

# Rapporto CSR di territorio 2024





# Scheda anagrafica



Settore:  
Servizi industriali

**Nome dell'organizzazione**

Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB).

**Attività, marchi, prodotti e servizi**

Erogazione di Servizi energetici, Elettricità, Acqua Potabile, Telecomunicazioni, Depurazione.

**Luogo della sede principale**

Vicolo Muggiasca 1A, 6500 Bellinzona.

**Luogo dell'attività**

Bellinzonese.

**Proprietà e forma giuridica**

Ente Autonomo di diritto pubblico.

**Dimensioni dell'organizzazione**

L'azienda è costituita da 4 sedi situate nel Bellinzonese.

**Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori**

L'azienda nel 2024 ha occupato 152 dipendenti in totale.

**Dimensioni dell'organizzazione (fatturato annuale)**

L'azienda nel 2024 ha avuto un fatturato di 104 milioni di Franchi Svizzeri.

**Perimetro e periodo di rendicontazione**

I dati e le informazioni contenute nel presente documento sono riferiti alle sedi di AMB nel periodo 01.01.2024 – 31.12.2024 che corrisponde anche alla data di chiusura del bilancio.

**Contatto**

Per ulteriori informazioni:  
Manuela Poretti  
Assistente di Direzione  
segretariato@amb.ch



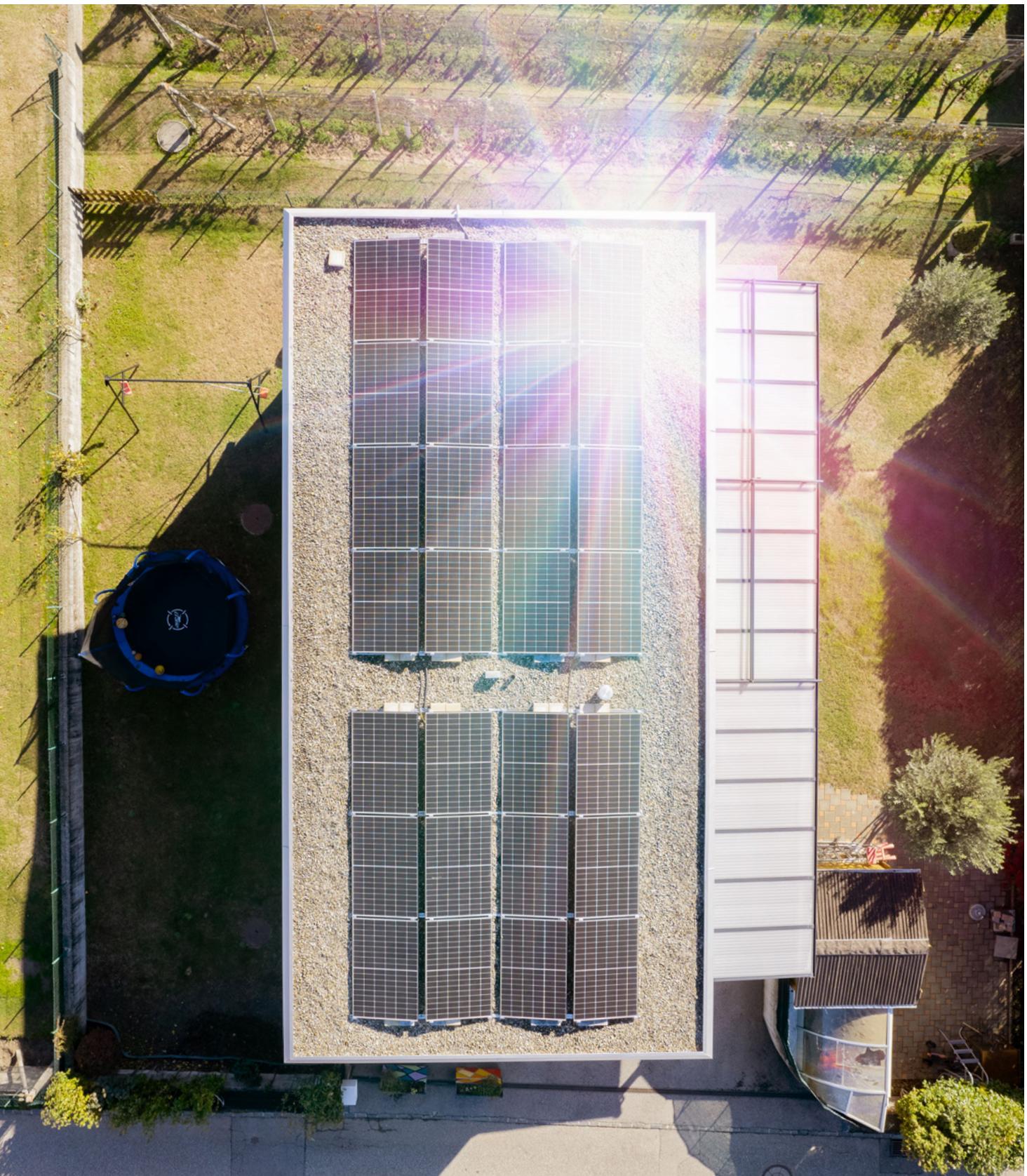
# Indice

<b>01</b> <b>Scheda anagrafica</b>	<b>1</b>	<b>07</b> <b>Gli indicatori del territorio</b>	<b>27</b>	<b>08</b> <b>Conclusioni</b>	<b>59</b>
<b>02</b> <b>L'impegno di AMB verso uno sviluppo sostenibile</b>	<b>4</b>	<b>Rapporti con il mercato</b>	<b>28</b>	<b>Schema riassuntivo</b>	<b>60</b>
		1. Distribuzione del valore economico	29	<b>Prossimi passi e obiettivi</b>	<b>62</b>
<b>03</b> <b>Chi siamo</b>	<b>6</b>	2. Investimenti in ricerca e sviluppo	30		
		3. Rapporto con i fornitori	32		
<b>04</b> <b>La nostra storia</b>	<b>8</b>	<b>Rapporto con i collaboratori</b>	<b>34</b>		
		4. Benessere aziendale	35		
<b>05</b> <b>I nostri numeri</b>	<b>14</b>	5. Salute e sicurezza	38		
		6. Formazione	40		
<b>06</b> <b>La nostra idea di sostenibilità</b>	<b>16</b>	7. Diversità e inclusione	42		
<b>Politica di governance</b>	<b>18</b>	<b>Relazioni con la comunità</b>	<b>44</b>		
Strategia e modello di business	19	8. Progetti per la comunità	45		
Organigramma aziendale	20	<b>Gestione ambientale</b>	<b>46</b>		
Società partecipate	21	9. Materiali	47		
Codice di condotta	21	10. Energia	48		
Conformità aziendale	22	11. Risorse idriche	52		
Mappa dei portatori d'interesse	23	12. Emissioni di GHG	54		
Certificazioni e premi	24	13. Gestione rifiuti	56		
Partnership, associazioni economiche e di categoria	25	14. Investimenti	57		

Il presente rapporto è stato redatto secondo il modello promosso da AITI - Associazione industrie ticinesi e realizzato in collaborazione con il Settore CSR e rendicontazione della sostenibilità del Centro competenze management e imprenditorialità (CMI) della SUPSI - Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana, con il supporto della Divisione dell'economia del Canton Ticino e della Banca dello Stato del Cantone Ticino.

© Tutti i diritti riservati. Non sono consentite la redistribuzione e/o la pubblicazione totale o parziale dei contenuti e delle immagini, se non espressamente autorizzate dall'autore.

# L'impegno di AMB verso uno sviluppo sostenibile



L'Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB) ha saputo sviluppare nel corso della sua lunga storia di successo le proprie competenze, capacità e risorse, con spirito innovativo e si è più volte distinta nello sviluppo di tecnologie di nuova generazione in ambito energetico, telematico ed ambientale, anticipando spesso indirizzi strategici con progetti all'avanguardia.

Come ente autonomo di diritto pubblico impegnato nei servizi industriali, riteniamo che la nostra responsabilità non si limiti alla qualità dei servizi offerti, ma si estenda anche al nostro ruolo nel promuovere uno sviluppo sostenibile, etico e socialmente responsabile.

Ci impegniamo a ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività, adottando pratiche più sostenibili e innovative, convinti che il progresso economico debba andare di pari passo con la tutela dell'ambiente e il benessere delle comunità in cui operiamo.

Inoltre, lavoriamo per garantire condizioni di lavoro eque, promuovendo il rispetto reciproco e lo sviluppo delle competenze del nostro personale. Crediamo che il nostro successo sia strettamente legato alla crescita e alla soddisfazione delle persone che fanno parte della nostra realtà.

Siamo consapevoli che il nostro ruolo va oltre la semplice erogazione di servizi e vogliamo essere un esempio di responsabilità sociale, contribuendo attivamente al miglioramento della qualità della vita e alla sostenibilità del nostro territorio.

Cari Cittadini-Clienti, Vi ringraziamo per il vostro sostegno e vi invitiamo a continuare a condividere con noi idee, suggerimenti e feedback.

Insieme, possiamo costruire un futuro più sostenibile, etico e prospero per tutti.



**Mauro Suà**

Direttore Generale

# Chi siamo



L'Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB) è un ente autonomo di proprietà della Città di Bellinzona ed ha il compito di gestire e sviluppare i servizi industriali del Comune di Bellinzona e della regione – nella fattispecie si occupa dell'approvvigionamento e distribuzione di energia e acqua potabile, del trattamento e smaltimento delle acque luride, dei servizi di telecomunicazione ed energetici.

L'acqua che sgorga dal rubinetto, l'energia prodotta grazie alla centrale idroelettrica, le stazioni di ricarica per le auto elettriche, la connessione in fibra ottica e i servizi energetici. Cosa unisce tutto questo a Bellinzona?

Tre lettere: AMB. AMB è l'Azienda Multiservizi Bellinzona impegnata quotidianamente nell'offrire innovazione e qualità a favore del territorio e del cittadino. Una missione svolta per la Città e il comprensorio che la ospitano e di cui è lo strumento operativo per le politiche energetico-ambientali e di promozione industriale della Città di Bellinzona.

Dall'acqua potabile all'energia elettrica, dalla depurazione delle acque ai servizi energetici sino ad arrivare alle telecomunicazioni, il compito dell'azienda è gestire e sviluppare i servizi industriali in un'ottica di sviluppo sostenibile a 360 gradi. Qualche esempio? Un uso parsimonioso delle risorse (soprattutto quelle non rinnovabili), l'impiego di energia idrica e solare per la produzione elettrica, la distribuzione di elettricità a tutti i clienti di provenienza esclusivamente rinnovabile, lo sviluppo di servizi e tecnologie di tipo innovativo: dall'elettrico-mobilità agli impianti fotovoltaici, sino all'efficienza, al risanamento energetico e un miglior uso del calore.

Il tutto, in una visione coerente con gli indirizzi federali, cantonali e comunali in materia energetica in linea con la Strategia energetica 2050.

Per quanto riguarda il prezioso bene dell'acqua, AMB ha adottato un approccio di ciclo integrato che vede la gestione sia della rete dell'acquedotto, dalla sorgente al rubinetto, sia di quella di smaltimento.

Nel campo delle telecomunicazioni e dell'informatica, la rete in fibra ottica (FTTH) Wambo consente di avere connessioni Internet con elevate prestazioni, sia per le aziende che per i privati, alla quale si aggiungono i servizi di TV, telefonia fissa e telefonia mobile.

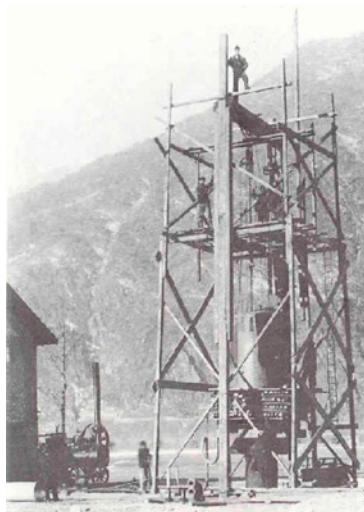
Da oltre 150 anni AMB affronta le sfide della contemporaneità promuovendo occasioni di miglioramento dei servizi offerti ai cittadini e al territorio. I suoi utili vengono, infatti, reinvestiti sul territorio con l'obiettivo di favorirne uno sviluppo armonico. A guidare AMB è, infatti, uno spirito d'innovazione, efficienza, responsabilità e sostenibilità per offrire nuove opportunità alla comunità e alle future generazioni.

“

**Energia, acqua e servizi  
per una città che  
guarda al futuro.**

## La nostra storia





## Settore Acqua Potabile

**1869** – Con l'inaugurazione il 16 novembre di 5 fontane e la messa in funzione della «grandiosa fontana di Piazza giardino» (ora Piazza Governo) viene realizzato il primo acquedotto cittadino con lo scopo di dare e mantenere a tutto il paese il beneficio di acque copiose e salubri.

**1907** – Il 27 febbraio 1907 entra in funzione la prima stazione di pompaggio, ricavata da una stalla che serviva da latteria, con una potenzialità di 20 litri al secondo.

**1918** – Nel 1918 ogni allacciamento privato viene dotato di un contatore.

**1945** – Viene ultimato il serbatoio “al Ganfione”, situato a Ravecchia con una capacità di 500 metri cubi. La stazione di pompaggio viene ristrutturata e potenziata con l'installazione di un terzo gruppo elettromeccanico e di nuove apparecchiature di telecomando. In questi anni la rete di distribuzione, con la posa di oltre 20km di nuove condotte principali,

acquista un assetto organico in modo da soddisfare le richieste dell'utenza.

**1973** – Vengono acquistate le sorgenti di Carasso, Monti di Marn e Canvetto e costruito, sempre a Carasso, il serbatoio di 1'200 metri cubi. Nel 1973 la capienza complessiva di accumulazione dell'acquedotto cittadino viene aumentata a 5'000 metri cubi, 700 riservati per gli incendi.

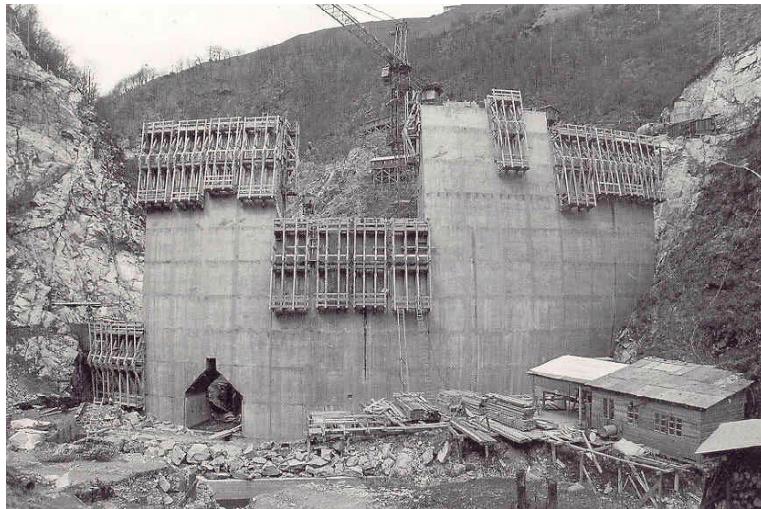
**1993** – Il 1993 è l'anno del totale rinnovamento del sistema di telecomando dell'acquedotto e di telegestione dei dati di consumo. Il sistema computerizzato, presso la sala comando delle Aziende Municipalizzate a Giubiasco Rovedaro, considerato allora uno dei più moderni in Svizzera.

**2008** – Il 2008 è coinciso con la fase di approvazione politica del nuovo acquedotto intercomunale (PCAI), ed hanno aderito i Comuni di Gnosca, Sementina e Monte Carasso.

**2018** – Il nuovo acquedotto intercomunale di Bellinzona è inaugurato presso la stazione di pompaggio di Gorduno-Gnosca. La struttura del costo di 22 milioni di franchi è stata realizzata sulla base del piano cantonale di approvvigionamento idrico del Bellinzonese (PCAI-B) e permette un emungimento di 16'000 m<sup>3</sup>/giorno.

**2022** – Il nuovo acquedotto della Valle Morobbia viene messo in funzione dopo 6 anni di intensi lavori. L'opera del costo di 21 milioni di franchi comprende: 3 nuovi serbatoi (Carena, Vellano e Madonna degli Angeli) 18 km di condotte e 5 microcentrali per la produzione di elettricità.

**2024** – Viene realizzato il collegamento di interscambio con Cugnasco-Gerra.



## Settore Elettricità

**1891** – Viene istituita l’Azienda elettrica comunale e il 1° febbraio viene inaugurata la prima illuminazione elettrica della città. Allo stesso tempo entra in funzione la prima centrale idroelettrica di Gorduno con due gruppi da 200 CV (cavalli vapore) che sfrutta le acque della Valle di Gorduno; è il primo esempio di azienda municipalizzata.

**1903** – Il 1° gennaio 1903 entra in esercizio la centrale della Morobbia, con tre gruppi di turbina Pelton di 700 HP ognuno e dal 15 gennaio inizia a produrre regolarmente energia.

