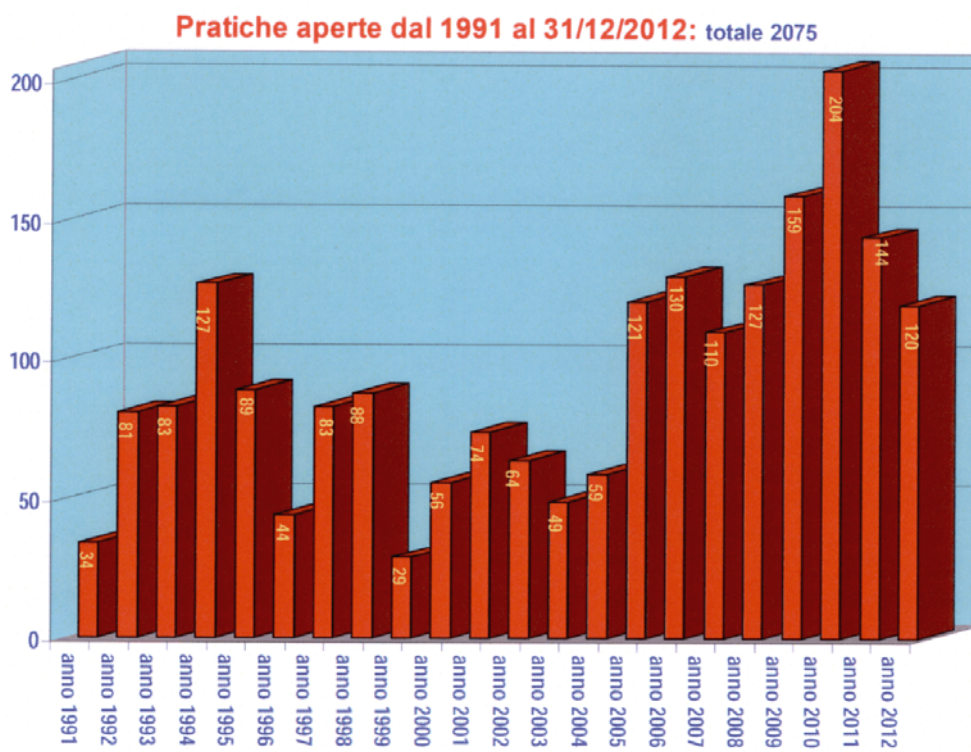
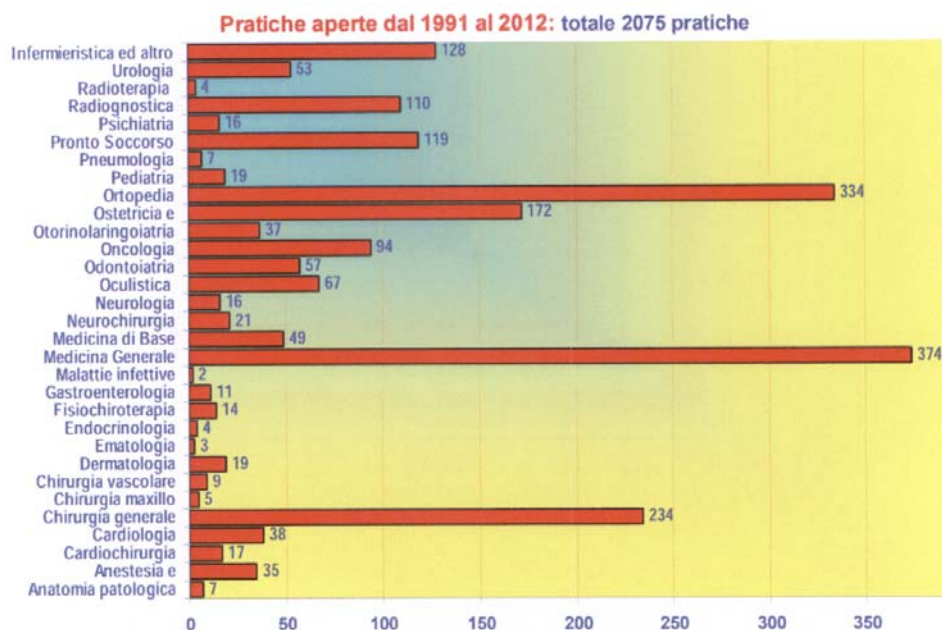




Il grafico sopra riporta l'andamento per anno: non dato significativo dell'effettiva conflittualità, dal momento che l'andamento delle istanze riflette ancora le istanze indirizzate direttamente all'ufficio da parte dell'utenza, dal momento che ancora non tutte le ASL e le Aziende Ospedaliere ossevano la L.R. 19/2009. L'aumento delle pratiche a partire dal 2005, risente dell'avvio dell'applicazione della D.G.R.T. 462/2004, ma anche dell'attività di promozione mirata anche sulla sanità nel 2008. Dal 2008 si nota un lieve rialzo delle istanze, frutto sia di un più sistematico invio da parte delle Aziende Sanitarie, ma anche di un più diffuso accesso all'ufficio da parte dell'utenza. Il calo del 2011 è legato sia alla circostanza che nel corso del 2010 sono stati fatti invii di casistica massicci da parte di Aziende che non si erano precedentemente adeguate alla normativa, sia al fatto che comunque la circostanza che sia entrata a regime la gestione diretta del contenzioso ha fatto sì che molte Aziende abbiano risolto direttamente le segnalazioni di presunta responsabilità professionale, laddove apparissero fondate.

