

**Morel Piergiovanni**

**Da:** Andrea Prati <apрати@ail.ch>  
**Inviato:** mercoledì, 26 ottobre 2022 16:15  
**A:** Avvocato Gianluigi Della Santa  
**Cc:** 'Angelo Bernasconi'; Consuelo Spanò; pg-morel@ticino.com  
**Oggetto:** Protocollo decisionale dell'incontro del 24.08.2022 e presa di posizione AIL del 26.10.2022  
**Allegati:** R: Protocollo decisionale dell'incontro del 24.08.2022 (28.5 KB); 20221026\_ing Morel\_evasione.pdf

Buonasera avvocato.

Le allego il protocollo dell'incontro completato con la nostra presa di posizione.

Cordiali saluti.

Andrea Prati

**Andrea Prati**  
CEO  
058 470 77 53

**Da:** Andrea Prati  
**Inviato:** venerdì, 21 ottobre 2022 17:43  
**A:** 'Avvocato Gianluigi Della Santa' <avvocato@studiodellasanta.ch>  
**Cc:** 'Angelo Bernasconi' <bernasconi\_a@icloud.com>; Consuelo Spanò <cspano@ail.ch>; pg-morel@ticino.com  
**Oggetto:** R: Protocollo decisionale dell'incontro del 24.08.2022

Buonasera avvocato

A causa di miei impegni su altre pratiche, la risposta alle criticità riscontrate in occasione dell'incontro potrà esservi inoltrata unicamente nella prima metà della prossima settimana. Me ne dispiaccio e mi scuso del ritardo, di cui assumo la completa responsabilità.

Un saluto cordiale.

Andrea Prati

**Andrea Prati**  
Presidente della Direzione generale  
Tel diretto 058 470 77 53  
E-mail [apрати@ail.ch](mailto:apрати@ail.ch)

**Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA**  
Casella postale, 6901 Lugano  
Centro Operativo:  
Via Industria 2, 6933 Muzzano  
Tel 058 470 78 11  
[www.ail.ch](http://www.ail.ch), [info@ail.ch](mailto:info@ail.ch)



**Da:** Avvocato Gianluigi Della Santa <[avvocato@studiodellasanta.ch](mailto:avvocato@studiodellasanta.ch)>  
**Inviato:** lunedì, 17 ottobre 2022 13:02  
**A:** Andrea Prati <[apрати@ail.ch](mailto:apрати@ail.ch)>  
**Cc:** 'Angelo Bernasconi' <[bernasconi\\_a@icloud.com](mailto:bernasconi_a@icloud.com)>; Consuelo Spanò <[cspano@ail.ch](mailto:cspano@ail.ch)>; [pg-morel@ticino.com](mailto:pg-morel@ticino.com)  
**Oggetto:** R: Protocollo decisionale dell'incontro del 24.08.2022

Non si ricevono spesso messaggi di posta elettronica da [avvocato@studiodellasanta.ch](mailto:avvocato@studiodellasanta.ch). [Informazioni sul perché è importante](#)

Buongiorno

Richiamato il verbale del 24 agosto scorso, rilevo che il termine di consegna concordato è scaduto infruttuosamente. Mi permetto pertanto di sollecitare cortesemente l'evasione degli impegni. Grazie.

