

- Pietrasanta n. 32
- Massarosa n. 26
- Montignoso n. 14
- Forte dei Marmi n. 11
- Seravezza n. 6
- Fivizzano n. 5
- Pieve Fosciana e Stazzema n. 3
- Villafranca, Piteglio, San Marcello Pistoiese, Barga n. 2
- Careggine, Bagni di Lucca, Castelnuovo Garfagnana, Cutigliano, Licciana Nardi, San Romano in Garfagnana, Fosdinovo, Aulla, Bagnone, Pescaglia, Borgo a Mozzano e Tresana n. 1

Si nota una pressoché totale provenienza delle istanze dalla Zona costiera Apuo - Versiliese rispetto ai Comuni dell'entroterra.

PROPOSTE INViate E ACCETTATE.

La Commissione è riuscita a formulare una proposta conciliativa in n. **130** casi sui 185 esaminati. In 40 casi non è stato possibile inviare alcuna proposta, mentre 15 casi sono ancora momentaneamente sospesi in attesa di definizione (pratiche relative a perdite antecedenti il 2012). Tutte le decisioni sono state prese sempre col consenso unanime di tutti i 3 componenti.

Delle proposte inviate n. **92** sono state accettate da entrambe le parti ponendo fine al contenzioso, **37** sono ancora in fase di definizione (l'utente non ha ancora risposto) mentre 1 solo non ha accolto la proposta.

Il Gestore ha sempre accettato la proposta.

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.

Sotto questo aspetto, si sottolinea come in ben **37** casi, pur essendo stata inviata una proposta (che, come tale, non può che essere, per l'utente, migliorativa della sua situazione) non sia arrivata alcun cenno di risposta da parte dell'istante.

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, a tal fine, presente che le istanze 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, il tentativo di conciliazione sarà considerato fallito, la sospensione cesserà e la pratica riprenderà il suo iter normale.

Per questo motivo, è stata inviata una lettera a coloro che non hanno ancora fatto sapere la loro decisione in merito avvertendoli che, in caso di ulteriore silenzio, la conciliazione sarà

dichiarata fallita e il Gestore potrà riprendere il normale iter aziendale della pratica.

CASISTICA

La casistica di gran lunga più frequente è stata, anche quest'anno, quella delle c.d. perdite occulte: delle 294 totali arrivate, ben 189 avevano questo oggetto.

Da rilevare, a livello generale, come in merito a questa problematica nell'anno 2012 è intervenuta una importante novità a livello regolamentare che se, da un lato, ha introdotto un criterio di calcolo più favorevole per l'utente in caso di perdite (art.52 del nuovo Regolamento del Servizio Idrico Integrato, approvato dall'ex A.A.T.O n.1 "Toscana nord", adesso Autorità Idrica Toscana – Conferenza territoriale n.1, con Delibera n.20 del 6.12.2011 ed entrato in vigore il 1 gennaio 2012), dall'altro non ha modificato l'atteggiamento della Commissione di fronte a queste pratiche: al di là dell'importo complessivo della fattura contestata calcolata col nuovo metodo (che dava, di conseguenza, un importo più basso) ciò che la Commissione andava a valutare era l'effettività delle letture, nonché la tempestività della fatturazione conseguente a lettura e la comunicazione dell'anomalia dei consumi.

In base a questa verifica, qualora veniva appurato o che le letture non erano state fatte oppure, se fatte, non era seguita idonea e pronta informazione del consumo anomalo all'utente, la proposta della Commissione è stata quella di estendere l'agevolazione per perdita fino alla data dell'ultima lettura eseguita e non limitarla fino a un massimo di un anno così come prevede il Regolamento (questa previsione è legata al fatto che si presumeva che una lettura annua venisse fatta: saltata la lettura, saltava anche il limite temporale).