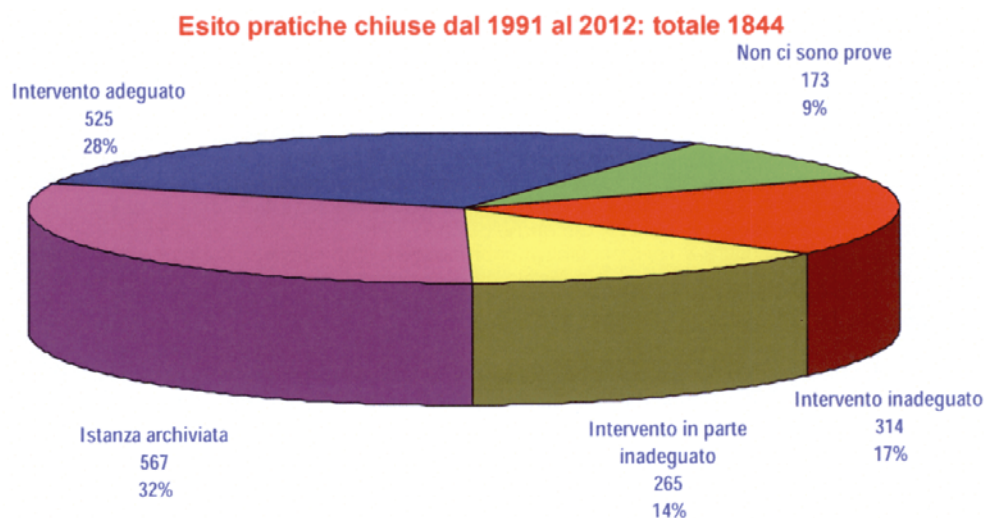
Il grafico alla pagina successiva sopra mostra l'andamento per della casistica per tipologia. Si torna ad osservare che pur non avendo il Difensore civico tutta la casistica relativa al contenzioso è interessante rilevare che le aree di maggior criticità riflettono la casistica degli Osservatori Medico Legali sul Contenzioso delle Aziende Sanitarie e che negli ultimi anni si cerca di far riferimento alla tipologia del comportamento contestato, quindi, più che al reparto ospedaliero o al servizio ove si è verificato il danno lamentato dall'utente si cerca di far riferimento alla tipologia di errore. Ciò anche perché il sistema statistico dell'ufficio consente di identificare la struttura e l'unità operativa, identificazione che sarà ancora più precisa con la prossima adozione del sistema informativo per la gestione dei reclami. Dunque, la mancata somministrazione di un farmaco in un reparto chirurgico viene quindi classificata sotto la voce "medica" e non "chirurgica".

È interessante evidenziare l'andamento per settore sia confermato dal dato delle segnalazioni tecnico professionali che pervengono al Difensore civico dalle Aziende Sanitarie a partire dal 2005 e come rispetto ai dati del contenzioso tecnico professionale la casistica del difensore civico comprenda anche quella relativa ai comportamenti dei Medici di Medicina Generale.



Sul totale di 2070 pratiche chiuse dal 1991 al 2012, il grafico che segue evidenzia il tipo di indicazioni fornite all'utenza circa il riscontro di incongruità nel comportamento dei sanitari. Il potenziale abbattimento del contenzioso è evidente se si considera che i casi in cui risulta un'incongruità parziale o totale dell'intervento medico sono rispettivamente il 17% e il 14%.

Da notare che oggi il dato relativo alle istanze archiviate comprende anche i casi in cui la pratica è stata trasmessa al Difensore civico dall'Azienda Sanitaria e l'utente non ha ritenuto opportuno chiedere ulteriori approfondimenti perché già soddisfatto della risposta ricevuta dall'Azienda. Poiché ai sensi della normativa al Difensore civico pervengono tutte le istanze in materia tecnico professionale, quindi non solo quelle degli utenti che si rivolgono direttamente all'ufficio, il numero delle istanze archiviate è destinato a salire, perché solo una minoranza degli utenti che presenta direttamente la protesta all'URP si dichiara insoddisfatta della risposta ricevuta; tuttavia si osservò nel 2012 un aumento dei casi di incongruità per quelle istanze in cui l'utente chiedeva di proseguire l'istruttoria o accedeva direttamente al Difensore civico. Sulle 263 pratiche totali concluse nel 2012 relative a casi di responsabilità professionale, i casi in cui



si è conclusa l'istruttoria con indicazioni medico legale sono stati 124 e di questi 99 hanno avuto indicazione di intervento in tutto o in parte inadeguato, con 44 indicazioni circa l'opportunità di approfondire la questione nelle sedi opportune. Questo dato riflette l'efficacia del filtro di prima istanza presso le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere Universitarie, ma anche che laddove l'utente chieda il riesame o acceda direttamente al Difensore civico le perplessità trovano spesso fondamento.

