di garantire la continuità nell'erogazione del servizio alla nostra clientela, ha continuato a essere al centro della nostra attenzione.

È proseguita la digitalizzazione dei processi di lavoro, tema che è destinato ad accompagnarci anche negli anni a venire. Allo scopo di meglio assecondare forme di lavoro ibride, basate sulla presenza in ufficio e sull'operatività dal proprio domicilio, abbiamo sviluppato un sistema per l'approvazione elettronica da parte degli incaricati delle fatture emesse dai nostri fornitori. È entrato in servizio, sebbene con funzionalità ancora limitate, il portale web sviluppato congiuntamente da Enertì, l'Associazione Installatori Eletttricisti Ticinesi e l'Associazione svizzera per i Controlli di impianti elettrici della Svizzera Italiana per la gestione elettronica degli avvisi d'impianto del settore elettricità. Ulteriori funzionalità, in particolare l'integrazione con i nostri sistemi di gestione interni allo scopo di evitare inutili e pericolosi rilevamenti multipli di dati, sono in fase di sviluppo. Per quanto riguarda le commesse pubbliche, ci siamo dotati di una piattaforma che permette ai concorrenti di inviare in formato digitale la propria documentazione d'offerta.

Sotto la responsabilità della Direzione generale, il Delegato al Risk Management (DRM) ha proseguito il lavoro di perfezionamento dell'applicazione del nostro sistema di gestione attiva dei rischi. Per quanto riguarda la mitigazione dei rischi legati alla sicurezza informatica, abbiamo instaurato una collaborazione con un fornitore esterno di servizi di monitoraggio della nostra rete informatica, attiva quotidianamente 24 ore su 24.

Per quanto riguarda le nostre infrastrutture, abbiamo aggiornato le basi della nostra politica di Asset Management, vale a dire i punti cardinali sui quali orientare la realizzazione e la manutenzione di reti e impianti, allo scopo di garantire una distribuzione energetica e idrica sicura, efficiente e sostenibile.

È proseguita la pianificazione energetica del nostro comprensorio. Sulla base di scenari riferiti allo sviluppo di una serie di indicatori chiave, come l'evoluzione della popolazione, il comportamento dei consumatori, le tecnologie per la produzione e lo stoccaggio di energia, miriamo a definire il migliore assetto delle nostre infrastrutture sul territorio.

L'offerta di soluzioni energetiche innovative per la nostra clientela è stata ampliata con il [ComfortBox](#), che prevede la realizzazione di impianti termici a pompa di calore e a cogenerazione a partire dal vettore gas che garantiscono un'alta efficienza energetica e un'interessante flessibilità di finanziamento.

Con l'ampliamento del numero di contatori elettrici di nuova generazione (*smart meter*) installati, abbiamo potuto fare evolvere il servizio di consulenza energetica digitale [Energy Buddy](#) per le economie domestiche. Per i clienti commerciali, abbiamo continuato a investire nella crescita delle competenze del nostro team di consulenza [EnergyExpert](#). Crediamo infatti che un dialogo costante, a fronte di mercati in continua evoluzione e condizioni quadro sempre più volatili, sia essenziale per la nostra clientela.

Nel corso dell'autunno, dopo un processo di verifica approfondita, al quale siamo stati sottoposti, abbiamo avuto conferma da parte del nostro ente di certificazione che il nostro sistema di gestione integrato in ambito qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018), è valido e attuale. La bontà del cammino intrapreso ci riconferma nella nostra volontà di esigere l'adozione di questi stessi standard anche dai partner esterni, ai quali commissioniamo la realizzazione di opere, la prestazione di servizi e la fornitura di materiali.

Prospettive future

- Vogliamo garantire la qualità e l'affidabilità del nostro servizio a lungo termine, puntando al miglioramento continuo.
- Vogliamo diventare più efficienti nei processi lavorativi allo scopo di ottimizzare l'impiego delle risorse, indirizzandole prioritariamente verso quei settori a maggiore impatto sul nostro risultato economico.

.....●●●●●●●●●● 2. Sicurezza dell'approvvigionamento

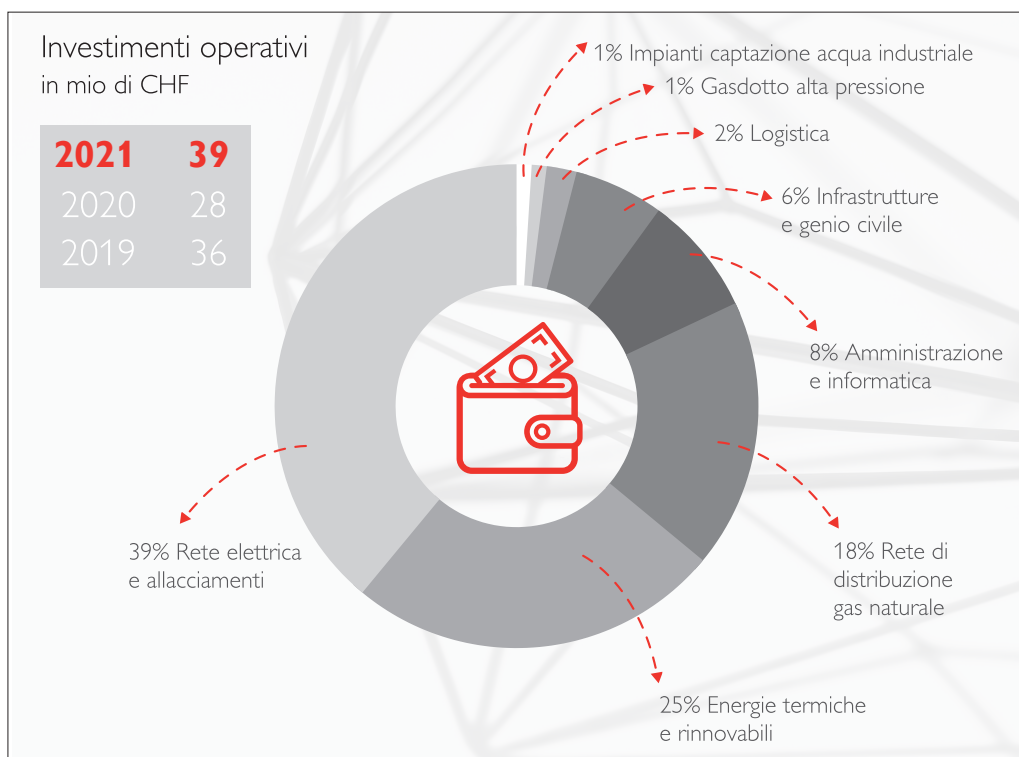


Essenza

L'approvvigionamento del nostro territorio di energia e acqua è la ragion d'essere della nostra stessa esistenza. Per garantirlo, investiamo annualmente importanti risorse nello sviluppo e nel mantenimento dell'infrastruttura di distribuzione (con l'obiettivo di ridurre costantemente le perdite di rete), investiamo in nuove installazioni di produzione diffusa dell'energia (quali impianti fotovoltaici e centrali di cogenerazione), stringiamo alleanze strategiche e concludiamo contratti a lungo termine con partner esterni.

Attività principali e risultati conseguiti

Gli investimenti nelle infrastrutture sono ritornati ai livelli pre-pandemia attestandosi a 39 mio di CHF. Gli interventi più importanti, nella misura del 39%, sono stati realizzati nella rete elettrica e negli allacciamenti elettrici; tra questi troviamo l'installazione dei contatori intelligenti (*smart meter*). Quasi 10 mio di CHF, che corrispondono al 25% del totale degli investimenti, sono stati destinati a progetti di produzione di energie termiche e rinnovabili, contro i 6 mio di CHF investiti nel 2019, con un aumento pari al 60%. Un investimento importante è stato la posa di una condotta del gas naturale di media pressione (4.9 bar) sul fondale del lago Ceresio tra Capolago e Bissone, che, una volta in servizio (la conclusione dei lavori è prevista nel 2022), fungerà da ridondanza parziale alla condotta principale ad alta pressione (70 bar) risalente al 1988, posata tra Riva San Vitale e Agno.



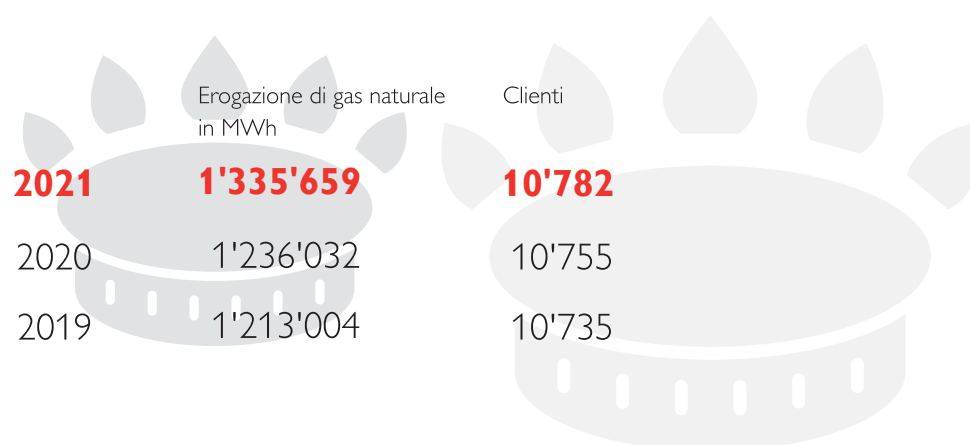
Prospettive future

- Vogliamo garantire la qualità e l'affidabilità del nostro servizio a lungo termine, puntando al miglioramento continuo.
- Vogliamo diventare più efficienti nei processi lavorativi allo scopo di ottimizzare l'impiego delle risorse, indirizzandole prioritariamente verso quei settori a maggiore impatto sul nostro risultato economico.

Gas naturale

Il gas naturale distribuito ha fatto registrare un aumento dell'8.1%, come per l'elettricità in parte riconducibile alla ripresa dei cicli produttivi presso i clienti industriali, che hanno recuperato lo stop produttivo del 2020 causato dalla pandemia. La crescita nell'erogazione è anche da ascrivere al fatto che questo vettore energetico ha continuato a dimostrarsi particolarmente apprezzato grazie alla sua versatilità e al suo prezzo molto concorrenziale e piuttosto stabile nel tempo. Interessante è pure la possibilità della produzione complementare di elettricità grazie alla tecnica della cogenerazione, uno degli assi sui quali abbiamo orientato la nostra strategia di incremento della produzione di energia elettrica diffusa sul territorio. Con il precipitare degli eventi nell'est europeo e malgrado la prospettiva a medio termine della ricomposizione del conflitto in atto, è evidente che l'erogazione di questa fonte energetica conoscerà un'importante frenata. Il rischio, in parte già concretizzatosi, di limitazione dell'export di gas russo e i prezzi saliti alle stelle agiranno da acceleratore nel processo di abbandono di questa fonte energetica, che rimane comunque un'alternativa imprescindibile per quei processi industriali che necessitano di alte temperature. Già nel corso del 2021 abbiamo sensibilizzato tutti i nostri grandi clienti con impianti biocombustibili a verificare il funzionamento della commutazione dell'utilizzo dell'olio combustibile e a riempire i loro serbatoi.

Dal 1° gennaio 2021 abbiamo inserito nel gas naturale distribuito a tutti i nostri clienti una quota del 5% di Biogas: questa iniziativa permette di ridurre su base annuale le emissioni di CO₂ di circa 4'300 t. Per quanto riguarda invece il gas di trazione, la quota di Biogas applicata è più elevata e pari al 20%. La provenienza del gas naturale è per il 38% russa, 32% nordafricana mentre il rimanente 30% è di origine europea.



Segmentazione clientela gas naturale 2021*

(in %)

Economie domestiche	52
Aziende rivenditrici	35
Grandi clienti	13

*valori stabiliti sulla base dei MWh consumati

Nelle sezioni che seguono vengono esposte le risultanze dei principali prodotti distribuiti: elettricità, gas naturale, energie termiche e acqua potabile.

Elettricità

A livello nazionale, è stato registrato un aumento dell'energia elettrica distribuita del 4.3%, in parte da ricondurre alla ripresa delle attività produttive dopo il periodo di confinamento dovuto al covid-19 nell'anno precedente (a titolo di conferma indicativa, il prodotto interno lordo (PIL) nel 2021 è cresciuto del 3.7%). Nel nostro comprensorio, l'aumento ha seguito la tendenza nazionale, attestandosi al 3.7%. Poco meno del 74% dell'energia elettrica distribuita è stata di origine rinnovabile, di cui il 65% di provenienza idroelettrica e l'8% da altre fonti rinnovabili. Sul nostro sito sono disponibili informazioni di dettaglio riguardanti la provenienza dell'elettricità distribuita: [etichettatura dell'elettricità](#).

Nel corso dell'autunno, su incarico del Consiglio Federale, abbiamo svolto una campagna informativa all'indirizzo dei grossi consumatori con l'obiettivo di renderli partecipi delle misure in corso di preparazione a livello federale nel caso ci trovassimo di fronte a una penuria nell'approvvigionamento di elettricità e di sensibilizzarli ad adottare tempestivamente misure di risparmio energetico, allo scopo di favorire la continuità della loro produzione.