**1912** – Nel 1912 Camorino e Cadenazzo vengono collegati alla rete dell’Azienda Elettrica Comunale, nel 1914 l’elettricità arriva nella frazione di Artore e due anni dopo, nel 1916, a Contone e Gorduno.

**1938** – Si costruisce la seconda condotta forzata della Centrale. Nel 1938 l’Azienda Elettrica è pioniera introducendo la tariffa unica per le forniture d’energia elettrica, energia non più differenziata per categoria d’utenti.

**1970** – Il 22 marzo viene inaugurato il nuovo impianto della “maggiorata Morobbia”, che comprende una diga ad arco alta 39 metri, con una corona di 99 m e uno spessore da 1,70 a 5,10 m.

**1976** – Viene realizzato il nuovo centro operativo che include i magazzini, la sottostazione, gli uffici tecnici e il centro comando in via Seghezzone a Giubiasco.

**1991** – Dal 1° gennaio l’Azienda Acqua Potabile e l’Azienda Elettrica Comunale Bellinzona si uniscono sotto il nome di Aziende Municipalizzate Bellinzona, in modo da ottimizzare alcuni costi di gestione. Questo è anche l’anno in cui si festeggiano i 100 anni di luce elettrica a Bellinzona.

**2001** – Nel mese di aprile gli esperti del TÜV (Ente di certificazione di origine tedesca) certificano che le AMB producono energia proveniente al 100% dalla forza idraulica. Viene offerto il nuovo prodotto “Energia AMBIente blu”.

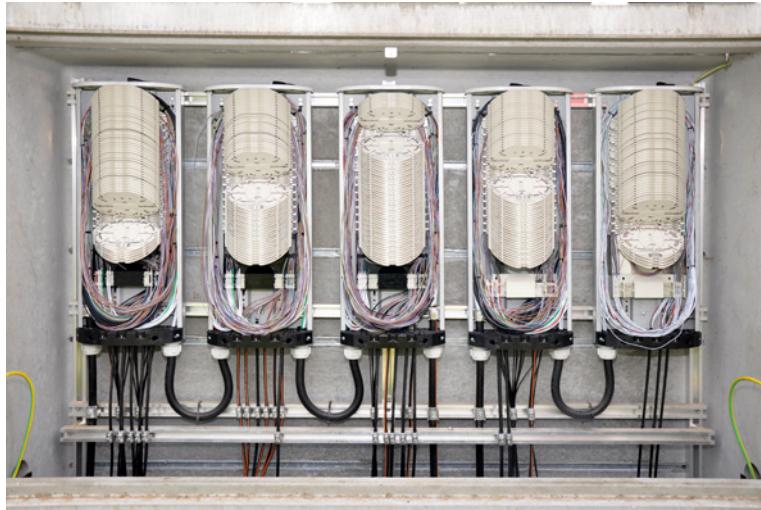
**2011** – Viene lanciato il nuovo prodotto di energia rinnovabile a livello cantonale denominato «tiacqua». Il nuovo prodotto, tutto ticinese, sostituisce il prodotto «energia blu».



**2013** – A partire dal 2013 le AMB offrono ai propri clienti domestici solo energia certificata rinnovabile proveniente da impianti idroelettrici ticinesi con il prestigioso marchio «tiacqua». Nella fornitura di energia bianca viene esclusa l’energia nucleare e carbone, anticipando la politica energetica 2050.

**2016** – Illuminazione pubblica: con un primo progetto pilota vengono sostituiti 900 punti luce con dispositivi LED intelligenti.

**2024** – L’illuminazione dei castelli di Bellinzona viene completamente rinnovata con un moderno ed efficiente impianto a LED.



## Settore Telecomunicazioni

**2005** – Nasce Wambo, l'internet dalla presa elettrica, con il quale le AMB creano un nuovo settore, quello delle telecomunicazioni. Settore che, oltre ad offrire la rete internet ai clienti privati, offre ad aziende, industrie e istituzioni servizi di telecomunicazione su fibra ottica.

**2009** – A marzo alla fiera «Espo Ticino» viene lanciato Wambo fibra ottica, che permette di connettersi ad internet alla velocità della luce tramite la fibra ottica. Viene realizzato il primo Datacenter AMB, ubicato presso la sede di Giubiasco, dal quale vengono erogati tutti i servizi informatici centrali, come ad esempio posta elettronica, sistema di gestione delle sottostrutture, dell'acquedotto, delle fibre ottiche e servizi centrali delle reti Wambo.

**2018** – Il potenziamento della rete FTTH (fiber to the home) procede a pieno ritmo raggiungendo 20'000 unità abitative dotate di un collegamento in fibra ottica.

**2020** – All'offerta di servizi Wambo Internet, Telefonia e TV viene aggiunta anche la telefonia mobile.

**2024** – La copertura del territorio in fibra ottica è completata con oltre 33'000 abitative collegate in FTTH.





## Settore Depurazioni Acque

**1968** – Il 13 febbraio nasce il Consorzio Depurazione Acque del Bellinzonese (CDAB) con lo scopo di costruire e gestire gli impianti di depurazione delle acque e la rete di adduzione nel comprensorio consortile.

**1985** – Nel 1976 iniziano i lavori di realizzazione delle opere e il 1° giugno 1982 entra in funzione l'impianto di depurazione nel territorio di Giubiasco, inaugurato ufficialmente il 28 settembre 1985.

**2014** – Nasce il Consorzio Depurazione Acque del Bellinzonese e della Riviera (CDABR), ente di diritto pubblico, nato dall'aggregazione dei precedenti Consorzio Depurazione Acque di Bellinzona e dintorni (CDAB) e Consorzio Depurazione Acque della Riviera (CDAR).

**2018** – Viene approvato da tutti i Comuni interessati lo scioglimento del CDABR e l'integrazione con il nuovo ente autonomo Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB).

**2020** – Integrazione effettiva delle attività dell'ex Consorzio in AMB. Ciò rappresenta un primo importante passo verso la gestione a 360 della risorsa idrica ed un unicum a livello ticinese.



## Servizi energetici

**2010** – Viene creato il servizio di consulenza energetica (SCE).

**2011** – Il Bellinzonese è ufficialmente una delle prime "Regioni dell'Energia" a livello federale.

**2013** – Viene lanciato il programma "sole per tutti" che permette l'accesso alla produzione di energia fotovoltaica a tutti i clienti AMB. A dicembre il WWF assegna alle AMB, e al Comune di Bellinzona, il prestigioso riconoscimento "il sole sul tetto" per la decisione di uscire dal nucleare.

**2015** – Viene realizzata la prima condotta di teleriscaldamento nel comparto Stadio.

**2017** – Nel mese di giugno, lo sviluppo della mobilità elettrica porta alla nascita, in collaborazione con altre aziende di distribuzione ticinesi, del prodotto denominato «emotì», con lo scopo di offrire un pacchetto completo di soluzioni di ricarica per veicoli elettrici.

**2018** – Nel mese di marzo viene installata a Cadenazzo, presso la Fela Ticino SA, la prima stazione di ricarica ultrarapida (supercharger) in grado di ricaricare in breve tempo (ca. 20 minuti) fino a due veicoli contemporaneamente. A dicembre viene installata la seconda stazione di ricarica presso la stazione di servizio Eni a Bellinzona Nord.

**2020** – AMB introduce, come prima assoluta in Svizzera, la tariffa dinamica, pensata per ottimizzare i consumi energetici riducendo i picchi di domanda e sfruttando al meglio i momenti di esubero di produzione.

**2023** – Viene lanciato il prodotto AMBSolar, volto ad incentivare la costruzione di impianti fotovoltaici a leasing.



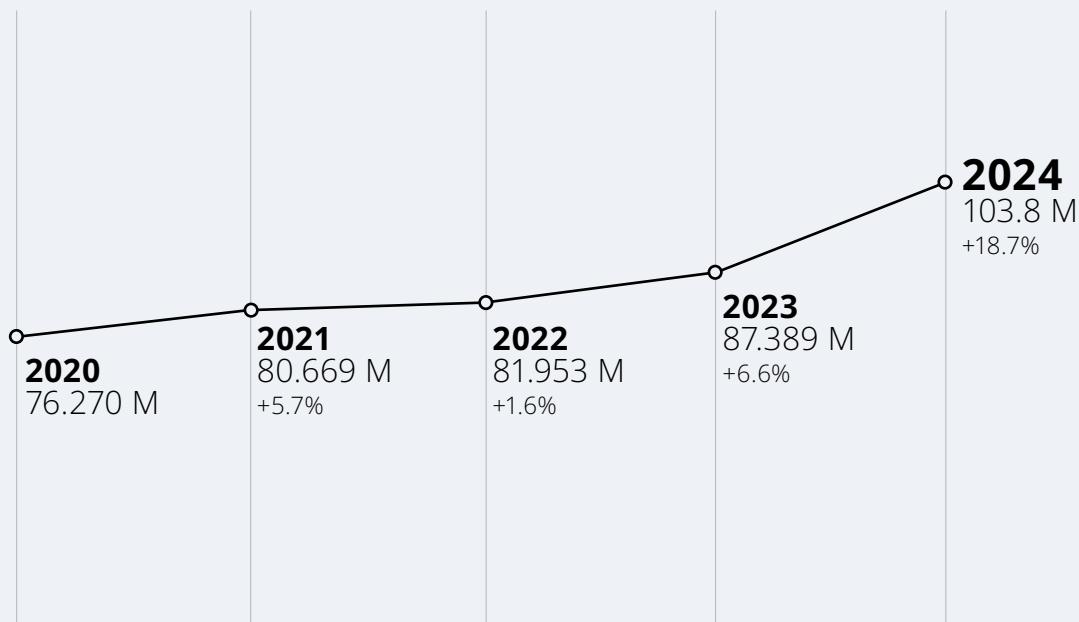
## I nostri numeri

Anche l'anno 2024 si è concluso con un buon risultato di esercizio per l'Azienda Multiservizi Bellinzona, in linea con quanto preventivato, perseguendo la visione aziendale di fornire «Servizi a 360° nel segno dell'innovazione e della qualità a favore del territorio e del cittadino» e nel solco del mandato di prestazioni affidatogli dal Consiglio comunale.

Come AMB ci impegniamo nel fornire a tutti i clienti vincolati il 100% di energia rinnovabile t'acqua di provenienza prevalentemente con energia rinnovabile ticinese

certificata naturemade basic. Il restante 10.4% è energia acquistata direttamente da clienti sul libero mercato sulla quale non abbiamo influsso.

## FATTURATO 2020 / 2024



“

Il 2024 si chiude con un risultato solido, a conferma del nostro impegno nel fornire servizi all'insegna della qualità, dell'innovazione e della responsabilità verso il territorio e i cittadini.

**331'336**<sup>MWh</sup>ENERGIA TOTALE  
DISTRIBUITA**89.6%**ENERGIA RINNOVABILE  
DISTRIBUITA**58'821**<sup>MWh</sup>PRODUZIONE DI  
ELETTRICITÀ DA FONTI  
RINNOVABILI**4'945'179**<sup>m<sup>3</sup></sup>TOTALE ACQUA  
TRATTATA O  
DISTRIBUITA**166**<sup>km</sup>FIBRA OTTICA  
INSTALLATA**88**NUMERO DI COLONNINE  
ELETTRICHE**37%**PARCO VEICOLI  
ELETTRICO**61%**

RICICLO MATERIALI

**16.877M**<sup>CHF</sup>

INVESTIMENTI TOTALI

# La nostra idea di sostenibilità



“

Innovazione  
responsabile per il bene  
comune.

In quanto azienda di diritto pubblico impegnata nella gestione dei servizi industriali, il nostro approccio alla sostenibilità nasce da un principio fondamentale: generare valore per la collettività nel rispetto dell'ambiente, delle persone e delle generazioni future. La nostra missione si fonda sull'equilibrio tra efficienza operativa, inclusione sociale e transizione ecologica.

Promuoviamo una sostenibilità concreta e misurabile, integrando criteri ESG (ambientali, sociali e di governance) nella pianificazione strategica e nelle attività quotidiane. Il nostro impegno si traduce in:

- Tutela ambientale, attraverso l'adozione di tecnologie a basso impatto e il risparmio delle risorse naturali;
- Valorizzazione del capitale umano, con politiche inclusive, formazione continua e sicurezza sul lavoro;
- Trasparenza e partecipazione, garantendo una governance etica e un dialogo aperto con clienti, cittadini, enti pubblici e partner.

La sostenibilità per noi non è un punto d'arrivo, ma un percorso evolutivo che richiede visione, responsabilità e collaborazione. Lavoriamo per costruire un sistema industriale resiliente, efficiente e al servizio della comunità, dove l'innovazione sia sempre al servizio del bene comune.



#### Conclusione roll-out FTTH

A 12 anni dall'avvio del progetto rete FTTH (Fiber To The Home) si concludono nel 2024 i lavori di copertura a tappeto del com-

prensorio con l'ultima zona in Valle Morobbia. In questo ambito, la strategia di AMB è quella di rendere il territorio sempre più dotato di infrastrutture tecnologiche e dunque, nello specifico, l'obiettivo principale è stato quello di rendere fruibili i servizi basati su fibra ottica a tutti i quartieri del Bellinzonese che oggi può contare 11'500 edifici collegati alla fibra ottica per un totale di 33'000 allacciamenti.



#### Nuovi incentivi servizi energetici

Allo scopo di promuovere il risparmio energetico e contrastare l'aumento del costo dell'energia, il Servizio di Consulenza Energetica (SCE) di AMB nel 2024 ha messo disposizione dei propri clienti un contributo finanziario per l'acquisto di un elettrodomestico ad alta efficienza energetica e per la sostituzione di un boiler elettrico con uno a termopompa.



#### Messa in funzione collegamento acque-dotto comune Cugnasco-Gerra

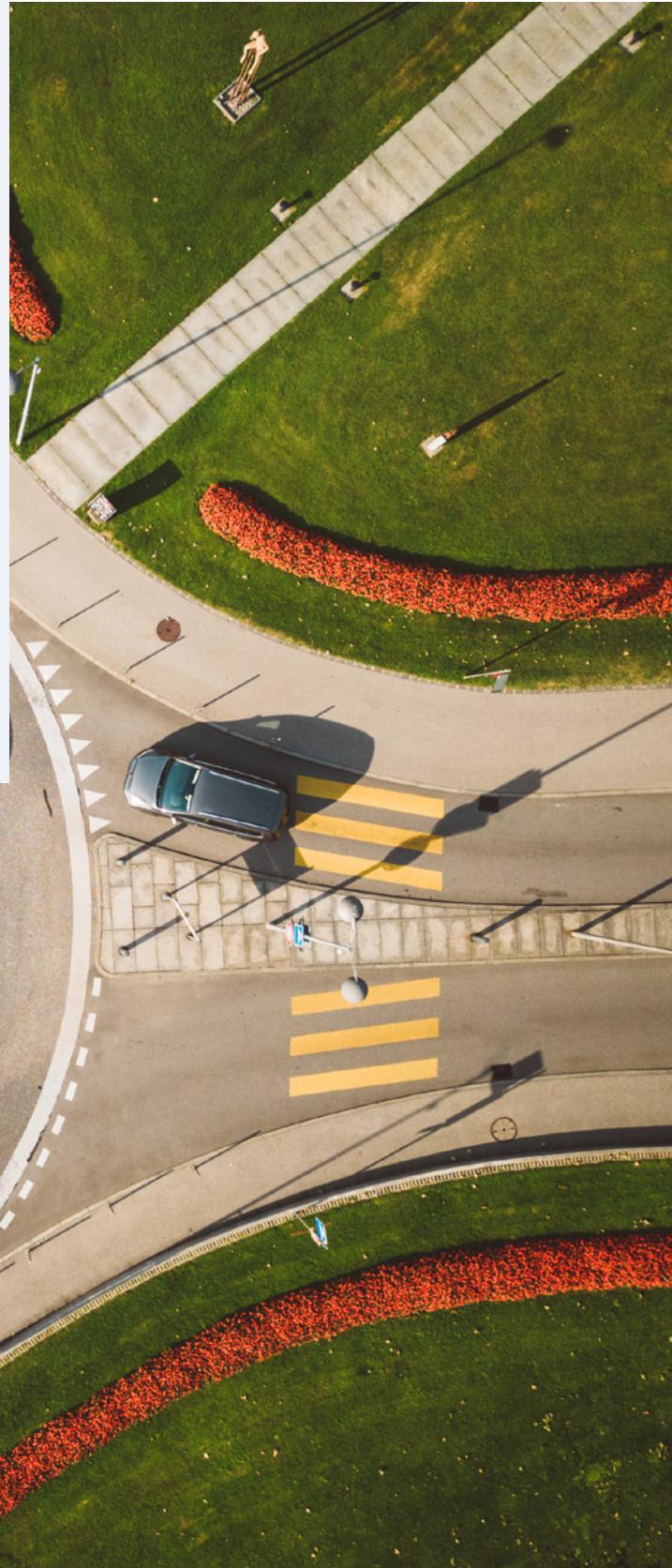
In ambito del progetto del Piano Cantonale di Approvvigionamento Idrico, PCAI-Bellinzona, nel 2024 è stato messo in funzione il collegamento tra gli acquedotti di Cugnasco-Gerra e Gudo con l'obiettivo di ottimizzare l'approvvigionamento e lo sfruttamento delle risorse idriche.

