

ing. dipl. ETH **Piergiovanni Morel**

CH-6932 Breganzona, via Pradello 13

+41 91 950 08 40 076 379 08 40 091 224 72 87 e-mail: pg-morel@ticino.com

**RACCOMANDATA**

Signor

Dr. Angelo Bernasconi

Presidente CdA AIL SA

c/o AIL SA, Centro Operativo

Via Industria 2

6933 Muzzano

Breganzona, il 23.03.2022

Concerne: Sua lettera del 21 febbraio u.s.

Stimato Dr. Bernasconi,

Mi permetto esternare la mia delusione su quanto da Lei scritto.

La mia prerogativa è l'onestà e il non tacere di fronte all'ingiustizia. Per questo non potrò mai fare politica.

Lei scrive:

*“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 ... - **che cosa ? forse è stato dimenticato di specificarlo!** - con la massima serietà dalla nostra Direzione, allo scopo di cercare di migliorare il servizio offerto alla nostra clientela”.*

Poi aggiunge:

*“Non condivido e neppure posso accettare, al contrario, le sue affermazioni circa la malafede alla base dell'operato dei nostri collaboratori. Si tratta di affermazioni gravi, ...”*

Non sono forse incongruenze?

Sarei interessato conoscere in cosa consistono, deduco le misure, ma mi lascio stupire *“con la massima serietà”*, allo scopo di cercare di migliorare il servizio verso la clientela.

In seguito Lei, come pure il Vicedirettore Carlo Cattaneo con lettera del 22 febbraio u.s., avete dedicato tutta la vostra attenzione nell'ottica del miglioramento continuo del servizio offerto alla nostra clientela. Ho ricevuto consensi da parte Vostra su tutti i punti del mio scritto.

Dalla lettera del 22 febbraio u.s. riporto:

cpv. 1: Su questa base, abbiamo, come poi risultato a torto .....

cpv. 2: Desideriamo scusarci nuovamente per il disagio percepito .....

cpv. 3: Purtroppo i tempi di realizzazione del progetto, inizialmente previsto per il 2017 si sono notevolmente dilatati .... Per iniziare i lavori di sostituzione delle condotte nell'autunno 2022.

Cpv. 4: Conveniamo con lei che la nostra offerta del 19 gennaio 2016 è carente sotto ogni profilo comunicativo. Desideriamo esprimerle il nostro rammarico ...

Cpv. 6: Per quanto concerne la sua richiesta per e-mail del 4.11.21, le confermiamo che la stessa è rimasta purtroppo senza risposta per una nostra svista.

Finale: Per concludere, le significhiamo il nostro rincrescimento per il disagio che ha percepito e le assicuriamo che abbiamo preso in seria considerazione le sue segnalazioni, apportando, dove necessario, misure correttive alle nostre procedure

Le mie "rimostranze", sono state dettate dalla vostra indifferenza e/o disinteresse, da affermazioni non corrispondenti alla realtà, mai smentite o mai comunicate all'utente (v. punto 3, da voi anche riconosciuto e informato oggi che il lavoro invece della primavera 2017 sarà eseguito fine 2022 !), affermazioni accompagnate da esempi (allegati), del malfunzionamento della AIL SA. Affermazioni da Voi tutte confermate.

Lei non condivide e neppure può accettare, al contrario, il mio giudizio circa l'operato dei suoi collaboratori.

Ha perfettamente ragione nel difendere l'operato dei propri collaboratori, chi non lo farebbe!

Un buon capitano difende sempre, nel bene e nel male, i suoi soldati !

Signor Presidente, Lei considera una grave esternazione parte del mio scritto del 19 gennaio. Io le considero affermazioni giustificate dai fatti, con prove allegate e riconosciute dalle vs lettere del 21 e del 22 febbraio u.s., senza alcuna contestazione.

Non mi sono mai sognato di fare gravi esternazioni infondate, ma solo portare esempi provati, e in seguito da voi riconosciuti, di certe problematiche di malfunzionamento dell'AIL SA o come Lei vuole chiamarle, anche se talune si sono ripetute nel tempo.

Il suo ragionamento riguarda gli errori delle persone occupate in un'azienda è pertinente. Mi permetta però farle osservare che con tutte le persone a posti direttivi (direzione: 9 persone, Capisettore: 19 persone, dati Internet) che ha AIL SA, molti errori, e sono tanti, esposti da un solo utente, dovrebbero poter essere evitati: basterebbe eventualmente leggere le lettere prima di firmarle.

Lei ha perfettamente ragione quando parlando degli errori umani afferma:

*"Riconoscerlo e fare tesoro dei suggerimenti al cambiamento rappresenta il primo passo verso la soluzione duratura"*

Altrimenti detto: *"Errare humanum est, perseverare autem diabolicum"*. Giusto.

Finora non sempre è stato così e certi errori come può leggere nella mia lettera del 19 gennaio u.s. si sono ripetuti negli anni.

