

# aggienda

## IL SALUTO DEL DIRETTORE

Cari Clienti,

questa prima metà dell'anno 2021 è trascorsa con la preparazione e l'avvio di alcuni "cantieri" di vario genere, che ci impegneranno per i prossimi anni.

Dal lato infrastrutturale le operazioni che ci tengono maggiormente impegnati sono quelle dedicate all'aggiornamento dei vari elementi delle nostre reti, per una migliore efficienza di esercizio e una maggior qualità del servizio che offriamo ai cittadini.

Un esempio, che descriviamo all'interno di questo numero, riguarda i contatori dell'acqua, del gas e dell'elettricità. Essi verranno sostituiti totalmente a partire da quest'anno e per i prossimi 4 anni.

Con la nuova tecnologia introdurremo un vero e proprio "smart metering" (misura intelligente) che tra le altre cose ci consentirà di gestire le reti, soprattutto quella elettrica, in maniera più capillare, in modo da identificarne con maggior precisione i punti deboli e prevedere potenziamenti, ma anche ridimensionamenti laddove necessario.

Un altro cantiere molto impegnativo è per esempio quello del rifacimento completo di una delle nostre tre sottocentrali elettriche, che descriveremo in uno dei prossimi numeri.

Altri interventi sono più di tipo organizzativo: abbiamo per esempio concluso un accordo con i nostri colleghi delle Aziende industriali di Mendrisio (AIM), tramite il quale il servizio di picchetto dell'elettricità verrà fatto in collaborazione con loro, con squadre miste di operatori, in modo da ottimizzare le risorse a nostra disposizione.

Come sempre non ci fermiamo mai: ogni anno, ogni mese e ogni giorno ci motivano a rimanere fra le aziende di servizi industriali fra le più innovative in Svizzera.

Vi auguro una buona lettura.

Corrado Nosedà  
Direttore



## TUTTE LE INFORMAZIONI ANCHE TRAMITE APP AGE

Stiamo decisamente vivendo nell'era digitale. Il periodo di confinamento durante la pandemia ha ulteriormente accelerato le dinamiche di comunicazione e la maniera di usufruirne, spezzando in poco tempo consuetudini ben radicate caratterizzate da schemi più rigidi di orari, luoghi, supporti.

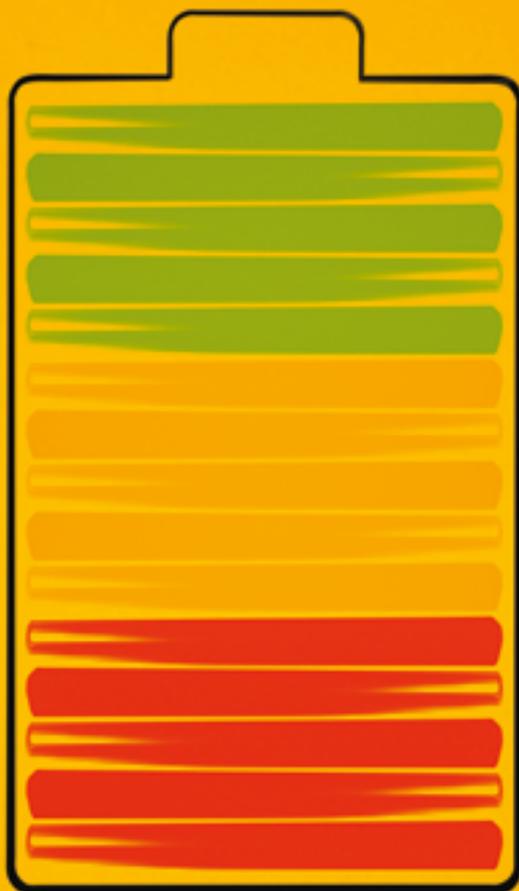
Come consumatori desideriamo essere costantemente informati nella maniera più tempestiva possibile, potere agire in maniera indipendente, gestendo ognuno il proprio accesso ai dati a disposizione, senza necessariamente recarci allo sportello.

Per essere ancora più vicina alla propria clientela AGE ha lanciato un'App, scaricabile gratuitamente dall'utenza, che possa rispondere alle esigenze emerse in diversi ambiti aziendali. Uno strumento che permette alla clientela di rimanere costantemente aggiornata.

