

N. rif.: C. Cattaneo/mr
Tel. 058 470 70 70
Mail info@ail.ch

Raccomandata
Sig. Ing. Piergiovanni Morel
Via Pradello 13
6932 Breganzona

Muzzano, 22 febbraio 2022

Reclamo del 19 gennaio 2022

Egregio Ing. Morel,

facciamo riferimento alla sua comunicazione citata in oggetto, alla quale abbiamo dedicato tutta la nostra attenzione nell'ottica del miglioramento continuo del servizio offerto alla nostra clientela.

A tal proposito, riteniamo fondamentale analizzare in maniera separata i punti da lei sollevati:

1. Verifica funzionamento apparecchio di misura nr. 1826176

In merito ai suoi tre reclami (rispettivamente datati 3 aprile, 20 aprile e 26 aprile 2021) inerenti il consumo fatto registrare dal contatore 1826176 e al costo delle canalizzazioni, possiamo confermarle che i dati riportati sulle fatture corrispondono a quelli immortalati sulla fotografia fatta al contatore, risultando quindi conformi alla realtà.

L'analisi a cui facciamo riferimento nella nostra lettera di risposta del 27 aprile 2021, comprende il fatto che nella primavera del 2020 non ci era stato possibile eseguire le letture dei dati di consumo dell'anno precedente a causa del lockdown generale dichiarato dalle nostre Autorità. Su questa base, abbiamo, come poi risultato a torto, ritenuto che l'aumento di consumo fosse distribuito sui due anni e l'abbiamo così reputato non fuori norma, premunendoci in ogni caso di non smaltire il contatore per consentire una eventuale verifica del suo funzionamento.

Ben conoscendo le possibili cause di reclami relativi ad aumenti di consumo (es. errore di lettura del contatore, perdita nell'impianto interno del cliente, guasto del contatore), abbiamo quindi provveduto ad informarla, conformemente all'articolo 71 del Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile della Città di Lugano:

1. *"Qualora l'abbonato avesse dubbi sull'esattezza delle misurazioni può chiederme la verifica per iscritto. In tal caso il contatore sarà smontato dal Gestore e sottoposto ad un controllo in una stazione di taratura ufficiale."*
2. *"Nel caso in cui le indicazioni del contatore dovessero rimanere nei limiti di tolleranza (per contatore in esercizio: +/- 10% alla portata Q1 e +/- 4% alle portate Q2 e Q3), tutte le spese derivanti dalla richiesta sono a carico dell'abbonato, in particolare quelle di smontaggio e montaggio del contatore e quelle del controllo di taratura. Nel caso contrario le spese sono sopportate dal Gestore, unitamente a quelle derivate dalla revisione dell'apparecchio."*

A inizio giugno 2021, dopo aver ricevuto il benestare dalla sua Protezione Giuridica, abbiamo inviato il contatore all'ufficio esterno per un controllo ufficiale il quale ha verificato il contatore in data 28 luglio 2021, come da rapporto; purtroppo, solo dopo nostra sollecitazione, abbiamo ricevuto il rapporto stesso in data



3 settembre 2021 e in data 10 settembre 2021 abbiamo informato la sua Protezione Giuridica dell'esito della verifica.

Ci sentiamo quindi di affermare che l'attesa dei 40 giorni non è da imputare esclusivamente alle AIL SA.

Approfittiamo dell'occasione per informarla che il termine "*purtroppo*" utilizzato nella nostra lettera e da lei stigmatizzato aveva il significato di rincrescimento del fatto che il guasto al contatore avesse generato la fattura errata, causando quindi il suo giustificato reclamo.

Per quanto concerne l'obbligo di verifica di stabilità dei contatori dell'acqua, contrariamente a quanto previsto per i contatori elettrici, del gas e del calore, non esiste alcuna prescrizione di legge. La nostra Azienda comunque si impegna, anche per i contatori dell'acqua, a mantenerli aggiornati ed in buono stato sostituendoli regolarmente.

L'informazione ai clienti riguardo all'imminente sostituzione del contatore che sia elettrico, del gas o dell'acqua, ad oggi avviene tramite lettera. Si tratta di una nuova procedura che a febbraio del 2021 per i contatori dell'acqua non era stata ancora adottata.