In questo contesto le tabelle che seguono mettono a confronto le indicazioni fornite sulla congruità dell'intervento sanitario, con l'opportunità di attivare l'azione legale.

Dalla tabelle emerge come non in tutti i casi in cui c'è stata incongruità dell'intervento ci sia stata indicazione circa l'opportunità di approfondire il caso nelle sedi opportune, mentre i 12 casi in cui c'è stata tale indicazione, nonostante la congruità dell'intervento, sono dovuti a casi di difettosità dei materiali utilizzati, oppure a casi di modalità erranee di acquisizione del consenso informato, mentre nei casi in cui nonostante l'inadeguatezza dell'intervento si è consigliato di non approfondire il caso nelle sedi opportune, magari si prescindeva dall'esistenza del danno, il che, va ribadito, non significa che non ci siano state modifiche organizzative da parte dell'Azienda Sanitaria coinvolta o in sede regionale, al fine di evitare il ripetersi del problema.

Come abbiamo evidenziato nel paragrafo relativo alla sanità, i modelli di gestione diretta del contenzioso e la possibilità per il Difensore civico di intervenire nel procedimento favorendo l'accordo fra le parti potranno consentire finalmente all'ufficio di avere un riscontro diretto degli esiti concreti della pratica rispetto alle soluzioni fornite.

Casi conclusi dal 1991 al 2012 Totale 1618 pratiche: valori assoluti

Adeguatezza dell'intervento	Opportunità dell'azione legale		Totale
	No	Sì	
Intervento adeguato	513	12	525
Non ci sono prove	153	20	173
Intervento inadeguato	86	228	314
Intervento in parte inadeguato	176	89	265
Istanza archiviata	567	0	567
Totale	1495	349	1844

2.13.1 Associazioni aderenti alla rete territoriale di tutela dei diritti



ASSOCIAZIONE	SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI			SETTORE DI INTERVENTO E RIFERIMENTI				
	raccolta informazioni	istanze	assistenza utente	settore di intervento	referente	tel.	email	sede
Ass. Vigili del Fuoco Arezzo	👉			sicurezza e protezione civile	Angiolino Cocci	0575 295625	arezzo@anvfv.it	Arezzo
Socialnet onlus	👉	👉	👉	sociale	Barbara Bennati	0575 329227	socialnet@cna.arezzo.it	Arezzo
A.TRA.C.T. Ass. TRAUMI CRANICI TOSCANI	👉	👉	👉	socio-sanitario	Ivana Cannoni	055 9106378 347 6024683	presidente@atracto.it	Montevarchi (AR)
A.P.AR. Ass. PARKINSONI ANI ARETINI	👉			socio-sanitario	Flora Carlini	0575 99410 330 5639094	ass.apar@libero.it	Arezzo
Ass. Malati Reumatici Arezzo	👉	👉	👉	sanitario	Tamara Tamburi	0575 255414 340 9372501	associazione@amrar.it tamburi.tamara@gmail.com	Arezzo
AVO Arezzo	👉	👉	👉	sanitario	Carla Rapini	0575 446451 338 3678639	nada_carla@gmail.com	Arezzo
Ass. DUMBO DAP	👉		👉		Morena Giorgi	329 0908083	info@dumbodap.it	Arezzo
ARD - Ass. Ricerca Distonie - Toscana	👉	👉	👉	socio-sanitario	Iannelli Kitergiata	055 713790	toscana@distonia.it	Firenze