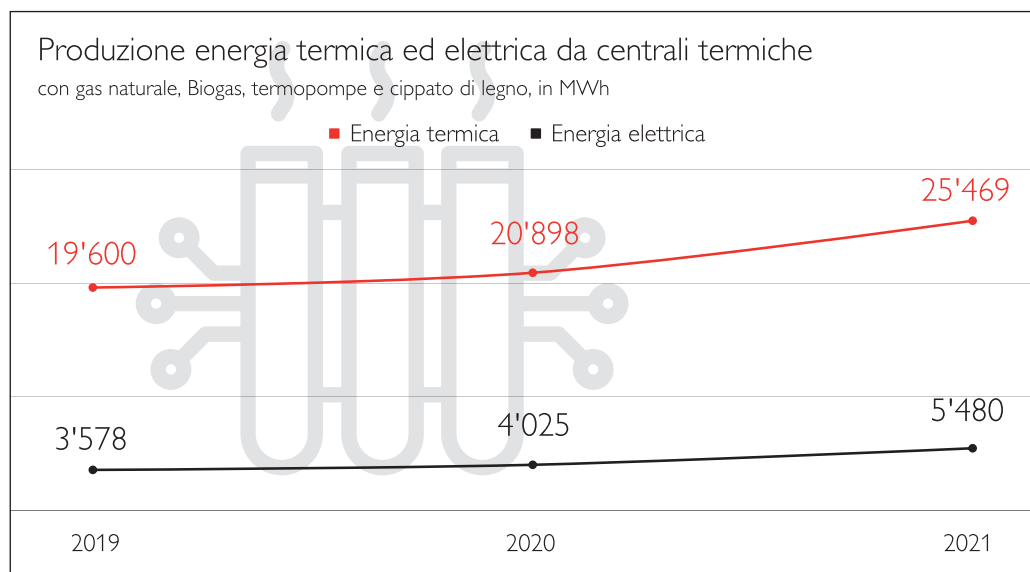


ELETTRICITÀ	2021 (in %)	Consumi	Clienti	Fatturato
Economie domestiche		39	87	45
Grandi clienti > 100 MWh/anno		48	1	39
PMI e Servizi < 100 MWh/anno		13	12	16

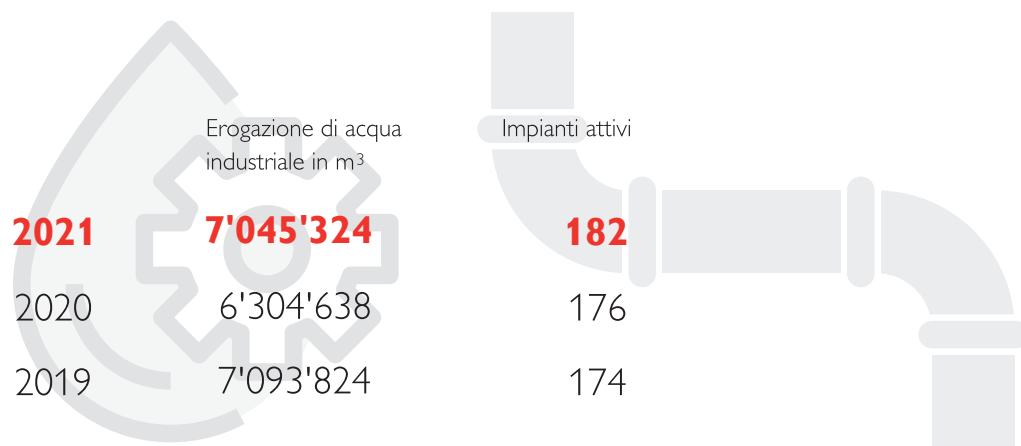
Energie termiche

La crescita nella distribuzione di energia termica ha ripreso i ritmi registrati negli anni precedenti la pandemia. Nel corso dell'anno, abbiamo messo in funzione le centrali termiche realizzate presso il nuovo Centro Polifunzionale di Pregassona e alcuni stabili amministrativi e residenziali del Nuovo Quartiere di Cornaredo in territorio del Comune di Porza. Sono pure proseguiti i lavori di costruzione della nuova centrale termica al Lido di Lugano, la cui messa in esercizio è prevista nel corso del 2022. Le nuove reti di teleriscaldamento realizzate hanno permesso di allacciare 25 nuovi clienti. I dettagli sulle centrali termiche alimentate esclusivamente da fonti rinnovabili sono disponibili ai capitoli 3 e 6.

Dopo anni di risultati sotto le aspettative a causa di problemi tecnici nel funzionamento, la Centrale di cogenerazione che sfrutta il Biogas prodotto dall'impianto di depurazione delle acque di Bioggio è ritornata a produrre elettricità a pieno regime.

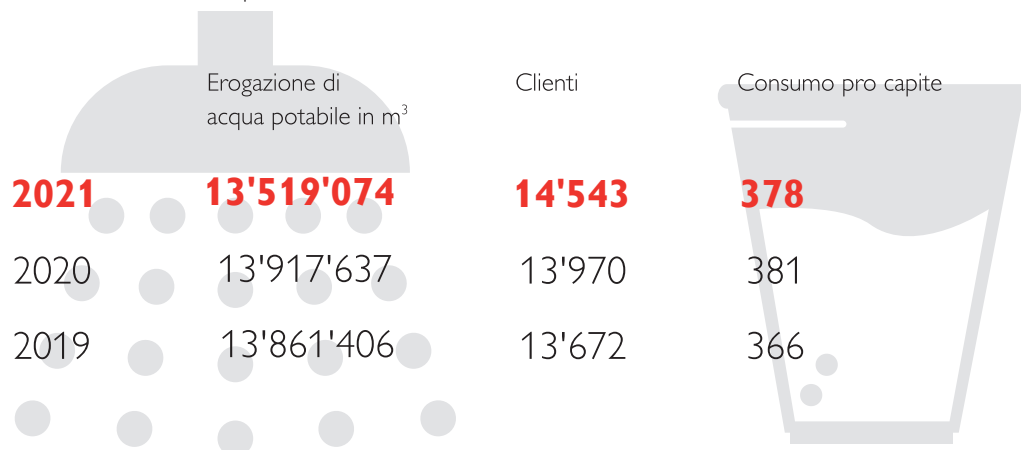


La distribuzione di acqua industriale destinata al raffreddamento degli stabili e all'impiego nei processi produttivi, principalmente localizzati nel centro urbano di Lugano, è tornata ai valori del 2019 con un'erogazione di oltre 7 mio di m³.



Acqua potabile

L'erogazione complessiva dell'acqua potabile è diminuita di circa il 3% nonostante l'aumento del numero dei clienti serviti. La causa è da ricercare in particolare nella meteo poco clemente registrata nel corso della primavera e dell'estate.



Il consumo di acqua potabile pro capite è di conseguenza diminuito, portandosi a 378 l/giorno, consumo però ancora elevato se paragonato al dato registrato nel 2020 (ultimo dato disponibile) a livello Svizzero, che si è attestato a 296 l/giorno. La differenza rispetto ai valori nazionali può essere imputata in parte a questioni climatiche e ai comportamenti dei nostri cittadini (per esempio uso di piscine e a scopo di irrigazione) ma anche alle perdite nella rete di distribuzione, che risultano essere ancora superiori rispetto alla media svizzera.

Nel 2021 è stato lanciato il progetto di risanamento complessivo delle sorgenti del Cusello alle falde del Monte Tamaro di proprietà della Città di Lugano. Riteniamo questi interventi fondamentali per garantire a lungo termine la sicurezza nell'erogazione dell'acqua potabile.

Nell'ottica di migliorare la garanzia della sicurezza alimentare dell'acqua distribuita, parallelamente alla sostituzione dei contatori viene verificata la qualità generale degli impianti di distribuzione all'interno degli stabili e la presenza dei necessari dispositivi atti a evitare i reflussi di acqua, che ne minano la potabilità.

Il progetto pilota partito nel 2020 presso le sorgenti del Monte Brè, che mirava a raccogliere indicazioni di natura tecnica e finanziaria per pianificare, insieme ai Comuni che ci hanno conferito un mandato di gestione del proprio acquedotto, il risanamento di tutte le sorgenti, è stato invece abbandonato per problemi di vulnerabilità alle acque superficiali (in particolare quelle piovane) delle sorgenti prese in considerazione.

3. Cura del cliente e sviluppo di nuovi prodotti e servizi



Essenza

Ci impegniamo a comunicare attivamente con i nostri clienti – siano essi aziende, privati o istituzioni pubbliche – e a sensibilizzarli all'uso razionale dell'energia, offrendo loro soluzioni innovative e sostenibili.

Attività principali e risultati conseguiti

Le soluzioni energetiche innovative dedicate in particolare alle economie domestiche, sviluppate nel corso degli scorsi anni, hanno continuato a riscuotere un forte interesse. I possibili fattori d'influenza sono da ricercare nell'accresciuta sensibilità generale dell'opinione pubblica verso le questioni energetiche, nelle discussioni attorno alla nuova legge sulla CO₂, bocciata in votazione popolare il 13 giugno 2021 ma che per quasi 6 mesi ha occupato il dibattito pubblico su tutti i media, e nella percezione di un approvvigionamento elettrico sempre meno sicuro a seguito dell'abbandono delle fonti energetiche tradizionali.

Le sottoscrizioni da parte dei clienti dei prodotti [ailSolar Cloud](#) e [Smart Community](#) hanno mantenuto la tendenza degli scorsi anni, fornendo un importante contributo alla crescita della quota di energia elettrica rinnovabile prodotta localmente. Pure il nuovo prodotto lanciato a inizio anno [ComfortBox](#), che prevede la vendita di calore in contracting da impianti a pompa di calore alimentata da energia elettrica, ha ottenuto un ottimo riscontro dal mercato.

A partire dal 1° gennaio, il gas naturale distribuito è stato addizionato di una quota del 5% di [Biogas Basic](#) senza sovrapprezzo. Questa misura permette di ridurre le emissioni annuali di CO₂ di circa 4'300 t.

Prodotti venduti annualmente

	nr./MWh	2019	2020	2021
Smart Community	nr. economie domestiche	97	194	214
ailSolar Cloud	nr. impianti	61	45	56
PowerPool ALL	nr. impianti	1	3	1
ComfortBox	nr. contratti		2	10
Biogas Basic	MWh erogati	877	1'500	476'238
Biogas Medium	MWh erogati	28	59	216
Biogas Plus	MWh erogati	5	40	36

È continuata la collaborazione con gli altri distributori ticinesi e con AET nell'offerta degli [ecoprodotto](#) che valorizzano la produzione di energia rinnovabile locale da fonti idroelettriche o solari, come ad esempio [tiacqua](#) (che continua a rappresentare l'energia elettrica standard consumata dalle economie domestiche e dalle PMI del nostro comprensorio) o [tìsole](#).

Il percorso di digitalizzazione ci ha visto raggiungere tre importanti tappe: l'introduzione del portale [Energy Buddy](#), che permette di monitorare i consumi elettrici e quindi di valutare criticamente le proprie abitudini di consumo, il lancio del progetto di rinnovamento della pagina [myALL](#), dedicata alla gestione dei dati contrattuali e alla verifica delle fatture, e la prosecuzione dei lavori d'integrazione dei dati legati alle nostre reti nell'APP aziendale che informa sulle interruzioni nell'erogazione dei nostri servizi.

Dopo un periodo d'analisi durato diversi anni, durante il quale sono state valutate parecchie soluzioni, è stato avviato il progetto di sostituzione dei contatori tradizionali con contatori di nuova generazione, *smart meter*, che portano con sé svariati vantaggi, tra cui la possibilità per il cliente di seguire istantaneamente l'evolvere dei propri consumi e per la nostra Azienda di leggerli elettronicamente da remoto, senza cioè la necessità di recarsi su posto, riducendo tempi, costi ed emissioni nocive. La complessità è data dal fatto che questi apparecchi devono permetterci di raccogliere e comunicare non solo i dati del consumo elettrico bensì pure del gas naturale e dell'acqua potabile, nel caso in cui il cliente facesse capo anche a questi nostri servizi.

Le soluzioni innovative e competitive soprattutto sotto l'aspetto del prezzo proposte dal nostro Settore Approvvigionamento hanno permesso di incrementare i volumi d'energia venduti a grandi consumatori al di fuori del nostro comprensorio di rete, che sono passati a 129'000 MWh contro i 64'000 MWh conclusi nell'anno precedente.

Il Contact Center ha risposto a oltre 71'000 chiamate, in massima parte relative a richieste di chiarimento sulle fatture di consumo. Come per l'anno precedente, anche nel 2021 abbiamo mantenuto la dilazione generalizzata dei termini di pagamento, rinunciato all'emissione di spese di sollecito e allestito programmi di rateizzazione personalizzati a quelle persone e settori economici particolarmente toccati dalla pandemia da covid-19.

La media annuale dei reclami che abbiamo ricevuto negli ultimi 3 anni è rimasta di poco inferiore ai 400 casi, che corrispondono allo 0.4% sul totale della clientela allacciata alle nostre reti. Nell'ottica del miglioramento continuo dei nostri processi di lavoro e del nostro approccio verso il cliente, ogni reclamo è analizzato dal nostro gestore del sistema della qualità.

Tra i partenariati siglati nel 2021, segnaliamo quello con la Società di Navigazione del Lago di Lugano (SNL) riguardante l'accompagnamento e il sostegno, nel ruolo di Energy partner, del progetto di elettrificazione dell'intera flotta entro il 2035 ([Progetto Venti35](#)). Nell'anno in rassegna è stata elettrificata la prima motonave e sono stati finalizzati i progetti per un impianto di ricarica rapida presso il pontile di Lugano Centrale.

In ambito termico segnaliamo la realizzazione della seconda centrale termica presso il Lido di Lugano, alimentata dall'acqua di falda e dall'acqua di scarico delle piscine. La nuova centrale termica, che viene aggiunta a quella esistente alimentata a gas naturale, sarà produttiva solo a partire dal 2° semestre 2022, in ritardo rispetto alla pianificazione a causa di ritardi nella fornitura di materiali. La rete di teleriscaldamento a essa collegata permetterà di riscaldare diversi stabili di proprietà della Città di Lugano nelle immediate vicinanze. Grazie alla stretta collaborazione con il Cantone e la Città di Lugano, abbiamo poi realizzato la centrale termica a cogenerazione alimentata a gas naturale e l'impianto fotovoltaico di ultima generazione integrato in facciata presso il nuovo Centro Polifunzionale (Centro Polis) a Pregassona.

