

## INTRODUZIONE

In questo sito Internet intendo portare a conoscenza degli utenti di AIL SA le problematiche e le le criticità, non sempre piacevoli e spesso contrarie alla logica della correttezza, dell'agire della società (tra l'altro v. Tema 2. Criticità 1. del Protocollo incontro del 24.08.2022, [allegato14](#)) e delle risposte fuorvianti a certe domande dell'utenza.

Questo sito avrebbe dovuto essere pubblicato in ottobre 2022, ma per motivi strettamente personali (niente a che vedere con AIL SA) ho dovuto rinviarlo a dopo il 22.10.2023.

Ecco alcuni punti da me esposti nella lettera del 19 gennaio 2022 ([allegato0](#)) alla Direzione Generale di AIL SA e seguenti.

① Dopo attento esame da parte della AIL SA ([allegato20a](#)), sono stati, come da loro scritto, riconosciuti veritieri e ringraziano per averli fatti partecipe delle mie rimostranze verso l'operato della società. Assicurano anche di aver preso nota rammaricandosi del disagio che mi è stato causato e che sono state prese, cosa non è stato specificato (lettera del 21.02.2022, [allegato19a](#)), ma deduco le misure, con la massima serietà dalla Direzione, allo scopo di migliorare il servizio offerto alla clientela.

Sono curioso, ma anche ansioso di vedere tutte le misure (se sono tali), in quanto non mi sono ancora state comunicate (come richiesto), né ho potuto constatarle dopo oltre un anno.

② Il caso più grave e sul quale mi soffermerò è quello menzionato al punto ① della lettera del 19.01.2022, [allegato0](#), dove su richiesta come fosse possibile che l'aumento del consumo dell'acqua potabile (e conseguentemente anche il costo delle canalizzazioni) fosse aumentato di oltre il 100% rispetto all'anno precedente (da 950 m<sup>3</sup> a 2'116 m<sup>3</sup> !) AIL SA risponde con lettera del 27.04.2021 ([allegato 2](#)):

*“prendiamo atto del suo cortese e-mail del 3 aprile u.s. con il quale ci segnala un presunto (!) consumo eccessivo del contatore acqua, numero 1826176, situato in via Pradello 13 a Breganzona e sostituito con uno nuovo in data 15 febbraio u.s., in quanto secondo i nostri parametri quello precedente era ormai datato (!)”.*

*“Le comunichiamo che da un'attenta analisi è emerso che la lettura effettuata allo smontaggio è corretta (vedi allegato)”*

E sapete in cosa consiste l'allegato: alla fotografia del contatore!

Per AIL SA l'attenta analisi si riferisce a guardare, fotografare e leggere i dati iscritti sul contatore! (leggere la lettera per credere).

E lo scrivono anche! A voi giudicare della serietà della società.

Per divertirvi, o piangere, leggete anche l'[allegato9](#) !

AIL ha chiesto anche se ci fossero state delle perdite nell'anno in questione e ha richiesto una dichiarazione in tal senso dal mio idraulico.

Il responsabile per AIL deve sempre e solo essere l'utente soprattutto se non richiede il controllo del contatore !

Ho richiesto il controllo del contatore e la risposta dell'ente ufficiale INTEGRA Metering AG è stato (v. lettera AIL del 20.09.2021, [allegato4](#)):

*“L' appareil à étalonner NE RESPECTE PAS les seuils d'erreur définis selon la norme figurant dans le certificat d'examen de type en vigueur au moment de sa fabrication ou selon demande du client”.*

Ma AIL non aveva scritto *“che era stata fatta un'attenta analisi dalla quale era emersa la correttezza della lettura”?*

In cosa consiste l'attenta analisi ?

Parole grosse per sconsigliare l'utente a ricorrere al controllo del contatore

Che serietà, ma che menzogna verso l'utente e che supponenza !

**“Il capolavoro dell'ingiustizia è di sembrare giusto senza esserlo”** (Platone, filosofo)

Fate molta attenzione, a non credere a tutto quello che AIL SA vi comunica. Spesso le risposte a certe domande dell'utente sono fuorvianti e molto spesso non danno seguito anche dopo diversi anni (leggendo la mia corrispondenza e le loro risposte vi accorgete della mia sincerità).

Quando l'utente chiede il controllo del contatore, AIL dovrebbe sospendere il pagamento delle fatture relative. Anche se non necessario, noi l'abbiamo richiesto ([allegato1](#), [allegato1a](#)), ma con esito negativo ([allegato3](#))!

L'importante per AIL è incassare il più possibile, senza aspettare l'esito del controllo. Gli sponsor non aspettano !

③ Sulle fatture periodiche per l'acqua potabile e le canalizzazioni c'è sempre scritto una dicitura che può preoccupare o spaventare eventuali utenti che intendono reclamare sul loro consumo, aumentato anche in modo notevole. Credo sia l'unica società del ramo a scrivere tutta quel “bla bla bla” perché, su mia richiesta, non è stata menzionata nessun'altra società.