# Politica di governance

La nostra visione è condensata nella frase «Servizi a 360° nel segno dell'innovazione e della qualità a favore del territorio e del cittadino».

Questa affermazione racchiude il nostro impegno quotidiano nel fornire soluzioni integrate, moderne e affidabili in ambiti essenziali come l'energia, l'acqua, la connettività, la mobilità e la depurazione. L'espressione "a 360°" non è solo uno slogan: riflette la volontà di fornire al cittadino un unico punto di riferimento affidabile e locale per le sue esigenze relative ai servizi di base. In questo contesto, il cittadino e il cliente coincidono.

In definitiva, vogliamo essere molto più di un semplice fornitore di servizi industriali: vogliamo essere un motore di sviluppo sostenibile, un punto di riferimento affidabile e un ponte tra le esigenze quotidiane e un futuro prospero sviluppo del Bellinzonese.



## Strategia e modello di business

AMB vuole distinguersi come un'azienda pubblica, trasparente, solida, dinamica e fortemente legata al territorio, in grado di:

- Fornire servizi pubblici di base con alta qualità (acqua, energia, telecomunicazioni, depurazione).
- Guidare la transizione energetica verso la mobilità e le energie rinnovabili.
- Assicurare la crescita attraverso l'innovazione a favore del territorio.
- Offrire un supporto continuo e di qualità grazie a personale competente, vicino ai cittadini.
- Innovare per migliorare l'efficienza e la sostenibilità dei servizi.

Per raggiungere ciò operiamo sulla base dei seguenti valori:

- **Efficienza** nel rispetto del mandato pubblico e orientata alla soddisfazione del cliente.
- **Responsabilità** nella gestione di risorse ambientali, materiali e finanziarie.
- **Innovazione** come leva strategica per lo sviluppo.
- **Valorizzazione delle persone**, con attenzione alla formazione dei giovani e alla crescita continua dei collaboratori.
- **Reinvestimento sul territorio**, a sostegno dell'economia locale e della collettività.

“

**Servizi a 360° nel segno dell'innovazione e della qualità a favore del territorio e del cittadino.**

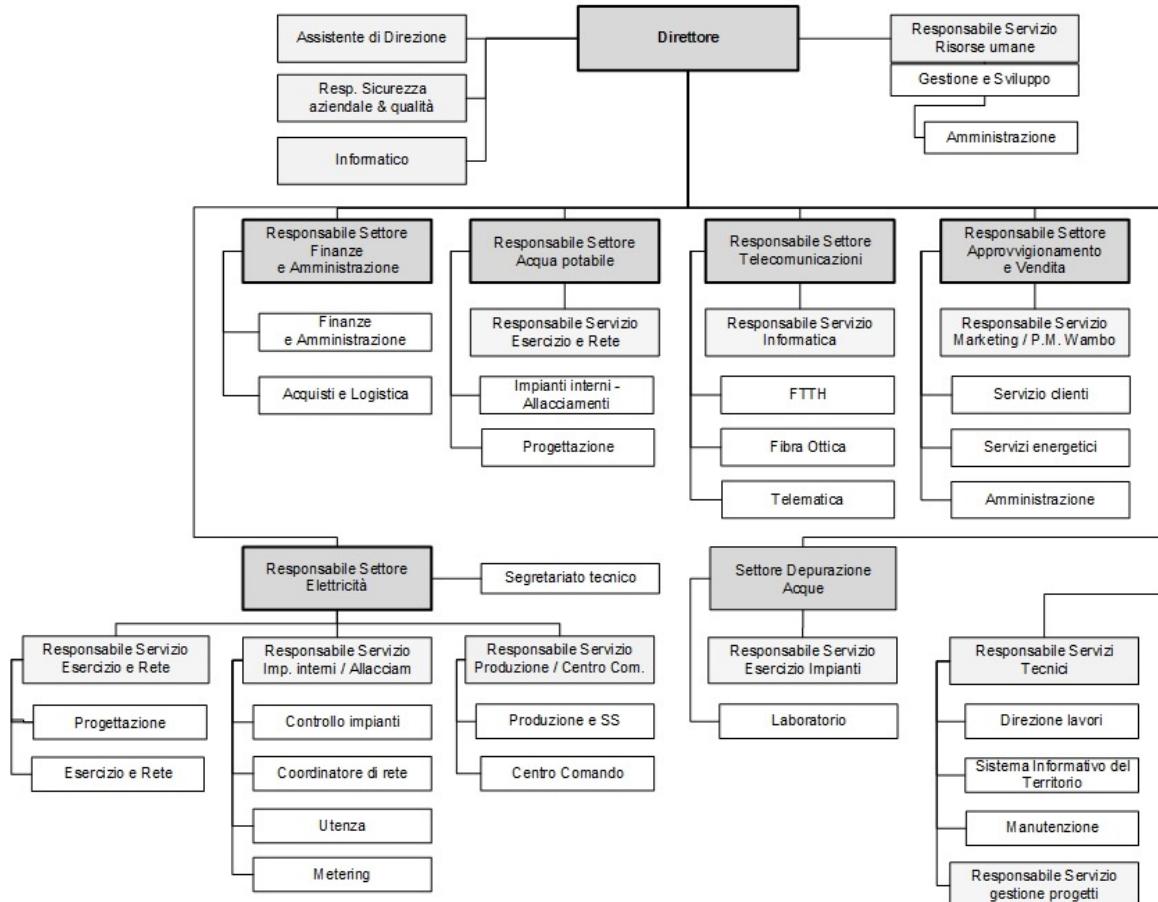


## Organigramma aziendale

La gestione della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) all'interno dell'azienda è coordinata direttamente dalla Direzione, che ne guida l'indirizzo strategico e operativo. Tale attività viene svolta in stretta sinergia con tutti i settori e servizi aziendali, promuovendo un approccio integrato e trasversale alla sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Il Rapporto di Sostenibilità, documento che sintetizza l'impegno dell'azienda verso i propri stakeholder e l'ambiente, viene redatto dall'Assistente di Direzione, che cura la raccolta e l'elaborazione dei dati, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali coinvolte.

Questo modello organizzativo garantisce una visione condivisa della CSR e ne favorisce l'applicazione concreta in ogni ambito dell'attività aziendale.



## Società partecipate

AMB collabora attivamente con le società partecipate per rispondere in modo efficace alle esigenze dei Comuni e dei clienti, offrendo servizi innovativi e sostenibili su tutto il territorio. Di seguito, le società che fanno parte del gruppo AMB:

- **Enerti SA** è una società anonima costituita nell'anno 2000 dalle nove principali aziende di distribuzione di energia elettrica del Canton Ticino. Lo scopo di Enerti è la collaborazione tra le aziende costitutive per l'offerta di prestazioni innovative e ottimizzate alla clientela, grazie allo sfruttamento di sinergie.
- **PIÙCALORE SA** è una società anonima fondata da:
  - Azienda Elettrica Ticinese (AET)
  - Azienda Cantonale dei Rifiuti (ACR)
  - Società Elettrica Sopracenerina SA (SES)
  - Azienda Multiservizi di Bellinzona (AMB)
  - Azienda elettrica di Massagno SA (AEM)

Ha lo scopo di promuovere il teleriscaldamento attraverso la creazione di nuove reti e lo sviluppo di quelle esistenti. La società funge da centro di competenze e fornisce servizi negli ambiti dello studio, della progettazione,

della realizzazione, della gestione e della manutenzione di reti di teleriscaldamento.

- **kwick SA** è la società di servizi nata per offrire soluzioni che permettono di ottimizzare la fornitura, i costi e i consumi dell'energia elettrica. Offre dunque servizi digitali, modulari e facilmente accessibili, creati per soddisfare le esigenze di diverse tipologie di clienti: dalle imprese che acquistano energia sul libero mercato ai raggruppamenti per il consumo proprio.
- **GreenGAS Ticino SA**, società costituita nel 2023, è detenuta in parti uguali da AMB (Azienda Multiservizi Bellinzona) e SES (Società Elettrica Sopracenerina SA), la quale si occuperà della realizzazione e della gestione dell'impianto a biogas più grande ed energeticamente più efficiente del Ticino ubicato a Giubiasco.
- **AMB Controlli Sagl** è una società specializzata in controlli di sicurezza degli impianti elettrici, verifiche tecniche, consulenze nel ramo elettrico e misurazioni sulla rete.

## Codice di condotta

Con la costituzione dell'Ente Autonomo, l'Azienda Multiservizi Bellinzona (AMB) si è dotata di un Codice di condotta, quale strumento volto a divulgare i propri valori, principi, e regole che guidano l'organizzazione. Esso ha lo scopo di orientare eticamente l'agire di AMB e le sue disposizioni sono pertanto vincolanti per i dirigenti, dipendenti, consutenti, ecc. (art. 34 – Codice di condotta).

Le norme di comportamento e di ruolo attese dai collaboratori per promuovere un ambiente di lavoro positivo, corretto e per rafforzare l'immagine aziendale sono richiamate anche nelle descrizioni delle funzioni sottoscritte dai collaboratori. Parimenti AMB riconosce e sottolinea il valore delle risorse umane, ne rispetta l'autonomia e ne promuove la partecipazione all'attività dell'Azienda.

Il codice condotta è pubblicato sul sito Intranet aziendale ed è stato diffuso a tutti i livelli aziendali con particolare rilievo alla riunione plenaria nel 2024.

Il nostro codice di condotta definisce i principi etici e le regole comportamentali che guidano l'attività dell'azienda e vincolano amministratori, dipendenti, collaboratori e consutenti. La reputazione, la credibilità e il rispetto delle normative sono considerate risorse fondamentali. L'Azienda si impegna a operare con responsabilità, trasparenza, correttezza, efficienza e orientamento alla qualità e alla soddisfazione del cliente, promuovendo innovazione e sostenibilità.

La condotta dei dirigenti deve essere ispirata a integrità e lealtà, evitando conflitti di interesse. Il personale è valorizzato come risorsa centrale, con particolare attenzione a salute, sicurezza, rispetto della dignità, formazione e sviluppo. È vietato qualsiasi comportamento discriminatorio o scorretto, ed è richiesto un uso diligente e trasparente delle risorse aziendali. L'uso di strumenti informatici e dei dati deve avvenire nel rispetto della sicurezza e della riservatezza. Ogni collaboratore è tenuto a contribuire a un ambiente di lavoro professionale, sicuro ed eticamente responsabile.

## Conformità aziendale

La conformità aziendale, o compliance, è l'insieme di pratiche, procedure e controlli adottati per garantire che un'organizzazione operi nel pieno rispetto delle leggi, dei regolamenti, degli standard e dei codici etici applicabili. Nel caso di un'azienda di servizi industriali a partecipazione pubblica, attiva in ambiti tra loro eterogenei, può risultare particolarmente complesso identificare e applicare in modo esaustivo tutte le normative amministrative, tecniche, ambientali e di sicurezza coinvolte.

Proprio in virtù della sua natura pubblica, tuttavia, è essenziale che l'azienda agisca secondo criteri di conformità rigorosi e uniformi, al fine di assicurare un trattamento equo e trasparente nei confronti di fornitori, utenti e dipendenti.

AMB, quale azienda multiservizi, deve rispettare una combinazione di norme di diritto federale, cantonale e comunale, oltre alle regolamentazioni settoriali specifiche (es. energia, acqua, depurazione, telecomunicazioni).

Per quanto attiene alla protezione dei dati, vista la complessità normativa, la quale si applica a tutti i livelli e settori dell'aziendale, è stato deciso di rivolgersi ad un'azienda esterna per ottenere la certificazione ISO/IEC 27001:2022.

Di seguito i principali ambiti, leggi e regolamenti che sono considerati (lista non esaustiva):

### Diritto federale:

- Legge sulle commesse pubbliche (LCPubb)
- Codice delle obbligazioni (CO) – per i contratti, anche pubblici
- Legge sul lavoro (LL)
- Legge sulla protezione dei dati (LPD)
- Legge sulla sicurezza delle informazioni (LSIn)
- Leggi ambientali:
  - Legge sulla protezione dell'ambiente (LPAmb)
  - Legge sulla protezione delle acque (LPAc)
  - Legge sulla protezione della natura e del paesaggio (LPN)
- Leggi sulla sicurezza sul lavoro (SUVA, SECO)
- Legge sull'energia (LEne)

### Diritto cantonale:

- Legge Organica Comunale (LOC)
- Legge cantonale sugli appalti pubblici (LCPubb-TI) e relativo regolamento
- Legge sull'energia del Canton Ticino (per aziende energetiche)
- Legge sulla protezione dell'ambiente (LPAmb-TI)
- Legge edilizia cantonale,
- Legge sulla trasparenza e sull'accesso ai documenti pubblici (LTiD)
- Legge sulla protezione dei dati personali (LPDP)
- Legge sull'archiviazione e sugli archivi pubblici (LArch)

### Diritto comunale:

- Regolamento Organico dei dipendenti della Città di Bellinzona (ROD)
- Regolamento per la distribuzione di energia elettrica
- Regolamento per la fornitura di acqua potabile
- Regolamento comunale delle canalizzazioni della Città di Bellinzona

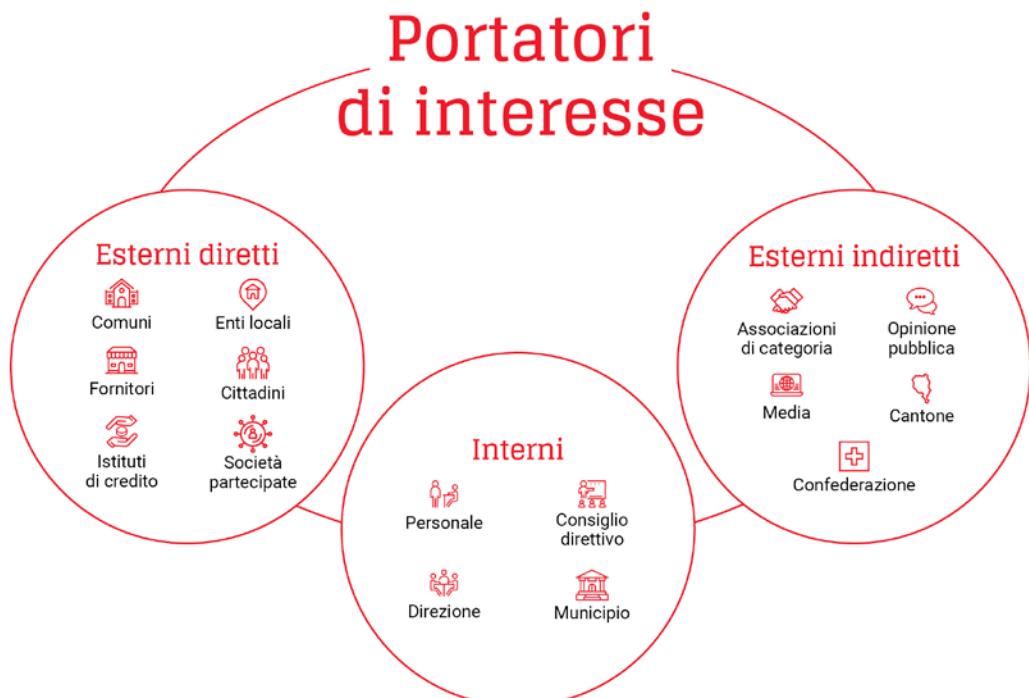
### Normative settoriali:

- Regolazione di Swissgrid, ElCom (Commissione federale dell'energia elettrica)
- Direttive AES (Associazione delle aziende elettriche svizzere)
- Direttive SVGW (Associazione delle aziende del gas e dell'acqua)
- Direttive VSA (Associazione per la protezione delle acque)

## Mappa dei portatori d'interesse

La mappa dei portatori di interesse identifica e classifica gli attori che, a vario titolo, interagiscono con l'Azienda o ne sono influenzati. Gli stakeholder sono suddivisi in tre categorie: interni, come il personale, la direzione e il consiglio direttivo, che operano direttamente all'interno dell'ente; esterni diretti, tra cui comuni, enti locali, fornitori e cittadini, con cui esistono rapporti operativi e costanti; e esterni indiretti, come media, associazioni di categoria, Cantone

e Confederazione, che influenzano il contesto strategico e istituzionale in cui l'organizzazione si muove. Questa classificazione consente una gestione più consapevole delle relazioni, facilitando il dialogo e la collaborazione con ciascuna categoria.



## Certificazioni e premi

**Azienda formatrice:** Le aziende formatrici offrono ai giovani l'opportunità di mettere in pratica le conoscenze teoriche apprese a scuola, acquisendo competenze professionali specifiche.

