

RACCOMANDATA

Direzione Generale AIL SA
Att. CEO Sig. Andrea Prati
Centro operativo
Via Industria 2
6933 Muzzano

Breganzona, il 21.01.2024

Egregio Signor Prati,

La ringrazio per la sua lettera del 30 novembre u.s. che non mi aspettavo nel contenuto unilaterale e alla quale replico di seguito con molto dispiacere perché il fairplay dovrebbe essere la descrizione dei termini delle due parti e non unilateralmente, ma anche con molto rammarico per un vs termine che solo adesso, a causa della sua lettera, mi decido a spifferare.

Spiegherò in seguito il perché e quale è il termine.

Speravo ricevere una lettera, nell'anniversario, con la dimostrazione che quanto scritto nelle: Osservazioni alla "Presenza di posizione AIL sulle criticità segnalate" nel Protocollo incontro del 24.08.2022 del 02.12.2022, abbreviato di seguito con OPPCS, sarebbe stato tutto applicato completamente con giustizia verso l'utente. Invece no. Se però mi sbaglio, la prego darmene la prova con esempi chiari e i nominativi. Dopo di che chiederò scusa di quanto affermato qui sopra.

Per ora proseguiamo.

Mi permetta prima ricordarle un famoso proverbio, che si addice molto bene al contenuto della sua lettera:

Vedere la pagliuzza nell'occhio e non vedere la trave nel proprio

Giudicare qualcuno senza far caso e tacere sui propri difetti.

Gesù pronuncia la frase: "come potrai dire al tuo fratello 'permetti che tolga la pagliuzza dal tuo occhio, mentre nell'occhio tuo c'è la trave?". (<https://sapere.virgilio.it/>)

Secondo questo proverbio: lei menziona i termini inseriti nelle mie "massime" o "aforismi", ma si guarda bene dal menzionare e tace sui termini di alcuni suoi dipendenti che sono fuorvianti e uno "illegale", che non ho mai voluto approfondire - il perché lo leggerà qui sotto - nel trattamento verso gli utenti. Anzi questi dipendenti vengono da lei elogiati per iscritto. È in questo modo che una società pubblica come AIL SA dovrebbe comportarsi verso l'utenza?

Lei si astiene dal formulare commenti sul contenuto del mio sito. La capisco è tutto confermato dai vs e dai miei scritti riportati nel sito, con osservazioni personali che ritengo si adattano perfettamente alle risposte e al comportamento di AIL. Se però avesse altre osservazioni da farmi le faccia senza remora: le risponderò.

"Chi tace acconsente": Il silenzio corrisponde ad un sì

Qual è questo termine che induce sfacciatamente e illegalmente l'utente a non far fare il controllo?

Vi chiederete perché non l'ho riportato dettagliatamente prima e a maggior ragione non sul sito: perché io ho una certa etica: posso essere duro, ma sincero e non sopporto né le scorrettezze né l'arroganza e dico quello che penso, ma soprattutto per rispetto al sindaco Michele Foletti, amico sincero. Questo è il motivo del rammarico.

E sinceramente non avrei mai voluto scrivere questa lettera né menzionare questo vs termine in dettaglio, ma lei signor Prati, mi ha obbligato a farlo. Nella sua lettera menziona solo i miei termini che sono inseriti nelle massime, tra virgolette, in corsivo e ne scrive la definizione secondo Treccani, dimenticando anche una parte della definizione di un termine, ecco la scorrettezza: vedere oltre. E mi invita ad astenermi dal continuare a farlo!, mentre non accenna minimamente ai termini **illegali** e fuorvianti scritti da AIL, anzi, mi scuso, elogiando il suo personale che

**"quotidianamente con dedizione e spirito di sacrificio – dedica le proprie energie a cercare di assolvere al meglio il compito di servizio pubblico che gli è stato affidato".
Che scorrettezza, che supponenza e che arroganza.**

Certi termini usati da alcuni dei suoi dipendenti che secondo la definizione Treccani, sono **illegali** e dimostrano, soprattutto il personale dell'"Servizio Clienti B2C", che penso forse istituito ad hoc, che sono da lei accettati perché non menzionati ma elogiati come riportato nella sua lettera.

