

artt.22 e ss. L241/90, non siano riconducibili alla disciplina ex comma 4 art. 25 L241/90, che descrive il procedimento di richiesta di riesame (dei provvedimenti limitativi del diritto di accesso) che la legge pone a tutela del diritto di accesso che, in presenza dei requisiti posti dalla legge medesima, si costituisce in capo al cittadino, singolo o associato (e rispetto al quale, per ormai consolidata e unanime giurisprudenza, l'art. 43 Dlgs267/2000 costituisce una norma speciale).

Men che meno, è ipotizzabile chiedere alla Difesa civica di attuare la procedura ex comma 4 art. 25 L241/90 a fronte della risposta considerata insoddisfacente, o della mancata risposta, a una interrogazione o interpellanza, sia poiché, trattandosi di richiesta di "informazioni", si deve tener conto del divieto di cui al comma 4 art. 22 L241/90 ("non sono accessibili le informazioni in possesso di una pubblica amministrazione che non abbiano forma di documento amministrativo"), sia poiché la mancata o insoddisfacente risposta in seno all'organo elettivo ha una valenza politica che deve trovare soluzione in sede istituzionale. La funzione della Difesa civica è di richiamare al rispetto delle norme di legge e regolamentari dei singoli enti locali che prevedono le prerogative dei Consiglieri e i termini entro i quali adempiere alle loro richieste. Riteniamo in sintesi che la materia attenga alla dialettica politico-istituzionale, per la quale la procedura ex comma 4 art. 25 L241/90 rappresenterebbe una indebita ingerenza.

Ritengo comunque che la Difesa civica abbia la facoltà di esprimere nei confronti dell'ente locale di riferimento il proprio orientamento relativamente al diritto di accesso dei Consiglieri, nell'ottica della buona prassi e della mediazione dei conflitti. A tale proposito riporto un caso interessante prospettatoci nel corso del 2015. I ricorrenti, in qualità di Consiglieri comunali di opposizione, nell'esercizio delle proprie prerogative descritte dal comma 2 art.43 TUELL, avevano chiesto (con lo strumento della interrogazione a risposta scritta) di dotare la propria postazione informatica, ossia il PC collegato alla

rete web del Comune, di un accesso in sola lettura ai sistemi informatici di gestione del protocollo e della contabilità, illustrando che, presso ente locale di altra Regione, tale accesso era stato dato, previa verifica che il medesimo non costituisca in alcun modo un aggravio di attività per il Comune e che non incida negativamente sul normale funzionamento dell'attività ordinaria degli uffici comunali. Il Comune, nella persona del Sindaco, aveva loro risposto che il programma di gestione informatica è utilizzato dai dipendenti per l'inserimento delle pratiche, che vengono pubblicate nel sito e che dunque le medesime sono consultabili on line sul sito istituzionale del Comune. Inoltre il Sindaco dava atto che nessun Consigliere (neanche di maggioranza) ha accesso al programma, e che se i Consiglieri comunali hanno necessità di reperire dati relativi alla contabilità, gli stessi possono rivolgersi direttamente agli uffici di competenza. Nell'esprimere il nostro parere sulla configurabilità della domanda illustrata quale rientrante o meno nelle prerogative dei consiglieri ex art. 43 Dlgs 267/2000, partendo dal principio ormai condiviso che la norma riconosce ai consiglieri comunali e provinciali un pieno diritto di accesso e di informazione nell'ente di riferimento, abbiamo dovuto rifarci alla copiosa giurisprudenza della Commissione per l'Accesso ai Documenti Amministrativi citata, nel caso esaminato, dai ricorrenti, che pare orientata in senso positivo nel consentire ai consiglieri di accedere in sola lettura al sistema informatico-protocollo di gestione pratiche dell'ente. Tuttavia la Commissione, nei pareri riportati in proposito, ribadisce che a tale soluzione si debba ricorrere quando l'ente sia oberato dalle continue richieste di accesso tanto da non riuscire a soddisfarle. In altre parole, la Commissione si esprime a favore dell'accesso (ovviamente in sola lettura) dei Consiglieri ai software di gestione degli enti locali solo "qualora le richieste di accesso siano divenute di una certa gravosità o incompatibili con la ordinaria funzionalità dell'ente" (parere reso nella seduta della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi del 27 marzo 2013). Tali sono i casi in cui, peraltro, la