## Protocollo incontro

Data: 24 agosto 2022

Luogo: Centro Operativo AIL, Muzzano

Durata: 09:00 – 11:00

Presenti: Ing. P. Morel

Avv. G. Della Santa

Dr. A. Bernasconi, Presidente CdA AIL

A. Prati, AIL

Ing. S. Medici, AIL

M. Romagnolo, AIL

R. Nottaris, AIL

Oggetto: Diversi reclami dell'ing. Morel verso l'operato delle AIL

Tem: -

1	<p>Preliminarmente, l'avv. Della Santa dichiara che l'obiettivo dell'incontro non è di trattare ed evadere le criticità puntuali emerse nel "caso Morel". Ritiene infatti che le stesse siano da ricondurre alle procedure adottate dall'Azienda e che siano quindi piuttosto da considerare come problematiche di carattere generale, la cui soluzione porterebbe a rapporti con tutta la clientela improntati a una maggiore trasparenza e correttezza.</p>		<p>Ne prendiamo nota e confermiamo di dedicare alle questioni sollevate la massima attenzione.</p>
2	<p>Criticità 1</p> <p>Art. 67 Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile AAP Lugano: "la proprietà del contatore è del Gestore, che procede a proprie spese alla manutenzione e revisione regolare".</p> <p>L'ing. Morel e l'avv. Della Santa chiedono cosa si deve intendere con "manutenzione e revisione regolare".</p>		<p>La procedura effettiva descritta dall'ing. Medici in occasione dell'incontro non ha mai destato dubbi in punto alla sua efficacia ed è in linea con le norme e la prassi di settore. La sostituzione di interi lotti di contatori in seguito alla constatazione di casi di mal funzionamento è una misura di prevenzione importante per evitare eventuali disservizi a ulteriori clienti.</p>

## Presenza di posizione AIL sulle criticità segnalate

26 ottobre 2022



	<p>L'ing. Medici risponde che non viene effettuata nessuna revisione regolare ma che i contatori vengono sostituiti ogni 20 anni, salvo problematiche ripetute sui lotti installati. Precisa, inoltre, che per quanto riguarda il caso specifico dell'ing. Morel, la sostituzione del suo contatore non è avvenuta nei termini previsti in quanto nel nostro sistema di gestione era inserita una data errata. Il problema è con tutta probabilità avvenuto al momento della ripresa della distribuzione dell'acqua potabile da parte dell'AAP Lugano nel comprensorio di Breganzona a seguito della fusione con la Città di Lugano dell'ex Comune di Breganzona.</p> <p>L'ing. Morel e l'av. Della Santa chiedono di valutare che la formulazione dell'articolo venga adattata a quanto effettivamente svolto o che, alternativamente, quanto effettivamente svolto corrisponda a quanto dichiarato.</p>	<p>Una possibile modifica dell'attuale disposizione potrebbe avere il seguente tenore:</p> <p>"la proprietà del contatore è del Gestore, che ne garantisce la manutenzione e la sostituzione a proprie spese secondo le regole di settore, di regola ogni 20 anni".</p> <p>Valuteremo di proporre al Municipio della Città di Lugano la sua introduzione nell'ambito di future modifiche del Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile AAP Lugano, che dovranno in ogni caso essere approvate dal Consiglio comunale cittadino.</p> <p style="text-align: right;">AIL 30.09.2022</p>
3	<p>Criticità 2</p> <p>Sulle fatture dell'acqua potabile viene indicato che eventuali contestazioni della tassa sono da inoltrare all'Azienda, che le trasmette al Municipio di Lugano per decisione (art. 79 cpv. 1 e 2 del Regolamento per la fornitura di acqua potabile).</p> <p>L'ing. Morel e l'av. Della Santa chiedono se la procedura effettiva segua questa indicazione o se la contestazione venga evasa direttamente dalle AIL. Se così fosse, la procedura andrebbe allineata a quanto dichiarato o la formulazione del rimedio giuridico andrebbe modificata allo stato di fatto della procedura in vigore.</p>	<p>La procedura in essere rispetta quanto dichiarato sulle fatture. Quando riceviamo un reclamo da parte di un cliente, verificiamo la situazione e allestiamo un rapporto all'indirizzo del Servizio Giuridico della Città di Lugano e, per quei reclami che riguardano fatture, sospendiamo i termini di pagamento, comunicandolo al cliente. Sulla base della decisione comunicataci dalla Città di Lugano, procediamo nei confronti del cliente, al quale rimangono riservati i rimedi giuridici successivi.</p> <p>Reclami, che, dopo analisi, il Servizio Giuridico della Città di Lugano considera come semplici richieste d'informazione da parte del cliente, ci vengono ritornati con preghiera di evasione diretta.</p> <p>Alla stessa stregua vengono trattate le richieste di verifica del funzionamento di un contatore, in questo caso prendendo quale base l'art. 71 del Regolamento che prevede che qualora il cliente avesse dei dubbi sull'esattezza delle misurazioni, può chiederne la verifica.</p> <p style="text-align: right;">AIL 30.09.2022</p>