La sua osservazione concernente l'opportunità di una verifica sistematica dei contatori qualora la lettura divergesse notevolmente dal consumo fatto registrare nel periodo di fatturazione precedente, ha a nostro modo di vedere limiti importanti. Infatti, i consumi sono sovente dipendenti dai mutevoli comportamenti del cliente. Banalmente, se il cliente comincia a fare un'attività sportiva molto probabilmente ne conseguirà un consumo di acqua maggiore rispetto all'anno precedente, come pure nel caso in cui decidesse di dedicarsi alla cura di un nuovo orto. Il numero di utenti allacciati alle nostre reti ci impone poi una verifica di plausibilità sommaria, lasciando al cliente l'incombenza di valutare nel dettaglio le cifre esposte per rapporto al comportamento da lui adottato.

La nostra procedura durante l'attività di lettura prevede unicamente, in caso di un notevole scostamento del consumo rispetto a quanto fatto registrare nel periodo di fatturazione precedente, la riverifica dei valori immessi e lo scatto di una fotografia che ritrae il numero di matricola del contatore e il registro dello stesso. Grazie a questo metodo evitiamo o perlomeno riduciamo notevolmente le fatture errate causate da errori di lettura.

2. Fatturazione retroattiva causa blocco contatore nr. 48489132.

In riferimento alla problematica sorta nel corso dell'anno 2013, riferita ad una fatturazione retroattiva a causa di un blocco dell'apparecchio di misura nr. 48489132, possiamo confermarle che si è verificata un'anomalia nell'attuazione della base di calcolo per l'emissione della fattura di consumo inerente al periodo di blocco.

Come da nostra comunicazione elettronica del 12 febbraio 2013, l'errore è stato determinato dall'aver applicato la prassi in uso per nuovi contratti e nuove costruzioni, che prevede, in caso di reclamo da parte del cliente, di procedere a una nuova lettura del contatore, anziché quella per clienti esistenti che prevede di ricalcolare il consumo sulla base dei dati storici disponibili. La procedura di fatturazione retroattiva descritta, è stata attuata in maniera conforme all'art. 36 cpv. 1 e cpv. 3 delle Condizioni Generali per la fornitura di energia elettrica (Ed. 2011). Ad oggi, tale procedura è ancora in vigore e si fonda sull'art. 33 cpv. 1 e cpv. 3 delle Condizioni Generali per la fornitura di energia elettrica (Ed. aprile 2019).

Per riportare la situazione contabile allo stato corretto, è stata nostra premura effettuare lo storno della fattura emessa nr. 781942 con importo di CHF 4'816.75 (IVA esclusa), calcolare nuovamente il consumo con base di calcolo il consumo storico, ed emettere la nuova fattura corretta nr. 782965 con importo di CHF 3'236.15 (IVA esclusa).

Desideriamo scusarci nuovamente per il disagio percepito e dovuto al nostro errore; le assicuriamo che lo stesso è avvenuto in totale buona fede.

3. Sostituzione condotte Via Pradello, Breganzona

Le confermiamo che i precedenti allacciamenti per la fornitura di acqua potabile e gas erano vetusti e per questo motivo, essendoci un progetto per la sostituzione delle condotte con l'inizio dei lavori previsto nel 2017, le abbiamo consigliato la loro sostituzione.

Purtroppo, i tempi di realizzazione del progetto, inizialmente previsto per il 2017, si sono notevolmente dilatati, non esclusivamente per nostra responsabilità. Le informiamo che la nostra Area Progetti sta allestendo gli ultimi dettagli per iniziare i lavori di sostituzione delle condotte nell'autunno del 2022. Nel caso desiderasse ulteriori informazioni, il nostro Capo Progetto Sig. Rocco Nottaris resta volentieri a sua disposizione (tel. 058 470 77 82 email mottaris@ail.ch).

4. Offerta del 19 gennaio 2016

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

5. Linee aeree

Il progetto di cui al precedente punto 3 prevede anche l'eliminazione della linea aerea sul mappale 1183 RFD di Lugano-Breganzona ma non di quella sul mappale 869 RFD. Teniamo a precisare che l'interramento della linea aerea sarà possibile solo dopo avere ottenuto l'autorizzazione da parte dei proprietari dei terreni interessati e dei clienti ancora allacciati tramite linea aerea. Anche in questo caso, il nostro Capo Progetto Sig. Nottaris è a sua disposizione ai riferimenti sopracitati.

