

# Criticità, arroganza e falsità della AIL

(articolo visibile anche sul sito [www.ail-purtroppo.ch](http://www.ail-purtroppo.ch))



Malgrado i miei diversi interventi, riconosciuti giusti dalla direzione, le criticità scritte e firmate dal CEO Andrea Prati sul "Protocollo d'incontro del 24.08.2022" e le seguenti Osservazioni alla "Presa di posizione AIL sulla criticità segnalate nel protocollo" non sono ancora state risolte e/o sistemate dopo oltre un anno e mezzo. Così mi risulta per una parte dei miei interventi, non essendo stato informato dei cambiamenti.

① Nella riunione del 24 agosto 2022 il mio avvocato ritenne che le criticità emerse 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. AIL rispose con lo scritto: "ne prendiamo nota e confermiamo di dedicare alle questioni sollevate la massima attenzione". Come e quando sono state fatte?

② Diverse criticità, dopo un anno e mezzo, sappiamo con esattezza che non sono state modificate, per altre attendiamo la prova della modifica avvenuta, se è avvenuta.

In ogni modo ancora oggi sto aspettando risposte a e-mail, sollecitate anche al CEO Prati, da oltre 293 giorni (al 31.05.2024) (comincia a puzzare di marcio) o a risposte non conformi alle richieste specifiche o risposte da "arrampicarsi sui vetri" che non hanno nulla a che vedere con quanto richiesto (comincia a puzzare ancora di più perché le due e-mail hanno una finalità unica e AIL forse non vuole esporsi a certe sentenze, per il momento).

③ Un'altra e-mail del 22.02.2024 cui attendo ancora risposta riguarda la richiesta "acquisizione di informazione": con che criterio in % viene calcolato per l'acqua la "tassa base", per l'elettricità "l'utilizzo in rete" e per il gas "componente base per il contatore".

④ Perché quasi tutte le fatture AIL vengono recapitate tra 10 e 15 gg dopo la data di allestimento? (già fatto notare con due e-mail precedenti) Ciò significa, come capitato tempo fa in Italia, poi eliminato, che l'utente deve pagare 10/15 gg prima e tutto a vantaggio di AIL SA.

⑤ AIL ritiene normale che un utente (e ce ne sono parecchi) che consuma periodicamente (in 365 gg) tra 70 e 100 m<sup>3</sup> deve pagare per il consumo dell'acqua (tassa di consumo: tariffa fornitura acqua fr. 1,45 fr/m<sup>3</sup> più contributo di solidarietà fr. 0,01 fr/m<sup>3</sup>) fr. 102.20 rispettivamente fr. 146.-, mentre per la "tassa base" (nolo contatore) paga un prezzo fisso di fr. 300.-?

In totale un consumo di 70 m<sup>3</sup>/anno, costa all'utente 402.20 fr, in pratica 5.74 fr/m<sup>3</sup>



⑥ Lo scritto seguente è per dimostrare l'arroganza di AIL verso l'utente (AIL è perfetta e superiore al "popolino" che paga e subisce): " non prendiamo posizione pubblicamente su casi specifici che riguardano i nostri clienti (richiesta d'intervista da parte di Tio.ch del 22.11.2023). In termini generali prendiamo con la massima serietà le segnalazioni di anomalie che vengono inoltrate, indagandone le cause. Sulla base dei riscontri, concordiamo le misure adeguate alla loro risoluzione ". Spesso sono parole al vento, per farsi belli, talvolta sono false e talvolta AIL non dà nessuna risposta (v. le due e-mail menzionate al punto ② e i Regolamenti con articoli scritti pur sapendo che sono falsi) La verità offende e fa male.