L'utente è considerato un limone da spremere*), non solo in questo caso, ma anche in altre occasioni sulle quali, probabilmente, ritornerò prossimamente, senza premura.

*) Esempio: Fattura emessa di Fr. 25'982,15, poi ridotta a Fr. 16.603,80 ed infine restituito i soldi all'utente!
Probabilmente ritornerò pubblicamente su questa fattura andata male.

AIL "Sempre più una gallina dalle uova d'oro (CdT del 14.08.2019) (allegato 5)

I termini da me utilizzati, che lei ritiene oltraggiosi, sono intesi (dovrebbe essere chiaro anche perché tra virgolette e in carattere corsivo o stampatello) nel contesto di frasi, chiamate massime (il cui significato completo secondo Treccani lo trova nell'allegato 1). Oltre ai termini, AIL usa i "Regolamenti" e le "CG" con alcuni articoli non corrispondenti alla realtà (v. 3 e 4). Questo non è ingannare l'utente? Me lo spiega. Grazie

Massima: giudizio che si trae dall'esperienza pratica e si assume come norma generale dell'agire; anche il detto, la sentenza che esprime tale giudizio.

Dunque, i miei termini non sono diretti ad una persona, ma a una situazione, mentre i vs termini sono diretti all'utente.

1 Ecco il termine illegale, ma per voi sicuramente giustificato e legale.

Nella e-mail risposta del 09.04.2021 delle ore 11.33 (allegato 12 del sito) il "Servizio clienti B2C", che, ripeto, forse istruito ad hoc, perché mai smentiti o scusati, in relazione alla richiesta del contatore dell'elettricità scrive:

come discusso telefonicamente, le confermiamo che la lettura eseguita a marzo 2021 è corretta e ufficiale

Ma se era ufficiale perché METAS AG, il 20.05.2022 si permette di contraddire AIL e rispondere:

Lo strumento di misurazione non è conforme alle disposizioni.

Questo è l'elogio del CEO Andrea Prati ai suoi dipendenti che

"quotidianamente con dedizione e spirito di sacrificio – dedica le proprie energie a cercare di assolvere al meglio il compito di servizio pubblico che gli è stato affidato".

Allora come come descritto nella sua lettera del 30.11.2023, è mia abitudine cercare la precisione nella definizione dei termini, in questo caso "ufficiale" secondo Treccani (la versione completa, come pure quella dei termini menzionati in questa lettera, ripeto, è riportata nell'allegato 1), che lei se ne guarda bene da menzionare nella lettera: chissà perché. No anzi perché da lei accettato.

Questo termine (senza nessuna menzione di massima o altro o tra virgolette o in corsivo) lo ritengo molto grave perché detta oltretutto da una società pubblica per ingannare l'utente. Me lo smentisca!

ufficiale¹ (ant. ufficiale, ufiziale, ufficiale, officiale, ecc.) agg. [dal lat. tardo *officialis* «che riguarda l'ufficio ...)]

1. Di decisione, documento o notizia emanati dall'autorità competente con caratteri formali che danno loro piena garanzia di validità e di autenticità; in titoli di pubblicazioni emanate direttamente dal governo o da enti pubblici

2. più genericam., di quanto è stabilito, introdotto, regolato per legge o da altra autorità, e

ha quindi carattere legale
o è comunem. adottato o seguito.

Parole chiare e inequivocabili per sconsigliare l'utente a ricorrere al controllo del contatore. Che serietà verso l'utente! Non potrebbe essere un imbroglio! Cosa crede?