	<p>Chiedono inoltre conferma della liceità di quanto dichiarato circa la messa in mora dei clienti a fronte di un mancato pagamento.</p>	<p>AIL 30.09.2022</p>	<p>La procedura è conforme alle disposizioni di legge. La competenza per la messa in mora per fatture impagate (tramite cominatoria di pagamento) come pure per tutte le procedure di incasso forzato secondo la LEF è della Città di Lugano.</p>
<p>4</p>	<p>Criticità 3  L'ing. Morel e l'aw. Della Santa stigmatizzano alcuni esempi di terminologia utilizzata nelle risposte alle contestazioni e invitano l'Azienda a utilizzare una formulazione più trasparente e precisa di quanto intrapreso per rispondere alla contestazione.</p>	<p>AIL Permanente</p>	<p>Confermiamo che adotteremo la necessaria diligenza.</p>
<p>5</p>	<p>Criticità 4  L'ing. Morel e l'aw. Della Santa ritengono che andrebbe spiegata meglio la procedura sulla base della quale vengono effettuate le stime di consumo.</p>	<p>AIL 30.09.2022</p>	<p>Abbiamo adottato due procedure distinte per quanto riguarda l'energia elettrica e l'acqua potabile, da una parte, e il gas naturale, dall'altra.</p> <p><u>Energia elettrica e acqua potabile:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il sistema si basa sull'ultimo consumo annuale effettivo conosciuto, vale a dire registrato mediante lettura annuale del contatore.</li> <li>• Questo dato viene diviso per il numero dei giorni effettivi di consumo, definendo così il consumo giornaliero effettivo medio nel periodo di lettura.</li> <li>• Per stimare il consumo del periodo richiesto, si moltiplica quindi il consumo giornaliero effettivo medio per il numero dei giorni sino alla data, alla quale viene prodotta la stima.</li> <li>• Considerato che, di anno in anno, i periodi di lettura annuale sono relativamente stabili, vale a dire sempre nello stesso periodo, e i giorni di consumo pressoché identici (salvo qualche giorno di differenza a seconda della velocità del giro di lettura), il consumo giornaliero effettivo medio è un buon indicatore per effettuare queste stime, considerato che contempla tutte le stagioni.</li> </ul> <p><u>Gas naturale:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il sistema si basa sul principio del grado giorno.</li> </ul>

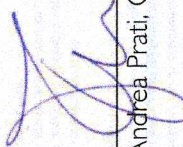


	<p>Chiedono inoltre di esplicitare la procedura che è stata adottata per la determinazione delle stime di consumo nel periodo interessato dalla pandemia da covid-19.</p>	<p>ALL 30.09.2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le componenti che concorrono alla stima del consumo sono tre: 1) un valore di banda, che considera la produzione di acqua calda sanitaria durante la durata dell'intero anno; 2) una temperatura ambientale di soglia minima, sotto la quale si può ragionevolmente presumere che avvenga l'accensione (eventualmente automatica) delle caldaie; 3) la temperatura ambientale effettiva in °C misurata a Lugano, presa dai dati meteo ufficiali.</li> </ul> <p>Per tutti i vettori, le stime vengono utilizzate per dedurre un volume di consumo a una determinata data, che normalmente coincide con la fine di un anno civile o un giorno a partire dal quale viene applicato un cambio di tariffa. Per il conguaglio annuale fa invece sempre stato una lettura effettiva (sempre che sia possibile effettuarla a dipendenza della presenza del titolare dell'allacciamento: la prassi ci dice comunque che i casi di mancata lettura sono pochi).</p> <p>Prevediamo di allestire una breve informativa e di metterla a disposizione sul nostro sito internet.</p> <p>Nel periodo interessato dalla pandemia da covid-19, durante il quale i nostri lettori non hanno potuto rilevare i valori in loco viste le disposizioni sanitarie in vigore, è stato applicata la stessa metodologia.</p>
6	<p>A titolo informativo, l'ing Morel e l'avv. Della Santa chiedono di conoscere l'importo incassato annualmente dalla Città di Lugano per le canalizzazioni.</p> <p>Il valore è contenuto nel consuntivo annuale della Città di Lugano. Per quanto riguarda l'anno 2021, verrà cercato e comunicato dall'Azienda ai richiedenti.</p>	<p>ALL 30.09.2022</p>	<p>Il consuntivo dell'anno 2021 riporta un ricavo di CHF 6'791'168.60.</p>
7	<p>Per quanto riguarda la misurazione errata del contatore dell'elettricità, risulta una fatturazione in difetto stimata in CHF 130.50. Trattandosi di spettanze di periodi contabili precedenti, ALL rinuncia all'incasso dell'importo, dando libera facoltà all'ing. Morel di destinarlo a un'istituzione di beneficenza di sua scelta.</p>		<p>Ne prendiamo atto.</p>