Le tabelle che seguono riassumono gli impianti e la produzione di calore ed energia elettrica tramite centrali a cogenerazione alimentate da gas naturale:

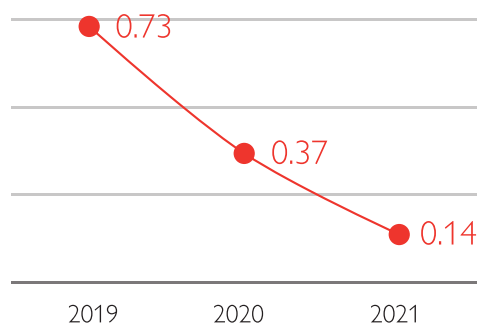
Calore prodotto da centrali termiche alimentate a gas naturale					
Impianti di produzione	Potenza installata	Anno di costruzione	Produzione 2019	Produzione 2020	Produzione 2021
Nuovo Centro Scolastico Viganello	1'660 kW	2013	3'100 MWh	3'188 MWh	3'289 MWh
Lido di Lugano Cassarate	1'000 kW	2013	3'000 MWh	2'515 MWh	2'700 MWh
Rione Madonnetta Molino Nuovo	1'650 kW	2015	2'500 MWh	2'142 MWh	2'425 MWh
EOC - Ospedale italiano Viganello	1'650 kW	2016	2'000 MWh	2'083 MWh	2'219 MWh
Opera Charitas Sonvico	400 kW	2017	700 MWh	652 MWh	692 MWh
Campus USI-SUPSI Viganello	3'135 kW	2020		540 MWh	3'215 MWh
Centro Polis (CPPR) Pregassona	800 kW	2021			264 MWh

Energia elettrica prodotta tramite cogenerazione da centrali termiche alimentate a gas naturale

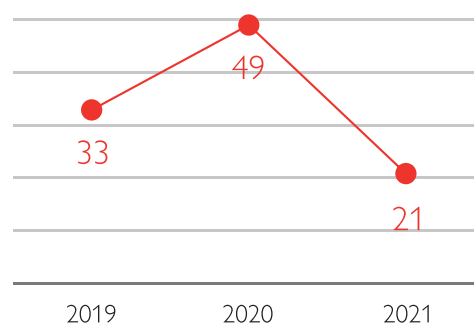
Impianti di produzione	Potenza installata	Anno di costruzione	Produzione 2019	Produzione 2020	Produzione 2021
Nuovo Centro Scolastico Viganello	140 kW	2013	898 MWh	851 MWh	220 MWh
Rione Madonnetta Molino Nuovo	240 kW	2015	1'097 MWh	907 MWh	1'024 MWh
EOC - Ospedale italiano Viganello	140 kW	2016	931 MWh	933 MWh	916 MWh
Opera Charitas Sonvico	50 kW	2017	271 MWh	259 MWh	281 MWh
Campus USI-SUPSI Viganello	260 kW	2020		170 MWh	747 MWh
Centro Polis (CPRP) Pregassona	50 kW	2021			56 MWh

L'affidabilità della nostra rete di distribuzione elettrica viene monitorata dalla Commissione federale dell'elettricità (ElCom) sulla base di indicatori che riproducono la durata delle interruzioni di corrente e il numero di clienti che hanno subito un'interruzione. Per entrambi gli indicatori, i dati riscontrati sono stati buoni rispetto alla media nazionale: per quanto riguarda il numero totale dei clienti interrotti sul totale dei clienti serviti, il nostro dato si è attestato a 0.146 contro una media svizzera di 0.280, mentre per il totale dei minuti di interruzione per cliente servito, il nostro valore è ammontato a 20.71 rispetto a 17.00 a livello nazionale. In questa statistica sono pure integrate le interruzioni programmate per permettere lavori di manutenzioni, non si tratta quindi solo di guasti. Il risultato nazionale è influenzato dagli eventi atmosferici particolarmente avversi che nell'estate del 2021 hanno toccato il nord delle Alpi.

Numero totale di clienti interrotti sul totale dei clienti serviti



Somma dei minuti di interruzione media per cliente



Prospettive future

Vogliamo continuare a rimanere vicini alla nostra clientela, offrendo soluzioni innovative in grado di soddisfare le sue esigenze, sviluppate autonomamente o in partenariato con terzi.

..... 4. Valorizzazione dei collaboratori

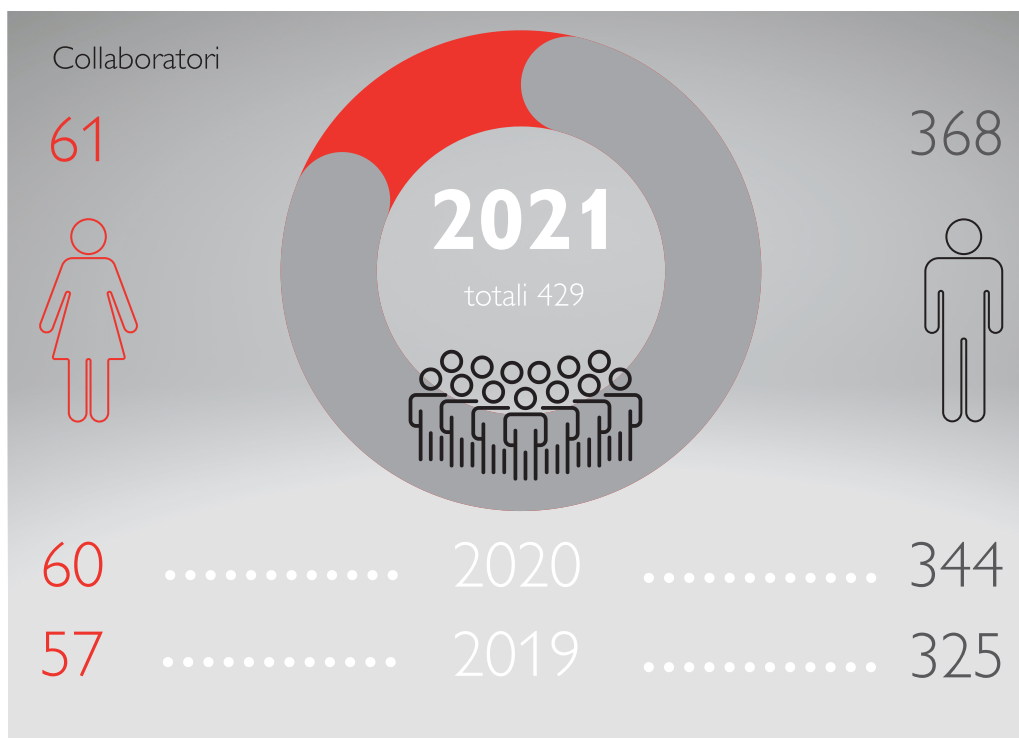


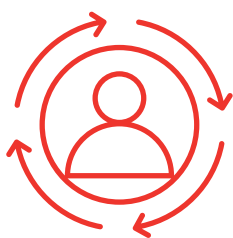
Essenza

Vogliamo essere un datore di lavoro attrattivo per giovani qualificati e motivati, che offre opportunità di sviluppo, compensi adeguati e una formazione di qualità in un ambiente basato sulla trasparenza, la fiducia e l'integrità, promuovendo l'inclusione e garantendo la parità di opportunità a uomini e donne.

Attività principali e risultati conseguiti

Nel 2021 l'organico è cresciuto di 25 unità, raggiungendo 429 collaboratori. La percentuale di donne impiegate è leggermente regredita. Abbiamo assunto la prima donna nella progettazione delle reti con la qualifica di ingegnere civile. Si tratta di un segnale importante, anche se l'interesse del genere femminile per gli ambiti tecnici continua a confermarsi piuttosto contenuto. Tra i quadri aziendali, la percentuale di donne è rimasta invariata all'11%. È continuata a progredire la percentuale di collaboratori uomini che hanno scelto di lavorare a tempo parziale attestandosi al 6% contro il 5% dello scorso anno. Il turnover complessivo del personale (entrate + uscite / n° collaboratori) è leggermente sceso al 14% rispetto al 15% dell'anno precedente ma si è mantenuto a livelli più sostenuti rispetto agli anni precedenti la pandemia durante i quali registravamo valori attorno al 9%. Delle 15 uscite di collaboratori dall'organico, 5 sono state per pensionamento.





Costi del personale
in mio di CHF

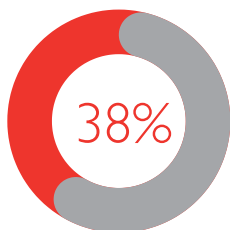
2021	••••	44
2020	••••	42
2021	••••	41

Offriamo posti di tirocinio nelle seguenti professioni: elettricista in reti di distribuzione, selvicoltore, impiegato in logistica, impiegato di commercio, informatico in gestione di infrastrutture, informatico nello sviluppo di applicazioni, disegnatore del genio civile, geomatico e operatore di edifici e infrastrutture, quest'ultima professione quale novità proprio a partire dall'anno scolastico 2021-2022. A fine anno contavamo 18 apprendisti in organico. 2 collaboratori hanno raggiunto la qualifica di fontaniere con l'ottenimento dell'attestato professionale federale.

Le ore di formazione complessive dispensate sono aumentate del 12% rispetto al 2019 attestandosi a 10'147, che corrispondono a circa 24 ore di formazione per collaboratore. L'investimento complessivo nella formazione è ammontato a poco meno di 300'000 CHF. In particolare, segnaliamo che è stato ripreso il percorso formativo dedicato ai collaboratori con funzioni di conduzione e ai loro sostituti, con l'obiettivo di rafforzare le loro competenze gestionali e di *leadership*.

La situazione sanitaria non ancora del tutto stabilizzata ha necessitato di mantenere in esercizio la «Task Force covid-19», costituita nel corso del 2020 dalla Direzione generale con l'obiettivo di prendere le decisioni straordinarie atte a garantire la continuità operativa e composta da rappresentanti degli ambiti aziendali più sensibili e dal Presidente della Rappresentanza dei dipendenti. La Direzione generale ha voluto inoltre rafforzare la vicinanza e il dialogo con tutti i collaboratori, aggiungendo all'usuale seduta plenaria annuale, svolta in forma telematica, un secondo momento plenario straordinario, pure svolto in formato digitale.

Nel round salariale della primavera 2021 abbiamo posto l'accento sulle fasce salariali più basse, in generale rappresentate dai giovani collaboratori.



**Collaboratori
che svolgono
il proprio lavoro
anche da casa.**

L'*homeworking*, praticato già dal 2015 e incrementato massicciamente nel periodo della pandemia, è definitivamente diventato componente ordinaria per i collaboratori che svolgono funzioni d'ufficio. A fine 2021 contavamo più di 160 collaboratori che praticano da 1 a 3 giorni di lavoro in modalità remota dal proprio domicilio. Lo *smartworking* – letteralmente lavorare in maniera intelligente, dove e quando è necessario – fatica invece maggiormente a prendere piede, soprattutto per quelle funzioni svolte in squadra e che necessitano di prelevare del materiale dal magazzino. Nell'anno in rassegna abbiamo continuato a sviluppare la base digitale necessaria per permetterne in futuro la piena applicazione. Se, da una parte, questa nuova forma di organizzazione del lavoro favorisce una migliore conciliabilità della vita professionale con quella privata dei collaboratori, dall'altra, potrebbe fare nascere nuove patologie sia a livello psichico (legate all'eventuale sovraoccupazione e mancanza di una cesura netta tra i due mondi) o a livello fisico (conseguenti a infrastrutture inadeguate al proprio domicilio che potrebbero portare a disturbi a livello muscolo-scheletrico). Sarà necessario prestare attenzione e intervenire tempestivamente all'insorgenza dei primi sintomi. Un ulteriore pericolo legato a queste forme di organizzazione del lavoro è la perdita di identità aziendale e del senso d'appartenenza, e la mancanza di informazione. Alla comunicazione interna a tutti i livelli dovrà quindi essere riservata un'importanza accresciuta. In questo senso, nel corso dell'anno abbiamo attivato la nuova Intranet aziendale, attraverso la quale vogliamo rivolgerci a tutti i collaboratori, portando loro non solo argomenti legati all'andamento aziendale e alle attività operative svolte ma pure tematiche di interesse più generale sul piano culturale e ludico.

A settembre 2020 avevamo effettuato il sondaggio sulla soddisfazione dei nostri collaboratori, avvalendoci della piattaforma messaci a disposizione dalla società icommit. Il riscontro complessivo, analizzato nel corso dell'anno in rassegna, è stato piuttosto positivo, con un livello di soddisfazione leggermente superiore alla media delle aziende del nostro ramo d'attività e della nostra taglia. Nel confronto interno, il dato è in linea con quello emerso dal sondaggio del 2017. Sono emersi alcuni aspetti trasversali a tutta l'azienda, che hanno portato a sganciare delle iniziative di miglioramento, riguardanti la gestione del cambiamento, l'agilità operativa e il coinvolgimento dei collaboratori, la collaborazione e lo scambio di conoscenze tra colleghi e lungo la linea gerarchica, il sistema di valutazione e di retribuzione. Il risultato complessivo conseguito ci ha permesso

di ottenere il 6° rango al [concorso nazionale per il miglior datore di lavoro in Svizzera 2021](#) nella categoria delle aziende che contano tra i 250 e 999 collaboratori.

Grazie al nuovo partenariato instaurato con il Soccorso Operaio Svizzero e la Croce Rossa Svizzera sezione Sottoceneri, abbiamo dato la possibilità ad alcuni richiedenti l'asilo di svolgere degli stage di breve durata presso alcune nostre unità aziendali. I candidati hanno potuto confrontarsi con il nostro mondo del lavoro e migliorare le proprie conoscenze linguistiche. Per i nostri collaboratori è stata invece l'occasione di avvicinarsi e conoscere un'altra realtà culturale e toccare con mano le difficoltà che queste persone hanno attraversato e stanno tuttora vivendo.

Il percorso di apertura culturale verso il mondo è proseguito pure grazie alla conferma del ciclo di incontri «Oltre i Confini», durante i quali i collaboratori hanno potuto confrontarsi con relatori interni ed esterni all'azienda su temi come la salute e il benessere, la responsabilità sociale d'impresa, la cultura aziendale e la cura del capitale umano.

A livello di benessere e di cura della salute durante il tempo libero, sono stati introdotti alcuni nuovi *benefit* a favore dei collaboratori.

Prospettive future

Vogliamo continuare a distinguerci come datore di lavoro attrattivo per giovani professionisti e azienda formatrice attenta allo sviluppo sociale e culturale del nostro Cantone, guidata dai più alti principi etici.

5. Sicurezza, salute e benessere dei collaboratori



Essenza

Promuoviamo attivamente la sicurezza e la salute sul posto di lavoro e il benessere dei nostri collaboratori. Ci impegniamo a raggiungere l'obiettivo «zero incidenti» e a ridurre le assenze dovute a malattia.