Forse lei, signor Prati, non conosce bene, o meglio non vuole riconoscere il significato di **ufficiale** altrimenti non sarebbe "profondamente colpito da alcuni termini da me utilizzati", ma piuttosto dai termini di alcuni suoi dipendenti, inclusi Vice Direttori e dovrebbe prendere in primis le misure necessarie a tutela dell'utente (ma a voi ciò non interessa è più che dimostrato). Infatti lei scrive che il suo personale:

"quotidianamente con dedizione e spirito di sacrificio – dedica le proprie energie a cercare di assolvere al meglio il compito di servizio pubblico che gli è stato affidato".

Ma la vs politica è l'opposto di quanto una società pubblica e seria dovrebbe fare: ed è qui dimostrata

è questione di educazione o "dedizione e spirito di sacrificio"?

Alcuni vs dipendenti lavorano per rispondere con piena garanzia di validità e di autenticità alle richieste dell'utente!
Ecco perché quando dico che certe parole e certi scritti di AIL

di decisione, documento o notizia emanati dall'autorità competente che danno loro piena garanzia di validità e di autenticità (imbroglio?)

Ecco la prova scritta, inopinabile e ufficiale che si vuole estorcere più soldi del dovuto all'utente sconsigliandolo ufficialmente di far controllare il contatore rispondendo che la lettura del contatore è "ufficiale". (OPPCS: Tema 5, criticità 4, 5° vs intervento)

- Un'altra dimostrazione del menefreghismo verso l'utente, sempre dimostrata per iscritto, da AIL. Si tratta dell'offerta fantozziana con tra altro un numero di telefono che non esiste, data della lettera 2015 mentre la busta allegata porta il 2016 e altro (allegato 9 del sito Internet) firmata.

Al mio scritto del 19.01.2022 avete risposto con lettera del 22.02.2022:

"conveniamo con lei che la nostra offerta del 19 gennaio 2016 è carente sotto ogni profilo comunicativo. Desideriamo esprimerle il nostro rammarico che, anche grazie alla sua segnalazione, abbiamo cercato di migliorarla per la migliore comprensione da parte della nostra clientela"

Questa nobile risposta non l'ho mai letta in nessuna altra vs corrispondenza.

Nemmeno in quella relativa alle risposte di AIL all'utente che chiede info su un aumento del consumo. Alcuni vs dipendenti lavorano con coscienza e responsabilità, cercando di migliorare la comprensione da parte della vs clientela. Altri no!

- 2 Lei descrive, giustamente, ma solo parzialmente, i miei termini secondo Treccani, ma per correttezza scriva anche la definizione che si adatta al mio caso (le definizioni sono marcate con 1., 2., ... e suddivise in a., b., ...):

- **imbròglio** 1. s. m. [der. di imbrogliare]. -- 1. (...) **e**. Inganno, raggirò, truffa: la sua proposta nascondeva un i.; siamo caduti nell'imbròglio., (...). Non è anche relativa al vs termine "ufficiale": analizzi bene.

Ma per correttezza: legga la definizione completa di Treccani, oltre al punto **e**) come da lei scritto anche il punto **d**) che risulta perfettamente lecita dei miei termini:

- **imbroglio**: 1. **d**. Azione che, con mezzi poco leali, tende a ostacolare o, al contr., agevolare la riuscita di una impresa: hanno fatto degli i. per ottenere la concessione dell'appalto.

La vs disonestà nei rapporti con l'utenza è da voi scritta nero su bianco ("ufficiale")!

Ma signor Prati non si è accorto o non accetta che i miei termini (inseriti in massime) sono perfettamente adattati ai termini scritti liberamente da alcuni vs dipendenti. Che scorrettezza e che supponenza! La differenza è che AIL spesso risponde all'utente con frasi fuorvianti ("ufficiale") mentre io difendo l'utente. Questa è la "piccola" sostanziale differenza.

Quest'ultimo mio termine, come pure altri da lei descritti, inserito, ripeto, in una massima tra virgolette e in corsivo non è forse in senso più generico, chiunque abbia commesso reato (fuorviare l'utente con il termine "ufficiale") e ancora 2. persona d'animo malvagio e perverso che ha attitudine al male (il rispondere per iscritto alle domande degli utenti con termini fuorvianti e uno illegale, ma forse per lei sono solo parole di gentilezza e amore verso l'utente!