### Cosa permette di fare l'App?

- 1 Interagire in maniera semplice e ordinata.
- 2 Ricevere in tempo reale comunicazioni importanti da AGE, quali per esempio le interruzioni di erogazione (grazie a notifiche push).
- 3 La segnalazione di guasti.
- 4 Usufruire di alcuni servizi aziendali che sono resi più fruibili grazie all'accesso tramite uno smart phone.
- 5 Nell'area clienti è inoltre possibile monitorare l'andamento dei propri consumi, le fatture dei vari servizi.

Una panoramica più ampia non solo dei servizi proposti da AGE la trovate naturalmente sul sito internet [www.age-sa.ch](http://www.age-sa.ch), ma è per noi sempre una gioia potervi aiutare tramite un incontro o un colloquio telefonico.



## SOSTITUZIONE DEI CONTATORI ACQUA, GAS ED ELETTRICITÀ IN TUTTO IL COMPRESORIO

AGE ha sempre dimostrato di essere un'azienda innovativa e orientata al futuro. Già a partire dal 2004 ha infatti introdotto, prima in Svizzera, un sistema integrato di lettura automatica a distanza dei contatori dell'acqua, del gas e dell'elettricità.

Questo sistema ci ha permesso di introdurre un sistema efficace e rapido di rilevamento dei dati dei contatori. Ciò ha prodotto alcuni vantaggi. Uno di questi è che i valori rilevati non presentano più alcun errore, che peraltro è sempre possibile nel caso di una lettura manuale. Inoltre con questa modalità è possibile un rilevamento più frequente: oggi infatti le quattro bollette annuali che gli utenti ricevono sono tutte basate su valori effettivi e non su stime, come in precedenza. Gli utenti possono dunque farsi un'idea precisa dei loro consumi stagione per stagione. Dal punto di vista dei consumatori il beneficio più tangibile è però che oggi essi non vengono più disturbati dai nostri addetti al rilevamento, poiché quest'ultimo avviene in modo totalmente automatico.

Nel frattempo gran parte delle altre aziende del settore operanti nel nostro Paese, anche le più grandi e blasonate, hanno adottato questo approccio, che negli anni ha dimostrato tutta la sua efficacia. Anche a livello normativo la tendenza è chiara: la legge sull'approvvigionamento elettrico prevede infatti che entro la fine del 2027 almeno l'80% dei contatori dell'elettricità siano obbligatoriamente dotati di tecnologia per la lettura automatica a distanza.

Dopo 17 anni dobbiamo ora procedere con una revisione totale del sistema per mantenerlo efficace e al passo con l'evoluzione tecnologica. **Ciò comporterà la sostituzione di tutti i contatori dell'acqua, del gas e/o dell'elettricità presenti nel comprensorio di distribuzione della nostra azienda.** La prima località presa in considerazione è Seseglio, dove siamo già intervenuti. Pian piano seguiranno tutte le altre. Stimiamo che il progetto si protrarrà per ca. 4 anni.

**Come titolari di un punto di consumo di acqua, gas e/o elettricità verrete avvertiti in tempo per iscritto in modo da fissare un appuntamento per procedere alla sostituzione. L'intervento verrà effettuato da nostro personale qualificato, durerà 45 minuti al massimo e non lascerà tracce.**

## CHI CONTROLLA CHE L'ACQUA SIA BUONA?

### **Mi racconti un po' di lei, non l'anno di nascita ovviamente**

Grazie, sono maggiorenne da un bel po'. Mi chiamo Claudia Bagutti e sono in AGE dal gennaio 2019, da quando il laboratorio si è ingrandito e abbiamo deciso di accreditarci. Mi piace studiare, ma mi piace molto di più la pratica, per questo motivo ho svolto un semplice apprendistato. E poi ho un sacco di esperienze sul campo: ho lavorato per anni per il Cantone, poi per l'Ente Ospedaliero. In seguito sono diventata mamma e nel periodo in cui ero a casa ho visto l'annuncio di AGE e mi sono detta "Perché no?".

