

## Comunicato stampa

Vilters, Agosto 2020

### Servizio riscaldamento in tempi di coronavirus

## **I clienti hanno fiducia nelle nostre misure di protezione**

**In Svizzera, i provvedimenti per combattere il coronavirus sono stati progressivamente allentati. Tuttavia, non si può ancora prevedere con certezza come andrà avanti e quando ci saranno finalmente le premesse per uscire dall'emergenza e tornare alla normalità. Il presente articolo descrive le sfide che il servizio assistenza di ELCO ha dovuto affrontare in seguito al lockdown, quali misure sono state adottate e come si prosegue sul fronte della prevenzione.**

Il 16 marzo 2020, in Svizzera è stato imposto un lockdown senza precedenti a causa della pandemia di Covid-19. «La decisione del Consiglio federale non ci ha colti impreparati», dichiara Paola Raganato, direttrice servizio Svizzera e membro della Direzione di ELCO. «Già la settimana prima avevamo informato in dettaglio i collaboratori sul nostro piano di protezione messo a punto dal team pandemia interno, formato da membri della Direzione e dal responsabile della sicurezza sul lavoro.» La direttiva interna disciplinava tra l'altro il lavoro da casa, i contatti tra le regioni, nonché i contatti tra i collaboratori e con i clienti. Le formazioni sono state annullate, le visite di esterni, le riunioni e i viaggi di lavoro sospesi o ridotti al minimo. Valevano inoltre le prescrizioni dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP). «Visto che la nostra casa madre è attiva a livello internazionale e presente anche in Cina, già a metà febbraio immaginavamo a cosa avremmo potuto andare incontro e abbiamo agito di conseguenza. Questo perché gli interventi sugli impianti di riscaldamento, comprese le messe in servizio, le manutenzioni e l'eliminazione guasti, sono per noi un'attività di importanza sistemica che non può essere rimandata a piacimento», sottolinea Paola Raganato. Anche la fornitura di parti di ricambio era garantita in ogni momento e nessun sistema di riscaldamento di ELCO ha dovuto essere messo fuori servizio per la loro mancata disponibilità. Nel mese di aprile è stato persino possibile creare una riserva supplementare nella Svizzera centrale. All'inizio non è stato facile procurarsi il materiale di protezione a causa delle restrizioni all'esportazione o dei ritardi in dogana. In futuro i rifornimenti andrebbero sempre garantiti da fornitori locali.

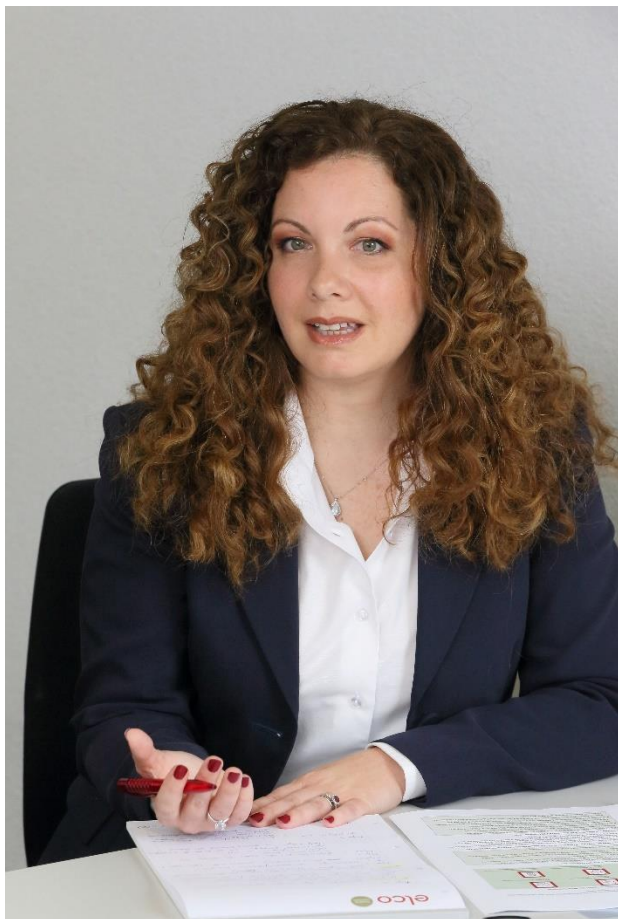
### Massima prevenzione per i clienti

Subito dopo l'entrata in vigore del lockdown, a tutti i clienti di ELCO è stata inviata una circolare preparata in collaborazione con l'associazione dei produttori e fornitori «ImmoClima Svizzera», in cui si specificavano le misure di protezione e i comportamenti dei tecnici di servizio. L'obiettivo primario era garantire ai clienti la massima prevenzione. Il messaggio centrale era: «I lavori di manutenzione sono sicuri se si tengono le distanze». Paola Raganato è convinta che l'informazione