Attività principali e risultati conseguiti

Come quello precedente, anche l'anno in rassegna è stato marcato dalla persistenza della pandemia da covid-19, sebbene la serietà delle infezioni sia andata lentamente ad affievolirsi. La «Task Force covid-19» ha continuato a essere attiva durante tutto l'anno, guidando l'azienda attraverso la crisi con incontri regolari in formato digitale e informando i collaboratori sulle misure di protezione e i comportamenti da adottare. Senza considerare le ore lavorative perse per evitare che collaboratori entrati in contatto con persone anche solo potenzialmente infette potessero mischiarsi a quelli integri, le misure di igiene e di distanziamento messe in atto hanno generato un costo vivo di circa 185'000 CHF. A tutto il personale, è stato ripetutamente fornito, non solo per uso professionale ma anche privato, materiale protettivo individuale (mascherine chirurgiche monouso, mascherine FFP2/FFP3 per collaboratori a rischio o con famigliari a rischio, disinfettante per le mani), sono state intraprese azioni di igienizzazione dei locali e dei veicoli. La misurazione quotidiana della temperatura corporea è stata una misura che ci ha accompagnato lungo tutto il corso dell'anno.



La forte crescita dell'*homeworking* ci ha spinti a redigere un'apposita guida, nella quale sono stati messi a fuoco i rischi principali per la salute legati a questa forma di svolgimento del lavoro e degli aiuti per ottimizzarne l'esperienza in termini di efficienza, di conciliabilità fra vita privata e vita professionale e di salute e benessere. In collaborazione con la [SUVA](#), abbiamo poi svolto la formazione online «Home office: lavorare comodi al videoterminale», durante la quale, grazie alla partecipazione di fisioterapisti diplomati, i collaboratori hanno potuto imparare dei semplici esercizi per rafforzare l'apparato muscolo-scheletrico e migliorare la postura, allo scopo di prevenire patologie anche gravi.

I rilevamenti scientifici fatti non solo a livello svizzero hanno messo in evidenza che il perdurare della pandemia ha creato parecchia insicurezza nelle persone e ha contribuito a rendere più fragile l'equilibrio psicofisico di parecchie fasce della popolazione, soprattutto quella giovanile e quella socialmente meno integrata. Abbiamo quindi messo a disposizione di tutti coloro che ne sentivano la necessità uno sportello di dialogo e sostegno esterno all'azienda, appoggiandoci a [IQ Center by Ingrado](#), istituzione specializzata nell'ascolto e nell'aiuto a risolvere disagi di natura temporanea e legati alle dipendenze. A conclusione del periodo di attività concordato, abbiamo constatato che il servizio non è stato praticamente utilizzato. Sempre con lo stesso ente abbiamo pure proseguito i momenti di sensibilizzazione sui rischi legati all'uso e all'abuso di sostanze psicoattive rivolti a tutto il personale, sospesi l'anno precedente a causa della pandemia.

In ambito sicurezza sono state organizzate le seguenti formazioni specifiche:

- Sostanze pericolose
- Soccorritore aziendale
- Corso BLS-DAE defibrillatore
- Corso antincendio

Gli infortuni professionali sono diminuiti rispetto al valore riscontrato nel 2019 (il 2020 non è un anno di confronto significativo in quanto troppo condizionato dai periodi di confinamento a causa della pandemia). Dall'analisi eseguita dall'Incaricato aziendale per la salute e la sicurezza è emerso che gli incidenti professionali hanno conseguenze limitate sui collaboratori, quantificate in un'assen-

za media di soli 0.5 giorni all'anno (in contrazione rispetto agli anni precedenti), e sono prevalentemente causati da disattenzione e fretta.

Gli infortuni non professionali si sono invece riallineati al valore riscontrato nel 2019. Le attività ricreative all'aperto e il giardinaggio sono ancora tra le cause principali di questi infortuni, che normalmente colpiscono mani e piedi.

Come per l'anno precedente, il dato in crescita delle assenze per malattia è in parte riconducibile alle misure di isolamento in seguito a infezione da covid-19.



Infortuni



Giorni di assenza media per collaboratore

	2019	2020	2021
Malattia	6.6	7.2	7.3
Infortunio non professionale	1.1	1.4	1.6
Infortunio professionale	0.8	0.5	0.5

La nostra attenzione alla salute e alla sicurezza non è rivolta esclusivamente ai nostri collaboratori ma cerca di coinvolgere anche le aziende con le quali collaboriamo, in particolare quelle attive nell'ambito del genio civile, per le quali sono previste regolari verifiche del rispetto delle norme di sicurezza.

La nostra responsabilità sociale d'impresa ha continuato a manifestarsi sotto svariate forme e per il tramite di azioni concrete, come la vaccinazione antiinfluenzale annuale gratuita per tutti i nostri collaboratori interessati e un'azione di donazione di sangue con il Centro trasfusionale della Croce Rossa di Lugano.

A livello di benessere e di cura della salute durante il tempo libero sono stati introdotti alcuni nuovi benefit a favore dei collaboratori.

Prospettive future

Vogliamo continuare a mantenere un elevato livello di attenzione sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e non professionali, istruendo i nostri collaboratori e mettendo a loro disposizione tutti gli ausili necessari per la loro protezione, definendo chiaramente la responsabilità in ambito sicurezza, stimolando comportamenti virtuosi sia in ambito professionale sia extra professionale, assicurando la corretta informazione in caso di eventi straordinari, situazioni di potenziale pericolo o incidente ed esigendo lo stesso rigore dai nostri prestatori di servizio.



6. Orientamento verso fonti energetiche sostenibili

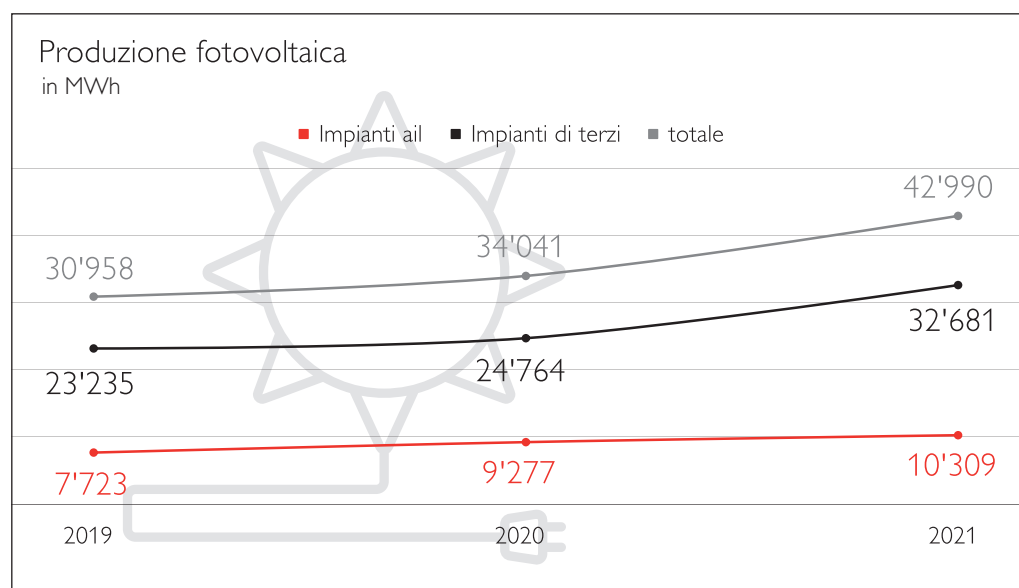


Essenza

In conformità alla Strategia energetica 2050 della Confederazione, al Piano Energetico Cantonale (PEC), all'evoluzione sul mercato europeo e al crescente impegno globale per l'abbandono delle energie fossili e l'utilizzo più efficiente delle risorse energetiche e delle fonti rinnovabili, promuoviamo la crescita della produzione e del consumo di energia elettrica e termica di origine rinnovabile e locale.

Attività principali e risultati conseguiti

La produzione di energia rinnovabile attraverso impianti fotovoltaici ha continuato la sua crescita. Il nostro contributo si è esplicitato, in particolare, con la realizzazione dell'innovativo impianto integrato in facciata presso il Centro Polis a Pregassona e di 56 nuove installazioni [ailSolarCloud](#) sui tetti di piccole dimensioni. Il totale degli impianti fotovoltaici in servizio nel nostro comprensorio, quindi di nostra proprietà e di terzi, ha permesso di produrre quasi 43'000 MWh di energia rinnovabile, che corrispondono al fabbisogno di energia di oltre 9'500 economie domestiche.



La produzione di energia rinnovabile dai 4 impianti idroelettrici presenti nel nostro comprensorio e dal cogeneratore a Biogas allacciato all'impianto di depurazione delle acque di Bioggio è aumentata arrivando complessivamente a 7'371 MWh (sufficienti a coprire il consumo annuale di oltre 1'600 economie domestiche) contro i 6'935 dell'anno precedente. Il miglioramento è stato reso possibile dalla risoluzione dei problemi di funzionamento del cogeneratore di Bioggio. In contropartita, purtroppo, a causa di un guasto alla condotta della Centrale idroelettrica della Val Mara, l'impianto di produzione ha dovuto essere messo fuori esercizio negli ultimi mesi dell'anno. La situazione si protrarrà per buona parte del 2022, fino alla conclusione degli importanti interventi di risanamento.

La quota di energia elettrica rinnovabile prodotta nel comprensorio rispetto al totale dell'erogazione è cresciuta al 4.4% contro il 3.7% dell'anno precedente.

Di seguito una panoramica degli impianti di produzione di energia elettrica rinnovabile nel comprensorio:

Energia elettrica rinnovabile						
Impianti di produzione	Potenza installata	Anno di costruzione	Produzione 2019	Produzione 2020	Produzione 2021	
Energia elettrica da impianti idroelettrici						
Centrale Val Mara, Arogno	950 kW	1889 ristr. 1999	4'756 MWh	3'906 MWh	2'840 MWh	
Centralina Davesco ¹	14.5 kW	1996	71 MWh	39 MWh	107 MWh	
Centralina Sigirino ¹	989 kW	2015	2'014 MWh	1'986 MWh	2'061 MWh	
Centralina Fontanelle, Torricella	21 kW	2017	81 MWh	100 MWh	70 MWh	
Energia elettrica da impianti fotovoltaici						
248 impianti	11'244 kWp	dal 2012 al 2021			10'309 MWh	
Energia elettrica da impianti di cogenerazione						
Cogeneratore a Biogas, Bioggio	526 kW	2014	381 MWh	904 MWh	2'293 MWh	

¹ Di proprietà dell'Azienda acqua potabile della Città di Lugano

La ricerca di soluzioni energetiche sostenibili atte a ridurre il consumo di combustibili fossili e le relative emissioni di CO₂ è in continua evoluzione. È sotto gli occhi e sulla bocca di tutti quanto in atto per l'energia elettrica con lo sfruttamento di sole, acqua e vento. Meno appariscente è quanto sta accadendo sul fronte termico con lo sfruttamento di altrettante risorse naturali: l'acqua di lago, le falde freatiche, l'aria e il sottosuolo contengono quantità di energia termica importanti, che potrebbero coprire in modo sostenibile una fetta considerevole della domanda di calore e di raffrescamento. La nostra rete di distribuzione di acqua industriale, che pesca direttamente dal lago, è proprio destinata in particolare al raffrescamento degli stabili nel centro urbano di Lugano (maggiori dettagli sono disponibili nel capitolo 2). Nel corso del 2021 abbiamo messo in esercizio le centrali termiche per il riscaldamento e il raffrescamento di alcuni complessi privati situati nel Nuovo Quartiere di Cornaredo sul territorio del Comune di Porza alimentate con l'acqua di raffreddamento dei calcolatori del Centro Svizzero di Calcolo Scientifico. Con queste ultime realizzazioni, siamo in grado di produrre complessivamente energia termica (sotto forma di calore e raffrescamento) da fonti rinnovabili per 11'775 MWh, coprendo il fabbisogno di circa 654 economie domestiche.

Energie termiche rinnovabili da centrali alimentate a cippato di legno* o acqua**						
Impianti di produzione	Potenza installata	Anno di costruzione	Produzione 2019	Produzione 2020	Produzione 2021	
Carona*	1'900 kW	2017	Calore	2'200 MWh	2'245 MWh	2642 MWh
Caslano*	5'600 kW	2018	Calore	6'100 MWh	7'297 MWh	7621 MWh
Complesso residenziale, Paradiso**	1'080 kW	2020	Calore		236 MWh	758 MWh
	700 kW	2020	Raffrescamento		- MWh	138 MWh
Complesso residenziale NQC, Porza**	450 kW	2020	Calore			188 MWh
	70 kW	2020	Raffrescamento			- MWh
Complesso residenziale NQC, Porza**	450 kW	2020	Calore			332 MWh
	70 kW	2020	Raffrescamento			- MWh
Complesso residenziale NQC, Porza**	135 kW	2021	Calore			59 MWh
	150 kW	2020	Raffrescamento			37 MWh

Il sistema energetico del futuro dovrà essere climaticamente neutro, accessibile e affidabile. Nel corso dell'anno sono quindi proseguiti diversi studi per la realizzazione di reti termiche e reti anergiche, che cercano di sfruttare le risorse energetiche presenti sul territorio.

Prospettive future

Vogliamo continuare a investire nella crescita della produzione di energia elettrica e termica di origine rinnovabile e locale, autonomamente o in partenariato con enti pubblici e privati.

..... ● 7. Salvaguardia del territorio



Essenza

Ci impegniamo a ridurre l'impatto ambientale legato allo svolgimento della nostra attività, come il consumo di risorse e la produzione di CO₂ e di rifiuti. Compensiamo le emissioni di CO₂ che non siamo in grado di abbattere tramite misure interne finanziando progetti per la riduzione dell'impronta di carbonio.