### **Quando parliamo di laboratorio diamo per scontato che tutti i nostri lettori sappiamo che AGE si è dotata di un suo laboratorio interno.**

Ci occupiamo dell'analisi delle acque non solo nostre, ma siamo aperti a terzi. Analizziamo la potabilità, sia a livello microbiologico che per alcuni parametri chimici. Ci occupiamo anche di eventuali inquinamenti di cui si sente parlare.

### **Mi tolga una curiosità. Come le è venuta l'idea di lavorare per il laboratorio? Aveva delle competenze o in realtà le ha sviluppate?**

Durante l'apprendistato si lavora sempre in laboratorio. A 14 anni un supplente di scienze durante una lezione ha portato un polmone per mostrarci come funzionava e da lì sapevo che sarei andata a lavorare in laboratorio, in quel momento è nata la mia passione. Devo anche dire che sono stata fortunata perché ho sempre lavorato soprattutto nell'ambito della microbiologia, il che vuol dire non stare sempre davanti all'apparecchio e limitarsi a studiare quello che ne esce. Significa proprio metterci del tuo, avere un sacco di conoscenze e vivere in un mondo microscopico perché comunque i batteri sono come noi, mangiano, respirano, dormono, hanno bisogno di crescere. Occorre identificarli, fare l'identikit e tutto quanto è necessario. Alla fine si fa del bene.

### **Una persona che vive tutti i giorni a contatto con i batteri, poi a casa diventa una maniaca della pulizia?**

No, al contrario. Penso di non avere mai sterilizzato un ciuccio. Se casca qualcosa per terra - è chiaro che dipende dove - esiste la regola dei cinque secondi. Ovvero è possibile mangiarla entro cinque secondi che, sempre a seconda del luogo, possono diventare tre o dieci.

Secondo me bisogna capire che i batteri sono nostri amici e siamo pieni di flore normali che sono utili. Se, per esempio, salissimo adesso in laboratorio, prendessimo una placca e mettessimo una mano sopra, domani ci crescerebbe di tutto perché è giusto così. Altrimenti non vivremmo neppure più.



**Claudia Bagutti**  
Specialista in analisi microbiologiche

### **Quindi lei entra in laboratorio con il Direttore Giordano Vassalli e sostanzialmente garantisce la bontà / potabilità della nostra acqua.**

Sì, così come per i cuochi che se non mangiano ciò che cucinano è grave, io bevo la nostra acqua che è buona. Il nostro obiettivo è soprattutto quello di monitorare le situazioni in maniera che l'acqua non provochi danni alle persone

### **Voi siete una garanzia per i consumatori. E la gente che cosa dice? Ah, Lei lavora all'AGE che oltre a occuparsi di elettricità, gas e acqua, ha pure un laboratorio?**

La gente è sempre stupita che l'AGE abbia un laboratorio, quindi è bello. Poi c'è anche chi, più malignamente, dice che produciamo l'acqua e allo stesso tempo l'analizziamo, per cui potremmo dire che è buona anche quando non è vero. Non è assolutamente così perché, ripeto, il valore di un laboratorio è proprio quello di garantire che la gente stia bene.

### **Ma come funziona la sua giornata di lavoro?**

Prendo i campioni d'acqua che arrivano, li devo registrare per il sistema informatico che abbiamo per tutta la tracciabilità dei dati, poi filtro i campioni perché vengano setacciati su filtri con dei pori piccolissimi che trattengono solo i batteri che metto a contatto con il terreno. Non è che i batteri crescano in cinque minuti anche perché hanno bisogno di mangiare, riposare, respirare. Quindi vanno incubati per 24 / 48 o addirittura 72 ore e il giorno dopo leggerò quello che ho fatto il giorno prima. Nel frattempo faccio alcuni parametri chimico-fisici come PH, conducibilità o cose del genere. C'è poi da testare la buona qualità, avere a che fare con i clienti, fornire i risultati, verificare la conformità dei risultati, tutte queste cose.

### **Quindi in un certo senso AGE è stata particolarmente visionaria nell'aprire questo servizio interno che non è una cosa molto comune nel nostro Cantone.**

Penso che come Azienda di acqua potabile con un laboratorio proprio siamo gli unici. È stata una scelta coraggiosa perché il laboratorio ha i suoi costi.