**Città dell'energia:** Il Label «Città dell'energia®» contraddistingue Città o Comuni che – a seconda del margine di manovra a disposizione – hanno intrapreso degli sforzi sopra la media nell'ambito della loro politica energetica e climatica comunale.

**Riconoscimento WWF “Il sole sul tetto”:** “il sole sul tetto” è un riconoscimento che viene assegnato dal WWF Svizzera italiana per gli sforzi a favore del clima e dello sviluppo sostenibile in progetti per la produzione di energia rinnovabile sul proprio territorio.

**Incentivi per il reinserimento in azienda - certificato**

**SUVA:** La Suva eroga un contributo finanziario (fino a 20.000 franchi) alle aziende che creano un posto di lavoro adatto per persone assicurate con la Suva, le quali necessitano di un reinserimento professionale dopo un infortunio o malattia professionale.



**suva**

## Partnership, associazioni economiche e di categoria

**AAT** (Associazione Acquedotti Ticinese) raggruppa la maggior parte delle aziende di distribuzione di acqua potabile ticinesi e della Mesolcina e i professionisti del ramo. Gli scopi dell'Associazione sono la promozione dello studio di problemi attinenti all'approvvigionamento e la distribuzione dell'acqua potabile e industriale, lo scambio di esperienze e la divulgazione di informazioni tecniche e normative di interesse per gli associati.

**AES** (Associazione delle Aziende Elettriche Svizzere) è l'organizzazione ombrello dell'industria elettrica svizzera, riconosciuta a livello nazionale e internazionale, che coordina e riunisce gli interessi e le competenze comuni dei suoi membri e li rappresenta in politica, nell'economia e nella società.

**ATED** (Associazione Ticinese Evoluzione Digitale) è un'associazione indipendente attiva nel Canton Ticino aperta a tutte le persone, aziende, organizzazioni e scuole interessate alle tecnologie, all'innovazione e alla trasformazione digitale con lo scopo di fornire servizi ai propri associati, favorire l'impiego delle nuove tecnologie e di promuovere l'etica professionale fra gli operatori del settore.

**ESI** (Elettricità Svizzera Italiana) è un'associazione non a scopo di lucro volta a promuovere lo sviluppo armonioso dell'economia elettrica nella Svizzera Italiana.

**Suissedigital** è l'associazione di categoria delle reti di comunicazione svizzere. Vi aderiscono circa 160 aziende private e pubbliche di tutta la Svizzera e del Principato del Liechtenstein. Grazie alle reti ad alte prestazioni, sono in grado di offrire ai loro clienti servizi di comunicazione moderni da un'unica fonte.

**SVGW** è un'organizzazione tecnica senza scopo di lucro e rappresenta la conoscenza, la professionalità e la rete di distributori svizzeri di gas, teleriscaldamento e acqua, SVGW contribuisce in modo determinante all'approvvigionamento sicuro e sostenibile di gas, calore e acqua potabile.

**SFN** (Swiss Fibre Net) è una joint venture di fornitori di energia elettrica in Svizzera. In qualità di partner competente, combina le infrastrutture in fibra ottica locali e frammentate in una rete in fibra ottica svizzera omogenea, standardizzata, moderna, completa e aperta.

**Ticino Energia** è un'associazione nata su iniziativa della Repubblica e Cantone Ticino con l'obiettivo di sostenere con misure concrete la politica energetica cantonale, operando negli ambiti dell'efficienza energetica, delle energie rinnovabili e della mobilità sostenibile, in collaborazione con gli attori presenti sul territorio.

**VSA** è la principale associazione svizzera per la protezione delle acque e per lo sviluppo di una gestione idrica integrata e sostenibile.



07





# Gli indicatori del territorio

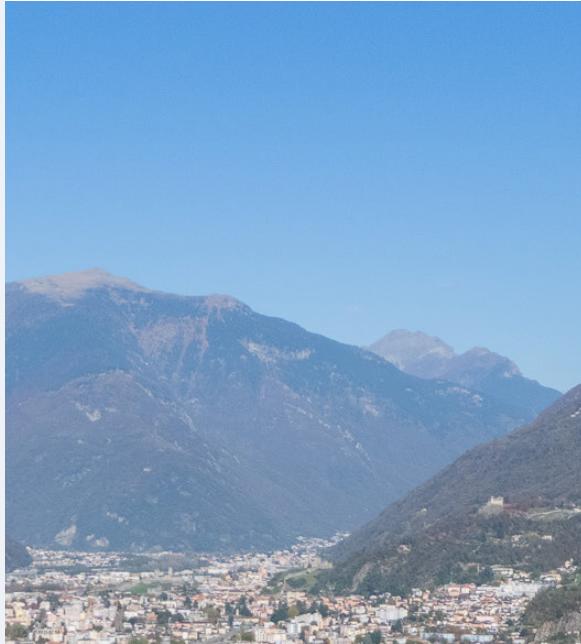
**La sostenibilità si sta configurando sempre di più come un tema di territorio e la misurazione dell'impatto delle imprese è un contributo fondamentale**

Nell'ambito della loro attività, le imprese non generano solo un profitto economico ma producono impatti rilevanti anche a livello sociale e ambientale. Un'impresa che presenta bilanci economici positivi e che contribuisce a tutelare il benessere dei collaboratori, della comunità e dell'ambiente, genera valore condiviso e offre un aiuto prezioso allo sviluppo del territorio. La misurazione di questo contributo diventa fondamentale non solo per permettere all'impresa stessa di valutare le sue strategie e pianificare i suoi interventi, ma anche per costruire dei parametri che permettano di paragonare le performance e ottenere dei dati di riferimento. Gli indicatori di territorio rappresentano inoltre un'opportunità per far crescere il dialogo tra l'amministrazione pubblica, le associazioni economiche e le imprese, offrendo un valido strumento per orientare scelte e investimenti. Un orientamento condiviso sul tema della sostenibilità può infatti accelerare la crescita e tutelare la competitività del territorio, favorendo la transizione energetica e l'inclusione sociale. Con questo documento la nostra impresa intende offrire il suo contributo a questo percorso, con l'obiettivo di migliorare costantemente i suoi risultati.

# Rapporti con il mercato

## Il nostro contributo economico al territorio.

Il territorio in cui operiamo e la comunità che lo abita costituiscono il contesto vivo che ci ispira ogni giorno e verso cui sentiamo una profonda responsabilità. Il nostro impegno si concretizza in un sostegno attivo allo sviluppo locale, anche attraverso sponsorizzazioni e collaborazioni che valorizzano realtà economiche, culturali, sociali e sportive. In questo modo, ci poniamo come partner concreto e presente nella vita della comunità.



## 1. Distribuzione del valore economico

Per garantire la qualità dei nostri servizi, ci affidiamo ai migliori fornitori disponibili, privilegiando – nel rispetto della Legge sulle commesse pubbliche – quelli locali. Con loro, come pure con gli enti pubblici e le autorità, manteniamo rapporti improntati a correttezza, trasparenza e affidabilità. Lo stesso spirito guida anche i nostri rapporti con i clienti e con i collaboratori.

La nostra presenza sul territorio ha un impatto economico significativo sull'intero Bellinzonese. Contribuiamo alla crescita dell'economia locale e al benessere della popolazione, creando le condizioni infrastrutturali fondamentali – nel settore energetico, idrico, delle telecomunicazioni e della protezione delle acque – che favoriscono lo sviluppo sostenibile del territorio.

Le nostre attività generano un indotto positivo grazie agli stipendi versati, alle forniture e ai servizi acquistati localmente. Inoltre, contribuiamo in modo diretto alle finanze pubbliche della Città di Bellinzona, dei quattro Comuni non aggregati e del Cantone, attraverso interessi sul capitale di dotazione (3 mio), utili distribuiti (1.5 mio), imposte, canoni per l'uso dell'acqua (610'000 CHF), tasse e indennità varie.

Siamo consapevoli che il nostro successo è reso possibile anche dagli investimenti costanti nelle nostre persone e nella comunità. Per questo continuamo a operare con responsabilità, passione e visione a lungo termine.

Il valore economico distribuito in Ticino è poco più di 94.4 milioni di franchi svizzeri.

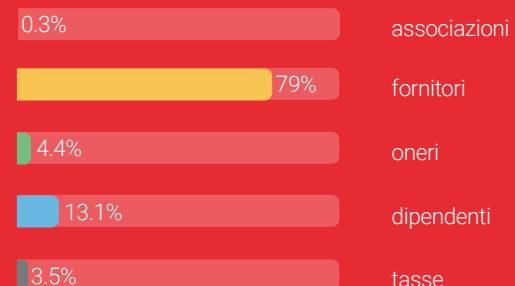
La quota maggiore, ovvero il 79%, è destinata ai fornitori di cui, il 77.6% sono Ticinesi. Possiamo affermare che un'importante quota parte di fatturato viene spesa e quindi rimane entro i confini cantonali, favorendo e sostenendo il tessuto economico locale.

La seconda voce più importante, il 13.1%, è relativo ai salari e ai corrispondenti oneri sociali. Teniamo a sottolineare che tutti i nostri dipendenti sono residenti in Ticino. AMB è quindi generatrice di reale valore sul territorio per circa 12 milioni di franchi svizzeri.

### 1. Distribuzione valore economico

#### 1.1 Valore economico distribuito in Ticino \*

94.4M<sup>CHF</sup>



\* Il dato è rappresentato dalla somma totale dei salari e benefits dipendenti, delle imposte (comunali, cantonali, federali, IVA, imposte alla fonte, oneri finanziari), dalle liberalità ad associazioni del Ticino e dai pagamenti a fornitori con sede legale in Ticino



Questi numeri confermano la volontà di AMB nel sostenere il territorio in cui storicamente si situa prediligendo dipendenti e fornitori locali e redistribuendo in loco circa l'83% del fatturato annuo.

## 2. Investimenti in ricerca e sviluppo

Parlare di investimenti in ricerca e sviluppo per una società come AMB che fornisce servizi non è molto intuitivo.

Lo è piuttosto per quanto riguarda l'innovazione: AMB si pone come azienda che costantemente innova sia il portfolio di servizi offerti, restando al passo con i tempi, come pure la modalità con cui questi vengono offerti. Il tutto, avendo costantemente cura delle esigenze dei cittadini sul territorio, ticinese e principalmente del Bellinzonese.

In particolare, le innovazioni sono soprattutto nell'ambito energetico grazie all'impulso dato dalla Legge federale sugli obiettivi in materia di protezione del clima, l'innovazione e il rafforzamento della sicurezza energetica (LOCI).

Negli ultimi anni, le principali innovazioni che sono entrate nel portfolio di AMB sono i raggruppamenti ai fini di consumo proprio (RCP), i punti di ricarica supercharger per le auto elettriche come pure la tariffa dinamica e il power pool.

### Raggruppamenti ai fini del Consumo Propri (RCP)

Rispetto agli anni precedenti, il 2024 ha visto un notevole incremento nel numero dei piccoli consorzi di utenti produttori di energia. In totale, i nuovi RCP costituiti e allacciati alla rete AMB sono stati 331, contando ben 610 utenti intestatari di una fornitura.

### Colonnine di ricarica auto elettriche

Anche il numero di colonnine di ricarica per le auto elettriche ha visto un sensibile aumento: nel 2024 sul territorio sono stati installati 20 nuovi punti di ricarica, portando il numero totale a 88 (6 nuovi punti di ricarica supercharger e 14 standard). In media, per colonnina sono stati erogati 387 rifornimenti all'anno (più di uno al giorno) per un totale di ca 646 MWh di energia elettrica erogata.

### Tariffa dinamica

Per quanto riguarda invece la fornitura di energia elettrica ai cittadini, ricordando con orgoglio che AMB è la prima azienda che in Svizzera ha offerto la tariffa dinamica<sup>1</sup>, per il 2024 è possibile annotare un totale di

<sup>1</sup> Schema tariffario che ha come scopo quello di abbassare ed ottimizzare i picchi di consumo creando delle fasce di alta e bassa tariffa che variano giornalmente in base a fattori come precipitazioni, temperature, produzione propria e consumi. La particolarità è di far variare le fasce di alta e bassa tariffa di giorno in giorno.

## 2. Investimenti in ricerca e sviluppo

### 2.1 Valore investimenti in R&SI\*

nd M<sup>CHF</sup>

\* Totale dei costi sostenuti per il personale, i materiali, le collaborazioni esterne, i brevetti, ecc. per R&SI (Ricerca, Sviluppo e Innovazione) durante il periodo di rendicontazione

395 contratti, corrispondendo ad un risparmio economico per gli utenti che hanno optato per questa scelta pari a ca 14'000 CHF totali.

### Power pool

Per affrontare la crisi energetica in cui ci siamo ritrovati nel passato recente, abbiamo proposto il servizio di power pool<sup>2</sup>. Nello specifico il servizio è meglio descritto nella sezione di indicatori relativi all'energia (paragrafo 10 degli indicatori di territorio). Nel 2024, sono stati collegati alla rete elettrica 2 gruppi eletrogeni di proprietà di aziende private, per una potenza totale di 650 kW, la cui energia, a richiesta dell'azienda elettrica, è stata prelevata per integrare le necessità della rete. Nel 2024, le richieste dell'azienda elettrica sono cresciute sensibilmente, avendo portato a 15 le accensioni totali.

### Progetti in corso

#### Impianto di biogas a Giubiasco

Nel corso del 2022, in collaborazione con la Società Elettrica Sopracerina (SES), sono state avviate le prime fasi di un importante progetto per la realizzazione di un impianto all'avanguardia dedicato al trattamento ecologico dei rifiuti verdi e organici provenienti dai centri urbani. L'impianto sorgerà in prossimità della struttura cantonale di termovalorizzazione dei rifiuti situata a Giubiasco.

<sup>2</sup> Modalità con cui è possibile regolare la rete di distribuzione per colmare lo scostamento che si potrebbe creare tra consumo effettivo di energia e produzione, utilizzando i gruppi eletrogeni delle PMI locali che in condizioni di normale attività sono inutilizzati.

Con questo nuovo e significativo investimento, AMB e SES mirano a valorizzare i rifiuti biogeni – che oggi rappresentano uno scarto – trasformandoli in energia rinnovabile, in linea con i principi dell'economia circolare locale. Questa scelta strategica contribuirà a rafforzare l'autonomia energetica della regione, riducendo la dipendenza da fonti fossili di importazione.

#### Ottimizzazione processi digitali

Con l'avvio del progetto di rinnovo dei sistemi CRM (Customer Relationship Management) ed ERP (Enterprise Resource Planning), l'AMB ha voluto rinnovare in profondità il proprio cuore digitale. L'iniziativa ha segnato l'inizio di un percorso di trasformazione che mira a rendere più snelli ed efficienti i processi aziendali, puntando su tecnologia e integrazione. Il progetto si è articolato in una prima fase di migrazione ERP verso il Software Abacus con gli obiettivi di:

- Standardizzare e ottimizzare i processi aziendali riducendo duplicazioni e inefficienze;
- Integrare tutte le aree aziendali (amministrazione, produzione, logistica, acquisti, vendite);
- Garantire la tracciabilità dei dati e una maggiore affidabilità delle informazioni;
- Migliorare il controllo gestionale e finanziario, anche in ottica di compliance normativa.

- Abilitare analisi e reporting avanzati per decisioni rapide e basate su dati reali;
- Scalabilità e flessibilità del sistema per sostenere crescita e nuove esigenze di business.

La seconda ed ultima fase ha visto l'implementazione del nuovo CRM Innosolv-Energy con lo scopo di:

- Centralizzare i dati cliente in un'unica piattaforma integrata e accessibile;
- Migliorare la gestione della relazione con il cliente, dal primo contatto al post-vendita;
- Potenziare la forza vendita con strumenti di pipeline, forecast e automazione;
- Supportare il marketing con campagne mirate, segmentazione e tracciamento dei risultati;
- Fidelizzare i clienti offrendo servizi personalizzati e una customer experience coerente;
- Integrare i canali digitali (sito, social, e-commerce, assistenza online) per una visione a 360°.

Il rinnovo di CRM ed ERP non è solo un aggiornamento tecnologico: rappresenta un investimento strategico per la crescita e la competitività. L'azienda si proietta così verso un futuro in cui digitalizzazione, efficienza e velocità decisionale diventano le parole d'ordine.

## 2. Buone pratiche

In termini di innovazione e risparmio energetico, in relazione all'anno 2024 possiamo citare:

- Gli incentivi erogati da AMB per boiler, elettrodomesti e colonnine di ricarica, per un totale di 29'242 franchi svizzeri;
- L'abbandono delle fatture cartacee, avendo investito sul sistema gestionale CRM, e l'invio tramite posta elettronica.



### 3. Rapporto con i fornitori

La sfida dell'impresa consiste nel garantire un approvvigionamento responsabile che tenga conto non solo della qualità dei beni e servizi, ma anche degli impatti ambientali, sociali ed economici lungo tutta la catena di fornitura.