Personalmente, oltre ai tanti esempi riportati nella mia lettera del 19 gennaio u.s., le ricordo ancora i casi:

- Non dare seguito a diverse richieste, spostare lavori previsti di oltre 5 anni senza preavvisare l'utente oppure ad affermazioni per le quali anche il Vicedirettore Carlo Cattaneo **si è scusato nella sua lettera del 22 febbraio**.
- come può affermare un Vicedirettore (v. mia lettera del 19 gennaio allegato 1 e 2) che:

*"Le comunichiamo che da **un'attenta analisi** è emerso che la lettura effettuata allo smontaggio è corretta"*

Un po' meglio (!!!), è come ha scritto il Vicedirettore nella replica del 22 febbraio u.s.:

*possiamo confermarle che i dati riportati sulle fatture corrispondono a quelli **immortalati (!!!) sulla fotografia** fatta al contatore, risultando quindi conformi alla realtà.*

Quindi si è passati da **un'attenta analisi** di che cosa ? (è semplicemente una lettura!) a **immortalati sulla fotografia !** (come scritto nella vs lettera del 22 febbraio)

Anche "*conformi alla realtà*" è un'espressione del tutto inopportuna, perché la realtà NON E' QUANTO RISULTA DALLA FOTOGRAFIA, ma la vera realtà è quella che accetta l'utente o quella che stabilisce la INTEGRA METERING AG dopo un esame di controllo richiesto dall'utente.

Perché AIL SA invia i solleciti di pagamento anche se il contatore è sotto analisi presso la INTEGRA METERING AG e l'utente ha chiesto, oralmente e per iscritto di sospenderli?

Perché su ogni fattura di riepilogo o sulla event. lettera di accompagnamento c'è la frase ripetitiva: "*che le chiediamo gentilmente di saldare (o pagare) entro i termini di 30 giorni (o indicati)*". Deduco che avete probabilmente molti utenti che stentano a pagare.

Si direbbe di sì, altrimenti non scrivereste fino alla noia, quella frase. Anche su fatture emesse e oggetto di ricorso perché contrarie al RFAP art. 72 prf. 2. Per specificare meglio, quelle emesse dopo l'esito della INTEGRA MEETING AG (allegato 4) e firmate da un Vs Vicedirettore.

Per quanto riguarda la sua ultima frase, è possibile che quanto da me esposto nella lettera del 19 gennaio u.s. sia la lamentela di un solo utente ? Soprattutto dal momento che l'esposizione è basata su più casi, oltretutto riconosciuti.

Non credo che l'offerta fantozziana come al punto 4, allegato 9, sia stata l'unica spedita!

Possibile che il malfunzionamento e le osservazioni esposte e commesse da AIL SA e da essa riconosciute, siano state fatte solo verso uno sconosciuto utente di nome Piergiovanni Morel?

Non ci credo e non posso sapere se e quanti altri utenti si sono lamentati: non ho attualmente prove da poterlo affermare. Forse in seguito le avrò e allora ne riparleremo.

Molti utenti non hanno il coraggio di reclamare dopo le Vs roboanti espressioni, come da me espresse nella lettera del 19 gennaio 2022, punto 1. cpv. 1 e 6 che ora pare leggermente cambiate, come da vs lettera del 22 febbraio u.s. Vedremo.

Sarebbe possibile, o è segreto di Stato, sapere quanto da me richiesto nell'ultima conclusione della mia lettera del 19 gennaio u.s.? Grazie.

In merito al mio scritto del 19 gennaio u.s. punto 1 cpv.8 menzionate sempre il Municipio di Lugano: "*la contestazione verrà poi trasmessa al Municipio di Lugano per la decisione (art. 79 cpv. 1 e 2 del RFAP)*". Ciò non mi risulta essere stato nel mio caso. Perché non eseguire la trafila come scrivete e contrariamente al RFAP? Meglio sarebbe, come proposto, togliere dalle fatture periodiche questa inutile roboante messinscena!

Visto che la risposta alla mia lettera non menziona: c.p.c. Municipio, ritengo giusto avvisarVi che invierò, assieme alle mie nuove osservazioni, anche copie delle Vs lettere del 21 e del 22 febbraio 2022, ricevute e che non portano la menzione citata.

Per concludere, signor Presidente, cosa intendete fare o non fare per informare gli utenti, come da me richiesto nel finale della lettera del 19 gennaio 2022?

Signor Presidente, La ringrazio per l'attenzione e le porgo i miei più distinti saluti.

Con la massima stima

Ing. P. Morel

**Nota Bene:** In questa Sua lettera non sono allegati c.p.c. gli "allegati" delle lettere AIL SA del 21.02.2022 perché già ricevuta direttamente e la Sua del 22.02.2022.

c.p.c.: Michele Foletti, Sindaco di Lugano (allegati lettere della AIL SA del 21 e 22.02.2022)  
Filippo Lombardi, Municipale di Lugano (allegati idem c.s.)  
Avv. Giovanni Allegri, assicurazione CAP (allegati idem c.s.)