ASSOCIAZIONE	SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI			SETTORE DI INTERVENTO E RIFERIMENTI				
	informazioni	raccoglie istanze	assistenza utente	settore di intervento	referente	tel.	email	sede
Lila Toscana	👤			socio-sanitario	Donatella Ducceschi	055 2479013	info@lila.toscana.it	Firenze
Gruppi di volontariato vincenziano	👤		👤	socio-assistenziale	Maria Cristina Fossi	055 480491	volontariatovincenziano@virgilio.it	Firenze
CUI - I ragazzi del sole	👤	👤		disabilità	Patrizia Frilli	055 254419	info@cuisole.it	Scandicci (FI)
Ass. Amici del Meyer	👤	👤	👤	socio-sanitario	Andrea Borghi	348 7622962	associazioneamicidelmeyer@gmail.com	Firenze
Associazione Musicale Fiorentina	👤			culturale	Ivana Ceccherini	055 4221652	musicafirenze@virgilio.it	Firenze
L'altro diritto	👤	👤	👤	Volontariato penitenziario, tutela dei diritti	Giuseppe Caputo	055 4641470 389 1763923	adir@altrodiritto.unifi.it caputo@tsd.unifi.it	Firenze
ASS.C.A. Associazione Cerebrolesioni Acquisite	👤	👤	👤	sanitario	Stefania Salocchi	348 3383495	stefania.salocchi@gmail.com	Firenze
A.L.I.Ce. Toscana Ass. Lotta all'Ictus Cerebrale Sezione Firenze	👤			socio-sanitario	Alessandro Viviani	333 6259832	alice.firenzeictus@gmail.com	Firenze
Ass. POLIS 2009	👤			culturale, tutela dei diritti	Gabriele Parenti Ilaria Messeri	333 1133710	presentestoria@gmail.com	Firenze
Associazione degli Amministratori di Sostegno di Firenze	👤	👤	👤	Sociale	Roberto Sciannimanico	055 294530	info@amministratoridisostegno-firenze.org	Firenze

ASSOCIAZIONE	SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI			SETTORE DI INTERVENTO E RIFERIMENTI				
	informazioni	raccolta istanze	assistenza utente	settore di intervento	referente	tel.	email	sede
A.Di.N.A. - Associazione per la Difesa dei diritti delle Persone Non Autosufficienti	👉	👉	👉	Sociale / tutela dei diritti	Mario Bernardi	055 486838	adina.firenze@email.it adina.firenze@gmail.com	Firenze
ATRI Onlus Ass. Toscana Retinopatici ed Ipovedenti	👉	👉	👉	socio-sanitario	Sandra Manescalchi Tel. 366 1763441	055 891998 0584 333454	info@atritoscana.it leggi@atritoscana.it	Campi Bisenzio
ACLI Solidarietà Toscana	👉			tutela diritti consumatori e utenti	Gabriele Parenti	055 290473 320 6432658	segreteria@aclitoscana.it	Firenze
Misericordia di Empoli	👉	👉	👉	Sociale e sanitario	Andrea Panelli	0571 7255	centroservizi@misericordia.empoli.fi.it	Empoli (FI)
Ass. Victoria Regia	👉	👉	👉	Tutela diritti	Iramar Amaral	349 4019170	info@vr-onlus.org	Scandicci (FI)
AIDO di Grosseto	👉			socio-sanitario	Sofia Nappo Grimaldi	0564 453530	sofia.nappo@virgilio.it	Grosseto
CIF Follonica	👉			sociale	Mariangela Sarti	0566 57941		Follonica (GR)
Misericordia di Prata	👉	👉	👉	sanitario	Benito Starnini	0566 914174	benitostarnini@alice.it	Massa Marittima (GR)
UISP – Comitato di Grosseto		👉		Sportivo/sociale	Franco Tarsi	0564 417756	grosseto@uisp.it	Grosseto
Acli Solidarietà Livorno	👉	👉	👉	sociale	Anacleto Banchetti	0586 809081	aclilivorno@libero.it	Livorno
Lega Consumatori Livorno	👉	👉	👉	difesa consumatori e utenti	Andrea Raiano	0586 1970137	comunicazioni@aclilivorno.com	Livorno
A.I.D.O. Prov. Livorno	👉	👉	👉	socio-sanitario	Maria Lina Maurizio Ulacco	0586 444555 33868237	aido.livorno@virgilio.it	Livorno

ASSOCIAZIONE	SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI			SETTORE DI INTERVENTO E RIFERIMENTI				
	raccolta informazioni	istanze	assistenza utente	settore di intervento	referente	tel.	email	sede
						61		
Circolo Interculturale Samarcanda	👍	👍	👍	sociale, tutela dei diritti	Milvio Bottai	0565 226204	bmilvio@interfree.it samarcandapio@interfree.it	Piombino (LI)
Auser Volontariato Territoriale Livorno	👍	👍		sociale	Fiorella Cateni	0586 428222	auser.livorno@libero.it	Livorno
Coro Polifonico Pio Alberto Del Corona	👍	👍	👍	culturale	Mariangela Moscato	333 2770517 0586 894619	coropioalbertodelcorona@yahoo.it	Livorno
Avis comunale Livorno	👍	👍		socio-sanitario	Giovanni Belfiore	0586 444111	livorno.comunale@avis.it	Livorno
Ass. S. Rita e S. Martha	👍	👍	👍	sociale		389 4995620	santaritasantamartha@gmail.com	Collesalveti (LI)
Cittadinanza attiva	👍	👍	👍	sanità, diritti civili, cittadinanza attiva	Filippo La Marca		filippolamarca@virgilio.it	Livorno
ARCAT Toscana	👍			socio-sanitario	Pierfrancesco Severi	0583 965287	pierfranco.severi@alice.it presidenza@arcattoscana.it	Cecina
Movimento Consumatori Coordinamento regionale toscano	👍	👍	👍	tutela diritti consumatori e utenti	Gisella Seghettini Carmela Fanelli	0586 219158 333 9685010	avvgisella@hotmail.com	Livorno
Arcisolidarietà à Bassa Val di Cecina	👍	👍	👍	sociale	Mauro Bini	0586 684229	bini@arci.it	Cecina (LI)
Croce Verde di Pietrasanta	👍	👍		socio-sanitario	Nadia Vannucci	0584 70404	amministrazione@croceverdepietrasanta.it	Pietrasanta (LU)
Gruppo Volontari Carcere	👍	👍	👍	sociale	Silvia Gianbastiani		gruppovolontari carcere@gmail.com	Lucca
CIF Lucca	👍			culturale		0583	ciflucca@yahoo.it	Lucca