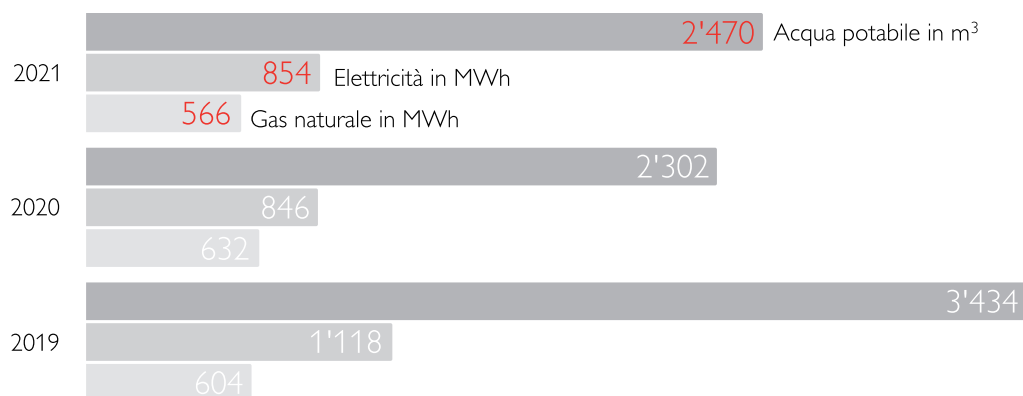
Attività principali e risultati conseguiti

Consumo degli stabili

I consumi dei nostri stabili hanno fatto registrare un andamento piuttosto costante rispetto all'anno precedente, che, lo ricordiamo, è stato massicciamente influenzato dalla pandemia da covid-19. Confrontando i dati con quelli del 2019, relativi a una situazione di occupazionale normale, il risultato è notevolmente migliore. Riteniamo che ciò sia direttamente dipendente dalla nuova modalità di lavoro ibrida, con i collaboratori che svolgono una parte della loro settimana lavorativa al proprio domicilio.



Consumo degli stabili



Nel corso dell'anno è stata sostituita la caldaia a gas naturale per il riscaldamento dei magazzini del Centro Operativo di Muzzano con una pompa di calore a gas naturale che permette di regolare e monitorare a distanza la produzione di caldo e freddo. Per problemi legati alla statica dell'edificio, non è stato al contrario ancora possibile installare l'impianto fotovoltaico supplementare, che è destinato a ricoprire la quasi integralità delle superfici disponibili. Si prevede la messa in esercizio di una prima parte dell'impianto entro la primavera 2023. L'elettricità consumata nei nostri stabili è esclusivamente idroelettrica.

Gli scarichi idrici per il periodo dal 1° luglio 2020 al 30 giugno 2021 sono stati pari a 2'528 m³, mentre nel periodo precedente si attestavano a 2'243 m³. Lo scarico dell'acqua utilizzata per il lavaggio dei veicoli avviene attraverso apposite vasche di raccolta. Dopo il filtraggio, l'acqua prosegue nella canalizzazione verso il vicino impianto di depurazione delle acque ([CDALED](#) di Bioggio).

L'acqua potabile consumata nel nostro stabile, fornita dall'Azienda dell'Acqua potabile di Muzzano, la cui gestione è stata affidata dal 1° gennaio 2020 alla nostra Azienda, proviene dal lago (32%), dalla falda (39%) e da sorgenti per la quota rimanente.



Carta
kg per collaboratore

2021	••••	13
2020	••••	15
2019	••••	21

Consumo della carta

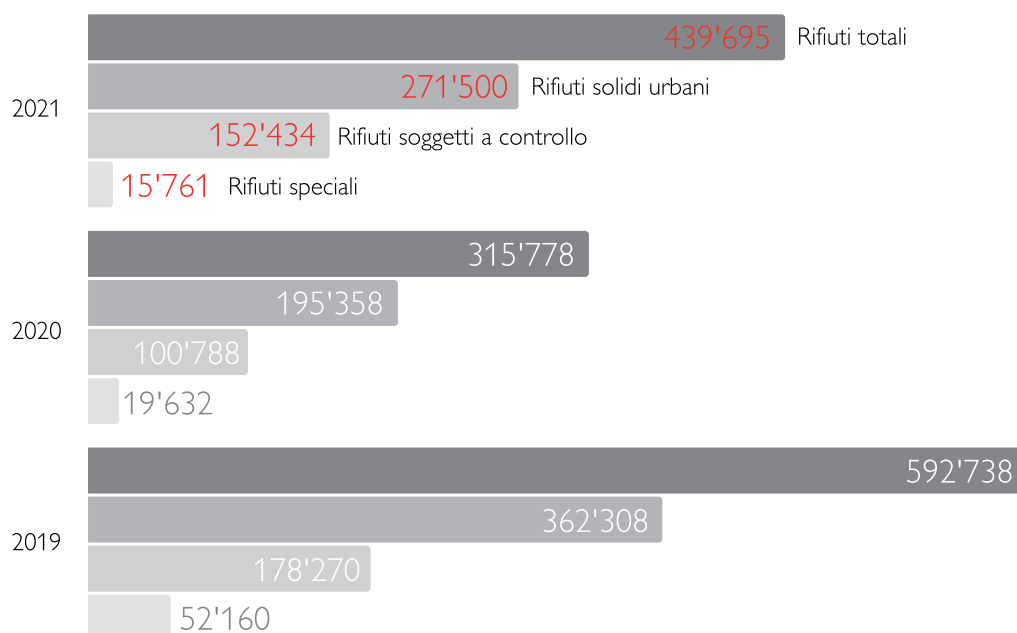
Il consumo della carta è nuovamente diminuito. Se lo scorso anno la diminuzione poteva essere imputabile esclusivamente alla presenza ridotta di personale in sede, per l'anno appena trascorso possiamo affermare che anche le campagne di sensibilizzazione e le misure tecniche adottate hanno portato ai risultati ipotizzati: 13 kg di carta consumata per collaboratore contro i 21 kg nel 2019. Non possiamo comunque negare che, anche in questo caso, il lavoro ibrido abbia contribuito al risultato raggiunto. Per il 2022 prevediamo un ulteriore contenimento grazie al processo di verifica e pagamento delle fatture fornitori completamente automatizzato.

Rifiuti

La produzione totale di rifiuti risulta diminuita del 26% rispetto al dato del 2019. Rispetto al 2020, il risultato è in crescita e, per la metà, da ricondurre alla ripresa delle attività di cantiere. I rifiuti riciclati sul totale dei rifiuti prodotti sono il 64% contro il 57% del 2020. Negli anni a venire, troverà compimento il progetto di potenziamento dell'ecocentro, che dovrebbe garantire un ulteriore miglioramento nello smistamento dei rifiuti provenienti dai nostri cantieri per lavori effettuati dalle nostre squadre o dai nostri prestatori di servizio. Sempre in ambito cantieristico, abbiamo messo a disposizione delle aziende del genio civile che lavorano per noi una tabella per facilitare il corretto smaltimento dei rifiuti e del materiale di scavo.



Rifiuti in kg



Rifiuti totali
kg per collaboratore

2021	1'025
2020	782
2019	1'552

Mobilità aziendale

La flotta aziendale ha avuto durante l'ultimo anno una crescita pari a 22 nuovi veicoli leggeri e autofurgoni, principalmente dovuta all'aumento dei collaboratori attivi sul territorio, raggiungendo il numero totale di 186 mezzi, tra cui 8 pesanti. Attualmente, il 39% della nostra flotta è alimentato da vettori a impatto ambientale ridotto come il gas naturale e l'elettricità. I veicoli 100% elettrici sono ancora pochi rispetto al totale della flotta in quanto si ritiene che l'autonomia contenuta e il carico utile limitato non permettono ancora un loro impiego quotidiano efficiente in un comprensorio collinare come il nostro.

L'ottimizzazione delle emissioni di CO₂ medie dei veicoli non è ancora stata raggiunta. Malgrado l'acquisto di veicoli più efficienti, le emissioni dei veicoli leggeri sono aumentate a 178 gr/km (+7%) mentre quelle degli autofurgoni a 202 gr/km (+11%), valori ancora molto elevati per rapporto agli obiettivi definiti dall'Ufficio federale dell'energia (UFE) a 95 gr/km rispettivamente 147 gr/km.

Grazie ai 162 collaboratori che hanno praticato l'*homeworking*, abbiamo potuto contenere ulteriormente la nostra impronta di carbonio: stimiamo che, mediamente, per ogni collaboratore che ha lavorato un giorno da casa senza recarsi al Centro operativo di Muzzano sia stata evitata la percorrenza di almeno 25 km e la conseguente emissione di sostanze inquinanti. Se consideriamo i parametri utilizzati dall'Ufficio federale dell'energia (UFE), il contenimento delle sole emissioni di CO₂ ammonta a 51 t.

Il progetto «Inizio, svolgimento e fine dell'attività lavorativa su un posto d'impiego diverso dal Centro operativo di Muzzano», che permette di evitare spostamenti inutili e improduttivi tra il domicilio dei collaboratori e la nostra sede nonché tra questa e i luoghi d'impiego sparsi sul territorio, è proseguito. Non ci è possibile dare una quantificazione oggettiva del contenimento delle emissioni di CO₂ in quanto lo sviluppo dell'App dedicata alla misurazione ha avuto dei rallentamenti.

L'introduzione del nuovo *MS Teams*, più performante e versatile, in sostituzione di *Skype for business*, ha permesso di migliorare ulteriormente la conduzione di riunioni e progetti a distanza.

I collaboratori hanno potuto fruire di svariate forme di mobilità lenta, per spostarsi lungo la tratta casa-posto di lavoro come pure per il tempo libero, parzialmente o completamente sostenute finanziariamente dall'Azienda. Tra queste segnaliamo:

- l'abbonamento *Publibike* aziendale, che permette di fare capo al servizio di bike sharing sempre più capillare in tutto il Sottoceneri;
- l'abbonamento *Arcobaleno* aziendale, che permette di usare tutti i mezzi pubblici del Cantone.

In primavera, abbiamo inoltre aderito al progetto pilota *Bikecoin*, sostenuto anche dalla Città di Lugano, che permette ai collaboratori di accumulare punti per ogni tratta domicilio-posto di lavoro effettuata in bicicletta. Per i promotori (Città di Lugano in collaborazione con Mobitrends SA) si è trattato di uno strumento utile a monitorare i percorsi effettuati, da considerare nella pianificazione della futura rete di piste ciclabili del Luganese.

Azienda CO₂ neutra

La nostra impronta di carbonio del 2021, certificata dalla Swissclimate sulla base delle linee guida del protocollo GHG (Greenhouse Gas Protocol), è aumentata, attestandosi a 6'002 t di CO₂ contro le 4'514 t dell'anno precedente.

L'aumento è significativo(+31.6%) ed è stato causato da fattori straordinari, identificati in particolare nelle perdite di gas SF₆ causate dalla rottura di una guarnizione all'impianto di alta tensione presso la sottostazione di Cornaredo e da lavori di manutenzione programmati sugli impianti di media tensione presso le sottostazioni di Scairolo e di Mendrisio. Anche la maggiore produzione di energia elettrica da cogenerazione ha avuto come conseguenza una crescita di emissioni del 20% rispetto al 2020.

Le emissioni totali di CO₂ per collaboratore nel 2021 sono state di 14 t contro le 15 t del 2019. Il valore del 2020 non può essere preso a paragone in quanto fortemente influenzato dalle restrizioni legate alla pandemia.

Emissioni CO ₂ Scope 1	
Emissioni dirette, generate attraverso lo svolgimento delle nostre attività	5'590 t
Emissioni CO ₂ Scope 2	
Emissioni indirette derivanti da vettori energetici acquistati e quindi generate a monte della nostra catena di produzione	10 t
Emissioni CO ₂ Scope 3	
Emissioni indirette derivanti dalla produzione di tutti gli altri beni acquistati da terzi	402 t
Emissioni CO₂ totali	6'002 t

Per il 2021, le emissioni di CO₂ residue - che non siamo cioè riusciti a neutralizzare con misure interne - sono state compensate mediante l'acquisto di certificati ecologici rilasciati in seguito alla riduzione delle emissioni determinata da progetti di contenimento realizzati sia in Svizzera sia in paesi emergenti o in via di sviluppo.

Prospettive future

La riduzione dell'impatto delle nostre attività sull'ambiente e sul territorio rimarrà uno dei nostri obiettivi principali, che potremo raggiungere in particolare attraverso una nuova organizzazione del lavoro, che ottimizzi lo spostamento dei nostri veicoli.



8. Partenariati strategici con attori del territorio



Essenza

Vogliamo cooperare con attori pubblici e privati che condividono il nostro obiettivo di sfruttare opportunità sinergiche e competenze peculiari per migliorare l'offerta di servizi al cittadino.

Attività principali e risultati conseguiti

La collaborazione con i Comuni del nostro comprensorio è proseguita nello spirito di sviluppare e promuovere soluzioni energeticamente più sostenibili ed efficienti e che contribuiscono a migliorare la vivibilità del territorio. L'efficientamento dell'illuminazione pubblica, attraverso la sostituzione dei vecchi corpi illuminanti con la tecnologia LED, e l'ampliamento della rete delle stazioni di ricarica per veicoli elettrici, che avviene sotto l'egida di [Emoti](#) (marchio promosso e offerto da [Enerti](#), società al cui capitale partecipano quasi tutti i distributori di elettricità ticinesi) continuano a rappresentare gli assi portanti. Con [Enerti](#) collaboriamo storicamente anche nella standardizzazione e nell'acquisto di alcuni materiali, tra cui i contatori elettrici di nuova generazione (*smart meter*), per i quali abbiamo delegato a questa società anche la lettura da remoto e l'elaborazione dei dati di consumo per la fatturazione.

È proseguita la collaborazione con la Città di Lugano nell'ambito dell'iniziativa [Lugano Living lab \(L*3\)](#) dedicata allo sviluppo e alla promozione dell'innovazione digitale e tecnologica a sostegno del miglioramento del servizio al cittadino: nel concreto, abbiamo messo in esercizio un nodo validatore nella Blockchain istituzionale [3Achain](#) alimentato esclusivamente da energia idroelettrica ticinese.

Per quanto riguarda le analisi dell'acqua potabile, abbiamo istituito un progetto di collaborazione con AGE SA di Chiasso, azienda interamente detenuta dal Comune di Chiasso, tendente a valutare la creazione di un centro di competenza per l'intero Sottoceneri. I primi riscontri sono positivi.