Commissione non impone, ma "suggerisce.. di attivare l'accesso diretto ai Consiglieri comunali tramite utilizzo di apposita password al sistema informatico dell'ente" nonchè riconosce la "possibilità per il Consigliere l'uso della password di servizio...al fine di evitare che le continue richieste di accesso si trasformino in un aggravio della ordinaria attività amministrativa dell'ente locale" (parere reso nella seduta della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi del 18 aprile 2013). Concludemmo pertanto che qualora il Comune risponda e soddisfi in tempi ragionevoli le richieste di accesso e di informazione nell'ambito delle prerogative dei Consiglieri descritte dall'art. 43 TUELL, tali prerogative possono a nostro parere ritenersi attuate e rispettate. Qualora il sistema vada in "sofferenza" e le domande dei consiglieri costituiscano un aggravio insostenibile dell'attività amministrativa, non paiono sussistere motivi per negare l'accesso ai consiglieri in sola lettura (e sotto la loro esclusiva responsabilità per il trattamento e diffusione dei dati personali) ai software istituzionali dell'ente.

Ci è stata posta la questione del diritto di accesso dei Consiglieri ai tabulati telefonici delle utenze comunali. Si è rilevato che, a suo tempo, questa Difesa civica ebbe a porre un quesito alla Commissione per l'Accesso, relativa, più in particolare, all'accesso ai tabulati telefonici dei cellulari di servizio degli amministratori. Ebbene, col parere n.9716-2.4.5.2.4 del 7/7/2009, a noi indirizzato, la Commissione si esprime in senso positivo sulla legittimità dell'accesso dei consiglieri comunali ai tabulati di telefonia mobile (in uscita) degli amministratori dell'ente locale di riferimento, in quanto rientrante nelle prerogative descritte dall'art. 43 TUELL, almeno nel caso in cui sussista necessità di approfondimento, ossia nel caso, come quello all'epoca in esame, che il consigliere comunale abbia rilevato consumi anomali (le fatture erano state oggetto di precedente, e soddisfatto, accesso) nelle spese telefoniche degli amministratori. A tale proposito è opportuno ricordare che il Consiglio di Stato (C. di S. sez V n.4471/2005) ha individuato in capo ai consiglieri un 'diritto soggettivo pubblico finalizzato', che

non riguarda solo le competenze amministrative dell'organo collegiale consiliare, ma, essendo riferito all'espletamento del mandato, riguarda l'esercizio del munus di cui egli è investito, in tutte le sue potenziali implicazioni al fine di una compiuta valutazione della correttezza ed efficacia dell'operato dell'amministrazione comunale. Ricordiamo inoltre il parere della Commissione per l'Accesso n.2.4 dell'11 Febbraio 2008 (espresso in relazione allo schema di regolamento sull'accesso agli atti di un comune), nel quale si evidenzia che "l'accesso dei consiglieri comunali costituisce un'ipotesi di trattamento dei dati personali da parte di soggetti pubblici strumentale allo svolgimento di funzioni istituzionali di cui all'art. 18 comma 2 Dlgs196/2003. Tale diritto è riconducibile alla previsione di cui all'art. 65 comma 4 Dlgs196/2003, il quale considera di rilevante interesse pubblico il trattamento dei dati strettamente necessario all'esclusivo svolgimento della funzione di controllo, di indirizzo politico e sindacato ispettivo e di altre forme di accesso ai documenti riconosciuti dalla legge ... i consiglieri hanno pertanto diritto di accedere anche ai dati di natura sensibile, purchè nel rispetto dei limiti di pertinenza, essenzialità e compatibilità con le finalità perseguite". Il parere n.9716-2.4.5.2.4 del 7/7/2009 della Commissione per l'Accesso espresso in relazione ai tabulati di telefonia mobile, è nostro avviso a fortiori valido per l'utenza telefonica comunale, non essendo configurabile quale motivo di esclusione nemmeno una ipotetica esigenza di riservatezza.

6.9 Diritto allo Studio

6.9.1 Diritto allo studio universitario

Nel corso del 2015 sono state aperte n.39 pratiche in tema di diritto allo studio. Di esse, n.7 hanno avuto per oggetto questioni correlate al diritto allo studio universitario, n.28 questioni di diritto allo studio

"scolastico", e n.2 la accessibilità dei prestiti presso le biblioteche statali.