ASSOCIAZIONE	SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI			SETTORE DI INTERVENTO E RIFERIMENTI				
	raccolta informazioni	istanze	assistenza utente	settore di intervento	referente	tel.	email	sede
A.N.M.I.C. Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili	👍	👍	👍	sociale	Salvatore Piliero	0583 316068	anmiclucca@libero.it	Lucca
Ass. LU.CE. Centro Studi e Interventi sui disturbi del comportamento	👍	👍	👍	socio-sanitario	Giovanni Del Poggetto	347 0160082	giovanni.delpoggetto@tin.it	Lucca
Ass. AMANI NYAYO	👍	👍		volontariato internazionale, tutela dei diritti	Francesca Flosi	0583 430946	info@amaninyayo.it frankieflosi@hotmail.com	Lucca
AIMA di Lucca	👍	👍	👍	Socio-sanitario	Renata Castelveccchi	0583 343683 347.7880000	aimalucca@yahoo.it	Lucca
ALCO - Associazione Lucchese Cuore Oncologico	👍	👍	👍	Socio-sanitario	Nicodemo Lazzari	327 7384367	alco.lucca@gmail.com	Lucca
Gruppo volontariato carcere di Massa	👍	👍	👍	volontariato penitenziario	Paola Mari	347 8068366	volontariatocarceremassa@yahoo.it	Massa
Ass. Consumatori Utenti Toscana	👍	👍	👍	difesa dei diritti, cittadinanza attiva	Clara Gonnelli	0585 72110	info@acutoscana.org	Carrara
CIF Carrara Onlus	👍			difesa dei diritti	Barbara Dell'Amico	0585 70615	cifcarrara@cifcarrara.net	Carrara
AVO Massa Carrara	👍			socio-sanitario	Rita Bizzari Fregosi	0585 493010	avomassa@usl1.toscana.it	Massa
CIF Vicopisano	👍	👍	👍	sociale	Enrica Corti	050 796048	cif@cifvicopisano.com	Vicopisano

ASSOCIAZIONE	SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI			SETTORE DI INTERVENTO E RIFERIMENTI				
	informazioni	raccolta istanze	assistenza utente	settore di intervento	referente	tel.	email	sede
Gruppo Agenda 21 Zona del Cuoio	👤	👤	👤	ambientale	Gino Melani	347 5437936	gruppo_a21@hotmail.com info@gruppoagenda21.it	San Miniato
Ass. L'Alba	👤			salute mentale	Diana Gallo	050 544211	nsv@albassociazionecom.com	Pisa
Associazione Italiana Soccorritori onlus	👤	👤	👤	Socio-sanitario	Soccorso Sicurezza	0571 471224	presidente@aiscastelfranco.org	Castelfranco di Sotto
Centro Studi e Documentazione	👤	👤	👤	socio-sanitario	Mario Scognamiglio	334 454853	mario.scognamigliosv@alice.it	Pistoia
Ass. Voglia di Vivere	👤	👤	👤	sanitario	Marta Porta	0573 964345	vogliadiviverepistoia@tin.it	Pistoia
Ass. Oltre l'orizzonte		👤	👤	salute mentale	Kira Pellegrini	328 081569 0573 380475 (ore pasti)	oltreorizzonte.pt@libero.it	Pistoia
A.I.A.S. onlus sez. di Prato	👤	👤	👤	disabilità	Luisa Viviani	0574 32096	aiaspo@interfree.it	Prato
Ass. Luna e Sole	👤	👤		culturale	De Simone Enza	0574 624946	lunaesolemail@yahoo.it	Prato
Centro per i diritti del malato	👤	👤	👤	socio-sanitario	Elisabetta Marcucci	0574 434328	centro.diritti.malato@associazioni.prato.it	Prato
Associazione Diabetici Area Pratese	👤	👤	👤	socio-sanitario	Roberto Cocci	0574 31910	info@diabeteadapt.org	Prato
Ass. Serena	👤	👤	👤	socio-sanitario	Dafne Rossi	349 4069888	associazioneserena@libero.it	Siena
Auser comunale di Siena	👤	👤	👤	sociale	Giuliana De Angelis	0577 48167 345 7924634	ausersiena@alice.it	Siena
Associazione diabetici Prov. di		👤	👤	socio-sanitario	Federica Rinaldi		info@assodiabetici.siena.it federica@assodiab	Siena