	<p>Chiedono inoltre di esplicitare la procedura che è stata adottata per la determinazione delle stime di consumo nel periodo interessato dalla pandemia da covid-19.</p>	<p>ALL 30.09.2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le componenti che concorrono alla stima del consumo sono tre: 1) un valore di banda, che considera la produzione di acqua calda sanitaria durante la durata dell'intero anno; 2) una temperatura ambientale di soglia minima, sotto la quale si può ragionevolmente presumere che avvenga l'accensione (eventualmente automatica) delle caldaie; 3) la temperatura ambientale effettiva in °C misurata a Lugano, presa dai dati meteo ufficiali.</li> </ul> <p>Per tutti i vettori, le stime vengono utilizzate per dedurre un volume di consumo a una determinata data, che normalmente coincide con la fine di un anno civile o un giorno a partire dal quale viene applicato un cambio di tariffa. Per il conguaglio annuale fa invece sempre stato una lettura effettiva (sempre che sia possibile effettuarla a dipendenza della presenza del titolare dell'allacciamento: la prassi ci dice comunque che i casi di mancata lettura sono pochi).</p> <p>Prevediamo di allestire una breve informativa e di metterla a disposizione sul nostro sito internet.</p> <p>Nel periodo interessato dalla pandemia da covid-19, durante il quale i nostri lettori non hanno potuto rilevare i valori in loco viste le disposizioni sanitarie in vigore, è stato applicata la stessa metodologia.</p>
6	<p>A titolo informativo, l'ing Morel e l'avv. Della Santa chiedono di conoscere l'importo incassato annualmente dalla Città di Lugano per le canalizzazioni.</p> <p>Il valore è contenuto nel consuntivo annuale della Città di Lugano. Per quanto riguarda l'anno 2021, verrà cercato e comunicato dall'Azienda ai richiedenti.</p>	<p>ALL 30.09.2022</p>	<p>Il consuntivo dell'anno 2021 riporta un ricavo di CHF 6'791'168.60.</p>
7	<p>Per quanto riguarda la misurazione errata del contatore dell'elettricità, risulta una fatturazione in difetto stimata in CHF 130.50. Trattandosi di spettanze di periodi contabili precedenti, ALL rinuncia all'incasso dell'importo, dando libera facoltà all'ing. Morel di destinarlo a un'istituzione di beneficenza di sua scelta.</p>		<p>Ne prendiamo atto.</p>

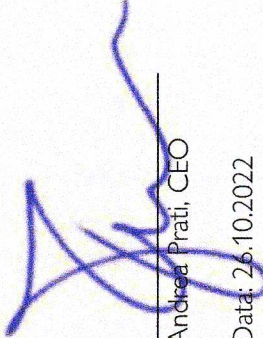
	<p>In data 25.08.2022, l'ing. Morel ha confermato ad A. Prati di avere versato l'importo a Médecins sans frontières.</p>	<p>Ing. Morel Evaso</p>	
<p>8</p>	<p>L'ing. Morel indica che dal confronto delle nostre offerte per la soluzione aiSolarCloud con offerte fatte da installatori privati per impianti fotovoltaici risulta una differenza enorme e inspiegabile.</p> <p>In effetti, le due offerte non sono paragonabili. Ulteriori dettagli potranno essere forniti puntualmente anche ai conoscenti che si sono rivolti al signor Morel sulla base degli esempi concreti.</p>	<p>AIL Evaso</p>	<p>Restiamo a disposizione nel caso di necessità.</p>

Per AIL SA:

  
 Andrea Prati, CEO

Data: 05.09.2022

Per AIL SA:

  
 Andrea Prati, CEO

Data: 26.10.2022

  
 Direzione Generale  
 Via Roma 25/A - 00187 Roma (RM) - Tel. 06 4981055  
 P. Esposito - Responsabile per il Conto 044 541 08 5055



## R: Protocollo decisionale dell'incontro del 24.08.2022



Avvocato Gianluigi Della Santa <avvocato@studiodellasanta.ch>

A ● Andrea Prati

Cc ○ Angelo Bernasconi; ● Consuelo Spanò

Buonasera

Ho letto il verbale e le confermo che va bene.

