

Cara/carò cliente,

in queste surreali e drammatiche settimane abbiamo dovuto rinunciare a molte cose: ristoranti, acquisti, cultura, sport e viaggi per citarne solo alcune.

Ma, così come ripetutamente richiesto anche dalle autorità, è doveroso che ognuno faccia la sua parte nella lotta a questo devastante virus. Se poi pensiamo a chi ne è veramente colpito o è addirittura profondamente toccato dalla perdita di un familiare o amico, allora lo stare a casa e le citate rinunce sono ben poca cosa.

Anche SES ha deciso di fare la sua parte: dopo aver prontamente chiuso gli sportelli di Locarno e Biasca, abbiamo concretamente introdotto delle misure mirate e significative indirizzate ai gruppi di clienti **maggiormente toccati dal profilo economico**. Ecco alcuni dei provvedimenti immediati messi in atto a seguito della chiusura delle attività non essenziali ordinata dal Consiglio di Stato del Cantone Ticino:

- riduzione dell'importo della fattura intermedia trasmessa a commerci, artigiani e servizi toccati dal decreto cantonale;
- adeguamento della taratura dei sistemi di ricarica con particolare attenzione agli esercizi pubblici (bar e ristoranti);
- sospensione della fatturazione legata agli equipaggiamenti forniti a cantieri edili e imprese di costruzione;
- risposta puntuale a tutte le richieste giustificate di pagamento dilazionato;
- gestione più flessibile dei richiami di pagamento di fatture già emesse e fatture future, in base alle reali necessità.

Inoltre, SES sta anche già pensando al dopo e cioè a quando ci saremo messi alle spalle questa drammatica situazione: più precisamente sono in fase di valutazione delle misure di peso da destinare in modo mirato ai clienti che più di altri avranno subito conseguenze economiche.

Da qualche settimana operiamo a regime ridotto, dando priorità assoluta alla continuità nell'erogazione di energia elettrica. Ci siamo organizzati convenientemente e il nostro personale che deve intervenire sul campo o entrare in contatto con la clientela per motivi urgenti, lo fa con piena cognizione di causa, secondo precise e specifiche direttive interne, nel rispetto delle norme igieniche accresciute e della distanza sociale.

Nel solco degli slogan oramai divenuti virali quali *“Andrà tutto bene”* e *“Distanti ma vicini”*, che sosteniamo con forza, auguriamo a lei e ai suoi famigliari tanta buona salute, nella speranza di uscire al più presto da questa angosciosa situazione.



Liebe Kundin, lieber Kunde,

in diesen surrealen und dramatischen Wochen mussten wir auf vieles verzichten: Restaurantbesuche, Einkäufe, Kultur, Sport und Reisen, etc.

Jedoch sollte jeder, wie auch von den Behörden ständig verlangt, seinen Teil im Kampf gegen das verheerende Virus beitragen. Denn wenn wir an diejenigen denken, die tatsächlich davon betroffen sind oder noch schlimmer, den Verlust eines Familienangehörigen oder Freundes erleiden mussten, dann sollte es ein Leichtes sein, zuhause zu bleiben und auf diese Dinge zu verzichten.

Auch SES hat beschlossen ihren Teil dazu beizutragen: Nachdem die Kundenschalter in Locarno und Biasca umgehend geschlossen wurden, haben wir gezielte und bedeutende Massnahmen für die Kundengruppen getroffen, welche **finanziell am meisten davon betroffen sind**. Hier einige der Vorkehrungen, die sofort nach der vom Tessiner Regierungsrat verordneten Einstellung aller nicht wesentlicher Betriebstätigkeiten ergriffen wurden:

- Reduktion der Zwischenrechnung an Händler, Handwerker und Dienstleistungsunternehmen, welche von der kantonalen Verordnung betroffen sind;
- Anpassung der Kalibrierung der Aufladesysteme mit besonderem Augenmerk auf öffentliche Einrichtungen (Bars und Restaurants);
- Einstellung der Fakturierung für Equipment, die an Baustellen und Bauunternehmen geliefert wurden;
- Pünktliche Antwort auf alle gerechtfertigten Anträge auf Zahlungsaufschub;
- Flexiblere Handhabung der Zahlungserinnerungen für bereits ausgestellte und künftige Rechnungen, je nach reeller Notwendigkeit.

Zudem denkt SES bereits heute an das Danach, wenn wir diese dramatische Situation hinter uns gelassen haben. Genauer gesagt: Es werden bereits gewichtige Massnahmen erwogen, die auf Kunden abzielen, die mehr als andere wirtschaftliche Konsequenzen davontragen werden.

Seit einigen Wochen arbeiten wir mit reduziertem Personal, wobei die Kontinuität der Stromversorgung absolute Priorität hat. Wir haben uns dementsprechend organisiert und unser Personal, das aus dringenden Gründen mit der Kundschaft in Kontakt treten muss, tut dies in voller Kenntnis der Sachlage, nach präzisen, spezifischen internen Anweisungen und unter Befolgung der erhöhten Hygienevorschriften sowie der sozialen Distanz.

In Anlehnung an die nunmehr bereits virtuell gewordenen Slogans wie «Alles wird gut» und «Auf Abstand und doch nah», die wir voll unterstützen, wünschen wir Ihnen und Ihrer Familie beste Gesundheit und hoffen, dass wir diese besorgniserregende Situation bald hinter uns haben.