Per accontentarla, ma anche perché l'avvocato mi aveva sconsigliato, ma non proibito, (non sapeva ancora del vs termine "ufficiale"), l'ho tolta e sostituita con altre quattro (andare al sito).

Lei da buon samaritano scrive:

Utilizzare aforismi e citazioni ha sempre fatto parte della retorica dei grandi oratori. Utilizzarli in maniera coerente e ponderata alla situazione alla quale vengono riferiti è invece una questione di correttezza"

La vs correttezza! Come dimostrato qui sopra non vedo alcuna scorrettezza nelle mie "massime" o "aforismi".

I termini sono inseriti nelle massime e non isolati o diretti verso una persona! Sono utilizzati in maniera coerente e ponderata alla situazione alla quale vengono riferiti. Accetto volentieri una sua contestazione dettagliata e giustificata e anche oltre!

L'allegato 1 le permetterà di leggere cosa significa il diritto di citazione degli aforismi/massime. In breve:

"Il riassunto, la citazione o la riproduzione di brani o di parti di opera e la loro comunicazione al pubblico sono liberi se effettuati per uso di critica o di discussione, nei limiti giustificati da tali fini e purché non costituiscano concorrenza all'utilizzazione economica dell'opera; se effettuati a fini di insegnamento o di ricerca scientifica l'utilizzo deve inoltre avvenire per finalità illustrative e per fini non commerciali";

La vs propaganda si scontra con la realtà presentata e scritta da AIL.

I vs dipendenti sulle barricate, invece, si comportano da veri gentiluomini e da persone educate, anche quelli alla guida di autoveicoli. Alcuni hanno un grande vantaggio per l'utente, che magari un giorno lo menzionerò.

"Un fedele della Verità non dovrebbe fare nulla per rispetto delle convinzioni. Deve essere sempre pronto a correggersi e ogni qualvolta scopra di essere nel torto deve confessarlo, costi quel che costi, ed espiare." (Mahatma Gandhi)

3

Certamente non mi è sfuggita la definizione delle frasi da me scritte.
Sono state attentamente valutate da me e accettate dall'avvocato.

Scrivere che la lettura è ufficiale, termine illegale, oltretutto risultata poi falsa, molto profondo, soprattutto se detto da una società pubblica come AIL che agli utenti dovrebbe dire parole giuste non fuorvianti o, peggio, è una grave affermazione!

Scrivere “Regolamenti” e “Condizioni generali” – v. 4 – falsi già alla stesura.

Michele, intervieni come proprietario, in qualità di sindaco della città, della AIL SA

Dott. Angelo Bernasconi, intervenga quale Presidente del CdA di AIL SA

sig. Lombardi, intervenga quale membro del Cda di AIL SA per la Città di Lugano

Il vs “stare a guardare” e non intervenire è preoccupante.

Manca la “volontà politica”, come affermato da Badaracco alla RSI per i “Molinari”

Legga l'articolo, molto interessante, di Dick Marty su Tio.ch del 05.12.2023:

«Quasi ovunque il sistema democratico viene stravolto a favore del governo»

Dick Marty: personalità che lottava contro una società corrotta con spirito combattivo.

Lombardi ricorda «l'assoluto impegno» che Marty metteva nelle cause in cui credeva. “Ha sempre anteposto il senso della Giustizia e dell'equità alla ricerca del consenso politico e all'ambizione personale» (CdT del 29.12.2023)

E' un'anomalia o una tecnica AIL che per ogni richiesta dell'utente sul funzionamento di un contatore dia una risposta diversa (dall'ufficio “Servio cliente B2C”) per acqua, elettricità o gas, talvolta fuorviante o illegale.

Il malfunzionamento del contatore dovrebbe essere rilevato dallo stesso gestore che è il proprietario del contatore, incassa un noleggio annuale e quindi dovrebbe essere il responsabile della periodica manutenzione (quale?) dell'impianto (non della revisione!).