ASSOCIAZIONE	SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI			SETTORE DI INTERVENTO E RIFERIMENTI				
	raccolta informazioni	istanze	assistenza utente	settore di intervento	referente	tel.	email	sede
Siena							eticisiena.it	
Ass. Quavio				socio-sanitario	Vanna Galli	0577 219049	quavio@quavio.it	Siena

Allegato n.1**ATTIVITA' COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA
ANNO 2012****NATURA E COMPITI DELLA COMMISSIONE**

La Commissione mista conciliativa, il cui funzionamento è disciplinato da apposito Regolamento, è un organismo autonomo ed indipendente che ha il compito di riesaminare, previa specifica istanza, le controversie insorte tra il Gestore e gli utenti al fine di formulare una proposta che, se accettata, è in grado di risolvere, in via amichevole e conciliativa, il contenzioso sorto.

La Commissione è composta da 3 membri: il Difensore civico regionale (o un suo rappresentante) che svolge le funzioni di Presidente, un membro nominato dalle Associazioni dei Consumatori, un membro del Gestore. Tale composizione (due membri su tre sono soggetti esterni al Gestore) ha lo scopo di garantirne la terzietà e l'indipendenza.

Condizione necessaria per rivolgersi alla Commissione è l'aver presentato al Gestore un qualsiasi tipo di reclamo concernente il rapporto contrattuale; in caso di mancata risposta o di risposta giudicata insoddisfacente è possibile esporre le proprie ragioni, anche personalmente mediante audizione diretta, alla Commissione.

Una volta adita, la Commissione valuta il reclamo e formula, anche a maggioranza e in presenza delle condizioni di fattibilità, una proposta conciliativa che tiene conto, da un lato, di quanto previsto dalla Carta e dal Regolamento del Servizio Idrico integrato (ovvero le norme settoriali da applicare in materia) e, dall'altro, dalle esigenze manifestate dalle parti. Come detto la decisione può essere presa anche a maggioranza, pertanto anche contro la volontà del Gestore.

La proposta conciliativa così formulata viene inviata alle parti per la sua sottoscrizione e, se accettata, sarà per entrambe, vincolante. Se, invece, una delle parti decide di non sottoscrivere la proposta, allora questa decade ma con una differenza sostanziale: se a non accettare è l'utente la questione finisce con il fallimento del tentativo di conciliazione e la possibilità per quest'ultimo di ricorrere all'Autorità di Ambito; se invece a non accettare è il Gestore, la proposta viene inviata d'ufficio all'Autorità di Ambito, la quale ha il compito di valutarne la ragionevolezza e, se valutata, di provvedere lei stessa al riguardo nei confronti del Gestore.

NUMERI e DATI

La Commissione nel corso dell'anno 2012 si è riunita 8 volte:

- 26 gennaio 7 pratiche all'ordine del giorno;
- 8 marzo 8 pratiche all'ordine del giorno;
- 19 aprile 7 pratiche all'ordine del giorno;
- 4 giugno 9 pratiche all'ordine del giorno;
- 5 luglio 9 pratiche all'ordine del giorno;
- 11 settembre 8 pratiche all'ordine del giorno;
- 25 ottobre 6 pratiche all'ordine del giorno;
- 21 dicembre 7 pratiche all'ordine del giorno.

Il numero delle pratiche trattate nei vari ordini del giorno (61 totale) risulta più elevato rispetto al numero di istanze arrivate nell'anno 2012 (51 totali) perché alcune istanze hanno necessitato di più sedute in quanto si è rilevata necessaria una ulteriore istruttoria.

N. 3 sono stati i casi in cui l'utente ha chiesto di essere ascoltato dalla Commissione.

Il numero di istanze iscritte all'ordine del giorno ha tenuto conto del criterio cronologico, della necessità di valutare l'esposto nei termini previsti dal Regolamento (60 giorni), della complessità dei singoli casi concreti, dell'eventuale richiesta da parte dell'utente di essere presente alla discussione.

Le pratiche esaminate provengono dalle seguenti Province:

- Provincia di Pisa **n. 33**: n. 9 Pisa; n. 1 Chianni; n. 1 Calcinaia; n.2 Cascina; n.3 San Giuliano Terme; n.1 Castelfranco di Sotto; n.3 Pontedera; n.5 San Miniato; n.2 Santa Maria a Monte; n.2 Vico pisano; n.1 Capannoli; n.2 Santa croce sull'Arno; n.1 Lorenzana
- Provincia di Pistoia **n.6** : n. 3 Massa e Cozzile; n.2 Pescia; n.1 Lamporecchio
- Provincia di Firenze (Circondario empolese valdelsa) **n.8**: n.3 Empoli; n.1 Montaione; n.1 Fuvecchio; n.1 Gambassi Terme; n.1 Vinci; n.1 Certaldo
- Provincia di Siena **n.2** entrambe da Poggibonsi
- Provincia di Lucca **n.2**, una da Altopascio e una da Montecarlo

Da notare una variegata dislocazione geografica delle istanze giunte (il numero massimo è 9 per il Comune di Pisa mentre da tanti Comuni è giunta una sola istanza) con una prevalenza dei Comuni medio piccoli.