Sono proseguite le collaborazioni con i partner accademici, esplicitatesi sotto forma di sostegno nell'ambito di progetti di ricerca e presentazioni della nostra attività e delle sfide che attendono il settore energetico. Con SUPSI abbiamo gettato le basi per la realizzazione di una collaborazione nel settore acquedottistico con la città di Hawassa in Etiopia, sostenuto dalla Direzione dello sviluppo e della cooperazione del Dipartimento Federale degli Affari Esteri.

Con la Croce Rossa Svizzera Sezione del Sottoceneri, attiva nell'ambito dell'integrazione di richiedenti l'asilo, abbiamo concluso un accordo per la consegna di pasti etnici ai nostri collaboratori nell'ambito del progetto [Umamy](#).

Prospettive future

Vogliamo continuare ad essere un partner aperto, che propone attivamente opportunità di collaborazione e ricettivo verso gli stimoli che provengono dal nostro territorio.



9. Creazione e redistribuzione di valore economico sul territorio



Essenza

Oltre che come datore di lavoro responsabile, vogliamo essere percepiti come uno dei motori dell'economia locale, in grado di generare valore aggiunto per i nostri portatori d'interesse persino nei momenti economici più critici. Il nostro contributo all'economia regionale si esplica sotto forma di imposte, tasse, salari, pagamenti a fornitori di prestazioni, sponsorizzazioni e attività filantropiche.

Attività principali e risultati conseguiti

Contrariamente al 2020, anno caratterizzato da un'attività limitata a causa della pandemia, il 2021 è da considerare un anno ordinario. Il volume delle commesse è cresciuto, attestandosi a 324 mio di CHF contro i 321 del 2019. Il 92% è stato assegnato a fornitori svizzeri, di cui il 61% con destinazione Cantone Ticino.

Creazione di valore economico (in mio di CHF)

	2019	2020	2021
Ricavi lordi da forniture e prestazioni	328.5	326.9	336.0
Ricavi e costi estranei e straordinari	1.4	-3.8	1.5
Ricavi finanziari	0.4	3.7	1.3
Totale dei ricavi	330.3	326.8	338.8
Costi operativi	-248.4	-243.9	-251.6
Valore economico creato	81.9	82.9	87.2

Distribuzione di valore economico (in mio di CHF)

	2019	2020	2021	Ripartizione 2021 in %
Al personale (stipendi, oneri sociali, benefit)	40.8	41.6	44.8	51
Ai finanziatori (oneri finanziari)	1.7	0.5	0.5	1
All'azionista (dividendi)	9.2	9.2	9.2	11
All'ente pubblico (imposte e tasse)	25.7	26.9	28.0	32
Alla comunità (contributi e sponsorizzazioni)	3.2	3.2	3.0	3
All'azienda stessa (utile capitalizzato)	1.3	1.5	1.7	2
Valore economico distribuito	81.9	82.9	87.2	100

Le sponsorizzazioni sono leggermente regredite a causa delle restrizioni ancora parzialmente in vigore nel mondo sportivo e culturale, che non hanno permesso alle diverse società, associazioni e club di svolgere tutte le attività svolte negli anni precedenti. Allo scopo di non perdere la ricchezza della progettualità che ha sin qui caratterizzato il nostro territorio, soprattutto basata sul volontariato, abbiamo deciso di mantenere in vigore i sostegni finanziari pattuiti anche a fronte di attività ridotte.

Di seguito una panoramica non esaustiva dei contributi elargiti.

- Sostegno, tramite la Catena della Solidarietà, alle vittime dei disastri naturali accaduti in Svizzera durante il periodo estivo.
- Donazione di alcuni PC e di un veicolo dismessi ad associazioni e fondazioni benefiche presenti sul territorio.
- La Società Salvataggio di Lugano, anche grazie alla nostra partecipazione, ha potuto acquistare un visore termico per la ricerca delle persone nelle acque del lago.
- Nell'ambito dell'azione [Centesimo di solidarietà](#), promossa in collaborazione con la [Federazione delle ONG della Svizzera italiana \(FOSIT\)](#), abbiamo rinnovato il nostro impegno verso le Organizzazioni Non Governative che realizzano progetti che mirano al miglioramento dell'approvvigionamento idrico nei paesi in via di sviluppo.
- È stato confermato l'accordo pluriennale concluso con l'Associazione Aiuto Sport Ticino per sostenere quei giovani talenti sportivi ticinesi che si impegnano, ambiscono e hanno il potenziale per partecipare ai Giochi Olimpici estivi.
- È stata effettuata una campagna, in collaborazione con la Federazione Ticinese degli apicoltori, per permettere di posare delle arnie su terreni di nostra proprietà.
- Abbiamo partecipato al sostegno del progetto di ristrutturazione dell'Ostello di Scudellate in Valle di Muggio e del progetto di riqualifica della Masseria di Cornaredo portato avanti dalla Fondazione Francesco, nella quale è previsto di creare nuovi spazi aggregativi dedicati ai cittadini e alle persone socialmente svantaggiate.

Abbiamo poi, per concludere, lanciato la nuova campagna di comunicazione dedicata allo sponsoring, con la quale vogliamo presentarci nei prossimi anni, che cerca di coniugare gli strumenti tipici del nostro mestiere con quelli con i quali gli sportivi, i musicisti e gli artisti esprimono il loro estro.

Prospettive future

Vogliamo continuare a contribuire alla crescita del nostro territorio, sostenendo l'imprenditoria locale e valorizzando le iniziative meritevoli che in esso si sviluppano, anche sotto forma di sponsorizzazioni.

CONTO ECONOMICO (in CHF)		Consuntivo 2021	Consuntivo 2020
	Info. nr.		
Ricavi netti da fornitura e prestazioni		149'280'982	139'344'195
Ricavi lordi da vendite	1)	304'947'908	295'697'609
Prestazioni a terzi	2)	31'133'144	31'237'334
Costi d'acquisto energia	3)	-186'800'070	-187'590'748
Variazione delle scorte		420'131	72'885
Costi per il materiale		-8'085'840	-6'728'172
Costi per il personale		-44'823'500	-41'638'515
Spese del personale		-43'945'067	-40'791'154
Altre spese del personale		-878'433	-847'361
Altri costi d'esercizio		-36'138'305	-32'523'137
Prestazioni di terzi	4)	-24'187'945	-20'539'859
Contributi e tasse		-1'904'745	-2'069'935
Assicurazioni		-746'995	-728'865
Costi di ufficio e amministrativi		-1'304'164	-1'287'937
Altri costi operativi	5)	-7'249'567	-7'152'706
Costo dei locali		-744'889	-755'174
Diminuzione dei costi		0	11'339
Utile operativo prima degli ammortamenti e rettifiche di valore		60'653'468	58'527'256
Ammortamenti e rettifiche di valore		-43'821'778	-41'521'129
Ammortamenti		-43'821'778	-41'521'129
Utile operativo		16'831'690	17'006'127
Costi e ricavi finanziari	6)	-1'525'090	3'115'877
Costi finanziari		-2'778'557	-555'255
Ricavi finanziari		1'253'467	3'671'132
Costi e ricavi estranei	7)	43'368	38'452
Costi estranei		-835'352	-802'693
Ricavi estranei		878'720	841'145
Costi e ricavi straordinari		1'464'374	-3'811'673
Costi straordinari	8)	-751'555	-4'032'008
Ricavi straordinari	9)	2'215'929	220'335
Utile prima delle imposte		16'814'342	16'348'783
Imposte dirette		-5'900'265	-5'627'173
Utile annuale		10'914'077	10'721'610

BILANCIO (in CHF)		31.12.2021	31.12.2020
ATTIVI	Info. nr:		
Attivo circolante		120'733'257	116'178'520
Liquidità e attivi quotati in borsa detenuti a breve termine		69'637'596	65'425'437
Cassa		6'632	6'570
Posta		27'482'062	32'463'378
Banca		42'148'902	32'955'489
Crediti da forniture e prestazioni		37'069'335	37'414'941
Crediti		32'569'534	34'062'647
Crediti verso azionista e società collegate	10)	4'499'801	3'352'294
Altri crediti a breve termine		2'037'951	1'600'993
Altri crediti a breve termine verso terzi		877'053	802'777
Altri crediti verso azionista e società collegate	11)	499'001	478'097
Crediti verso amministrazioni pubbliche		661'897	320'119
Scorte		4'587'289	4'167'157
Ratei e risconti attivi		7'401'086	7'569'992
Attivo fisso		319'671'308	324'910'465
Immobilizzazioni finanziarie		25'260'960	25'316'799
Titoli dell'attivo fisso	12)	11'705'394	11'705'394
Crediti a lungo termine		3'303'658	4'015'669
Crediti a lungo termine verso società collegate	13)	8'521'000	8'521'000
Depositi cauzionali		1'730'908	1'074'736
Partecipazioni	14)	1'125'000	1'125'000
Immobilizzazioni materiali		293'285'348	298'468'666
Mobilio e arredo		564'689	594'653
Veicoli		1'043'277	976'938
Attrezzature		349'602	410'017
Costruzioni edili		38'726'164	43'214'838
Impianti di distribuzione	15)	168'970'617	176'751'645
Impianti di produzione		35'027'201	29'238'590
Terreni		42'208'738	42'214'538
Infrastrutture informatiche		6'395'060	5'067'447
Totale		440'404'565	441'088'985

BILANCIO (in CHF)		31.12.2021	31.12.2020
PASSIVI	Info. nr:		
Capitale di terzi a breve termine		136'405'073	127'859'518
Debiti per forniture e prestazioni		46'621'839	43'774'257
Debiti per forniture e prestazioni		39'355'404	36'240'648
Debiti per prestazioni da azionista e società collegate	16)	7'266'435	7'533'609
Debiti onerosi a breve termine		7'500'000	7'500'000
Debiti onerosi	19)	7'500'000	7'500'000
Altri debiti a breve termine		15'637'273	14'417'410
Altri debiti verso terzi		8'554'070	8'130'524
Debiti verso amministrazioni pubbliche		781'231	1'190'925
Altri debiti verso società collegate	17)	6'301'972	5'095'961
Accantonamenti a breve termine		63'194'100	59'851'681
Accantonamenti a breve termine	18)	46'611'115	43'693'986
Accantonamenti per imposte		16'582'985	16'157'695
Ratei e risconti passivi		3'451'861	2'316'170
Capitale di terzi a lungo termine		173'420'880	178'564'932
Debiti onerosi a lungo termine	19)	37'500'000	45'000'000
Altri debiti a lungo termine		14'925'533	15'560'546
Accantonamenti a lungo termine		120'995'347	118'004'386
Accantonamenti operativi		19'557'560	19'044'079
Altri accantonamenti	20)	101'437'787	98'960'307
Capitale proprio		130'578'612	134'664'535
Capitale azionario		70'000'000	70'000'000
Riserva legale da capitale		35'000'000	35'000'000
Altre riserve da capitale		35'000'000	35'000'000
Altre riserve		10'000'000	10'000'000
Riserve facoltative da utile		15'578'612	19'664'535
Utile riportato		4'664'535	8'942'925
Utile annuale		10'914'077	10'721'610
Totale		440'404'565	441'088'985

CONTO DEI FLUSSI MONETARI (in CHF)	2021	2020
Utile annuale	10'914'077	10'721'610
Ammortamenti e rettifiche di valore	43'821'778	41'521'128
Adeguamento accantonamenti	6'333'380	-30'775
Cash Flow	61'069'235	52'211'963
Variazione crediti e altri crediti verso terzi	1'077'059	2'282'511
Variazione crediti e altri crediti verso azionista e società collegate	-1'168'411	2'887'985
Variazione scorte	-420'131	-72'885
Variazione transitori attivi	168'906	493'888
Variazione debiti e altri debiti verso terzi	2'493'595	-1'596'509
Variazione debiti e altri debiti verso azionista e società collegate	938'837	968'106
Variazione transitori passivi	1'135'691	289'474
Liquidità netta da attività operative	4'225'546	5'252'570
<i>Flussi monetari per attività di investimento</i>		
Acquisto immobilizzazioni materiali	-38'694'260	-28'274'584
Vendite / dismissioni di immobilizzazioni	55'800	50'000
Variazione depositi cauzionali	-656'173	77'079
Variazioni crediti a lungo termine	712'011	1'297'268
Liquidità da attività d'investimento	-38'582'622	-26'850'237
<i>Flussi monetari per attività finanziarie</i>		
Variazione finanziamenti da banche	-7'500'000	-7'500'000
Pagamento dividendi	-15'000'000	-9'200'000
Liquidità da attività finanziarie	-22'500'000	-16'700'000
Variazione dei flussi monetari nel corso dell'esercizio	4'212'159	13'914'296
Mezzi liquidi al 01.01	65'425'437	51'511'141
Mezzi liquidi al 31.12	69'637'596	65'425'437
Variazione dei mezzi liquidi	4'212'159	13'914'296

ALLEGATO AL CONTO ANNUALE (in CHF)

Principi applicati per la presentazione dei conti

Il conto economico è allestito seguendo il metodo del costo complessivo (conto economico della produzione). L'esposizione delle varie poste rispetta i contenuti minimi, ma viene presentata con una sequenza più adatta a una corretta valutazione dei risultati d'esercizio.

Il presente conto annuale è stato allestito secondo le disposizioni della legge svizzera relative alla contabilità commerciale e alla presentazione dei conti (Titolo 32esimo del Codice delle Obbligazioni). I principi per l'allestimento del conto annuale applicati non prescritti dalla legge sono descritti qui di seguito. A questo proposito bisogna tenere in considerazione il fatto che, per garantire durevolmente la prosperità dell'impresa, la Società ha la possibilità di costituire e sciogliere delle riserve latenti. Le posizioni con saldo uguale a zero per entrambi i periodi non vengono esplicitate nel conto annuale.

Quale metodo di ammortamento dei nostri impianti utilizziamo l'ammortamento lineare sui valori d'acquisto, con l'eventuale aggiunta di ammortamenti straordinari sul valore residuo, qualora dettati da particolari contingenze. I titoli dell'attivo fisso e le partecipazioni vengono iscritti a bilancio al loro valore di acquisto e, se necessario, adeguati al ribasso tramite rettifiche di valore.