Tutte frasi che consigliano gli utenti a tacere e a non ricorrere al controllo del contatore!

Lo scritto menziona che reclami per l'uso dell'acqua potabile devono essere fatti entro i 30 gg alla AIL SA, che poi la trasmette al Municipio di Lugano per la decisione (art. 79 cpv. 1 e 2 del RDAP).

I miei ricorsi non mi risulta siano mai passati dal Municipio.

Per le canalizzazioni la trafila per il ricorso è diversa: il ricorso deve essere fatto entro 15 gg direttamente al Municipio: perché? La risposta al mio ricorso è arrivata assieme a quello dell'acqua e con la nuova fattura (errata!), senza menzionare il ricorso, direttamente dalla AIL.

Perché questa differenza? Perché il tempo e il luogo di ricorso è diverso quando il calcolo della fattura sulle canalizzazioni è direttamente proporzionata al consumo di acqua?

A ricezione delle nuove fatture ([allegato4](#)) abbiamo fatto ricorso ([allegato21a](#) e [allegato21b](#)) perché i dati considerati non corrispondevano a quelli descritti nel “Regolamento dell’acqua potabile” del 07.07.2020, art. 72. E le fatture sono state rifatte e modificate ([allegato5](#)) di conseguenza!

- ④ Quando l’utente chiede di far controllare il contatore da una ditta svizzera indipendente, AIL SA dopo aver ricevuto la risposta dalla ditta che il contatore non rileva correttamente, si permette di emettere nuove fatture (per acqua e canalizzazioni) errate e non conformi al RDAP art. 72 e cpv. Vedere gli allegati alla lettera del 20.09.2021 ([allegato4](#)) firmata dal Capoarea Produzione e Commercio e dal Caposettore Vendita.

Sono necessari due ricorsi per ottenere le giuste fatture.  
Ed evitare di regalare alla AIL SA Fr. 2'708.38.

Invece di scrivere tutto quel “bla bla bla” descritto al punto ③ non sarebbe magari meglio trattare l’utente con conoscenza di causa e applicare in maniera corretta il Regolamento ?

Regolamento da modificare non solo quello dell’acqua, ma anche quelli dell’elettricità e del gas, come discusso nella riunione del 24.08.2022 ([allegato14](#)).

- ⑤ Elettricità: alla richiesta dell’09.04.2021 ([allegato12](#)) perché da una spesa di Fr. 2'749.03 nel 2019 si è passati a Fr. 3'692.39 nel 2020, AIL SA risponde:

**“Le confermiamo che la lettura eseguita a marzo 2021 è corretta e ufficiale” ( !!! ):**

Il 30 marzo 2022 decisi di far controllare anche il contatore dell’elettricità poiché presentava una differenza del consumo fra un anno e l’altro del 30% circa.

Nella lettera AIL del 09.06.2022 ([allegato12a](#)) è allegato il risultato dell’Istituto Federale di metrologia METAS del 20.05.2022 che sentenza:

**“Lo strumento di misurazione non è conforme alle disposizioni”**

Ma AIL non aveva affermato che **“la lettura è corretta e ufficiale”**?

Parole grosse per sconsigliare l’utente a ricorrere al controllo del contatore.

Che serietà, ma che menzogna verso l’utente e che supponenza !

**“Per stare a questo mondo l’uomo non è abbastanza furbo, manco si accorge dei trucchi e degli imbrogli”**

*(Bertolt Brecht, drammaturgo tedesco).*

⑥ Due giorni dopo l'invio della lettera del 26.06.2022 ([allegato12b](#)) riguardo l'esito del controllo del contatore dell'elettricità ricevo una telefonata, confermata dal fax, con la quale il CEO, Sig. Andrea Prati, chiede un incontro chiarificatore, al quale rispondo affermativamente.

Dopo lo scambio di alcuni e-mail, tra cui quelle del 17.08.22 ([allegato13](#)), accetto e la riunione viene fissata per il 24 agosto 2022 negli uffici di Muzzano

⑦ L'[allegato14](#) mostra il "Protocollo d'incontro" che per comodità è abbinato alla "Presenza di posizione AIL sulle criticità segnalate" del 26.10.2022.

L'[allegato15](#) mostra la nostra risposta al documento sopracitato. Da notare per onestà intellettuale che il Tema 5 – Criticità 4, è parzialmente errato nei calcoli presentati da parte mia, dunque ininfluenti, per cui non vengono allegati.

Oggi, 22.10.2023, a distanza di 12 (dodici) mesi attendiamo la conferma dell'avvenuta modifica delle problematiche di carattere generale, la cui soluzione porterebbe a rapporti con tutta la clientela improntati a una maggiore trasparenza e correttezza – Temi 1. - e in parte, dell'avvenuta comunicazione al Municipio, per approvazione del CC degli articoli dei diversi Regolamenti (acqua, elettricità e gas) che non rispondono all'agire della società come richiesto, confermato, scritto e firmato dal CEO Sig. Andrea Prati nell'[allegato14](#)

Spesso AIL per le risposte agli utenti deve "arrampicarsi sui vetri" per non interferire con i Regolamenti (acqua, elettricità e gas)  
(caso tipico [allegato14](#) Tema 2 criticità 1)

⑧ Nel frattempo abbiamo richiesto la verifica del contatore del gas ([allegato16](#)).