Una risposta valida, unica, corretta ed educata, non illegale o fraudolenta o fuorviante da dare all'utente che chiede come mai il suo consumo da un anno all'altro è aumentato del x% potrebbe essere per es.: “noi possiamo solo leggere il valore sul contatore, senza garanzia. Se considerate che il valore letto non corrisponda al valore effettivo del vs consumo potete richiedere un controllo del contatore che verrà eseguito da un istituto svizzero ufficiale di metrologia” oppure quello da voi accennato nella OPPCS. Il prezzo è di € 47.70, in Italia, mentre da noi è di ca. 500.- fr., per sconsigliare l'utente.

4 Ancora tre osservazioni alle quali desidererei una chiara risposta. È questione di correttezza ed educazione.

● Il vs “Servizio Clienti B2C” qualche volta non risponde alle e-mail dell'utente o risponde alle calende greche o, peggio, risponde vagamente a una domanda specifica sui contatori: “che la verifica della stabilità dei contatori, se è prevista (!!!)” (v. allegato 2).

Io ho chiesto del controllo dei contatori non della stabilità. Forse so perché non volete rispondere in maniera esatta alla mia domanda e alla e-mail qui di seguito! Ma prima attendo la vs risposta dettagliata.

In merito il vs personale per “*assolvere al meglio il compito di servizio pubblico che gli è stato affidato*”: non risponde al mio e-mail del 09.08.2023 (allegato 3, punti 3), 4) e 5)) da oltre 165 giorni) e del successivo sollecito del 22.09.2023, con copia anche a lei e al Dott. Bernasconi. È questione di educazione o “*dedizione e spirito di sacrificio*”?

Il vs silenzio da una parte e la risposta non confacente alla richiesta dall'altra potrebbe essere la causa di un certo malessere di AIL, nel dover rispondere nel merito. *Il silenzio corrisponde ad un sì. Chi tace acconsente.*

- scrivere un Regolamento, quello dell'acqua potabile (per esempio, idem per gli altri) del 7 luglio 2020 inserendo falsità conosciute (revisione dei contatori, ma che AIL non esegue, non ha mai eseguito e credo non sia nemmeno autorizzata a farlo) e solo dopo tre anni che nessuno dei grandi capi se ne accorga, un misero beduino ve lo fa notare. Questo è prendere in giro l'utente!

Com'è possibile una cosa del genere a una società pubblica! È una vergogna. Non è un imbroglio?

Vi prego darmi la ragione di questo fatto deprecabile
(falsità delle affermazioni scritte su un Regolamento ufficiale pur conoscendo la verità).

Questo Regolamento, approvato dal CC di Lugano nella seduta del 7 luglio 2020 è stato **approvato anche dalla Sezione degli Enti locali, con riserva**, il 13 ottobre 2020.

A cosa viene applicata questa riserva? È stata sciolta nel frattempo?

Prego darmi una spiegazione completa e dirmi dove è scritta e quando c'è stato lo scioglimento della riserva, se c'è stato. Grazie.

- Altra affermazione scritta e contraria alla realtà (non queste, altre):

CONDIZIONI GENERALI CG ALLACCIAMENTI RETE DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA
Versione mese di aprile 2019, approvata dal CdA delle AIL SA in data 3 aprile 2019

9.7.4.1 Dispositivi di misurazione installati dopo il 1.1.2018

Gli apparecchi di misura, di comando e i dispositivi di comunicazione vengono forniti e installati dall'Azienda e restano di sua proprietà. Le spese di esercizio e manutenzione (quali) sono a carico dell'Azienda. Sono a carico dell'Azienda anche i costi di installazione e degli apparecchi o smart meter, posati dopo il 1.1.2018.