Tuttavia non è così chiaro l'impegno a sottoporre entro il 30 settembre i termini dei protocolli di manutenzione e di evasione dei reclami, i testi delle fatture e le spiegazioni sul meccanismo di stima dei consumi, nonché la verifica della terminologia nella comunicazione. Non è necessario modificare il verbale, purché sia chiaro l'impegno che avete preso di evadere quanto citato.

Cordiali saluti

Avv. Gianluigi Della Santa

studio legale e notarie Della Santa

avv. Gianluigi Della Santa, M.Law

avv. Luca Zorzi, italiano

8500 Bellinzona

Tel.: +41 (0)91 822 28 44

Fax: +41 (0)91 820 48 28

Dr. Andrea Prati <aprat@ail.ch>

Inviato: lunedì, 5 settembre 2022 17:12

A: [avvocato@studiodellasanta.ch](mailto:avvocato@studiodellasanta.ch)

Cc: Angelo Bernasconi ([bernasconi\\_a@cloud.com](mailto:bernasconi_a@cloud.com)) <[bernasconi\\_a@cloud.com](mailto:bernasconi_a@cloud.com)>; Consuelo Spanò <[cspano@ail.ch](mailto:cspano@ail.ch)>

Oggetto: Protocollo decisionale dell'incontro del 24.08.2022

Buonasera avvocato

In allegato le trasmetto copia del protocollo, come concordato, per verifica da parte sua in attesa del suo riscontro, resto a sua disposizione e la saluto molto cordialmente.

Andrea Prati

Andrea Prati

Presidente della Direzione generale

Tel diretto 058 470 77 53

Email [aprat@ail.ch](mailto:aprat@ail.ch)

Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA

Cassa postale 6507, Lugano

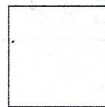
Centro Operativo

Via Industria 2, 6913 Muzzano

Tel 058 470 79 11

[XXXX@AIL.CH](mailto:XXXX@AIL.CH) [XXXX@AIL.CH](mailto:XXXX@AIL.CH)

1 2 3 4



Sequelaredate l'ambiente: stampare questo messaggio solo se necessario.

LEGAL DISCLAIMER

Questo messaggio di posta elettronica contiene informazioni confidenziali, riservati, sensibili o in altro modo protetti legalmente. È vietato distribuirlo, divulgarlo, copiarlo, modificarlo, o altro uso, nonché non a terzi o qualsiasi titolo di questo messaggio e dei relativi allegati. Qualora Lei ne avesse ricevuto questo messaggio per errore, la preghiamo di volerlo comunicare immediatamente al mittente prima di procedere alla cancellazione dello stesso e così senza fare menzione e rivelare del nostro contenuto.

La nostra Azienda declina ogni e qualunque responsabilità per eventuali danni causati dall'invio del presente messaggio o dall'utilizzo improprio da parte di terzi.

Diese Mitteilung könnte vertraulich, sensible oder anderweitig rechtlich geschützte Daten/Informationen enthalten. Für alle verbundenen Personen besteht ein absolutes Verbot diese Mitteilung oder deren Inhalte, Kopien, Duplikate, Modifikationen oder anderen Gebrauch davon zu machen, sowie an Dritte für irgendwelche Zwecke weiterzugeben. Sollten Sie diese Mitteilung irrtümlicherweise erhalten, bitten wir Sie dies dem Absender unverzüglich mitzuteilen. Bitte Sie die Absendung vornehmen und zwar ohne irgendjemanden über den Inhalt und davon zu informieren. Unsere Gesellschaft lehnt jegliche Verantwortlichkeit ab, für eventuelle Schäden und Folgen, die aus einem fehlerhaften Versand oder durch unbefugten Gebrauch durch Dritte verursacht werden.