L'obiettivo è quello di collaborare con fornitori che operano secondo criteri di trasparenza, legalità e rispetto per l'ambiente, privilegiando – ove possibile – attori locali per ridurre le emissioni legate al trasporto, sostenere l'economia del territorio e rafforzare il tessuto sociale locale. Questo impegno si traduce in scelte consapevoli orientate alla riduzione delle emissioni CO<sub>2</sub>, alla minimizzazione degli sprechi e al rispetto dei diritti umani e delle condizioni di lavoro in ogni fase del processo.

AMB adotta procedure di approvvigionamento tramite concorsi pubblici, nei quali vengono richieste certificazioni riconosciute a livello internazionale, tra cui certificazioni ISO (es. ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e riduzione CO<sub>2</sub>). Tali certificazioni implicano un controllo sistematico sulla filiera produttiva e documentano l'impegno del fornitore verso pratiche sostenibili.

Le collaborazioni con i fornitori sono regolate da procedure ad evidenza pubblica. Tuttavia, i bandi di concorso prevedono l'inserimento di criteri ambientali e sociali coerenti con gli obiettivi di sensibilità di AMB, favorendo così la selezione di partner che condividono tali valori.

Per poter collaborare con noi, i fornitori e produttori, devono rispettare l'articolo 39 del RLCPubb, adempire agli obblighi previsti da contratti collettivi di lavoro (CCL), presentare la dichiarazione di rispetto della parità di trattamento tra uomo e donna, nonché disporre delle necessarie certificazioni ISO.

Viene richiesto che i fornitori dispongano di certificazioni ambientali, come descritto sopra, la certificazione ISO 14001. Tale certificazione prevede il rispetto di determinati criteri in materia di gestione ambientale, che comprendono anche l'utilizzo di imballaggi sostenibili, la riduzione degli sprechi e l'adozione di soluzioni a basso impatto ambientale. I fornitori sono quindi tenuti a conformarsi a tali requisiti se intendono mantenere la propria certificazione.

### 3. Rapporti coi fornitori

3.1 Numero totale fornitori

1'401

3.2 Percentuale fornitori locali\*

77.6%

3.3 Valore economico distribuito ai fornitori

106M<sup>CHF</sup>

3.4 Percentuale valore economico distribuito ai fornitori locali\*

70.4%

3.5 Numero fornitori locali\*

1'088

3.6 Fatturato fornitori locali\*

74.6M<sup>CHF</sup>

\*Per fornitori locali si intende con sede legale in Ticino

### 3. Buone pratiche

Nell'ambito dei rapporti con i fornitori, possiamo citare le seguenti buone pratiche:

- AMB addotta un comportamento etico e responsabile nella relazione con i fornitori. Include indicazioni su aspetti come la trasparenza, il rispetto dei diritti umani, il rispetto delle normative ambientali e sociali, e il comportamento anticorruzione;
- Vengono preferiti fornitori che si impegnano a ridurre le emissioni di CO2 legate al trasporto dei beni, ad esempio attraverso trasporti condivisi con altri partner;
- Vengono inoltre preferiti fornitori che adottano soluzioni di imballaggio riciclabili o riutilizzabili, ovvero a cui è possibile ritornare gli imballaggi come scatole di cartone, bobine in legno e ferro.



# Rapporto con i collaboratori



AMB dedica particolare attenzione ai temi della diversità, dell'inclusione, delle pari opportunità e della sicurezza sul lavoro.

## 4. Benessere aziendale

AMB implementa misure volte a garantire il benessere dei collaboratori in modo tale da riuscire a creare un contesto lavorativo ideale. Tutte le diverse iniziative di AMB hanno lo scopo di ricercare soluzioni adatte sia per soddisfare le esigenze dei singoli che quelle aziendali.

AMB conta 152 collaboratori, di cui il 94% impiegato a tempo pieno. Per alcune funzioni, ci si avvale di apprendisti in formazione con lo scopo di offrire ai numerosi giovani della regione la possibilità di iniziare i primi passi del percorso lavorativo in un'azienda con solide radici nel territorio; nel 2024 questi sono stati 8, pari al 5% dell'organico totale.

La buona governance, declinata anche nell'ambito del welfare aziendale, è possibile apprezzarla da un dato molto significativo e indicativo dello stato di benessere dei propri collaboratori: nel 2024 il tasso di turnover è stato basso, pari a ca il 2.6%.

AMB promuove e sostiene in particolare soluzioni ecologiche per i trasferimenti di lavoro ma anche per i tragitti casa-lavoro dei propri collaboratori. L'adesione agli spostamenti con il treno o con auto condivise (car pooling) è in costante crescita. Anche la mobilità lenta (ovvero, ad es., con bicicletta) è sostenuta e sponsorizzata fortemente dalla direzione aziendale, mobilità che intrinsecamente è anche ecologica.

### 4. Benessere aziendale

4.1 Numero totale di dipendenti

152

4.2 Percentuale contratti a tempo pieno

94%

4.3 Contratti a tempo determinato (escluso apprendisti)

13

4.4 Numero contratti di apprendistato

8

4.5 Percentuale di turnover\*

2.6%

4.6 Investimenti in welfare per dipendente\*\*

3'700 CHF

4.7 Numero abbonamenti arcobaleno

25

\* Percentuale di dipendenti che hanno lasciato l'azienda durante il periodo di rendicontazione sul totale di dipendenti all'inizio del periodo di riferimento

\*\* Spese per i benefici accessori dei collaboratori inclusi gli oneri sociali oltre gli obblighi di legge (p.es. assicurazioni sovra obbligatorie per rischio malattia invalidità e vecchiaia), abbonamenti trasporto casa-lavoro, buoni mensa e sconti a vario titolo

## 4. Buone pratiche

Nell'ambito dei rapporti con i collaboratori, possiamo citare le seguenti buone pratiche:

### • **Prestazioni LPP**

Sono garantite prestazioni della LPP sovra obbligatorie, rispetto al minimo fissato per legge. Per quanto concerne la trattenuta questa propende maggiormente a carico del datore di lavoro mitigando quella a carico dei dipendenti. La plafonatura del salario massimo assicurabile LPP non viene applicata pertanto ogni collaboratore è assicurato fino al massimo della sua remunerazione. Per coloro che lavorano a tempo parziale la deduzione di coordinamento è calcolata sul salario al 100% rapportato di seguito al grado d'occupazione.

### • **Orario flessibile**

Per i collaboratori che svolgono un lavoro a carattere individuale si applica l'orario flessibile. L'orario fisso è invece di regola applicato ai collaboratori che operano in squadre. Mentre l'orario a turni è applicato ai collaboratori che supervisionano le reti di distribuzione dell'energia elettrica, dell'acqua potabile, delle telecomunicazioni e di altri servizi AMB per garantire l'operatività, la sicurezza degli impianti e la gestione tempestiva ed efficace delle anomalie e dei guasti, 24 ore su 24, sette giorni su sette.

### • **Politiche di smartworking**

Nel corso del 2022 è stato avviato un progetto pilota relativo allo smartworking che ha coinvolto sei collaboratori del Servizio Informatica e due collaboratori del Settore Approvvigionamento e Vendita; ai collaboratori è stata impartita la necessaria formazione sottolineando l'opportunità offerta che permette di ridurre i tempi di trasferta, i costi di trasporto e migliora la conciliabilità tra impegni professionali ed esigenze private contribuendo pertanto ad una migliore qualità di vita; in materia di tutela della salute, i collaboratori sono stati sensibilizzati circa i fattori a rischio con particolare riferimento agli aspetti psicosociali, nonché alla durata del lavoro sull'arco della giornata, all'ergonomia, ecc. in modo da renderli consapevoli e predisposti a mettere in atto misure di prevenzione; la fase di test, che si è conclusa a fine marzo del 2024 con risultati positivi sia per i collaboratori che per l'Azienda, ha permesso di trarre i dovuti insegnamenti per attuare un piano ordinato ed efficace finalizzato a estendere il telelavoro quale forma di lavoro flessibile. A questo proposito l'azienda si è dotata di un regolamento interno.



• **Tutela e integrità della persona**

AMB ha sviluppato una direttiva interna volta alla tutela dell'integrità personale sul posto di lavoro, con l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale improntata al rispetto e priva di comportamenti molesti. Tramite un'adeguata formazione ai dirigenti e puntuale comunicazione al personale, l'Azienda promuove una politica aziendale attiva di prevenzione e contrasto al mobbing e altre forme di molestie. Tale politica comprende procedure specifiche per la segnalazione e la gestione dei casi, nonché strumenti finalizzati alla risoluzione dei conflitti. A partire dal 1° settembre 2020 è stato inoltre formalizzato un accordo di collaborazione con il Laboratorio di Psicopatologia del lavoro di Viganello, quale organo di mediazione esterno, al quale i collaboratori possono rivolgersi direttamente, senza dover passare dal datore di lavoro, al fine di garantire la riservatezza qualora auspicata.

• **Promozione della salute**

Preservare e promuovere la salute, la motivazione e migliorare le prestazioni delle proprie collaboratrici e collaboratori è un obiettivo della nostra Azienda. A questo proposito è stata avviata una collaborazione con una società, la quale si occupa della salute fisica

delle persone a 360° ubicata in prossimità delle nostre sedi. Viene proposto quale incentivo un primo check-up salute gratuito, il quale permette di accedere a delle tariffe agevolate per pacchetti e abbonamenti. Inoltre, presso la sede di Giubiasco sono state messe a disposizione delle docce per consentire l'attività fisica durante la propria pausa.

• **Mensa aziendale**

Nel 2021 è stato promosso un sondaggio volto a rilevare l'interesse dei collaboratori nei confronti di un eventuale servizio di mensa aziendale presso il Centro eVita di Giubiasco. L'indagine ha registrato un numero di adesioni sufficiente a consentire l'avvio del progetto. Attualmente, sono circa una trentina i collaboratori che usufruiscono di questo servizio.



## 5. Salute e sicurezza

In qualità di azienda attiva in un settore con pericoli particolari, AMB attribuisce la massima importanza alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché al benessere dei collaboratori.

L'azienda applica con rigore le misure in materia di sicurezza definite dall'analisi dei rischi ed individuazione sistematica dei pericoli, documentandone puntualmente l'attuazione.

Viene infatti adottato un approccio sistematico alla prevenzione, che prevede non soltanto l'eliminazione puntuale delle carenze di sicurezza, ma l'applicazione di misure tecniche, organizzative e comportamentali per impedire, a lungo termine, che le stesse carenze tornino a manifestarsi. Tale procedura sistematica e continua, ha quale fine quello di prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

Il sistema di sicurezza è descritto dal Manuale individuale della sicurezza, orientato alle esigenze specifiche dell'azienda, facendo inoltre capo anche al Manuale settoriale VSE/SVGW (MASIC) per quanto concerne le regole tecniche settoriali.

AMB definisce obiettivi quantitativi e qualitativi annuali sulla salute e la sicurezza, misurandone il raggiungimento e verificando l'efficacia delle misure intraprese tramite una pianificazione dettagliata dei controlli interni ed audit. Tali obiettivi ed i risultati raggiunti vengono comunicati e presentati a tutto il personale.

L'Organo di Coordinamento (OC), formato dalla responsabile della sicurezza e dai preposti alla sicurezza nei vari settori aziendali, vigila sull'applicazione del sistema di sicurezza, e verifica il raggiungimento degli obiettivi.

L'OC si riunisce mensilmente per individuare e monitorare i pericoli, ed effettua controlli interni indicando le misure correttive da adottare.

Tecnici, responsabili e superiori diretti sono pure chiamati ad eseguire regolarmente controlli interni per individuare in modo sistematico i pericoli ed elaborare gli specifici piani di sicurezza.

### 5. Salute e sicurezza

5.1 Percentuale assenze per malattia

4.16%

5.2 Percentuale assenze per infortunio professionale

0.98%

5.3 Assenze per infortunio professionale

520 ore

5.4 Assenze per malattia professionale

0 ore

5.5 Formazione in salute & sicurezza (oltre obblighi di legge)

6.32 ore



Le non conformità vengono registrate e comunicate per iscritto. Le misure individuate vengono pianificate e inserite nel sistema di sicurezza in modo da eliminare o ridurre ad un rischio accettabile i pericoli per accertarsi che abbiano effetti duraturi.

Un elemento centrale della strategia di prevenzione in ambito della salute e sicurezza è la formazione dei collaboratori, la quale viene pianificata con cura. Lavorare nel rispetto della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute presuppone infatti determinate conoscenze che devono essere trasmesse ai collaboratori attraverso una formazione mirata e continua.

L'istruzione interna viene svolta dai superiori in linea con il supporto della responsabile della sicurezza, mentre i corsi specialistici esterni vengono organizzati in collaborazione con partner qualificati.

Viene posta pure particolare attenzione alla formazione dei nuovi collaboratori, e degli apprendisti.

In sintesi:

- Tutti i collaboratori sono responsabili per la sicurezza e la tutela della salute all'interno dell'azienda, ne conoscono gli obiettivi dell'azienda e ne rispettano le norme. Direzione e quadri delle AMB sono d'esempio per i collaboratori nell'ambito della sicurezza sul posto di lavoro e tutela della salute;
- L'Azienda riconosce l'importanza dell'integrità, della salute e del benessere dei collaboratori. La sicurezza sul lavoro e la tutela della salute hanno per l'Azienda la stessa priorità di quelle relative alla qualità, alla produttività e al rendimento. AMB si propone inoltre di salvaguardare anche la sicurezza e la salute di eventuali persone esterne presenti nell'azienda;

• L'Azienda promuove la cooperazione, l'informazione costante e la formazione di tutti i collaboratori nell'ambito della sicurezza sul posto di lavoro. Grazie alla pianificazione sistematica della formazione, i collaboratori acquisiscono le conoscenze necessarie e diventano direttamente responsabili della propria sicurezza;

- L'Azienda si impegna attivamente per la sicurezza e la tutela della salute in tutte le sue attività e per tutti i suoi prodotti, tramite l'individuazione sistematica dei pericoli e l'attuazione delle misure necessarie per ridurre i rischi;
- Vengono svolte indagini interne sugli infortuni professionali, quali infortuni e danni, al fine di individuare le cause concrete che hanno portato all'evento ed evitare che possa ripetersi, integrando le dovute misure nel sistema di sicurezza.

Il tasso di assenze per infortunio professionale è risultato essere pari a 0.98% nel corso del 2024.

Tale dato è in linea con gli obiettivi annuali, fissati per il 2024 al mantenimento entro un massimo di 12 casi e una media di 1.5 giorni di assenza per dipendente.

## 6. Formazione

AMB offre ai propri collaboratori percorsi di sviluppo e formazione scelti e ideati secondo le esigenze particolari delle diverse attività e professionalità presenti in azienda. Queste formazioni possono essere sia interne che esterne.

A questi si aggiungono poi corsi mirati di perfezionamento, allo scopo di una crescita e all'aggiornamento professionale.

In particolare, le ore di formazione pro capite annuali ammontano a 10. Nel 2024, il 70% dei dipendenti ha usufruito di ore di formazione; nella totalità dei casi, la formazione è stata svolta esternamente ad AMB. Le formazioni svolte sono principalmente rivolte alla sicurezza aziendale, corsi specifici di settore (gestione della rete), aggiornamenti professionali per il servizio informatica dove è presente una forte e costante innovazione tecnologica, e in ultimi corsi relativi allo sviluppo delle soft skills.

### 6. Formazione collaboratrici e collaboratori

6.1 Formazione per dipendente

10 ore

6.2 Collaboratrici e collaboratori formati

70.4 %

6.3 Formazione esterna

100 %



## 6. Buone pratiche

### Progetto Visite

A partire dal 2024 in collaborazione con il Servizio mobilità e scambi del Dipartimento dell'educazione del Cantone Ticino, AMB promuove ai propri apprendisti il progetto Visite che consiste nella possibilità di svolgere uno stage professionale in Svizzera tedesca o romanda della durata

di 2/4 settimane, con l'obiettivo di migliorare le proprie conoscenze linguistiche ed essere confrontati con altre modalità di lavoro.



**CRISTINA BANDETTINI**  
**Coordinatrice Segretariato Tecnico**

La formazione continua è essenziale per approfondire le competenze e affrontare con maggiore consapevolezza le sfide del mio ruolo. Ad oggi sto frequentando un corso sulla leadership e il management della durata di 2 anni per ottenere l'attestato professionale federale (APF) di specialista nella direzione di un team.

Il mio percorso sta proseguendo molto bene e sto cercando di equilibrare al meglio la vita privata con quella lavorativa e quella scolastica e di apportare le conoscenze apprese durante il corso all'interno del contesto lavorativo, con ottimi risultati.

Il supporto dell'azienda negli studi rappresenta un investimento concreto nel mio sviluppo e rafforza il mio senso di appartenenza e motivazione.



**VLADIMIR GAJIC**  
**Controllore elettricista**

Attualmente sto seguendo la scuola di Capo Progetto in Installazione e Sicurezza, un percorso formativo molto interessante e stimolante. Finora ho avuto l'opportunità di approfondire competenze tecniche e gestionali che sono estremamente utili per il mio ruolo attuale e per la mia crescita professionale.