9.7.4.2 Dispositivi di misurazione installati prima del 1.1.2018

Gli apparecchi di misura, di comando e i dispositivi di comunicazione posati prima del 1.1.2018 con i relativi costi di acquisto, di installazione e i costi ricorrenti per la trasmissione dati sono tutti a carico del Cliente secondo quanto indicato Tariffario pubblicato sul sito dell'Azienda www.ail.ch. **Questo articolo è stato inserito perché AIL guadagnava molto meno senza il noleggio. O mi sbaglio?**

9.7.5 Produttori con impianti con potenza massima installata <30 kVA (sia singoli o in CCP)

I dispositivi di misurazione vengono forniti e installati dall'Azienda e restano di sua proprietà. Le spese di esercizio e manutenzione (quali: i costi 0 (ZERO) ...) sono a carico dell'Azienda. **Se mi sbaglio ditemelo.**

5 Prendo atto del suo invito ad astenermi da citazioni contenenti termini che lei elenca (perché non menziona anche quelli di AIL, in special modo "ufficiale"?), ma devo deluderla parzialmente perché non intendo astenermi dal continuare a farlo a causa di tutte queste anomalie specificate e non ancora risolte, dopo un anno.

Quando mi sarà dimostrato nero su bianco che AIL ha modificato le risposte all'utente, come descritto sul OPPCS e da lei firmato, senza dover passare dal CC di Lugano, e avrò ricevuto le risposte a questa lettera, allora esaminerò la possibilità di eliminare gli ultimi miei due "termini" da lei menzionati, che ripeto, sono inseriti in una massima, tra virgolette e in corsivo (v. allegato **1** e **4**)

Quando poi vedrò pubblicamente un netto dietro-front nella modifica ufficiale dei Regolamenti e CG (vedi: OPPCS Tema 1), un approccio corretto e sincero verso l'utente, ma soprattutto il riordino delle risposte appropriate e uniformi all'utente ed event. una discussione pubblica sul problema della sponsorizzazione e qualche altro problema, allora cesserò la mia "battaglia"!

AIL deve smettere di fuorviare e scrivere parole illegali in risposta all'utente. E altro.

Se lo avete già fatto e non ho avuto l'occasione di constatarlo, dimostratemelo e allora mi scuso e considerate la frase nulla. Per il resto ancora buio assordante.

Voi siete perfetti e superiori al "popolino" che paga, per questo non prendete posizione pubblicamente (richiesta di intervista da parte di Tio.ch del 22.11.2023) su casi specifici che riguardano i vs clienti e non accettate di partecipare a discussioni pubbliche con i vs utenti. La verità offende.

Meglio lavare i panni sporchi in famiglia (AIL e utente direttamente) che pubblicamente!

Così in pochi vengono a sapere di certe problematiche e criticità, che invece dovrebbero essere di dominio pubblico. Ed è quello che sto facendo e che continuerò a fare, senza astenermi dal dire tutta la verità.

Alcuni utenti, per questa problematica soprattutto alcuni sanitari, rispondendo ai miei inviti o agli articoli di stampa mi hanno reso attento e mi hanno dato alcune prove delle possibili rivalse di AIL.

Vuol dire che, se succede e le richieste non sono conformi al Regolamento, ma soprattutto non sono conformi alla simile richiesta inoltrata alla maggioranza degli utenti nelle stesse condizioni, ci troveremo nel parco di Mon Repos, che voi già conoscete.

Resto in attesa di ricevere le risposte ai punti richiesti. *Il silenzio corrisponde ad un si.*

Cordialmente e con la massima stima e contraccambio un Buon e Felice Anno 2024.

Ing. Piergiovanni Morel

allegato: - **1** [definizione dettagliata Treccani dei termini, usati reciprocamente.](#)
- **2** e **3** [e-mail per richiesta dettagliata sui contatori](#)
- **4** [il diritto di citazione](#)
- **5** [AIL "Sempre più una gallina dalle uova d'oro \(CdT del 14.08.2019\)](#)

c.p.c.: Michele Foletti, Sindaco (allegato copia della sua lettera del 30.11.2023)
Dott. Angelo Bernasconi, presidente CdA della AIL SA
Filippo Lombardi, Municipale e membro del CdA di AIL SA per la città (allegato idem c.s.)
avv. Gianluigi Della Santa (allegato idem c.s.)