La fatturazione dell'erogazione di energia elettrica, acqua, gas naturale ed energie termiche avviene mensilmente e trimestralmente. Per i grandi consumatori e le aziende rivenditrici si effettua in base alle letture effettive, mentre per i consumatori medi e piccoli vengono riscossi tre acconti e un conguaglio derivante dalle letture annuali. Al momento del conguaglio, gli acconti, contabilizzati alla voce «Accantonamenti a breve termine», vengono girati alla voce «Ricavi lordi da vendite».

Secondo i parametri regolatori in vigore, i margini sull'utilizzo della rete e sull'energia sono determinati. Le coperture in eccesso (o in difetto) ottenute devono essere compensate mediante riduzione (o aumento) delle tariffe future. Al momento della chiusura dei conti l'importo di queste «differenze di copertura» relativo all'anno in rassegna può solo essere stimato e registrato alla voce «Ricavi da vendite». Lo scostamento che dovesse in seguito emergere con la differenza di copertura reale verrebbe registrato l'anno successivo anch'esso nei «Ricavi da vendite».

Informazioni, suddivisioni e spiegazioni inerenti a poste del conto economico e del bilancio**1) Ricavi lordi da vendite**

La voce è composta da ricavi provenienti principalmente dalla distribuzione di elettricità, acqua e gas naturale, cui si aggiungono anche i ricavi da abbonamenti e la rifatturazione delle tasse Federali, Cantionali e Comunali.

La voce di conto economico è così suddivisa:

	2021	2020
Ricavi da distribuzione di elettricità	165'699'551	161'900'096
Ricavi da distribuzione di gas naturale	60'663'363	64'486'528
Ricavi da distribuzione di acqua industriale	2'026'189	2'405'830
Ricavi da distribuzione di calore	3'173'718	2'203'900
Ricavi da rifatturazione tasse e tributi	71'019'682	63'677'701
Altro	2'365'405	1'023'554
	304'947'908	295'697'609

2) Prestazioni a terzi

Questa voce dei ricavi comprende la fatturazione di lavori puntuali svolti dalle AIL SA, quali: gli allacciamenti alla rete elettrica, del gas naturale e dell'acqua potabile e industriale, incluse le quote di partecipazione e i collaudi acqua potabile e industriale e gas naturale, la posa di idranti, i controlli periodici della qualità per acquedotti terzi, gli interventi di manutenzione dell'illuminazione pubblica o sugli impianti interni, la rivendita di materiale a terzi e qualsiasi altra prestazione sulla nostra rete o fuori da essa fatturabile a terzi. A partire dall'anno 2017 rientrano sotto questa voce anche i ricavi derivanti dai mandati di prestazioni sottoscritti con alcune Aziende municipalizzate. I ricavi di tali gestioni corrispondono per il 2021 a CHF 14.1 milioni (2020: CHF 14.0 milioni).

3) Costi d'acquisto energia

La voce è composta prevalentemente da costi di acquisto dell'energia commercializzata e da tasse e tributi versati ai Comuni, al Cantone e alla Confederazione.

La voce di conto economico è così suddivisa:

	2021	2020
Costi d'acquisto di energia elettrica	-83'227'597	-83'252'025
Costi d'acquisto di gas naturale	-32'143'024	-33'399'104
Costi d'acquisto di acqua potabile e industriale	-401'885	-606'148
Tasse e tributi	-71'027'564	-70'333'471
	-186'800'070	-187'590'748

4) Prestazioni di terzi

La voce è composta prevalentemente da prestazioni di genio civile ed elettromeccaniche necessarie alla manutenzione delle nostre reti. Compresi sono, inoltre, i costi per le consulenze e i macchinari o le attrezzature forniti da terzi.

5) Altri costi operativi

La voce è composta dalle tipiche spese di esercizio, quali ad esempio: gli affitti, il costo dei veicoli, i consumi di energia, nonché le sponsorizzazioni e le spese per la comunicazione.

La voce di conto economico è così suddivisa:

	2021	2020
Affitti	-750	0
Consumo di energia	-2'680'608	-2'423'260
Veicoli	-850'922	-787'955
Sponsorizzazioni e pubblicità	-3'022'035	-3'227'423
Altro	-695'252	-714'068
	-7'249'567	-7'152'706

6) Costi e ricavi finanziari

Oltre ai tipici costi e ricavi finanziari, la voce è composta dalle differenze di cambio dovute alla valutazione a fine anno dei contratti a termine in essere. La differenza di cambio viene unicamente registrata qualora si tratti di un costo. Un eventuale ricavo in questa voce è da ricondurre pertanto allo scioglimento dell'accantonamento relativo all'anno precedente. La differenza di cambio realizzata nel corso dell'anno viene riportata nei costi d'acquisto energia.

Costi e ricavi finanziari sono così suddivisi:

	2021	2020
Costi da interessi	-487'576	-538'542
Ricavi da interessi	170'407	297'821
Ricavi da differenze di cambio	946	2
Differenze di cambio da contratti a termine aperti	-2'290'981	3'111'786
Ricavi da dividendi	1'049'175	219'926
Altri costi e ricavi finanziari	32'939	24'884
	-1'525'090	3'115'877

7) Costi e ricavi estranei

Le voci «estranee» sono composte principalmente da attività non legate alla normale operatività aziendale. La maggioranza dell'importo è rappresentata dalla compravendita di carburante per i veicoli dei dipendenti e di alcune controparti esterne alle ALL SA (come ad es. l'Aeroporto o la Croce Verde Lugano). Inoltre, sono compresi anche i ricavi derivanti dagli affitti a terzi dei nostri immobili e da tutte le operazioni che esulano dal commercio di energia.

8) Costi straordinari

La voce si compone di costi relativi ad anni contabili precedenti, in larga parte dovuti ad assestamenti necessari e imputabili a decisioni di Elcom, per i contratti Sole per tutti e Solar cloud stipulati tra il 2013 e il 2018. Le precisazioni del regolatore in materia di produzione diffusa da impianti fotovoltaici sono all'origine dell'assunzione da parte di ALL SA di costi non previsti. Gli altri costi straordinari registrati nel 2021 sono relativi all'adeguamento degli accantonamenti.

La voce di conto economico è così suddivisa:

	2021	2020
Altri costi relativi ad anni precedenti	-46'469	-99'678
Altri costi straordinari	-705'086	-3'932'330
	-751'555	-4'032'008

9) Ricavi straordinari

La voce è composta principalmente da ricavi relativi ad anni contabili precedenti così come dallo scioglimento di accantonamenti operativi non più necessari. Da segnalare, per l'anno 2021, un risarcimento di CHF 1.5 milioni da parte di Swissgrid SA e Pronovo SA relativo a tasse non dovute ma sostenute negli scorsi anni.

10) Crediti verso azionista e società collegate

La voce è composta dai crediti da prestazioni fornite all'azionista, ai relativi dicasteri e alle società detenute dal Comune di Lugano, ed è così suddivisa:

	2021	2020
Crediti verso azionista	2'861'812	2'771'707
Crediti verso società collegate	1'637'989	580'587
	4'499'801	3'352'294

11) Altri crediti verso azionista e società collegate

La voce è composta dal credito verso la società Galb Immobiliare SA.

12) Titoli dell'attivo fisso

La voce di bilancio è così suddivisa:

	2021	2020
592'658 azioni di ALPIQ Holding SA, Losanna (1.79%), il cui scopo è l'acquisizione, la detenzione, l'amministrazione e la gestione di partecipazioni principalmente nell'ambito dell'energia, dell'elettricità, del gas naturale e del calore. Il capitale azionario di CHF 331'104 è suddiviso in 33'110'364 azioni da CHF 0.01. Valore a bilancio	1	1
1'000 azioni di Repartner Produktions AG, Poschiavo (5%), il cui scopo principale consiste nella produzione, acquisto e fornitura di energia, così come la partecipazione all'acquisto e alla gestione di progetti nel settore energetico. Il capitale azionario di CHF 20'000'000 è suddiviso in 20'000 azioni da CHF 1'000. Valore a bilancio	7'999'644	7'999'644
1'406'146 azioni di Swissgrid AG, Aarau (0.42%), il cui scopo principale è la gestione sicura ed economica della rete elettrica svizzera ad altissima tensione. Il capitale azionario di CHF 334'495'151 è suddiviso in 334'495'151 azioni, ognuna del valore di CHF 1. Valore a bilancio	3'700'449	3'700'449
53 azioni di Gasmobil AG, Arlesheim (5.30%), il cui scopo principale è la promozione dell'utilizzo del gas naturale quale carburante per i veicoli. Il capitale azionario di CHF 100'000 è suddiviso in 1'000 azioni da CHF 100. Valore a bilancio	5'300	5'300
	11'705'394	11'705'394

13) Crediti a lungo termine verso società collegate

La voce di bilancio è composta da prestiti a lungo termine concessi a Galb Immobiliare SA. Le AIL SA hanno firmato una convenzione di postergazione di parte di questi crediti a favore di Galb Immobiliare SA per un valore di CHF 500'000.

14) Partecipazioni

Se non specificato altrimenti, le percentuali detenute corrispondono ai diritti di voto.

La voce di bilancio è così suddivisa:

	2021	2020
750 azioni di Enerti SA, Monteceneri (37.5%), il cui scopo principale consiste nella gestione e fatturazione di clienti multisito, nella stipulazione di contratti per la fornitura di energia elettrica, di materiale e di consulenza. Il capitale azionario di CHF 200'000 è suddiviso in 2'000 azioni da CHF 100. Valore a bilancio	75'000	75'000
100 azioni di Galb Immobiliare SA, Lugano (100%), il cui scopo principale consiste nella compera, vendita, locazione e amministrazione di immobili commerciali e industriali. Il capitale azionario di CHF 100'000 è suddiviso in 100 azioni da CHF 1'000. Valore a bilancio	1'050'000	1'050'000
	1'125'000	1'125'000

15) Impianti di distribuzione

La voce di bilancio è composta dagli investimenti nelle reti di trasporto regionale e di distribuzione di energia elettrica, di gas naturale e di acqua industriale, ed è così suddivisa:

	2021	2020
Rete energia elettrica	132'836'457	138'434'736
Rete gas naturale	34'453'742	36'552'939
Acquedotto acqua industriale	1'680'418	1'763'970
	168'970'617	176'751'645

16) Debiti per prestazioni da azionista e società collegate

La voce è così suddivisa:

	2021	2020
Debiti per prestazioni da azionista	5'976'869	6'249'357
Debiti per prestazioni da società collegate	1'289'566	1'284'252
	7'266'435	7'533'609

17) Altri debiti verso azionista e società collegate

La voce è composta dal conto corrente con l'azionista unico e con AIL Servizi SA, ed è così suddivisa:

	2021	2020
Conto corrente azionista	2'434'048	1'375'700
Altri debiti verso società collegate	3'867'924	3'720'261
	6'301'972	5'095'961

18) Accantonamenti a breve termine

La voce di bilancio è composta dagli acconti non ancora conguagliati, da impegni a breve termine il cui importo è solo stimabile, da fondi destinati a scopi mirati, nonché da differenze di copertura già incluse nelle tariffe dell'anno successivo.

La voce è così suddivisa:

	2021	2020
Fatture parziali (acconti)	27'020'851	27'242'818
Accantonamenti contributo «privativa»	0	338'976
Accantonamenti per forniture e prestazioni	15'224'453	11'495'970
Accantonamenti costi personale a breve termine	985'000	870'000
Fondi vari	1'380'811	1'746'222
Differenze di copertura a breve termine	2'000'000	2'000'000
	46'611'115	43'693'986

19) Debiti onerosi a breve e lungo termine

Le voci di bilancio sono composte dai prestiti concessi dagli istituti finanziari alle AIL SA.

Di seguito è riportato l'elenco dei finanziamenti ricevuti, suddivisi per scadenza:

	2021	2020
Debiti onerosi con scadenze minori a 1 anno (rimborso pianificato)	7'500'000	7'500'000
Debiti onerosi con scadenze minori a 1 anno (rinnovo pianificato)	7'500'000	15'000'000
Debiti onerosi con scadenze tra 1 e 5 anni	20'000'000	-
Debiti onerosi con scadenze maggiori a 5 anni	10'000'000	30'000'000
	45'000'000	52'500'000

20) Altri accantonamenti

La voce di bilancio è composta da riserve atte a stabilizzare il fatturato di elettricità e gas naturale, nonché da differenze di copertura che verranno incluse nelle tariffe dei successivi 2 e 3 anni ed è così suddivisa:

	2021	2020
Fondo di stabilizzazione	94'512'965	90'635'965
Differenze di copertura a medio termine	6'924'822	8'324'342
	101'437'787	98'960'307

Scioglimento delle riserve di sostituzione e riserve latenti

	2021	2020
Il risultato d'esercizio è stato favorito dallo scioglimento straordinario di riserve latenti per un valore complessivo di	0	0

Posti di lavoro a tempo pieno

La media annua del numero dei posti di lavoro a tempo pieno per l'esercizio corrente e l'esercizio precedente supera le 250 unità.

Debiti leasing

Non vi sono debiti derivanti da contratti di leasing con durata residua di oltre dodici mesi o senza possibilità di disdetta entro dodici mesi dalla data di chiusura del bilancio.

Attivi costituiti in pegno

	2021	2020
Costituzione in pegno di valori patrimoniali	1'730'908	1'074'736

Debiti nei confronti di istituti di previdenza

	2021	2020
Debiti nei confronti della Cassa Pensioni della Città di Lugano.	246'005	322'948

Impegni eventuali (legali ed effettivi)*Impegni legali*

Nel normale svolgimento delle loro attività principali, le AIL SA sono confrontate con cause legali di vario tipo. Sebbene l'esito finale delle cause legali intraprese ad oggi contro le AIL SA non possa essere pronosticato, l'azienda parte dal presupposto che nessuna di queste cause avrà un impatto materiale negativo né sull'attività stessa né sul conto annuale. I probabili esborsi sono stati adeguatamente accantonati.