Colgo l'occasione per esprimere la mia gratitudine all'Azienda, che mi permette di seguire questo percorso durante l'orario di lavoro. Non è affatto scontato che vengano messe a disposizione ore lavorative per la formazione, e trovo che questo dimostri una grande attenzione verso lo sviluppo delle persone.

## 7. Diversità e inclusione

AMB è impegnata a incentivare la diversità all'interno del proprio organico. Tuttavia, per motivi storici e culturali legati alle mansioni in azienda, in modo particolare quelle dove la componente fisica è prevalente, diverse funzioni continuano ad essere ricoperte per lo più da collaboratori di genere maschile. Basti pensare, ad esempio, ai manutentori o installatori sia nel settore elettricità che in quelli acqua e telecomunicazione.

Questa conformazione strutturale causa una leggera differenza salariale a favore del sesso femminile.

Sia nel Consiglio Direttivo che a livello dirigenziale, la quota rosa nel 2024 si è attestata al 16%.

Le competenze che caratterizzano le maestranze dell'azienda sono frutto anche dell'esperienza dei collaboratori che storicamente conducono le attività; anche per il 2024 si conferma il trend degli anni precedenti, dove maggiore è la quota di collaboratori over 50 (32.2%), di quella di collaboratori under 30 (13.8%).

Legandosi a doppio filo con il concetto intrinseco ad AMB di essere al servizio del territorio, la totalità dei collaboratori abita nel Cantone, originando e distribuendo così valore sul territorio locale.

Per la gestione degli orari flessibili sono state stabilite delle fasce in cui viene richiesta la presenza, al mattino tra le 9:00 e le 11:00 e al pomeriggio tra le 14:00 e le 16:00. Nel resto dell'orario, l'ingresso e l'uscita dagli uffici è condotta in funzione degli impegni di ciascun collaboratore. Dei 152 collaboratori totali nel 2024, 89 di questi hanno usufruito della possibilità dell'orario flessibile, fondamentale per conciliare le esigenze private e quelle professionali. Questo alto numero di adesione conferma l'attenzione che in AMB abbiamo al riguardo del benessere dei collaboratori, certi che questo importante aspetto contribuisca in modo significativo a performance migliori e quindi ad una migliore qualità dell'operato. Altro parametro che dimostra particolare attenzione alle specifiche esigenze dei collaboratori al fine di facilitare la convivenza della vita professionale con quella privata è la concessione di congedi parentali che vanno oltre quelli previsti per legge. Nel 2024 ne sono stati concordati 3 per un totale di 30 giorni.

## 7. Diversità e inclusione

### 7.1 Totale rappresentanza femminile

13.2%

### 7.2 Differenza salariale di genere \*

0.65%

### 7.3 Rappresentanza femminile nel CDA



### 7.4 Rappresentanza femminile in ruoli dirigenziali



### 7.5 Collaboratori under 30

13.8%

### 7.6 Collaboratori over 50

32.2%

### 7.7 Collaboratori in reinserimento professionale

0

### 7.8 Collaboratori residenti in Svizzera

100%

### 7.9 Collaboratori con orario flessibile

89

### 7.10 Congedi parentali (oltre obblighi di legge)

3

\* La parità salariale di genere si raggiunge quando l'indicatore è uguale a 0%

## 7. Buone pratiche

### **Realizzazione di un “Posto di lavoro adatto”**

Nell’ambito di una politica aziendale attenta al benessere dei propri collaboratori e conscia del mandato sociale che un’azienda pubblica deve esercitare, è stata realizzata, in collaborazione con la SUVA, una postazione di lavoro libera<sup>1</sup> non attribuita a nessun collaboratore e disponibile in ogni momento, adatta a sostenere il reinserimento lavorativo di persone infortunate o colpite da malattia professionale.

Concretamente, è stato creato un posto di lavoro stabile e permanente che rispetta i principi di prevenzione e le regole per la sicurezza sul lavoro, individuato nel reparto logistica, finalizzato alla compensazione o alla riduzione di un deficit di rendimento di persone colpite da questi eventi sia essi collaboratori AMB che esterni.

---

<sup>1</sup> Postazione di lavoro pronta in ogni momento per accogliere una persona che necessita di reintegrazione nel mondo del lavoro tramite SUVA.



# Relazioni con la comunità



## 8. Progetti per la comunità

I servizi offerti a favore del territorio e del cittadino sono parti distintive della visione di AMB. Il mantenimento e l'instaurazione di stretti legami con il territorio attraverso i servizi offerti è quindi un tratto caratterizzante dell'azienda.

Nel corso del 2024, sul nostro territorio, abbiamo sostenuto diverse iniziative, eventi e associazioni, in totale ben 130, erogando complessivamente CHF 299'000.

### Centesimo dell'acqua

È con vivo orgoglio poter affermare che l'attenzione e la sensibilità dell'azienda non si è tuttavia concentrata esclusivamente al territorio locale; Grazie al programma "Centesimo dell'acqua", definito nel Regolamento di fornitura dell'acqua, che prevede il prelievo di 1 centesimo per ogni metro cubo di acqua potabile fornito ai consumatori domiciliati in città, abbiamo destinato 45'000 franchi per il sostegno di progetti per favorire l'accesso all'acqua potabile nel mondo. I fondi sono destinati a finanziare progetti di Organizzazioni non governative membri della Federazione delle ONG della Svizzera italiana (FOSIT), attive nel miglioramento dell'accesso all'acqua potabile e delle condizioni igienico-sanitarie nei paesi in via di sviluppo. Nel 2024 hanno ottenuto il nostro sostegno 4 associazioni ticinesi attive in Mozambico e Madagascar (progetti già sostenuti nel 2023), Kenya, Etiopia e Togo.

Grazie a queste iniziative sosteniamo concretamente il diritto universale all'acqua, in linea con l'Obiettivo di Sviluppo Sostenibile 6 dell'Agenda 2030 dell'ONU.

### Campagne di sensibilizzazione

Oltre a queste iniziative, annualmente, sosteniamo proattivamente campagne di sensibilizzazione per la riduzione del consumo di risorse naturali da parte dei cittadini clienti serviti dall'azienda. In antitesi con parte dello scopo di business dell'azienda, ovvero la vendita di risorse naturali come l'acqua potabile e, indirettamente, l'energia elettrica, sono state promosse nel concreto 18 campagne di promozione di buone abitudini con un investimento di CHF 22'340. Dal punto di vista puramente economico, si tratta quindi di un investimento di capitale che come effetto secondario porta alla riduzione di fatturato per via della minor fornitura di servizi; ciò in cui crediamo è la salvaguardia delle risorse naturali, un bene ben più prezioso, il cui consumo sostenibile viene incentivato dall'azienda.

## 8. Progetti per la comunità

### 8.1 Importo totale erogato in donazioni e sponsorizzazioni

299'000<sup>CHF</sup>

### 8.2 Associazioni beneficate da donazioni e sponsorizzazioni

130

# Gestione ambientale



## 9. Materiali

La gestione sostenibile dei materiali è un tema prioritario per AMB, sia per il suo impatto ambientale che per il legame diretto con l'affidabilità delle infrastrutture gestite. I principali materiali impiegati nei tre settori aziendali riflettono la complessità tecnica e operativa dei servizi forniti. Essi comprendono:

- Tubi in ghisa e tubi in plastica per le reti idriche e fognarie (90'000 kg, non provenienti da processo di riciclaggio);
- Cavi elettrici in rame e alluminio, e fibra ottica per le infrastrutture energetiche e di telecomunicazione (46'620 kg rame, 15'352 kg polietilene reticolato, 7'294 kg polietilene, 11'074 kg alluminio, non provenienti da processo di riciclaggio);
- Trasformatori, composti da ferro e olio dielettrico (21'859 kg acciaio (Fe+C), 7'638 kg olio, 5'839 kg alluminio, non provenienti da processo di riciclaggio);
- Componenti elettronici per sistemi di controllo, misura e automazione (non sono disponibili dati per questi materiali);
- Cabine/armadi in calcestruzzo e chiusini stradali, per la protezione e l'accesso alle reti interrate (78'979 kg calcestruzzo, 73 kg acciaio zincato, 4'170 kg ghisa, non provenienti da processo di riciclaggio);
- Pali per l'illuminazione pubblica in acciaio zincato (4'882 kg acciaio zincato);

### 9. Materiali

9.1 Materiali principali usati dall'azienda

363.274<sup>t</sup>

9.2 Materiali di origine riciclata e/o riutilizzata

19.2<sup>%</sup>

- Pali in legno, impiegati principalmente per il sostegno di linee aeree (5'494 kg, non provenienti da processo di riciclaggio);
- Tubi in plastica LDPE per posa sottostrutture (70'000 kg, provenienti da processo di riciclaggio);
- Materiali di consumo in acciaio inox e ferro, utilizzati per la manutenzione e installazione (non sono disponibili dati per questi materiali).

Molti di questi materiali comportano un elevato impatto ambientale nella fase di produzione o smaltimento. AMB è consapevole della necessità di ridurre questo impatto, pur garantendo la qualità e la sicurezza dei propri servizi. Per questo motivo, nel 2025 verrà avviato un aggiornamento del sistema gestionale per tracciare le masse in entrata, con l'obiettivo di costruire indicatori ambientali affidabili.

## 9. Buone pratiche

Nei nostri concorsi pubblici vengono richieste certificazioni ISO, in particolare relative alla gestione ambientale e alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, per garantire che la nostra politica aziendale venga estesa anche ai fornitori.

Cerchiamo di privilegiare, ove possibile, l'utilizzo di materiali riciclati e riutilizzati nelle attività di acquisto e gestione dei materiali.



## 10. Energia

### Sedi aziendali

#### Consumo energetico dell'azienda

Per quanto riguarda l'energia elettrica, il consumo di energia degli stabili e dei processi di AMB è soddisfatto pienamente approvvigionandosi da fonti rinnovabili.

In AMB la maggior parte del consumo avviene da parte del datacenter proprietario e dai processi di lavorazione dell'acqua.

Il consumo di energia elettrica nell'anno 2024 è stato di 2'917 MWh (praticamente invariato rispetto all'anno 2023) mentre quello di combustibili gassosi e liquidi, prevalentemente gas metano, è risultato essere pari a 367 MWh. L'obiettivo è quello di riduzione dei consumi, sia elettrici che di combustibile.

Un indicatore che in termini relativi permette di osservare e misurare la performance energetica dell'azienda è l'intensità energetica. Nel nostro caso, data la tipologia di attività economica in cui operiamo, l'intensità energetica è stata definita come il rapporto tra il totale dell'energia consumata e il fatturato totale dell'esercizio. Nell'anno 2024 tale indicatore è risultato essere pari a 31.7 MWh/M CHF.

In termini di energia termica consumata, l'anno 2024 ha visto un consumo totale per il funzionamento dell'azienda pari a 0 MWh.

#### Energia venduta ai clienti

Per una società di servizi come AMB, riteniamo sia importante e utile rendicontare l'esercizio anche con indicatori specificatamente definiti per dare evidenza della quantità e della tipologia di energia fornita ai propri clienti.

### 10. Sedi aziendali

#### 10.1 Totale energia consumata

3'291 MWh

#### 10.2 Consumi energia da fonti rinnovabili

88.6 %

#### 10.3 Intensità energetica\*

31.7 MWh/MCHF

#### 10.4 Consumo di energia elettrica\*\*

2'917 MWh

#### 10.5 Elettricità da fonti rinnovabili

100 %

#### 10.6 Consumo di energia termica

0 MWh

\* Energia consumata per unità di riferimento dell'azienda

\*\* Totale elettricità consumata, sia di origine fossile che rinnovabile, acquistata fuori azienda. Escluso elettricità autoprodotta

## Servizi erogati

### Energia elettrica

Nel 2024 sono stati distribuiti ai clienti 331'336 MWh, un dato sostanzialmente in linea con gli anni precedenti. Negli ultimi anni, i consumi di energia elettrica sono rimasti stabili, con un calo registrato nel 2023, legato principalmente all'aumento dei prezzi energetici causato dal conflitto russo-ucraino e alle campagne di sensibilizzazione al risparmio energetico. Questo calo è stato in seguito recuperato, riportando i consumi su livelli regolari. Tuttavia, la transizione energetica in corso verso la decarbonizzazione e le misure di efficientamento energetico introdotte hanno contribuito a mantenere stabile la domanda, nonostante una progressiva riduzione dei consumi in alcuni settori e l'aumento della popolazione.

### Gestione della rete locale di distribuzione

In qualità di fornitori di energia elettrica e proprietari delle infrastrutture, riteniamo importante dar conto e misurarci anche rispetto indicatori relativi all'affidabilità del servizio erogato. Nel 2024, l'estensione della rete gestita è risultata essere pari a 29.7 km. Di questi, 27 km di rete in bassa tensione e 2.7 km di rete in media tensione. La perdita di energia elettrica complessiva lungo la rete è ammontata a ca il 4% di quella erogata, ovvero 12'566 MWh.

Alcuni importanti indicatori relativi all'affidabilità del servizio erogato, che specificatamente dipendono dall'infrastruttura di distribuzione, vengono regolarmente dalla Commissione federale dell'elettricità (ElCom), sulla base di indicatori che rilevano la durata delle interruzioni di corrente e il numero di clienti coinvolti. Questi indicatori sono il SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) ovvero il numero di interruzioni subite da ciascun cliente, il SAIDI (System Average Interruption Duration Index) ovvero la durata media dell'interruzione subita dal cliente e il CAIDI (Customer Average Interruption Duration Index) ovvero la durata media dell'interruzione del servizio (calcolato come rapporto tra SAIDI e SAIFI). Per il 2024 fanno stato i dati riportati sul sito della ElCom relativi all'anno tariffario 2025, il SAIDI è risultato essere pari a 13.67 minuti mentre il SAIFI è risultato essere pari a 0.19, i due parametri risultano al di sotto della media cantonale. Il CAIDI risultante è 71.94 minuti. Le statistiche che, a prima vista, potrebbero sembrare penalizzanti per AMB vanno interpretate in una prospettiva più ampia. Una

## 10. Servizi erogati

10.7 Totale energia elettrica distribuita

331'000 MWh

10.8 Elettricità prodotta da micro idroelettrico e solare di proprietà

7'552 MWh

10.9 Elettricità prodotta da centrale idrolettrica Valle Morobbia

51'269 MWh

10.10 Elettricità prodotta grazie al servizio Powerpool

9.35 MWh

10.11 Percentuale di energia rinnovabile venduta

89.6 %

10.12 Potenza installata "AMB solar"

552 kWp

10.13 Estensione rete elettrica rinnovata in bassa e media tensione

27-2.7 km

10.14 Perdite di energia elettrica lungo la distribuzione

12'566 MWh

parte significativa dei disservizi non è imputabile a guasti o inefficienze, bensì a interventi programmati di manutenzione e potenziamento della rete.

Questi lavori, sebbene incidano temporaneamente sia sulla continuità del servizio sia sulla durata delle interruzioni hanno l'obiettivo di rafforzare l'affidabilità complessiva del sistema elettrico, prevenire futuri disservizi e garantire una rete più moderna e sicura. La maggior parte delle attività viene programmata in orari notturni al fine di ridurre significativamente il disturbo alla clientela. Ciò che oggi appare come un dato negativo è, in realtà, il riflesso di un investimento strategico a lungo termine legato a lavori di rinnovo e potenziamento della rete elettrica, che inevitabilmente richiedono l'interruzione dell'erogazione per la sostituzione.

In sintesi, tre interventi su quattro e oltre quattro quinti del tempo totale di interruzione sono riconducibili ad attività di ammodernamento: una conferma concreta del forte impegno di AMB nell'investire per il futuro delle proprie infrastrutture.

#### **Percentuale di energia elettrica rinnovabile**

Della totalità di energia gestita e fornita da AMB nel 2024, ben l'89,6% è stato di origine rinnovabile, il rimanente è energia fornita a clienti sul libero mercato (con consumo superiore a 100MWh/a) per i quali AMB non ha alcuna influenza. L'energia venduta ai clienti del servizio universale è interamente rinnovabile ciò che conferma quindi l'impegno per la salvaguardia dell'ambiente attraverso tutte le possibili modalità.

#### **Fotovoltaico e micro idroelettrico**

In questo ambito, uno specifico indicatore a cui teniamo molto dar risalto è la quantità annua di energia che AMB ha prodotto con impianti di proprietà. Nell'anno concluso AMB ha prodotto e venduto 7'552 MWh, in costante crescita rispetto agli anni precedenti (+13%); di questi, 4'466 MWh sono stati prodotti da parchi fotovoltaici e 3'086 MWh da impianti micro idroelettrico; questo ci permette di rimarcare ancora una volta il positivo duplice effetto che l'attività dell'azienda comporta: incrementare il valore del territorio in cui ci si trova, concretizzando la visione, in questo caso, con la costruzione di piccoli impianti a basso impatto e perseguire l'obiettivo di una sempre maggiore sostenibilità ambientale dell'operato aziendale.

