



**AIL SA**  
C.P. 5131  
6901 Lugano

Centro operativo  
Via Industria 2  
6933 Muzzano

Tel. 058 470 70 70  
Fax 058 470 78 30  
www.ail.ch • info@ail.ch

allegato 19a

N. rif.: A. Bernasconi / C. Bosia  
Tel. 058 470 77 55  
cspano@ail.ch

Signor  
Ing. Piergiovanni Morel  
Via Pradello 13  
6932 Breganzona

Muzzano, 21 febbraio 2022

### Sua lettera del 19 gennaio 2022

Egregio Ing. Morel,

la ringrazio innanzitutto per avermi fatto partecipe delle sue rimostranze verso l'operato della nostra Azienda. Ne ho preso nota rammaricandomi del disagio che le è stato causato e le posso assicurare che sono state prese con la massima serietà dalla nostra Direzione, allo scopo di cercare di migliorare il servizio offerto alla nostra clientela.

Come qualsiasi azienda, anche le AIL SA sono un organismo composto da persone, che – per loro stessa natura – non possono non commettere degli errori. Riconoscerlo e fare tesoro dei suggerimenti al cambiamento rappresenta il primo passo verso la loro soluzione duratura.

Non condivido e neppure posso accettare, al contrario, le sue affermazioni circa la malafede alla base dell'operato dei nostri collaboratori. Si tratta di esternazioni gravi, che collidono sia con la mia personale osservazione quotidiana sia con i riscontri che riceviamo regolarmente dalla clientela.

Con posta separata riceverà le risposte dettagliate ai quesiti sollevati.

Voglia gradire, egregio Ing. Morel, i miei distinti saluti.

### Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione:

Dr. Angelo Bernasconi