Impegni effettivi

	2021	2020
Impegni per l'acquisto di 73'518'562 EUR (2020: 102'105'710 EUR) aperti a fine anno per un totale di	79'368'428	111'333'711

A fine anno è in essere un Interest Rate Swap agreement con scadenza il 29.11.2023 concluso con Zürcher Kantonalbank. Il contratto prevede l'incasso di un interesse annuo fisso su CHF 15'000'000 del 0.52% al 29.11.2022 ed il pagamento trimestrale di un interesse variabile (CHF-SARON-OIS-COMPOUND).

Il valore di mercato dell'Interest Rate Swap al 31.12 equivale a:	-20'330	-109'546
---	---------	----------

Eventi importanti successivi alla data di chiusura

Al momento della redazione del presente rapporto, la guerra in Ucraina espone l'Azienda a incertezze riguardo le forniture internazionali di energia. Questi rischi geopolitici, dato che possono avere impatti significativi sulle attività principali, vengono monitorati costantemente e, dove possibile, gestiti attraverso contromisure dirette.

Onorari corrisposti all'ufficio di revisione

L'onorario corrisposto a KPMG SA è qui di seguito suddiviso per i servizi svolti:

	2021	2020
Revisione del conto annuale e conto annuale consolidato	45'150	45'000
Altri servizi	4'725	50'000
	49'875	95'000

Altre informazioni

Le AIL SA hanno ricevuto un mandato di prestazione per la gestione dell'Azienda Acqua potabile della Città di Lugano e dei Comuni di Pura, Cadempino, Morcote, Muzzano e Manno. Questi mandati implicano per il gestore AIL SA il compito di effettuare la gestione tecnica, la manutenzione ordinaria e straordinaria, la realizzazione di investimenti necessari alla migrazione e all'ampliamento, la lettura dei contatori e la fatturazione dei consumi, oltre all'assicurazione della qualità per gli acquedotti citati e – limitatamente all'Azienda dell'Acqua Potabile di Lugano - alla gestione amministrativa e contabile. Il Consorzio Approvvigionamento Idrico del Malcantone (CAI-M) ha, invece, affidato alle AIL SA un mandato di gestione parziale. Nel corso del 2021, acconti pagati per consumi non ancora fatturati per ca. CHF 200'000 (2020: CHF 600'000) sono stati registrati nei ricavi di AAP Lugano.

PROPOSTA D'IMPIEGO DELL'UTILE DI BILANCIO (in CHF)

31.12.2021

Utile riportato al 01.01.2021

4'664'535

Utile annuale 2021

10'914'077

Utile di bilancio a disposizione**15'578'612**

Proposta di versamento di Dividendo

9'200'000

Proposta di Utile riportato

6'378'612

Totale impiego**15'578'612**



KPMG SA
Via Balestra 33
CH-6900 Lugano

+41 58 249 32 32
kpmg.ch

Relazione dell'Ufficio di revisione all'Assemblea generale delle Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA, Lugano

Relazione dell'Ufficio di revisione sul conto annuale

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato l'annesso conto annuale delle Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA, costituito da bilancio, conto economico, conto dei flussi e allegato, per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

Responsabilità del Consiglio d'amministrazione

Il Consiglio d'amministrazione è responsabile dell'allestimento del conto annuale in conformità alla legge e allo statuto. Questa responsabilità comprende la concezione, l'implementazione e il mantenimento di un sistema di controllo interno relativamente all'allestimento di un conto annuale che sia esente da anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. Il Consiglio d'amministrazione è inoltre responsabile della scelta e dell'applicazione di appropriate norme di presentazione del conto annuale, nonché dell'esecuzione di stime adeguate.

Responsabilità dell'Ufficio di revisione

La nostra responsabilità consiste nell'esprimere un giudizio sul conto annuale in base alle nostre verifiche. Abbiamo effettuato la nostra verifica conformemente alla legge svizzera e agli Standard svizzeri di revisione, i quali richiedono che la stessa venga pianificata ed effettuata in maniera tale da ottenere sufficiente sicurezza che il conto annuale sia privo di anomalie significative.

Una revisione comprende l'esecuzione di procedure di verifica volte ad ottenere elementi probativi per i valori e le altre informazioni contenuti nel conto annuale. La scelta delle procedure di verifica compete al giudizio professionale del revisore. Ciò comprende una valutazione dei rischi che il conto annuale contenga anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. Nell'ambito della valutazione di questi rischi il revisore tiene conto del sistema di controllo interno, nella misura in cui esso è rilevante per l'allestimento del conto annuale, allo scopo di definire le procedure di verifica richieste dalle circostanze, ma non per esprimere un giudizio sull'efficacia del sistema di controllo interno. La revisione comprende inoltre la valutazione dell'adeguatezza delle norme di allestimento del conto annuale, dell'attendibilità delle valutazioni eseguite, nonché un apprezzamento della presentazione del conto annuale nel suo complesso. Siamo dell'avviso che gli elementi probativi da noi ottenuti costituiscano una base sufficiente ed adeguata per la presente nostra opinione di revisione.

Opinione di revisione

A nostro giudizio il conto annuale per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 è conforme alla legge svizzera e allo statuto.



**Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA,
Lugano**

Relazione dell'Ufficio di revisione
sul conto annuale
all'Assemblea generale

Relazione in base ad altre disposizioni legali

Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale secondo la Legge sui revisori (LSR) e all'indipendenza (art. 728 CO e art. 11 LSR), come pure che non sussiste alcuna fattispecie incompatibile con la nostra indipendenza.

Conformemente all'art. 728a cpv. 1 cifra 3 CO e allo Standard svizzero di revisione 890 confermiamo l'esistenza di un sistema di controllo interno per l'allestimento del conto annuale concepito secondo le direttive del Consiglio d'amministrazione.

Confermiamo inoltre che la proposta d'impiego dell'utile di bilancio è conforme alla legge svizzera e allo statuto e raccomandiamo di approvare il presente conto annuale.

KPMG SA

Antonella Pronzini
Perito revisore abilitato
Revisore responsabile

Sarah Cereghetti
Perito revisore abilitato

Lugano, 19 maggio 2022

Allegati:

- Conto annuale costituito da bilancio, conto economico, conto dei flussi e allegato
- Proposta d'impiego dell'utile di bilancio



Per il GRI Content Index Service, GRI Services ha passato in rassegna la chiarezza della presentazione del GRI Content Index e l'allineamento dei riferimenti di tutte le informazioni fornite alle appropriate sezioni del rapporto.

Standards	Informativa	Numero/i di pagina e/o link e/o commenti
GRI 101: Principi di rendicontazione 2016		
Informativa generale		
GRI 102: Informativa generale 2016	Profilo dell'organizzazione	
	102-1 Nome dell'organizzazione	Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	https://www.ail.ch/privati.html https://www.ail.ch/aziende.html https://www.ail.ch/comuni.html
	102-3 Luogo della sede principale	Lugano, CH
	102-4 Luogo delle attività	Muzzano, CH
	102-5 Proprietà e forma giuridica	Società anonima, retta dai propri statuti e dalle disposizioni del Codice federale delle Obbligazioni, segnatamente dall'art. 762. Il capitale azionario è integralmente detenuto dalla Città di Lugano.
	102-6 Mercati serviti	https://www.ail.ch/privati.html https://www.ail.ch/aziende.html https://www.ail.ch/comuni.html
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Pag 18
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Pag 18
	102-9 Catena di fornitura	Pag 10-14, 23-24, 29
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Pag 8-9
	102-11 Principio di precauzione	Pag 8
	102-12 Iniziative esterne	https://www.ail.ch/AIL/risorse-umane/codice-di-condotta.html
	102-13 Adesione ad associazioni	La nostra azienda è membro di oltre 40 associazioni professionali e di categoria ticinesi e svizzere, nelle quali cerchiamo di avere un ruolo attivo nella difesa degli interessi e nello sviluppo dei nostri settori di attività.
	EU1 Capacità installata	Pag 23-24
	EU3 Numero di clienti per tipologia	Pag 11-12
	OG3 Quantità totale di energia rinnovabile generata per fonte	Pag 23-24

Standards	Informativa	Numero/i di pagina e/o link e/o commenti
Strategia		
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	Pag 1
Etica e integrità		
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	https://www.ail.ch/AIL/strategia.html https://www.ail.ch/AIL/risorse-umane/codice-di-condotta.html
Governance		
102-18	Struttura della Governance	https://www.ail.ch/AIL/organizzazione.html
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	https://www.ail.ch/AIL/organizzazione.html
Coinvolgimento degli stakeholder		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Pag 4
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Il rapporto di lavoro è retto dal regolamento del personale, negoziato tra l'azienda e la rappresentanza dei suoi dipendenti. Non abbiamo per contro un contratto collettivo.
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Pag 4-5
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Pag 4-5
102-44	Temi e criticità sollevati	Pag 4-7
Pratiche di rendicontazione		
102-45	Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	Pag 3-5
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Pag 3-7
102-47	Elenco dei temi materiali	Pag 4-7
102-48	Revisione delle informazioni	Nessuna modifica
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Nessun cambiamento
102-50	Periodo di rendicontazione	Pag 3 Ultimi 3 anni
102-51	Data del report più recente	Giugno 2020
102-52	Periodicità della rendicontazione	Annuale
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Pag 3
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Pag 3
102-55	Indice dei contenuti GRI	Pag 46-52
102-56	Assurance esterna	Pag 3

Standards	Informativa	Numero/i di pagina e/o link e/o commenti	
Temati materiali			
GRI 200 Sostenibilità economica			
Performance economiche			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 30-31
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 30-31
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 30-31
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag 30-31
	201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Pag 8-9
Presenza sul mercato			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 18
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 18-20
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 18-20
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-1	Rapporti tra il salario standard di un neoassunto per genere e il salario minimo locale	Pag 19 I livelli salariali sono in linea con il mercato; in revisione la scala salariale per favorire retribuzioni più elevate per i giovani collaboratori ai primi anni d'impiego; rapporto tra la compensazione globale più bassa e quella più elevata 1:5.
	202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	La totalità del management è residente in Ticino.
Impatti economici indiretti			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 8-9, 10
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 8-9, 10
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 8-9, 10
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Pag 8-9, 10
Pratiche di approvvigionamento			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 30-31
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 30-31
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 30-31
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Pag 30

Standards	Informativa	Numero/i di pagina e/o link e/o commenti
-----------	-------------	--

GRI 300 Sostenibilità ambientale**Energia**

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 25-28
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 25
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 25
GRI 302: Energia 2016	302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Pag 25
	302-4	Riduzione del consumo di energia	Pag 25

Acqua e scarichi idrici

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 10, 25
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 10, 25
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 10, 25
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Pag 14, 25
	303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Pag 25
	303-3	Prelievo idrico	Pag 14, 25
	303-5	Consumo di acqua	Pag 25

Biodiversità

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 6-7
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 6-7
GRI 304: Biodiversità 2016	304-3	Habitat protetti o ripristinati	Pag 6-7

Standards	Informativa	Numero/i di pagina e/o link e/o commenti	
Emissioni			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 25
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 25-28
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 25-28
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Pag 28
	305-2	Emissioni indirette di GHG consumi energetici (Scope 2)	Pag 28
	305-3	Altre emissioni indirette GHG (Scope 3)	Pag 28
	305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Pag 28
Rifiuti			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 25
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 25-26
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 25-26
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag 26
	306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	Pag 26
	306-3	Rifiuti prodotti	Pag 26
	306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	Pag 26
	306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	Pag 26
Valutazione ambientale dei fornitori			
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 9, 30
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 30
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 30
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1	Valutazione dei fornitori sulla base di criteri ambientali	Pag 9

Standards	Informativa	Numero/i di pagina e/o link e/o commenti
GRI 400 Sostenibilità sociale		
Occupazione		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro Pag 4-7, 18
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti Pag 18-20
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione Pag 18-20
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Nuovi assunti e turnover Pag 18
	401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato I Benefit sono uguali per tutti dipendenti.
Salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro Pag 4-7, 21
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti Pag 21-22
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione Pag 21-22
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro L'azienda è certificata ISO 45001:2018.
	403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti Pag 21-22
	403-3	Servizi di medicina del lavoro Pag 21
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro Sotto la guida dell'Incaricato Sicurezza, coadiuvato da un Gruppo per la sicurezza formato da specialisti in rappresentanza dei principali settori d'attività, individuamo periodicamente i miglioramenti da apportare alle attività e ai processi lavorativi, allo scopo di minimizzare la presenza di rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori.
	403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro Pag 21
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori Pag 21-22
	403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali Pag 22 https://www.ail.ch/AIL/risorse-umane/codice-di-condotta.html
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro Tutti i nostri collaboratori sono coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.
	403-9	Infortuni sul lavoro Pag 21 Nessun decesso a seguito di infortuni sul lavoro.
	403-10	Malattie professionali Pag 21 Nessun decesso derivante da malattie professionali.
EU18	Dipendenti di imprese terze che hanno ricevuto una formazione riguardante salute e sicurezza sul lavoro Pag 21-22 https://www.ail.ch/AIL/risorse-umane/codice-di-condotta.html	

Formazione e istruzione

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 18
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 18-20, 22
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 18-20
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Pag 19
	404-2	Programmi per l'aggiornamento delle competenze dei dipendenti e assistenza al pensionamento	Pag 19-20
	404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica e una recensione sullo sviluppo della carriera	Tutti i dipendenti impiegati da almeno 6 mesi sono valutati annualmente in punto alle loro prestazioni e competenze; sulla base dei punti di miglioramento identificati viene definito un piano di formazione; viene inoltre definito un piano di sviluppo professionale.

Diversità e pari opportunità

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 18
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 18-20
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 18-20
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Pag 18
	405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	La scala salariale in vigore si applica indistintamente per uomini e donne.

Marketing e etichettatura

GRI 103: Modalità di gestione 2016	103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	Pag 4-7, 11-14, 15-16, 23-24
	103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Pag 11-14, 15-16, 23-24
	103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Pag 11-14, 15-16, 23-24
GRI 417: Marketing e etichettatura 2016	417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Pag 11-14, 15-16, 23-24
	EU28	Indice di frequenza di interruzione del servizio	Pag 17
	EU29	Indice di durata media di interruzione del servizio	Pag 17