#### **AMB solar**

È un programma di finanziamento che mira a promuovere lo sviluppo di energie rinnovabili nel territorio locale. AMB si occupa della progettazione, dell'installazione e della messa in servizio degli impianti fotovoltaici sul tetto degli edifici idonei, finanziandoli al 100%. Anziché saldare il costo dell'impianto tutto in una volta, il cliente paga un canone fisso annuale per 20 anni e può utilizzare tutta l'energia prodotta dall'impianto per il proprio fabbisogno, incassando il valore dell'energia non consumata e immessa in rete. Per tutta la durata del contratto, AMB si occupa della gestione completa dell'impianto, incluse la manutenzione, la pulizia dei pannelli, la riparazione e l'assistenza. Inoltre, l'impianto è assicurato direttamente da AMB. Anche questa iniziativa, quindi, aderisce e segue fortemente la visione aziendale. Nel 2024, sono stati 41 i nuovi clienti che hanno scelto questo servizio, in netta crescita rispetto all'anno precedente, per un totale di 551,7 kWp di potenza installata.

#### **Power pool**

Per affrontare la crisi energetica in cui ci siamo ritrovati nel passato recente, abbiamo proposto il servizio di power pool: questo servizio è una delle modalità con cui è possibile regolare la rete di distribuzione per colmare lo scostamento che si potrebbe creare tra consumo effettivo di energia e produzione. In particolare, è possibile ottenere questo effetto benefico sulla rete andando ad utilizzare i gruppi elettrogeni, ovvero i generatori di emergenza alimentati a olio combustibile, delle PMI locali che, in condizione di normale attività di ciascuna delle aziende, sono inutilizzati. I benefici per il proprietario dell'impianto di emergenza sono molteplici. Ad esempio, il fatto che il generatore venga attivato su richiesta costituisce un test di disponibilità. Questo servizio permette quindi di avere uno strumento in più in caso di crisi energetica sfruttando le disponibilità locali. Nel 2024, sono stati prodotti 9.35 MWh di energia elettrica sfruttando questo servizio.

#### **Energia termica**

La rete di teleriscaldamento gestita nel 2024 ha contatto complessivamente un'estensione di 1,5 km. L'energia persa a causa delle dispersioni è risultata essere pari, in totale, a 200 MWh, ovvero il 6% dell'energia prodotta. L'affidabilità del servizio è risultata eccellente per il 2024; durante questo anno non sono state contate interruzioni di fornitura.

### Calore rinnovabile

Il servizio denominato calore rinnovabile è l'attuazione pratica e concreta di due asserzioni:

- La sfida ai cambiamenti climatici può essere vinta anche grazie a piccole azioni concrete.
- Come è noto, l'inizio è sempre la parte più difficile, il gradino che comporta le difficoltà maggiori per essere compiuto.

Calore rinnovabile è un servizio che proponiamo nell'ambito della distribuzione dell'energia termica, una prima consulenza che permette gratuitamente di valutare il sistema di riscaldamento rinnovabile più adatto alle esigenze di ciascuno, favorendo così la transizione verso impianti più sostenibili ad un costo iniziale per il cittadino nullo. Nel 2024, le consulenze calore rinnovabile erogate sono state 87.

## 10. Buone pratiche

### Tariffa dinamica

AMB propone ai propri clienti la "tariffa dinamica" con la volontà di abbassare ed ottimizzare i picchi di consumo creando delle fasce di alta e bassa tariffa che variano giornalmente in base a fattori come precipitazioni, temperature, produzione propria e consumi.

La particolarità di questo nuovo modello tariffale facoltativo è quello di essere, come dice il nome stesso, dinamico e di far variare le fasce di alta e bassa tariffa di giorno in giorno. Grazie a questa tariffa i clienti possono monitorare i consumi e adattare le proprie abitudini al fine di ridurre i costi della fattura dell'energia elettrica. Il cliente che decide di aderire alla tariffa dinamica riceve gli orari di tariffa alta e bassa del giorno seguente.

### Sensibilizzazione verso l'utenza

Nell'ambito del nostro impegno verso una gestione più consapevole delle risorse, mettiamo a disposizione dei nostri utenti una serie di articoli informativi, pubblicati nella sezione "Approfondimenti" del nostro sito web, che offrono consigli pratici su come risparmiare nei consumi quotidiani. Questi contenuti mirano a promuovere comportamenti sostenibili e responsabili, contribuendo così a diffondere una cultura del risparmio e della sostenibilità ambientale.



## 11. Risorse idriche

### Sedi aziendali

#### Consumo idrico dell'azienda

Per quanto riguarda l'acqua, il prelievo legato agli stabili e ai processi di AMB nel 2024 si è attestato a 10'627 m<sup>3</sup>. Gli scarichi invece, siano essi in acque superficiali o sotterranee è ammontato parimenti a 10'627 m<sup>3</sup>. Il consumo di acqua è quindi nullo, ovvero non vi è alcuna quota parte di acqua che una volta prelevata non venga resa attraverso gli scarichi.

### 11. sedi aziendali

#### 11.1 Totale prelievi d'acqua annuo

10'627 m<sup>3</sup>

#### 11.2 Scarichi di acqua

10'627 m<sup>3</sup>

#### 11.3 Consumo di acqua

0 m<sup>3</sup>

### Servizi erogati

#### Totale acqua potabile erogata

Nel 2024 sono stati erogati ai propri clienti 4'945'179 m<sup>3</sup> di acqua potabile.

### 11. servizi erogati

#### 11.4 Acqua potabile erogata

4'945'179 m<sup>3</sup>

#### 11.5 Consumo procapite di acqua potabile

291 l.lab./gg

#### 11.6 Consumo energetico per la produzione di acqua potabile

0.18 kWh/m<sup>3</sup>

#### Consumo procapite di acqua potabile

Nel 2024 il consumo procapite di acqua potabile è stato calcolato in 291 l.lab/gg.

#### Consumo energetico per produzione acqua potabile

Un dato interessante e sfidante da rendicontare e rispetto cui misurarsi negli anni a venire è il consumo energetico per la produzione di acqua potabile; esso permette infatti di misurare l'efficienza con cui si riesce a rendere potabile l'acqua. Nel 2024 questo dato è risultato essere pari a 0.18 kWh/m<sup>3</sup>. Sulla base dei dati statistici elaborati da SVGW, la nostra regione si attesta sotto la media cantonale.

#### Gestione della rete locale di distribuzione

In qualità di fornitori di acqua potabile e proprietari delle infrastrutture, è importante rendere conto anche di come viene gestita la rete. Per il 2024, le perdite di acqua dalle condotte si attesta all'11% mentre a livello cantonale la media delle perdite nel 2023 si attestava al 12% e pertanto possiamo affermare di essere allineati alla media cantonale.

#### 11.7 Percentuale delle perdite di acqua

11 %

#### 11.8 Tasso di rinnovo della rete idrica

1.4 %

In ogni caso, il dato relativo al 2024 dovrebbe essere positivo: questo, infatti, trova riscontro ed è direttamente legato alla bontà della rete di distribuzione, per cui nel 2024 solo l'1.4% ha necessitato di essere rinnovata. Questo valore è in linea con la Direttiva V1006 dell'SVGW, che impone di rinnovare la rete con un tasso dell'1.25 – 2% annuo.

#### **Qualità e trattamento acqua**

##### **• Acqua potabile venduta ai clienti**

Come già fatto per il settore energetico, anche per il settore acqua riteniamo sia importante e utile rendicontare l'esercizio con indicatori specificatamente definiti per dare evidenza del servizio erogato ai propri clienti.

##### **• Gestione rete acqua potabile**

L'acqua potabile fornita a Bellinzona nel 2024 si conferma di eccellente qualità, soddisfacendo tutti i requisiti igienico-sanitari e microbiologici previsti dalla legge federale sulle sostanze alimentari. Questo risultato è frutto di un costante monitoraggio e di controlli rigorosi che garantiscono ai cittadini un'acqua pura e sicura. Per mitigare i potenziali rischi dovuti dai fattori ambientali in continuo mutamento l'AMB si avvale di strategie mirate come l'acquedotto intercomunale. Nello specifico si tratta del Piano Cantonale Approvvigionamento Idrico del Bellinzonese (PCAI-B), un nuovo concetto di gestione idrica integrata ed efficiente per tutta la regione. Si tratta di una soluzione a lungo termine che ha coinvolto i quartieri di Bellinzona, Semetina, Monte Carasso, Gnosca e Gorduno e garantisce un approvvigionamento idrico in qualità e in quantità per 32'000 abitanti.

Inoltre, AMB si avvale di un'ampia diversificazione delle fonti d'acqua con l'obiettivo di sfruttare e integrare diverse tipologie di riserve idriche (sorgenti naturali, falde acquifere tramite pozzi, fiumi e torrenti) per garantire un approvvigionamento idrico più sicuro, ridurre la dipendenza da una singola fonte e aumentare la resilienza contro eventi climatici estremi o interruzioni nella fornitura.

##### **• Depurazione acque: il 2024 supera gli standard ambientali**

Nel 2024 l'Impianto di Depurazione delle Acque (IDA) di Giubiasco ha raggiunto un traguardo rilevante in termini di efficienza, con un grado di depurazione del 97.2% (Biochemical Oxygen Demand, BOD5), ben al di

sopra della soglia minima richiesta del 90%. Un risultato che testimonia la qualità e l'affidabilità del servizio svolto, a beneficio dell'ambiente e del territorio. Anche gli altri indicatori ambientali, tra cui la concentrazione di fosforo residuo (nutriente che in eccesso favorisce la crescita di alghe) e quella di carbonio organico disciolto (materia organica che può ridurre l'ossigeno nell'acqua), hanno registrato valori nettamente inferiori ai limiti imposti dalla normativa cantonale e federale, confermando la qualità elevata dell'acqua restituita al fiume Ticino. Il futuro promette ulteriori miglioramenti: è in corso il rinnovo del processo biologico dell'impianto, con l'obiettivo di ridurre ulteriormente la concentrazione di azoto nelle acque trattate. Questo intervento rafforzerà l'impegno nel garantire una depurazione sempre più sostenibile e all'avanguardia.

A proposito di avanguardia, nel 2024 ha preso avvio la costruzione di una vasca d'emergenza in ottemperanza alla OPIR (Ordinanza sulla Protezione contro gli Incidenti Rilevanti). A seguito dell'analisi OPIR abbiamo infatti individuato, quale principale misura per la mitigazione del rischio all'interno della zona di accettabilità, la realizzazione di una vasca di emergenza del volume di 2'000 m<sup>3</sup>, che permetterà di isolare eventuali acque inquinate e pericolose che potrebbero giungere dalla canalizzazione a seguito di un incidente nell'area tributaria dell'IDA di Giubiasco.



## 12. Emissioni di GHG

L'impronta di carbonio descrive, in generale, la quantità totale di emissioni di gas ad effetto serra (Greenhouse Gases - GHG). Esse si distinguono tra dirette e indirette.

Le prime (Scopo 1) sono quelle relative all'attività dell'azienda ed emesse in loco (p.es. caldaie per il riscaldamento, auto aziendali, ecc.). Viceversa, quelle indirette (Scopo 2) sono quelle legate al consumo di energia elettrica o calore e che si generano al di fuori della proprietà dell'azienda.

Tra le emissioni di tipo indiretto è bene precisare che fanno parte anche quelle derivanti da attività che si trovano lungo la catena di produzione a monte e a valle dell'azienda (Scopo 3), ovvero, ad es., i trasporti delle merci o la produzione di un bene semilavorato o finito realizzato altrove e su cui l'azienda non ha possibilità di controllo.

Gli indicatori in questo ambito vengono misurati in tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>eq).

Per l'anno 2024, le emissioni totali conteggiate che rientrano in quelle dello Scopo 1 sono state pari a 31'221 tCO<sub>2</sub>eq, nella quasi totalità (99%) legate alla generazione di calore negli impianti di riscaldamento. Mentre, le emissioni totali rientranti nello Scopo 2 sono state conteggiate essere pari a 29 tCO<sub>2</sub>eq derivanti totalmente dall'acquisto di energia elettrica dalla rete.

Infine, per ciò che concerne lo "Scopo 3", il conteggio ammonta a 21 tCO<sub>2</sub>eq causate sia dal trasporto privato dei collaboratori nel tragitto casa ufficio (1 tCO<sub>2</sub>eq) sia dai rifiuti generati (20 tCO<sub>2</sub>eq).

Un ultimo dato che merita di essere rendicontato è l'intensità di emissioni dell'azienda; per l'ambito in cui operiamo, l'intensità di emissioni di gas ad effetto serra è calcolato come il totale delle emissioni, in tCO<sub>2</sub>eq, diviso il fatturato totale. In questo caso, il dato per il 2024 ammonta a 301 tCO<sub>2</sub>eq/CHF mio.

### 12. Emissioni di GHG

#### 12.1 Emissioni totali di GHG \*

31'250 tCO<sub>2</sub>e

#### 12.2 Intensità emissioni di GHG \*\*

301 tCO<sub>2</sub>e/MCHF

#### 12.3 Emissioni di GHG per trasporto collaboratori

0.325 tCO<sub>2</sub>e

#### 12.4 Flotta aziendale elettrificata

24

#### 12.5 Utilizzo auto elettriche per viaggi di lavoro

37%

\* Totale emissioni di GHG: incluse quelle dirette (Scopo 1) e indirette (Scopo 2) e se disponibile anche Scopo 3

\*\* Emissioni di GHG per unità di riferimento dell'azienda

## 12. Buone pratiche

### Parco auto elettrico

AMB, in linea con la propria strategia e visione in ambito energetico e ambientale, promuove il passaggio ad una mobilità più sostenibile. Oltre alla mobilità lenta, stiamo portando avanti con successo l'elettrificazione del parco auto aziendale con auto elettriche di ultima generazione.

Nel 2024 sono state aggiunte 2 ulteriori auto, portando il parco veicoli elettrici a disposizione dei collaboratori a 24 su un totale di 31 veicoli utilitari (senza considerare furgoni e veicoli pesanti).

È significativo rilevare che, oltre all'incentivare la mobilità sostenibile mettendo a disposizione sempre più mezzi, la politica di incoraggiamento rivolta ai nostri collaboratori sta portando sempre più a risultati positivi: nel 2024 il 37% dei km effettuati per spostamenti di lavoro è stato percorso con auto elettriche.

### Abbonamento Arcobaleno

L'azienda propone un incentivo per l'acquisto dell'abbonamento arcobaleno per le zone necessarie al tragitto casa/lavoro del 65% (50% a carico AMB, 15% a carico della Comunità tariffale). Il costo a carico del dipendente è quindi unicamente del 35% del prezzo totale dell'abbonamento annuo.



## 13. Gestione rifiuti

La sostenibilità ambientale e la tutela del territorio rappresentano priorità fondamentali per AMB. In quest'ottica, la valorizzazione dei rifiuti e la riduzione degli scarti sono considerate azioni di primaria importanza.

Nel corso del 2024, AMB ha prodotto complessivamente 200.4 tonnellate di rifiuti, di cui 61.4% è stato riciclato o riutilizzato, limitando in modo significativo l'impatto ambientale del materiale smaltito. L'obiettivo è quello di contenere sempre più la quantità di rifiuti non recuperabili, puntando sull'efficienza nella separazione e nel trattamento.

Un'attenzione particolare è riservata anche alla gestione dei metalli, risorsa che AMB si impegna a reimettere nel ciclo produttivo attraverso attività di recupero e vendita. Nel 2024, sono state 63 tonnellate le quantità di metallo riciclato o venduto direttamente a partner specializzati, evitando sprechi e generando al contempo un valore economico.

### Riduzione alla fonte

Vengono adottate pratiche per diminuire la quantità di rifiuti prodotti come per esempio:

- Ottimizzazione dei processi industriali per minimizzare scarti di lavorazione e materie prime;
- Riutilizzo di materiali e sottoprodotto interni, quando tecnicamente possibile;
- Progettazione dei servizi secondo criteri di eco-design (es. imballaggi ridotti, componenti riutilizzabili);
- Acquisto, ove possibile, di materiale riciclato e con imballaggio ridotto.

### Raccolta differenziata

L'azienda promuove internamente la raccolta differenziata mediante punti di raccolta ben segnalati e specifici per lo smaltimento.

### Smaltimento corretto

Per il corretto smaltimento dei rifiuti prodotti, AMB collabora con aziende specializzate, soprattutto per quanto concerne i materiali pericolosi.

## 13. Gestione dei rifiuti

13.1 Volume complessivo dei rifiuti rodotti

200.4 t

13.2 Percentuale dei rifiuti riciclati o riutilizzati

61.4 %

13.3 Volume complessivo dei metalli riciclati e venduti

63 t

### Riciclo e riutilizzo

L'Azienda si impegna attivamente nel mantenere alta la percentuale di rifiuti riciclati attraverso il rispetto rigoroso delle procedure di conferimento già in uso e inoltre collabora con aziende locali nel recupero dei metalli per il loro riciclo in nuove filiere produttive.