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

**Così nessuno viene a sapere delle criticità e delle malefatte di AIL!**

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

**" Giudicare qualcuno senza far caso e tacere sui propri difetti "**

⑦ Nella sua ultima lettera del 30.11.2023 il CEO A. Prati oltre ad astenersi dal formulare commenti sui miei contenuti del sito Internet ritiene particolarmente grave e deludente che abbia utilizzato "citazioni/massime" contenenti parole come "imbrogli", "marcio" e "delinquenti" e mi invita ad astenermi dal continuare a farlo. La verità offende.

E considerata la mia inclinazione alla precisione, riporta alcuni estratti del vocabolario Treccani relativi alle parole (meglio termini perché inseriti in massime/citazioni) da me descritte.

Ho eliminato la "massima" con "delinquente" che mi sembrava un po' forte e sostituita con altre tre (v. sito Internet). Le prime due menzionate non ritengo necessario eliminarle, per il momento, perché si adattano perfettamente alle risposte e al comportamento di AIL.

Mi invita ad astenermi dal continuare a farlo, mentre AIL non accenna minimamente ai suoi termini scritti illegali e fuorvianti, anzi, mi scuso, elogiando il suo personale che come scritto:

***"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, secondo la definizione Treccani, sono illegali e dimostrano, soprattutto il personale del "Servizio Clienti B2C", che penso forse istituito ad hoc, che sono accettati dal CEO perché non menzionati ma elogiati come riportato nella sua lettera.

ufficiale<sup>1</sup> (ant. ufficiale, ufficiale, ufficiale, 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 comunemente 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!**

8 Il CEO 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, ma solo una **onesta verità** dimostrata con le mie “massime” o “aforismi” o “citazioni”.

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. Se qualcuno ritiene siano indirizzate alla sua persona in particolare non è colpa mia: significa che la persona si rende responsabile del fatto.

Treccani dice: **màssima 1. a.** : *Giudizio che si trae dall'esperienza pratica e si assume come norma generale dell'agire; anche il detto, la sentenza che esprime tale giudizio.*

9 AIL contesta la mia affermazione (se non viene inoltrata una causa civile significa che quanto da me affermato corrisponde alla realtà: chi tace acconsente) secondo la quale:

è volontà della AIL SA “ingannare” e spremere l'utenza come un limone

Scrivere che la lettura è “ufficiale”: ecco la prova, inopinabile e ufficiale che si vuole estorcere più soldi del dovuto all'utente sconsigliandolo ufficialmente, cioè legalmente, di far controllare il contatore.

11 Come giustifica AIL la risposta ad una e-mail: “ le comunichiamo che da un'attenta analisi è emerso che la lettura effettuata allo smontaggio è corretta “ che poi al controllo ufficiale richiesto dall'utente è risultata errata. Con risparmio per l'utente di fr. 2'800.-, dopo due ricorsi per due fatture errate.

Il mal funzionamento del contatore dovrebbe essere rilevato dallo stesso gestore che è il proprietario del contatore, incassa per 20 anni un noleggio annuale e quindi dovrebbe essere il responsabile della periodica manutenzione (quale?) dell'impianto (non della revisione che non è autorizzata a fare).

12 Come giustifica AIL che due persone di alto livello nella società AIL SA emettono due fatture errate, firmate da un Vicedirettore e un capo settore Vendita, sempre a favore della AIL naturalmente, dopo il responso negativo scritto da un ente ufficiale di controllo dei contatori.

13 Come giustifica AIL la fattura per un lavoro di 3 scavi di ca. 1 m. di diametro l'uno a distanza di ca. 2 m. tra loro e di ca. 2.0 m. di profondità e sostituzione di un pezzo di tubazioni in uno scavo, per ca. fr. 26'000.-, poi ridotti a ca. fr. 16'000.- e infine restituiti i soldi all'utente dopo un ulteriore reclamo (il dettaglio seguirà event. con un'altra lettera).