Su questo allegato AIL scrive:

*"durante il periodo dell'analisi verrà montato un contatore temporaneo"*

Le solite "personali e fantasiose" affermazioni di AIL: in effetti molto probabilmente già prevedevano che il contatore risultasse fuori norma perché quello montato nel periodo dell'analisi era nuovo e a tutt'oggi 22.10.2023 non è stato cambiato!

Ho volutamente ritardato l'esame e solo il 11.04.2023 è stato smontato e spedito per il controllo.

In data 17.05.2023 ho ricevuto la lettera di AIL SA ([allegato17](#)), con il responso della società ufficiale GWF AG sul controllo del contatore del gas. La GWF AG scrive:

*"I valori di misurazione non sono compresi nel margine d'errore per un apparecchio uscito dalla fabbrica".*

Sorpresa delle sorprese: dopo il contatore dell'acqua + 125% a favore AIL SA (cioè incluso canalizzazioni FR. 2'708.38 a favore AIL SA), dopo il contatore dell'elettricità + 4% a favore dell'utente, senza possibilità di rivalsa, anche il terzo contatore è risultato fuori dai limiti di legge

con un + 0.36 a favore dell'utente, ma che *"AIL SA rinuncia al ricupero della differenza dovuta all'errore in quanto non è possibile eseguire una stima plausibile"*!

- ⑨ E i contatori degli altri 114'699 utenti (Rapporto annuale integrato 2021) in che situazione si trovano? AIL può affermare che sono conformi ai requisiti di legge richiesti?

Cosa fa o farà AIL per eventualmente rimediare a queste spiacevoli situazioni contrarie alla logica della correttezza? Non sarebbe opportuno fare un controllo statistico ? (Stichprobe)

La mia risposta la trovate nell'[allegato 18](#).

Utenti di AIL SA fate attenzione, perché come risulta da questo esposto, con allegato la documentazione originale, potreste essere, senza saperlo, oggetto di sovrapproduzione anche molto forte oppure di sotto fatturazione trascurabile tale che *"AIL SA deve rinunciare al ricupero della differenza dovuta all'errore in quanto non è possibile eseguire una stima plausibile"* (v. ⑧)

**INFORMAZIONE:** Avviso gli interessati che a coloro che dispongono di una copertura assicurativa di protezione giuridica, come il sottoscritto, consiglio vivamente di annunciare il sinistro tempestivamente in modo da permettere alla Compagnia assicurativa di valutare se vi sono gli estremi per un ricorso/reclamo contro le fatturazioni di AIL SA.

**ATTENZIONE:** Le disfunzioni accertate negli ultimi 5 anni dal loro annuncio implicano la correzione del conteggio relativo al consumo (RDAP art.72 cpv. 3)

**CORRISPONDENZA:** Qualsiasi Vs esperienza fatta con AIL SA o Vs consigli o informazioni che necessitate potete esporli o richiederli inoltrandoli alla e-mail: [info@ail-purtroppo.ch](mailto:info@ail-purtroppo.ch)

## ALLEGATI PRINCIPALI (tutti gli [allegatisito](#))

19.01.2022 ([allegato0](#)) : lettera alla Direzione Generale di AIL SA ([allegatilettera](#))  
incluso [allegato 4](#) con rapporto INTEGRA per contatore acqua

21.02.2022 ([allegato19a](#)): lettera risposta del Presidente del CdA di AIL SA

22.02.2022 ([allegato20a](#)): lettera risposta da AIL SA

23.03.2022 ([allegato19b](#)): lettera risposta al Presidente del CdA di AIL SA

28.04.2022 ([allegato20b](#)): e-mail risposta a AIL SA per contatore elettrico

01.10.2021 ([allegato21a](#)): ricorso per la fattura dell'acqua

01.10.2021 ([allegato21b](#)): reclamo per la fattura delle canalizzazione

09.06.2022 ([allegato12a](#)): lettera da AIL SA con rapporto METAS AG  
per contatore dell'elettricità

26.06.2022 ([allegato12b](#)): lettera risposta alla AIL SA

17.08.2022 ([allegato13](#)): e-mail per richieste alla riunione del 24.08.2022

26.10.2022 ([allegato14](#)) e-mail da AIL "Presenza di posizione AIL sulle criticità segnalate"  
nell'incontro del 24.08.2022 scritto e firmato dal CEO sig. Andrea Prati

17.05.2023 ([allegato17](#)): lettera da AIL per contatore gas e rapporto GWF AG

25.05.2023 ([allegato18](#)): e-mail a AIL per contatore gas

per qualsiasi Vs esperienza fatta con AIL SA o Vs consigli o informazioni  
scriveteci a: [info@ail-purtroppo.ch](mailto:info@ail-purtroppo.ch)