PROPOSTE INVIATE E ACCETTATE.

La Commissione è riuscita a formulare una proposta conciliativa in 46 dei casi esaminati. Di queste proposte n.26

sono state accettate da entrambe le parti ponendo fine al contenzioso, 18 sono ancora in fase di definizione (l'utente non ha ancora risposto) mentre 2 non sono state accolte dagli utenti.

Il Gestore ha sempre accettato la proposta.

E' capitato che alcuni utenti abbiano riscritto alla Commissione chiedendo una ulteriore valutazione. La posizione della Commissione è stata quella di rivedere quanto proposto solo se, nel frattempo, erano emersi elementi nuovi che non erano stati presi precedentemente in considerazione; se, al contrario, la situazione era rimasta immutata, si confermava la decisione presa invitando l'utente ad accettare la proposta o a rivolgersi all'AATO come previsto dal Regolamento.

La logica di questa posizione è quella di dare certezza e definizione alle proposte fatte.

A termini di Regolamento la proposta andrebbe accettata entro un termine certo (10 giorni); nei fatti tante proposte sono giunte accettate oltre tale termine che, pertanto, viene considerato come ordinatorio.

Da sottolineare, in ogni caso, al di là della ragionevole non perentorietà del termine suddetto, la necessità che gli utenti inviino le loro accettazioni in un tempo congruo proprio per la definizione certa e precisa del contenzioso. Si tenga presente che le istante sottoposte al vaglio della Commissione hanno una sospensione nel loro iter aziendale (es. sospensione delle procedure di recupero del credito): va da sé che se non arrivano risposte da parte degli utenti alla proposta fatta entro tempi congrui, il tentativo di conciliazione sarà considerato fallito, la sospensione cesserà e la pratica riprenderà il suo iter normale.

Tutte le decisioni sono state prese col consenso unanime di tutti i 3 componenti.

CASISTICA

La casistica esaminata fa riferimento a molteplici fattispecie che vanno dall'esecuzione di lavori di allacciamento, , alla contestazione di letture presunte, alla sostituzione e al funzionamento di contatori, alla rottura di tubazioni cagionanti perdite, all'addebito di interessi di mora e spese per recupero credito.

Si sottolinea, in particolare, la fattispecie relativa a malfunzionamenti dei contatori con picchi di consumo abnorme e successivamente un ritorno alla normalità. In questi casi è emerso appieno lo "spirito" conciliativo dell'Istituto, in quanto nel momento in cui vi era una più che sufficiente e ragionevole convinzione che quel misuratore avesse avuto un problema, è stato possibile effettuare proposte abbattendo i consumi fatturati di una percentuale consistente.

La stessa cosa si può dire per le situazioni in cui la pratica era giunta al Concessionario per la Riscossione con una serie di

costi aggiuntivi: anche in queste situazioni il margine di manovra è stato abbastanza ampio con possibilità di formulare proposte adeguate.

MANCATA FORMULAZIONE DELLA PROPOSTA

In 5 casi esaminati non è stata formulata una proposta di risoluzione della controversia.

Da specificare che i cinque casi fanno riferimento:

- alla risoluzione del contenzioso in essere al I° livello di tutela che ha reso superfluo il tentativo di conciliazione e quindi l'invio della proposta (n.2 casi);
- ad un risarcimento del danno chiesto per impurità della risorsa non debitamente documentato;
- al mancato pagamento delle bollette tramite RID bancario laddove il problema riguardava più la Banca che non il Gestore ;
- alla mancanza di legittimazione passiva da parte del richiedente.

CONCLUSIONE

L'attività del 2012 si chiude con un bilancio positivo sia per il rispetto delle tempistiche date dal Regolamento sia per la chiusura bonaria di tanti contenziosi.

Si evidenzia la piena e totale collaborazione tra tutti i membri della Commissione, tra i quali la discussione è stata sempre vivace e costruttiva, mai arroccata su posizione precostituite o ideologiche: sempre ha, infatti, prevalso la volontà di cercare un punto di incontro che potesse, il più possibile, soddisfare entrambe le parti. Da qui l'invio di proposte formulate sempre all'unanimità.

Allegato n. 2

NATURA E COMPITI DELLA COMMISSIONE

La Commissione mista conciliativa, il cui funzionamento è disciplinato da apposito Regolamento, è un organismo autonomo ed indipendente che ha il compito di riesaminare, previa specifica istanza, le controversie insorte tra il Gestore e gli utenti al fine di formulare una proposta che, se accettata, è in grado di risolvere, in via amichevole e conciliativa, il contenzioso sorto.