## 14. Investimenti

Innovare è parte fondante del DNA di AMB. La visione aziendale è contraddistinta da questo intento, da cui non si può prescindere se si vogliono raggiungere gli scopi prefissati. Dall'intenzione ai fatti, innovare si traduce nell'investimento finanziario in sviluppo e estensione dei diversi servizi offerti nel segno di una sempre maggior qualità a favore del territorio e del cittadino.

Nel 2024, i settori in cui sono state investite risorse finanziarie sono molteplici. In totale, l'investimento complessivo è ammontato a ca 19.8 milioni di franchi svizzeri.

In dettaglio, di questi, per l'ammodernamento della rete elettrica, nel 2024 sono stati destinati 9.32 milioni di franchi svizzeri. Questi in particolare sono stati utilizzati per numerosi investimenti sulla rete elettrica, tra i quali citiamo il nuovo semi-svincolo autostradale a Bellinzona e il potenziamento di tutto il comparto industriale di Castione per far fronte alla richiesta di potenza delle nuove officine FFS che vi si installeranno. Oltre agli investimenti sulle linee elettriche e sulle cabine di trasformazione, annoveriamo in particolare il rinnovo completo della Sottostazione di Cadenazzo con un nuovo impianto 50kV e il relativo nuovo trasformatore da 25 MVA. Questo rinnovo e potenziamento, segue quello già eseguito nel 2023 presso la Sottostazione di Castione.

3.84 milioni di franchi svizzeri sono stati investiti nell'ambito della depurazione delle acque; in particolare per il risanamento della vasca di decantazione primaria e per il completo risanamento del sistema di disidratazione dei fanghi, progetto che verrà concluso nella prima metà del 2025.

Nel settore dell'acqua potabile, gli investimenti sono stati pari a 3.4 milioni di franchi svizzeri, in particolare allo scopo di rinnovare costantemente la rete di distribuzione. Segnaliamo pure la realizzazione del collegamento di interscambio tra gli acquedotti di Bellinzona-Gudo e Cugnasco-Gerra e i lavori eseguiti al serbatoio Sasso Piatto a Giubiasco con il rifacimento completo dell'impermeabilizzazione dei serbatoi e il rinnovo delle parti idrauliche.

L'investimento nel fotovoltaico promosso da AMB, è ammontato nel 2024 a 1.3 mio di franchi, permettendo quindi di diffondere maggiormente la concezione di autosufficienza e capillarità della produzione energetica.

### 14. Investimenti in infrastrutture, arredi, macchinari (importo annuale)

14.1 Investimenti in infrastrutture, arredi, macchinari

19.8M<sup>CHF</sup>

14.2 Investimenti in infrastrutture: reti termiche

0.62M<sup>CHF</sup>

14.4 Investimenti in infrastrutture: reti elettriche

9.32M<sup>CHF</sup>

14.6 Investimenti in infrastrutture: fibra ottica e telecom

1.33M<sup>CHF</sup>

14.3 Investimenti in infrastrutture: depurazione acque

3.84M<sup>CHF</sup>

14.5 Investimenti in infrastrutture: acqua potabile

3.40M<sup>CHF</sup>

14.7 Investimenti in infrastrutture: Fotovoltaico

1.30M<sup>CHF</sup>

Infine, 626'001 franchi sono stati destinati a miglioramenti ed espansione delle reti termiche, in particolare all'estensione della rete di teleriscaldamento nel quartiere dello stadio comunale.

Nelle telecomunicazioni, specificatamente per la copertura con fibra ottica del territorio locale, sono stati stesi 166 km di cavi. Il 2024 ha segnato il raggiungimento dell'ambizioso obiettivo strategico che ci eravamo posti dieci anni fa ovvero la copertura totale del comprensorio con una fitta e performante rete in fibra ottica FTTH (Fibre to the home). Con la realizzazione degli ultimi quartieri in Valle Morabbia e la posa da parte del nostro partner Swisscom degli allacciamenti a Gudo, abbiamo infatti completato la rete basata su fibre ottiche in tutti i

quartieri e i comuni del comprensorio allacciando oltre 33'000 appartamenti e case. Da Moleno a Robasacco, da Gudo a Carena gli abitanti oggi dispongono di un collegamento a banda larga che rappresenta un elemento chiave di successo nella rivoluzione digitale che stiamo vivendo. In un'era in cui la connettività è diventata essenziale, avere accesso a una connessione internet veloce e affidabile non è più un lusso, ma un dato di fatto che costituisce un valore aggiunto ed un'attrattività per il Comune e per tutto il territorio del Bellinzonese.



## Conclusioni

Il rapporto CSR di territorio è un nuovo strumento fondamentale per la Direzione di AMB, che permette di misurare gli effetti del nostro operato non solo in termini puramente economici, ma anche con obiettivi concreti che riguardano l'impatto sul territorio e sull'ambiente in cui operiamo. Riteniamo che le performance dell'azienda non si misurano solamente attraverso il risultato economico di esercizio e che temi legati alla sostenibilità acquisiscono sempre più valore. Questo strumento, oltre che permettere una migliore guida dell'azienda ampliando le modalità con cui misurarne e valutarne l'andamento, permette anche a chi ci guarda da fuori, gli stakeholders, di comprenderci meglio: chi siamo, cosa facciamo, come lo facciamo e dove vogliamo andare.

## Schema riassuntivo

La seguente tabella riporta i dati più significativi nel rapporto, offrendo così una visione d'insieme dell'impegno di AMB nell'ambito della sostenibilità. In prospettiva futura tali indicatori potranno essere comparati ai dati raccolti a livello di Cantone, consentendo la definizione di soglie medie utili per avere una visione del proprio posizionamento a livello di economia locale. Questa raccolta dati rappresenta inoltre un utile strumento di analisi dei risultati nel corso degli anni, permettendo così di monitorare l'evoluzione positiva o negativa del dato e di programmare gli interventi futuri, definendo gli obiettivi da raggiungere. La tabella inoltre consente una comparazione con i principali indicatori delle linee guida internazionali.



Categoria	Indicatore	Unità	Dato 2024	Base 2023
1. Valore economico	1.1 Valore economico distribuito in Ticino	CHF Mio	<b>94.4</b>	69.7
2. Investimenti in ricerca, sviluppo ed innovazione (R&SI)	2.1 Valore investimenti in R&SI	CHF Mio	<b>nd</b>	nd
	3.1 Numero totale fornitori	n.	<b>1'401</b>	734
3. Fornitori	3.2 Percentuale fornitori locali	%	<b>77.6</b>	64.8
	3.3 Valore economico distribuito ai fornitori	CHF Mio	<b>106</b>	76.1
	3.4 Percentuale valore economico distribuito ai fornitori locali	%	<b>70.4</b>	66.9
	4.1 Numero totale di dipendenti	n.	<b>152</b>	150
4. Welfare aziendale	4.2 Percentuale contratti a tempo pieno	%	<b>94</b>	94
	4.3 Numero contratti a tempo determinato (escluso apprendisti)	n.	<b>13</b>	11
	4.4 Numero contratti di apprendistato	n.	<b>8</b>	7
	4.5 Percentuale turnover	%	<b>2.6</b>	0.6
	4.6 Investimenti in welfare per dipendente	CHF/per	<b>3'700</b>	3'600
5. Salute e sicurezza	5.1 Percentuale assenze malattia	%	<b>4.16</b>	3.96
	5.2 Percentuale assenze per infortunio professionale	%	<b>0.98</b>	0.32
6. Formazione collaboratori	6.1 Formazione per dipendente	ore	<b>10</b>	12
	6.2 Percentuale collaboratrici e collaboratori formati	%	<b>70.4</b>	83.3
	7.1 Totale rappresentanza femminile	%	<b>13.2</b>	13.3
	7.2 Differenza salariale di genere	%	<b>0.65</b>	0.67
7. Diversità e inclusione	7.3 Rappresentanza donne nel Consiglio di Amministrazione (CDA)	%	<b>16</b>	0
	7.4 Rappresentanza donne in ruoli dirigenziali	%	<b>16</b>	16
	7.5 Percentuale collaboratori under 30	%	<b>13.8</b>	13.3
	7.6 Percentuale collaboratori over 50	%	<b>32.2</b>	33.3
8. Progetti per la comunità locale	8.1 Importo complessivo erogato in donazioni e sponsorizzazioni	CHF	<b>299'000</b>	270'000
	8.2 Associazioni beneficate da donazioni e sponsorizzazioni	n.	<b>130</b>	77
9. Materiali	9.1 Materiali principali utilizzati dall'azienda	t	<b>363'274</b>	—
	9.2 Percentuale materiali di origine riciclata e/o riutilizzata	%	<b>19.2</b>	—
	10.1 Totale energia consumata	MWh	<b>3'291</b>	2959
10. Energia	10.2 Percentuale consumi energia da fonti rinnovabili	%	<b>88.6</b>	88.5
	10.3 Intensità energetica	MWh/t	<b>31.7</b>	33.8
11. Risorse idriche	11.1 Prelievi d'acqua	m <sup>3</sup>	<b>10'627</b>	10'000
12. Emissioni di GHG	12.1 Emissioni totali GHG	tCO <sub>2</sub> e	<b>31'250</b>	—
	12.2 Intensità emissioni di GHG (per unità)	tCO <sub>2</sub> e/u	<b>301</b>	—
13. Gestione rifiuti	13.1 Totale rifiuti prodotti	t	<b>200.4</b>	203.6
	13.2 Percentuale rifiuti riciclati o riutilizzati	%	<b>61.4</b>	64.5
14. Investimenti	14.1 Investimenti in infrastrutture, arredi, macchinari	CHF Mio	<b>19.8</b>	12.5

# Prossimi passi e obiettivi

In considerazione dei dati trattati nel presente rapporto e di quanto emerso nel processo di autovalutazione abbiamo definito degli obiettivi da raggiungere entro il 2030. Tra gli obiettivi figurano anche quelli dove desideriamo investire per mantenere quanto raggiunto ad oggi. Infatti, riteniamo sia indispensabile monitorare costantemente anche i traguardi già raggiunti.

Gli obiettivi si basano su quattro pilastri: efficienza energetica, ambiente, consapevolezza sociale e innovazione tecnologica.

## 1. Efficienza energetica

Sotto il cappello generale di efficienza energetica intendiamo sia il miglioramento dell'efficienza interna all'Azienda sia quello relativo al servizio fornito all'utenza.

A livello interno uno dei passi più importanti che ci accingiamo a compiere è il trasferimento e centralizzazione degli attuali uffici situati in centro a Bellinzona nel nuovo stabile che verrà realizzato presso il centro operativo di Giubiasco. Tale edificio, che sarà certificato Minergie, accoglierà tutti gli uffici tecnici e amministrativi dell'Azienda garantendo, oltre ad un efficiente gestione energetica, una migliore integrazione e coesione del personale attualmente dislocato in più sedi. Nella progettazione abbiamo dato prioritaria importanza al materiale utilizzato (sarà uno stabile costruito in legno di provenienza svizzera) alla sicurezza, alla qualità e ambiente di lavoro. Un altro importante investimento riguarda la costruzione di una nuova e moderna sottostazione elettrica in comproprietà con AET presso il termovalorizzatore a Giubiasco. Questo ci permetterà di intervenire anche nel completo risanamento dello stabile che ospita l'attuale sottostazione.

Per quel che riguarda l'efficienza energetica verso l'utenza, ci riferiamo in particolar modo alla legge federale su un approvvigionamento elettrico sicuro con le energie rinnovabili con la quale il Parlamento ha fissato come obiettivo un risparmio di 2 TWh entro il 2035 attraverso misure di efficientamento. A questo scopo è stato introdotto, tra le altre cose, un nuovo strumento a partire dal 2025 che prevede dei miglioramenti dell'efficienza energetica da parte dei fornitori di elettricità. Ai fornitori di energia elettrica verrà fissato un obiettivo, che potranno raggiungere attuando di-

verse misure presso i consumatori finali di tutta la Svizzera (ad es. imprese ed economie domestiche). Considerati i volumi di vendita di energia elettrica per la nostra azienda significa un risparmio di ca. 3.2 GWh per il 2026.

## 2. Ambiente

Il rispetto e la salvaguardia del territorio ci riguardano da vicino e rappresentano uno dei capisaldi della nostra attività. Anche in futuro continueremo ad investire in tale ambito con l'attuazione di diverse misure volte al miglioramento dell'ambiente in cui operiamo.

Tra le misure di riduzione delle emissioni annoveriamo l'intenzione di completare la flotta con veicoli esclusivamente elettrici, l'aumento della quota di energia rinnovabile, il riciclo delle materie prime e l'acquisto di macchinari più efficienti.

Poiché il rispetto dell'ambiente non include solo l'impatto delle emissioni di CO<sub>2</sub> ma anche la salvaguardia del paesaggio stiamo investendo per riordinare e interrare gli elettrodotti e le linee aere nel contesto del progetto di rinaturazione del fiume Ticino del comparto Boschetti.

Un altro importante progetto riguarda la realizzazione di una vasca OPIR di contenimento dell'acqua della capienza di 2'000 m<sup>3</sup> volume presso l'impianto di depurazione acque per potere far fronte a casi di presenza o immiscione di sostanze pericolose all'interno del comprensorio che oggi non potrebbero essere né separate né trattate ma finirebbero per arrecare danni alla fauna batterica dell'impianto e convogliate direttamente nel fiume Ticino senza possibilità di contenimento.

Auspichiamo infine di poter realizzare l'impianto a biogas per il quale abbiamo ottenuto la licenza edilizia ma che attualmente è bloccato da una procedura di ricorso.



### 3. Consapevolezza sociale

Per un'azienda di servizi pubblici come AMB, la consapevolezza sociale è la capacità di comprendere e rispondere in modo attento e responsabile alle esigenze, ai problemi e alle aspettative dei cittadini, dei comuni e dei clienti in generale e anche dei propri dipendenti.

**Verso i cittadini e la comunità** intendiamo migliorare la nostra capacità di

- percepire attivamente i bisogni della popolazione (es. tramite sondaggi sulla soddisfazione dei clienti);
- comunicare in modo trasparente, chiaro ed empatico;
- garantire la facilità di accesso ai nostri servizi anche alle fasce più vulnerabili in un mondo sempre più tecnologico e digitalizzato (es. supporto particolare a clienti anziani);
- promuovere progetti di responsabilità sociale a beneficio del territorio (es. inclusione digitale, risposta ai cambiamenti climatici in area urbana- città spugna).

**Verso i dipendenti** vogliamo dimostrare ulteriore attenzione al nostro capitale umano, in particolare intendiamo:

- Riconoscere i bisogni professionali dei dipendenti;
- Promuovere nuovi ambienti di lavoro in cui i dipendenti si sentano motivati e rispettati;
- Contrastare attivamente ogni forma di discriminazione o disuguaglianza interna;
- Offrire percorsi di formazione continua, anche legati al miglioramento del servizio al cittadino;

- Intensificare ulteriormente e monitorare le già adottate pratiche per la sicurezza sul lavoro;
- Promuovere il benessere aziendale e la prevenzione di conflitti.

### 4. Innovazione tecnologica

Siamo convinti che una strategia orientata all'efficienza energetica e alla sostenibilità nella gestione dei servizi pubblici possa essere raggiunta più facilmente attraverso l'innovazione, la digitalizzazione e l'utilizzo di nuove tecnologie. AMB intende investire in particolare nelle seguenti innovazioni:

- Intensificare e promuovere le tariffe dinamiche (già introdotte da AMB nel 2020) per migliorare l'efficienza della rete di distribuzione e contribuire ad uno sviluppo e ad una crescita armoniosa degli impianti fotovoltaici domestici sul territorio;
- Come già fatto per i servizi elettrici, avviare un programma di installazione di contatori intelligenti per ridurre errori e velocizzare le letture per il servizio acqua potabile;
- Utilizzare l'intelligenza artificiale per migliorare il servizio al cliente, rispondere in modo automatizzato a richieste e reclami, individuare consumi anomali (sia acqua che elettricità) e, ridurre le perdite;
- Applicare soluzioni intelligenti per monitorare e gestire in modo predittivo la manutenzione delle reti, migliorando l'efficienza operativa e la qualità del servizio.

Questo documento è stampato utilizzando  
solo carta certificata FSC®.

FSC® è un certificato di gestione delle risorse  
forestali per la catena di custodia dei prodotti  
e dimostra che le parti in legno dei prodotti  
certificati possono essere ricondotte a foreste  
gestite in maniera sostenibile, fonti controllate  
o materiali riciclati.





**Azienda Multiservizi  
Bellinzona (AMB)**

Vicolo Muggiasca 1A  
6500 Bellinzona  
tel. 091 850 49 00  
fax 091 821 88 13

[infocentro@amb.ch](mailto:infocentro@amb.ch)  
[www.amb.ch](http://www.amb.ch)