### Avete anche clienti esterni? Altre aziende dell'acqua potabile?

Sì, e poi a volte arrivano anche privati, tipo chi ha la cascina in montagna, perché noi dobbiamo garantire la qualità fino all'arrivo al di fuori della casa. Se, per esempio l'acqua della cucina esce rossa, lì non è più AGE che deve garantire in quanto le tubature di una casa non sono di nostra competenza. Quindi i proprietari di rustici di montagna o anche di palazzine ci chiedono di fare un prelievo all'esterno e uno all'interno così che si veda dove è il problema. Poi in più facciamo l'analisi della legionella, diamo dati anche su quello perché il laboratorio è stato accreditato, quindi con tutte le buone norme internazionali.

### Come si fa a combattere il calcare quando si beve?

Ma il calcare fa anche bene. È chiaro che è fastidioso veder il calcare sui bicchieri o pulire la doccia, però eventualmente si possono mettere dei decalcificatori. Tuttavia, a livello di salute, non ne vale la pena, anzi a volte chi mette dei decalcificatori ne abusa troppo e si passa all'estremo perché avere acqua demineralizzata non fa bene.

### I suoi hobbies?

A parte la famiglia, la vela, suonare, cucinare. Io ho sempre suonato nelle bande. A sei anni avevo cominciato a suonare la chitarra, poi sono entrata nel mondo bandistico che purtroppo - ahimè - è fermo da troppo tempo. Suonavo il flauto, l'ottavino, poi, per scommessa con mio marito, mi sono messa a suonare le percussioni e adesso sono più percussionista che flautista.

### Un'ultima domanda. Una cosa che mi colpisce molto è che fra di voi noto una energia che è molto diversa da quello che la gente pensa, trattandosi di un'azienda di servizio pubblico e parzialmente monopolista. Incontro invece spesso persone entusiaste del proprio lavoro, molto vive, molto "non impiegato pubblico". Una persona come lei che viene da fuori, come vede oggi AGE?

A prescindere dal fatto che sono una persona molto entusiasta, io sono molto fiera e orgogliosa di lavorare per il laboratorio di AGE. Mi sembra che la gente si trovi bene, sia abbastanza attaccata al lavoro e all'azienda che è molto familiare.

Laboratorio AGE



## COLLABORARE PER UN SERVIZIO MIGLIORE E PIÙ PUNTUALE

Proprio le realtà di dimensioni minori, come può essere AGE e il suo comprensorio di distribuzione, riescono a raggiungere i propri obiettivi in maniera più rapida ed efficiente quando due o più aziende uniscono le proprie forze e capacità.

Per questo motivo, già da tempo la cooperazione tra aziende elettriche su progetti ben precisi, rientra tra le opzioni strategiche su cui abbiamo deciso di puntare, perché convinti che possa portare a migliori livelli qualitativi tramite l'ottimizzazione delle proprie forze. Cooperare significa compensare i vantaggi delle grandi aziende e, contemporaneamente, mantenere la flessibilità e la vicinanza al cliente, peculiarità tipiche delle piccole imprese.

Rientra in questa visione **l'intesa raggiunta a inizio anno con le AIM (Aziende Industriali di Mendrisio) per la condivisione del servizio di picchetto per i guasti sulla rete elettrica.**

Le similitudini fra le due aziende sono molteplici e già da anni sono state sviluppate collaborazioni su vari fronti. Come sottolineato dai due direttori: "Entrambe sono aziende multiservizi che hanno grandi similitudini per l'estensione della rete di distribuzione elettrica, i livelli di tensione e la tipologia della rete, il materiale installato, il centro di comando e il numero di collaboratori delle rispettive sezioni elettricità, come pure l'ampiezza dei loro comprensori."

**Per i nostri clienti il numero da contattare rimarrà lo 0840 22 33 33 a cui potremo rispondere con maggiore efficienza e rapidità.**



## MOBILITÀ LENTA, NEL MENDRISIOTTO 45 PUNTI PER IL BIKE SHARING

La Commissione regionale dei trasporti del Mendrisiotto e Basso Ceresio insieme ai 14 Comuni coinvolti e Publi-Bike mettono a disposizione dei cittadini e dei turisti 270 biciclette (delle quali la metà elettriche).