La Commissione è composta da 3 membri: il Difensore civico regionale (o un suo rappresentante) che svolge le funzioni di Presidente, un membro nominato dalle Associazioni dei Consumatori, un membro del Gestore. Tale composizione (due membri su tre sono soggetti esterni al Gestore) ha lo scopo di garantirne la terzietà e l'indipendenza.

Condizione necessaria per rivolgersi alla Commissione è l'aver presentato al Gestore un qualsiasi tipo di reclamo concernente il rapporto contrattuale; in caso di mancata risposta o di risposta giudicata insoddisfacente è possibile esporre le proprie ragioni, anche personalmente mediante audizione diretta, alla Commissione.

Una volta adita, la Commissione valuta il reclamo e formula, anche a maggioranza e in presenza delle condizioni di fattibilità, una proposta conciliativa che tiene conto, da un lato, di quanto previsto dalla Carta e dal Regolamento del Servizio Idrico integrato (ovvero le norme settoriali da applicare in materia) e, dall'altro, dalle esigenze manifestate dalle parti. Come detto la decisione può essere presa anche a maggioranza, pertanto anche contro la volontà del Gestore.

La proposta conciliativa così formulata viene inviata alle parti per la sua sottoscrizione e, se accettata, sarà per entrambe, vincolante. Se, invece, una delle parti decide di non sottoscrivere la proposta, allora questa decade ma con una differenza sostanziale: se a non accettare è l'utente la questione finisce con il fallimento del tentativo di conciliazione e la possibilità per quest'ultimo di ricorrere all'Autorità di Ambito; se invece a non accettare è il Gestore, la proposta viene inviata d'ufficio all'Autorità di Ambito, la quale ha il compito di valutarne la ragionevolezza e, se valutata, di provvedere lei stessa al riguardo nei confronti del Gestore.

Tutta l'attività svolta dalla Commissione è totalmente gratuita per l'utente.

NUMERI e DATI

Nell'anno 2012 la commissione si è riunita **n.21** volte: 11 gennaio **n.19** pratiche all'ordine del giorno; 1 febbraio **n.19** pratiche; 15 febbraio **n.13** pratiche; 27 febbraio 2012 **n.8** pratiche; 7 marzo **n.6** pratiche; 28 marzo **n.9** pratiche; 18 aprile **n.11** pratiche; 30 maggio **n.7** pratiche; 6 giugno **n.13** pratiche; 27 giugno **n.14** pratiche; 4 luglio **n.15** pratiche; 11 luglio **n.6** pratiche; 25 luglio **n.6** pratiche; 8 agosto **n.7** pratiche; 5 settembre **n.8** pratiche; 3 ottobre **n.6** pratiche; 15 ottobre **n.6** pratiche; 21 novembre **n.7** pratiche; 28 novembre **n.9** pratiche; 5 dicembre **n.8** pratiche; 20 dicembre **n.15** pratiche.

Da sottolineare che delle **222** pratiche messe all'ordine del giorno, alcune hanno necessitato di ulteriori approfondimenti e sono state trattate in più di una seduta.

Di conseguenza al netto di queste ultime, sono state **185** le singole istanze di conciliazione trattate dalla Commissione. A queste se ne aggiungono **22** che non sono state inserite nei vari ordini del giorno in quanto rientranti nel primo livello di tutela (non era stato istaurato alcun contraddittorio col Gestore) e **31** (perdite occulte relative agli anni antecedenti il 2012) che sono state momentaneamente sospese dalla trattazione. **56** sono le posizioni che, pur essendo giunte nell'anno 2012, sono state gestite nelle prime sedute dell'anno 2013.

In totale quindi sono state **294** (185+22+31+56) le istanze giunte nell'anno solare 2012.

74 sono stati i casi in cui l'utente ha chiesto di essere ascoltato dalla Commissione.

Il numero di istanze iscritte all'ordine del giorno ha tenuto conto del criterio cronologico, della necessità di valutare l'esposto nei termini previsti dal Regolamento (60 giorni), della complessità dei singoli casi concreti, dell'eventuale richiesta da parte dell'utente di essere presente alla discussione. Soprattutto quest'ultimo dato è stato molto significativo: circa 1/3 degli istanti ha infatti chiesto l'audizione personale.

Va da sé che se, da un lato, la presenza dell'utente rappresenta un momento importante di apertura al dialogo tra le parti, dall'altro, comporta un maggior aumento della tempistica necessaria, da qui la disomogeneità del numero delle pratiche inserite all'ordine del giorno a seconda delle audizioni richieste.

Da sottolineare anche la frequenza con cui gli utenti si fanno rappresentare o vengono accompagnati da professionisti di fiducia.

Le **294** pratiche arrivate nel 2012 provengono dai seguenti Comuni:

- Viareggio n. 64
- Camaiore n. 59
- Carrara n. 51