6. Risposte alle sue cortesi comunicazioni

Per quanto concerne la sua richiesta via e-mail del 4 novembre 2021, le confermiamo che la stessa è rimasta purtroppo senza risposta per una nostra svista. Di seguito le forniamo le indicazioni richieste.

I contatori elettrici sottostanno "all'Ordinanza del Dipartimento federale di giustizia e polizia (DFGP) sugli strumenti di misurazione dell'energia e della potenza elettriche" (OSMisE) 941.251.

In particolare la procedura per il mantenimento della stabilità di misurazione è descritta all'art. 6 e prevede due possibilità:

1. Cpv. 1 verifica successiva 10 anni o 15 anni a dipendenza se il contatore è elettronico o meccanico;
2. Cpv. 3 su richiesta dell'utilizzatore, inteso come proprietario dello strumento, possono essere sottoposti alla procedura di controllo statistico di cui all'allegato 4 dell'Ordinanza in oggetto.

Nello specifico il contatore Siemens no. 56 976 133 con numero AIL 178481 a lei intestato, è inserito nel lotto ufficiale numero 13.91.02/1 dell'Istituto federale di metrologia (METAS).

Il contatore è stato certificato nel 1991 e ogni 5 anni, come indicato nell'Ordinanza, il lotto subisce una verifica statistica.

L'ultima verifica statistica del lotto è avvenuta lo scorso anno e l'intera campionatura dei contatori appartenenti al lotto menzionato ha superato la verifica sul banco di taratura ufficiale.

I contatori del gas sottostanno "all'Ordinanza del DFGP sugli strumenti di misurazione delle quantità di gas" 941.241.

In particolare la procedura per il mantenimento della stabilità di misurazione è descritta all'art. 8 e prevede diverse periodicità a dipendenza del modello di contatore.

Nel caso da lei richiamato, il contatore con no. GWF 230 11 820 con validità di certificazione 2019, essendo un contatore a pareti deformabili, è necessario provvedere alla sua verifica con una periodicità di 14 anni. Il contatore è stato posato in data 30.1.2020 in sostituzione del contatore numero 150 056 71 in quanto era giunto a scadenza di validità.

A corollario di quanto sopra esposto, desideriamo riprendere le sue tre considerazioni finali:

1. Con l'intento di poterle illustrare i vantaggi economici del prodotto AIL Solar Cloud, il nostro Team di consulenza prenderà contatto con lei entro il 23 febbraio 2022. In quest'occasione il nostro consulente sarà lieto di rispondere alle sue domande e nel caso fosse suo interesse, di sottoporle un'offerta personalizzata.

2. In relazione all'eventuale adeguamento delle tariffe per l'energia autoprodotta e immessa in rete, la nostra Direzione si è chinata sulla problematica e si sta confrontando pure con le altre aziende di distribuzione presenti nel Cantone. Non appena verrà presa una decisione, sarà nostra premura informare la nostra rispettabile clientela.
3. Per quanto concerne la nostra lettera informativa relativa all'adeguamento della tariffa dell'acqua potabile deciso dal Municipio della Città di Lugano, vista l'esposizione dell'Ordinanza agli albi comunali come pure il link al nostro sito internet che contenevano tutti i dettagli, abbiamo deciso di non procedere alla personalizzazione dell'informativa. Siamo spiacenti che questo nostro modo di agire non abbia soddisfatto le sue aspettative.

Sul tema generale delle tariffe, teniamo a sottolineare che le nostre condizioni di fornitura di elettricità e gas risultano essere molto competitive nel confronto con quanto applicato sia in Ticino sia nel resto della Svizzera. Possiamo anche assicurarle che la nostra clientela sta beneficiando di prezzi molto favorevoli rispetto alle attuali condizioni di mercato che, come probabilmente saprà, nell'ultimo anno sono state caratterizzate da aumenti significativi.

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.

Con i nostri migliori saluti.

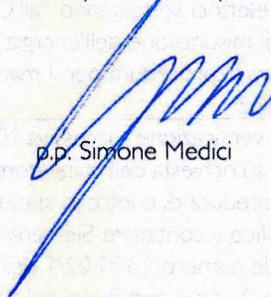
Aziende Industriali di Lugano (AIL) SA

Il Capoparea Produzione e Commercio:



Carlo Cattaneo
Vicedirettore

Il Caposettore Impianti Interni:



p.p. Simone Medici

Copia p.c.:

Sig. Angelo Bernasconi, Presidente del Consiglio di Amministrazione AIL SA, per email