ai clienti ha contribuito a calmare e oggettivare la situazione «perché all'inizio del lockdown le richieste di annullamento o spostamento degli interventi di servizio erano molto frequenti, seppur con differenze regionali. Nella Svizzera tedesca il loro numero era inferiore rispetto a quello registrato in Ticino o nella Svizzera romanda. Il fatto che in Svizzera gli impianti di riscaldamento siano installati prevalentemente in cantina si è rivelato un vantaggio, perché non occorre accedere agli spazi abitativi. A metà aprile l'attività di servizio ha poi ripreso slancio, tanto che il mese è risultato persino migliore rispetto a quello dell'anno precedente. Anche oggi la situazione è nel complesso favorevole.» Stilando un bilancio intermedio si potrebbe concludere che ELCO abbia superato con relativa facilità il lockdown, ossia la «fase calda» della pandemia. «Non è stato affatto semplice», ribadisce Paola Raganato. «Due erano i problemi che ci hanno afflitto in particolare: innanzi tutto l'improvvisa assenza di circa un quarto dei nostri 400 tecnici di servizio». I motivi erano riconducibili all'introduzione del lavoro da casa, soprattutto per le persone particolarmente a rischio, e alle chiamate in servizio dell'esercito e della protezione civile. Il secondo problema ha avuto inizio quando la situazione è precipitata da un giorno all'altro in Europa. ELCO impiega anche frontalieri, soprattutto in Ticino e a Ginevra. Le necessarie formalità per entrare in Svizzera andavano espletate immediatamente e i passaggi alla frontiera implicavano spesso lunghe ore di attesa. A Ginevra si è cercato di ovviare al problema introducendo turni mattutini e serali per far sì che i collaboratori non dovessero attraversare la dogana durante gli orari di punta. In altre regioni i frontalieri hanno per lo più lavorato da casa.

### **Piano di protezione affinato e ampliato**

In definitiva, le misure di protezione adottate si sono rivelate opportune ed efficaci. Se dopo il lockdown il servizio assistenza ha ripreso in breve tempo a funzionare nel modo consueto lo si deve soprattutto all'agire tempestivo di ELCO e alla fiducia dei clienti nei provvedimenti messi in atto. «Se si rispettano le misure di protezione, la manutenzione dei riscaldamenti può essere svolta in sicurezza», sottolinea Paola Raganato. «L'informazione periodica e trasparente ha inoltre contribuito a non creare insicurezza e a permettere a tutte le parti coinvolte di inquadrare in modo oggettivo una situazione per certi versi molto complessa.» Non è possibile valutare in via definitiva fino a che punto i cambiamenti innescati dal lockdown vengano mantenuti anche in futuro, ma stando a Paola Raganato si dovrà probabilmente ridefinire il lavoro da casa: «Anche da parte nostra ci sono riflessioni in questo senso.» Si è inoltre constatato che in regime di lockdown si comunicava maggiormente per e-mail che per posta. Rimane però da vedere come questo rapporto si evolverà nel tempo. ELCO si è anche già preparata all'eventuale arrivo di una seconda ondata, mantenendo ad esempio in essere le misure di prevenzione per i tecnici di servizio. Inoltre, il piano di protezione è stato affinato, ampliato e implementato in tutta l'azienda. Il piano disciplina tra l'altro il tasso di occupazione dei locali, la formazione dei tecnici di servizio o il lavoro da casa. In caso di necessità, può essere adattato rapidamente alla nuova situazione. «Naturalmente auspichiamo di non dover affrontare una seconda ondata, ma se questa dovesse purtroppo verificarsi spero che non sia proprio quando il servizio assistenza è maggiormente sollecitato, ad esempio all'inizio del periodo di riscaldamento», conclude la direttrice del servizio di ELCO.



Paola Raganato, direttrice servizio Svizzera e membro della Direzione di ELCO.

«Nessun sistema di riscaldamento di ELCO ha dovuto essere messo fuori servizio per mancanza di pezzi di ricambio.»



Se non è possibile mantenere le distanze, come durante l'istruzione del proprietario nel quadro della messa in servizio di un nuovo impianto, vengono indossate le mascherine.

«Se si rispettano le misure di protezione, la manutenzione dei riscaldamenti può essere svolta in sicurezza.»



Visto che i riscaldamenti in Svizzera, come questo moderno impianto con pompa di calore terra-acqua, accumulatore tampone e scaldacqua, si trovano spesso in cantina, non occorre accedere agli spazi abitativi.

«L'informazione periodica e trasparente ha contribuito a non creare insicurezza.»

### **Per maggiori informazioni**

Elcotherm SA, Sarganserstrasse 100, 7324 Vilters

Telefono: 081 725 25 25 - Fax: 081 723 13 59

Interlocutore: René Grosswiler, [rene.grosswiler@ch.elco.net](mailto:rene.grosswiler@ch.elco.net)