### Come funziona concretamente questo servizio inaugurato un paio di settimane fa?

Le stazioni presso cui prelevare e poi restituire le biciclette sono dislocate sul territorio e facilmente riconoscibili grazie al totem. Innanzitutto bisogna registrarsi tramite il sito [www.publibike.ch](http://www.publibike.ch) o tramite l'App PubliBike che sfrutta la geolocalizzazione. Si ha così accesso alle cartine con le stazioni più vicine e visualizzare quante e quale tipologia di biciclette siano disponibili.

Per incentivare maggiormente questo tipo di mobilità, viene offerta la possibilità di **provare le biciclette o le e-bike gratuitamente per i primi 30 minuti del tragitto, grazie a un codice promozionale valido per 7 giorni**. In seguito il costo è di pochi centesimi supplementari al minuto per un massimo di 24 ore.

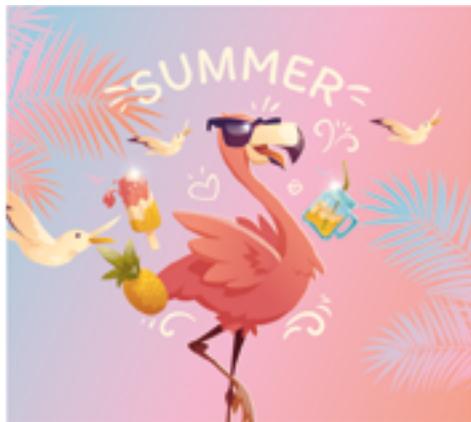
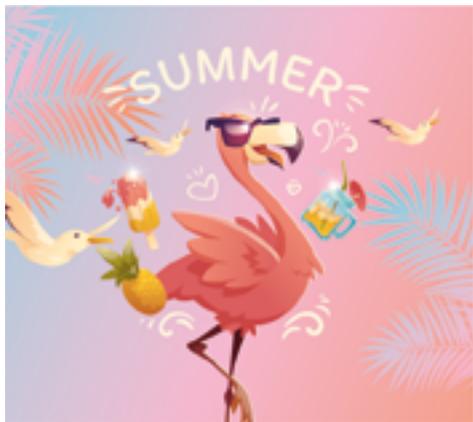
In Ticino questo tipo di reti esiste già per il Luganese e Malcantone, il che concretizza la possibilità di prendere la bicicletta, per esempio, a Chiasso e rilasciarla presso una qualsiasi delle stazioni del Sottoceneri.

La realizzazione di questo progetto vuole essere sia un servizio aggiuntivo per i turisti che desiderano scoprire il nostro territorio, ma anche un incentivo all'utilizzo della mobilità lenta (sia a scopi privati che lavorativi) per cercare di decongestionare il traffico in alcune nostre zone, soprattutto durante gli orari di maggiore afflusso.



# CONCORSO AGENDA

Trova le cinque differenze e cerca i sei elementi che non combaciano tra i due disegni.



Nome ..... Cognome .....

Indirizzo ..... Telefono .....

## Come partecipare?

Compila il tagliando, ritaglialo e invialo in una busta, **entro il 27 agosto 2021**, per posta a:

Age SA,

Piazza Bernasconi 6 | Casella postale 3143 | 6830 Chiasso

oppure invia la tua risposta - corredata da nome, cognome, indirizzo e numero di telefono - per e-mail a: [info@age-sa.ch](mailto:info@age-sa.ch)

## Vincitori Concorso Agenda | Edizione N. 17 - gennaio 2021

**1° premio:** Donato Bianchi (Chiasso)

**2° premio:** Luca e Mara Dalsecco (Morbio Inferiore)

**age** acqua  
gas  
elettricità

**0840 22 33 33**  
Numero unico per informazioni, guasti e picchetto

Age SA  
Piazza Col. Bernasconi 6  
CP 3143 - CH 6830 Chiasso  
[info@age-sa.ch](mailto:info@age-sa.ch)  
[www.age-sa.ch](http://www.age-sa.ch)



STAMPATO SU CARTA RICICLATA  
RISPETTOSA DELL'AMBIENTE