14 Come giustifica AIL il lavoro descritto sopra, eseguito da una ditta chiamata da AIL, a fr. 22'500.- (s/IVA) e un altro lavoro, praticamente molto più impegnativo con scavo continuo per ca. 4 m. e profondo ca. 3 m., eseguito da una ditta chiamata dall'utente e costato fr. 4'500.- (c/IVA)

15 Come giustifica AIL che i costi dei contatori non possono essere dichiarati ufficialmente ? Sono venuto a conoscenza solo per il contatore dell'acqua: ca. 500.- fr.

Per quelli dell'elettricità o del gas personalmente li valuto tra 2'500.- e 4'000.- fr. con ripresa dati a distanza (smart-meter), ma posso anche sbagliarmi!

Qualcuno può aiutarmi e darmi indicazioni più precise!

16 Come giustifica AIL che il costo annuale del noleggio (tassa base per AIL ) del contatore acqua (che costa ca. 500.-fr) presenta differenze sostanziose tra diverse aziende comunali e AIL.

AIL fattura 300.- fr /anno la tassa base (nel 2013-2014 era di 162.50 fr), mentre, per es. i seguenti, comuni fatturano il noleggio annuale: a Gambarogno 41.25 fr, a Locarno 50.- fr, a S. Antonino 15.00 fr.

In 20 anni di vita (come scritto sul Regolamento)



AIL incassa, solo per il contatore dell'acqua,  
550 Mio di fr. (calcolato su 100'000 utenti)



Probabilmente sarà così anche per elettricità e gas. Aspetto i dati richiesti con e-mail, ma che sicuramente non saranno inviati.



17 I Regolamenti presentano articoli per operazioni scritte non corrispondenti alla realtà, ma piuttosto contrari, dunque falsi e di conseguenza ingannevoli per l'utente. E fatto gravissimo sono stati scritti pur sapendo di scrivere il falso e che AIL non ha nessuna premura di modificare.

18 Sui regolamenti acqua, elettricità e gas è scritto che AIL procede a proprie spese alla manutenzione e revisione regolare dei contatori. **Assolutamente falso** : AIL non esegue e non è autorizzata ad eseguire revisioni regolari. Dovrebbero spiegarmi cosa intendono per manutenzione perché non mi risulta ne facciano una, a parte la sostituzione del contatore ogni 20 anni (non sempre però, dando sempre la colpa ad altri, perché AIL è illibata!). Tutto per ingannare l'utente.

19 Abbiamo chiesto di valutare che la formulazione degli articoli dei Regolamenti AIL vengano adattati a quanto effettivamente svolto o che, alternativamente, quanto svolto corrisponda a quanto dichiarato.

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

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

**Scrivere "Regolamenti" e "Condizioni generali" falsi e consapevoli già alla stesura.**

**On. Michele Foletti**, intervenga come proprietario, in qualità di sindaco della città, della AIL SA

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

**On. Filippo Lombardi**, intervenga quale membro del CdA di AIL SA per la Città di Lugano

*Il vs "stare a guardare" e non intervenire è preoccupante.*

*Svegliatevi e agite nel bene della comunità e non contro!*

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

20 Se lo avete già fatto e non ho avuto l'occasione di constatarlo, dimostratemelo e allora mi scuserò e considerate la frase nulla.

Per il resto ancora buio assordante. Il silenzio corrisponde ad un sì.

2 1 Un'altra dimostrazione della poca serietà e 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 porta il 2016 e altro (allegato 9 del sito Internet: [www.ail-purtroppo.ch](http://www.ail-purtroppo.ch)) firmata.

2 2 Essendo AIL SA una società pubblica, di proprietà del Municipio di Lugano, cioè dei cittadini di Lugano dovrebbe essere ufficiale rendere i seguenti dati di dominio pubblico (magari lo sono già, ma non li ho visti).

Corrisponde al vero che le riserve di AIL SA ammontano a oltre 150 Mio.? Se la cifra è errata a quanto ammontano esattamente e dove sta scritto?

Dove sta scritto l'ammontare annuo versato ai singoli sponsor?

Perché viene proibita la diffusione dei costi dei contatori? E' possibile conoscerli?