Altre casistiche fanno riferimento, più in generale, alla mancata volturazione dell'utenza; all'applicazione di spese amministrative ed interessi legali; alla tipologia di utenza non congrua rispetto all'uso; alla verifica dei contatori che segnano un consumo anomalo.

Su quest'ultimo aspetto (sono stati 21 i casi) è doveroso fare una precisazione: a fronte di una verifica fatta in contraddittorio con l'utente in cui risulta che il contatore funziona correttamente è risultato assai difficile riuscire a formulare una proposta. Tuttavia si sono verificati alcuni casi in cui gli stessi tecnici di Gaia hanno fornito una ragionevole spiegazione in merito o al trascinarsi di un numero o alla particolare tipologia di contatore che, in determinati condizioni, può avere manifestato un problema poi superato. In queste situazioni quindi, avvalorati da queste considerazioni tecniche e dal confronto delle medie storiche dell'utente, si è potuto comunque fare una proposta conciliativa.

MANCATO INVIO DELLA PROPOSTA

In 40 casi esaminati non è stato possibile formulare alcuna proposta di risoluzione della controversia.

Come già più sopra indicato, la Commissione, nel suo operato, non può discostarsi da quanto previsto dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del SII ed ogni eventuale proposta deve trovare in quei testi il suo fondamento logico – giuridico.

In caso contrario si arriverebbe all'assurdo secondo cui chiunque accede alla procedura conciliativa dovrebbe ottenere, comunque, un qualche vantaggio derivante dalla proposta stessa: essa, infatti, necessariamente muta quella che è la situazione esistente.

Esempio più eclatante in materia è quello in base al quale l'utente richiedeva la variazione della tipologia di utenza da domestico non residente a residente con effetto retroattivo: ebbene, il Regolamento disciplina espressamente che ogni variazione nella sfera soggettiva dell'utente deve essere comunicata tempestivamente al Gestore e che gli effetti partono da quel momento.

Naturalmente l'ipotesi della mancata proposta è quella residuale e lo spirito e l'intento della Commissione è sempre stato quello di cercare di fare una proposta laddove, appunto, possibile.

CONCLUSIONE

Il 2012 conferma l'intensa attività della Commissione e il ruolo che essa si sta ritagliando nel rapporto fra utente e Gestore: la terzietà e neutralità dell'Organo, l'audizione diretta degli utenti, la snellezza e la gratuità della procedura, il numero di proposte fatte ed accettate testimoniano l'apertura di un dialogo sempre più aperto e trasparente tra le parti teso a costruire un rapporto di sempre maggior reciproca fiducia.

Elenco Difensori Civici regionali e Province autonome**Difensore civico della Regione Piemonte****Antonio Caputo**

Via Alfieri 15

10121 - Torino

011/5757387 - 011/5757389 fax: 011/5757386

e-mail : difensore_civico@consiglioregionale.piemonte.it -sito internet: http://www.consiglioregionale.piemonte.it/organismi/dif_civico**Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano****Burgi Volgger**

Via Cavour, 23

39100 - Bolzano

0471/301155 fax: 0471/981229

e-mail: posta@difesacivica.bz.it- sito internet: <http://www.difesacivica-bz.org>**Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento****Raffaello Sampaolesi**

Via Mancini - Galleria Garbari, 9

38100 - Trento

0461/213203 - 0461/213190 fax 0461/238989

e-mail difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it -sito internet: http://www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore_civico.it.asp**Difensore civico della Regione Abruzzo****Nicola Antonio Sisti**

Via M. Iacobucci, 4

67100 - L'Aquila

0862/644492 fax 0862/23194

e-mail: info@difensorecivicoabruzzo.itsito internet: <http://www.difensorecivicoabruzzo.it>

altre sedi:

Teramo: tel. 0861/245343, fax 0861/246342

Chieti: tel. 0871/64831, fax. 0871/64774

Pescara: tel. 085/7671

Difensore civico della Regione Basilicata**Catello Aprea**

Via Vincenzo Verrastro, 6

85100 - Potenza

0971/274564 - 0971/447501 fax: 0971/469320

e-mail : difensorecivico@regione.basilicata.it

sito internet:

<http://www.consiglio.basilicata.it/consiglioregionalnew/site/Consiglio/section.jsp?sec=101863>

altre sedi

Matera: tel. 0835/333713 fax 0835/334883

Difensore civico della Regione Emilia Romagna**Daniele Lugli**

Viale Aldo Moro, 44

40127 - Bologna

051/5276382, n. verde 800515505 fax: 051/5276383

e-mail difensorecivico@regione.emilia-romagna.it -

sito internet:

<http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it/wcm/ai/aal/orgind/difciv>**Difensore civico della Regione Lazio****Felice Maria Filocamo**

Via del Giorgione, 18

00147 - Roma

06/59606656-2014 fax 06/65932015

e-mail difensore.civico@regione.lazio.it

sito internet:

<http://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglioweb/argomento.php?vms=111&vmf=20>**Difensore civico della Regione Liguria****Francesco Latta**

Viale Brigate Partigiane, 2

16129 - Genova

010/565384 fax: 010/540877

e-mail: difensore.civico@regione.liguria.it

sito internet

<http://www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/difensore-civico.html>**Difensore civico della Regione Lombardia****Donato Giordano**

Via Fabio Filzi, 22 – Palazzo Pirelli

20124 - Milano

02/67482465 - 02/67482467 fax: 02/67482487

e-mail: info@difensorecivico.lombardia.itsito internet: <http://www.difensorecivico.lombardia.it>**Difensore civico della Regione Marche****Italo Tanoni**

Piazza Cavour n.23

60121 - Ancona

071/2298483 fax 71/2298264

e-mail: ombudsman@regione.marche.itsito internet <http://www.ombudsman.marche.it>

Altre sedi

Ascoli Piceno tel. 0736/342426 fax, 0736/341125

Pesaro tel. 0721/639173 fax, 0721/639174

Macerata tel. 0733/256432

Difensore civico della Regione Molise**Pietro De Angelis**

Via Monte Grappa, 50

86100 Campobasso

0874 604670 -1 -2 fax 0874 604681

e-mail: difensore.civico@consiglio.regione.molise.it

sito internet:

<http://www3.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1322>

**Difensore civico della Regione Toscana
Lucia Franchini (Coordinatore Nazionale)**

Via dei Pucci, 4
50122 - Firenze
055/2387800 - 800018488 (solo dalla Toscana e dai cell.) fax: 055/210230
e-mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
sito internet: www.difensorecivicotoscana.it

**Difensore civico della Regione Valle d'Aosta
Enrico Formento Dojot**

Via Festaz, 52
11100 - Aosta
0165/262214 - 0165/238868 fax: 0165/32690
e-mail: difensore.civico@consiglio.regione.vda.it
sito internet: http://www.consiglio.regione.vda.it/difensore_civico/default_1.asp

**Difensore civico della Regione Veneto
Roberto Pellegrini**

Via Brenta Vecchia, 8
30171 - Mestre - Venezia
telefono 041/23834200 – 201 fax: 041/5042372
e-mail: dc.segreteria@consiglioveneto.it
sito internet: <http://www.difensorecivico.veneto.it>
altre sedi:
Verona - tel. 045/8676560 fax. 045/8646562

Elenco Difensori Civici locali

Si riporta l'elenco dei Difensori civici in carica alla data della stampa della Relazione e le Convenzioni in atto dei Difensori civici provinciali alla stessa data

Difensori civici locali della provincia di Arezzo

Provincia di Arezzo

Federica Bartolini

Piazza Libertà, 3

52100 Arezzo

dir. 0575/392298 - 0575/392416, centr. 0575/3921, URP 0575/392278 n. verde 800296613

fax 0575/392434

e-mail: difensorecivico@provincia.aretzo.it

<http://www.provincia.aretzo.it/difensorecivico>

Enti convenzionati o associati:

Comuni di Bibbiena, Bucine, Capolona, Castel Focognano, Castel San Niccolò, Castelfranco di Sopra, Cavriglia, Chitignano, Civitella in Val di Chiana, Lucignano, Montemignaio, Montevarchi, Ortignano Raggiolo, Pian di Scò, S. Giovanni Valdarno, Subbiano, Terranuova Bracciolini

Difensori civici locali della provincia di Firenze

Comune di Fiesole

Luigi Sbolci

Via Portigiani, 3

50014 Fiesole

centr. 055/ 596111, URP 055/5961257 fax: 055/5961287

e-mail: difensore.civico@comune.fiesole.fi.it

<http://www.comune.fiesole.fi.it/contenuti/comune/dc/dc.htm>

Comuni associati del Chianti Fiorentino

Alessandra Catolfi

Comune di Bagno a Ripoli

Piazza della Vittoria, 1

50012 Bagno a Ripoli (FI)

dir. 055/6390317, Comune 055/63901, URP 055/6390222 fax 055/6390267

e-mail urp@comune.bagno-a-ripoli.fi.it

alessandra.catolfi@comune.bagno-a-ripoli.fi.it

Enti convenzionati o associati

Comuni di Bagno a Ripoli, Barberino Val d'Elsa, Greve in Chianti, Impruneta, San Casciano, Tavarnelle Val di Pesa

*Difensori civici locali della provincia di Livorno***Comune di Rosignano Marittimo****Marco Nuti**

Via dei Lavoratori, 21

57016 Rosignano Marittimo (LI)

0586/724372 - 232 - 228 fax 0586/724276

e-mail difesa@civica@comune.rosignano.livorno.it<http://www.comune.rosignano.livorno.it/site4/pages/home.php?idpadre=10514>*Difensori civici locali della provincia di Lucca***Comune di Porcari****Felice Birra**

P.zza F. Orsi, 1

55016 Porcari (LU)

0583/21181

e-mail: difensorecivico@comune.porcari.lu.ithttp://www.comune.porcari.lu.it/index.php?option=com_content&view=article&id=173&Itemid=108**Provincia di Lucca****Gabriella Moruzzi**

Palazzo Ducale, Cortile degli Svizzeri 2

55100 Lucca

0583/417911 fax 0583/417913

e-mail difensorecivico@provincia.lucca.it<http://www.provincia.lucca.it/difensorecivico/index.php>*Difensori civici locali della provincia di Massa e Carrara***Comune di Massa****Luigi Maneschi**

Via Porta Fabbrica, 1

54100 Massa

0585 490466 fax 0585 490377

e-mail difensorecivico@comune.massamsc.it<http://www.comune.massamsc.it/pagina/difensore-civico>**Comunità montana della Lunigiana****Fernando Bertoli**

Piazza Alcide de' Gasperi 17

54013 Fivizzano

0585/942024 - 0585/942088 fax 0585/948080

e-mail o.bertoncini@cmlunigiana.ms.it*Enti convenzionati o associati*

Comuni di Aulla, Bagnone, Casola, Comano, Filattiera, Fivizzano, Fosdinovo, Licciana Nardi, Mulazzo, Podenzana, Pontremoli, Tresana, Villafranca L., Zeri.

*Difensori civici locali della provincia di Pisa***Comune di Pisa****Luciano Di Legge**

P.zza XX Settembre

56100 Pisa

Telefono dir. 050/910668, centr. 050/910111, URP 050/910237 050/910659

e-mail difensorecivico@comune.pisa.ithttp://www.comune.pisa.it/doc/difensore_civico.htm**Comune di Pontedera****Maria Anna Abbondanza**

Corso Matteotti, 37

56025 Pontedera

dir. 0587/299257, centr. 0587/299111, URP 0587/299248, lavoro 0587/52672 fax:

0587/53292 e 0587/53686

e-mail difensorecivico@comune.pontedera.pi.ithttp://www.comune.pontedera.pi.it/comune/istituzioni/difensore_civico**Comune di Vecchiano****Renata Ridondelli**

Via Barsuglia, 182

56019 Vecchiano

Telefono dir. 050/859635, centr. 050/859611, URP 050/859659 fax 050/868778

e-mail difensorecivico@comune.vecchiano.pisa.it<http://www.comunevecchiano.pi.it/index.php?pagina=struttura&id=82&mode=area>**Comuni associati di San Miniato e Santa Croce sull'Arno****Mauro Scali**

Comune di San Miniato

Via Vittime del Duomo, 8

56027 San Miniato (PI)

dir. 0571/406276, 0571/406290, centr. 0571/4061, URP 0571/406290 fax

0571/406298

e-mail urp@comune.san-miniato.pi.it<http://www.comune.san-miniato.pi.it/index.php/il-sindaco/49-difensore-civico>*Enti convenzionati o associati*

Comuni di San Miniato e di Santa Croce sull'Arno

Provincia di Pisa**Lorenzo Stefani**

Via Vittorio Emanuele II, 14

56124 Pisa

050/929944 fax 050/929319

e-mail difensorecivico@provincia.pisa.ithttp://www.provincia.pi.it/interno.php?given_alpha_id=28&lang=it*Difensori civici della provincia di Prato***Provincia di Prato****Sergio Grandesso Silvestri**

Provincia di Prato

Via Ricasoli, 25

59100 Prato

dir. 0574/534616 0574/534514 – 513 fax 0574/534281
e-mail difensorecivico@provincia.prato.it
<http://www.provincia.prato.it/w2d3/internet/cache/provprato/internet2/index.html?fldid=82>
Enti convenzionati o associati
Comuni di Cantagallo, Carmignano, Montemurlo, Poggio a Caiano, Vaiano, Vernio

Difensori civici locali della provincia di Pistoia

Comune di Montecatini Terme

Paola Monti

Viale Verdi, 46

51016 Montecatini Terme (PT)

Telefono 0572/9181, 800018962 fax 0572/918264

e-mail paola.monti@comune.montecatini-terme.pt.it

[http://www.comune.montecatini-](http://www.comune.montecatini-terme.pt.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=16293&idCat=16315&ID=28037)

[terme.pt.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=16293&idCat=16315&ID=28037](http://www.comune.montecatini-terme.pt.it/servizi/menu/dinamica.aspx?idArea=16293&idCat=16315&ID=28037)

Provincia di Pistoia

Manuele Bellonzi

Provincia di Pistoia

Via Cavour, 2

51100 Pistoia

segr. e URP 0573/374332 centr.0573/3741 fax 0573/374333

e-mail difensorecivico@provincia.pistoia.it

<http://pistoia.difesacivica.it>

Difensori civici locali della provincia di Siena

Comuni associati Chianti Senese

Simona Ghionzoli

Comune di Castelnuovo Berardenga

Via Garibaldi, 4

53033 Castelnuovo Berardenga (SI)

0577/351307 fax 0577/355273

e-mail: difensore.civico@comune.castelnuovo-berardenga.si.it

<http://www.comune.gaiole.si.it/contenuti/articoloilcomune:servizio-associato-del-difensore-civico>

Enti convenzionati o associati

Comuni di Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Gaiole in Chianti, Radda in Chianti

Unione Comuni della Val di Merse

Leonardo Brogi

Comunità Montana

Via Tiberio Gazzei, 89

53030 Radicondoli

0577/790610 fax 0577/41023

e-mail ragioneria@valdimerse.si.it oppure segreteria@valdimerse.si.it

<http://www.valdimerse.si.it/Main.aspx?ID=91>

Enti convenzionati o associati

Comuni di Casole d'Elsa, Chiusdino, Monticiano, Murlo, Radicondoli, Sovicille