Dobbiamo ricordare che il Garante dei Diritti degli Studenti presso l'Università degli Studi di Firenze non svolge le proprie funzioni nei confronti dell'Accademia delle Belle Arti, del Conservatorio, di ISIA e di tutti quei corsi di studi che, sebbene di livello universitario, non hanno niente a che fare con l'organizzazione dell'Ateneo. Tali istituti rientrano pertanto nella nostra "sfera d'azione", come gli altri atenei toscani (Scuola Normale, Università di Pisa e di Siena), che non hanno il Garante. Tuttavia ci è capitato di "utilizzare" indirizzi o pareri del Garante, a volte espressi su nostra sollecitazione, a titolo di "precedente" anche nei confronti degli enti destinatari dei nostri interventi.

Ricevemmo la segnalazione di alcuni studenti di ISIA che avevano consegnato ISEE del proprio nucleo familiare oltre il termine di scadenza previsto dal regolamento. La conseguenza a titolo di "sanzione" per la mancata tempestiva presentazione di ISEE, è prevista dal regolamento I.S.I.A. nella applicazione del massimo della contribuzione universitaria prevista. Tale conseguenza è di fatto molto onerosa per le famiglie le quali si trovino in una situazione reddituale che le collocherebbe nelle fasce più basse di contribuzione. Il Garante dei Diritti degli Studenti presso l'Università di Firenze, anche su segnalazione di questa Difesa civica, ha avuto sovente modo di esprimersi sul punto, e i pareri del Garante (resi su nostra sollecitazione) furono poi considerati in sede di redazione del Manifesto degli Studi, dall'anno accademico 2004-2005 in poi. In sintesi, fu stabilito il principio della proporzionalità dell'imposizione tributaria anche in caso di presentazione dell'autocertificazione del reddito (non c'era ancora ISEE) fuori termine perentorio. Sebbene gli studenti non fossero stati impediti al rispetto del termine per caso fortuito e forza maggiore, e quindi dovessero comunque un indennizzo all'Università a titolo di sanzione, il Garante specificò che il massimo delle tasse non poteva essere applicato a tale titolo, in quanto la sanzione sarebbe "eccessivamente punitiva, non sostenibile dalle famiglie a reddito basso". Deve infatti venir meno la

presunzione – semplice – che l'inosservanza delle regole stabilite dall'Università in materia di tasse (e, quindi, anche il rispetto del

termine per l'autocertificazione) "rappresenti la dimostrazione di una situazione reddituale dello studente superiore al limite delle fasce previste". Il Manifesto degli Studi fece proprio tale assunto, prevedendo, in caso di ritardo nella presentazione della autocertificazione, il pagamento delle tasse corrispondenti al reddito effettivo più una sanzione pari a €200,00. Anche quest'anno, il Garante presso l'Università di Firenze ci ha dato conferma che "... per l'Università degli Studi di Firenze è sempre possibile presentare in ogni tempo l'ISEE o ISEEU per l'individuazione della fascia di reddito, solo che, scaduto il termine della scadenza fissata, la presentazione è soggetta al pagamento di oneri amministrativi di 100 euro per i costi fissi dovuti ai motivi tecnici e di organizzazione ...". ISIA ci risulta aver consentito ai "ritardatari" il pagamento della contribuzione in base al reddito effettivo risultante da DSU-ISEE-ISE, senza neanche applicare una qualche sanzione.

6.10 Affari istituzionali

6.10.1 Assenza per "autosospensione" dalle adunanze del Consiglio comunale e paventata decadenza dalla carica di consigliere

Nei confronti di un consigliere comunale era stato avviato un procedimento per decadenza dalla carica, essendo che era stata constatata la sua assenza alle sedute dell'organo consiliare in cinque occasioni consecutive. In effetti, lo Statuto dell'Ente di riferimento prevede l'avvio di tale procedura nel caso di assenza non giustificata del Consigliere a tre adunanze consecutive. Il consigliere in questione si era rivolto alla Difesa civica dopo aver ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento, per essere assistito nella redazione delle proprie cause giustificative, facoltà prevista dallo Statuto medesimo. In effetti, il consigliere riferiva di aver disertato le adunanze per "autosospensione", ossia per presa di posizione avverso la linea politica della maggioranza consiliare. In particolare, almeno per quanto riguarda l'ultima adunanza disertata, il consigliere faceva rilevare che l'organo era stato dichiarato sciolto con decreto prefettizio, e la sua assenza era da attribuirsi alla considerazione che il consiglio comunale sciolto non può funzionare. Verificammo che la fattispecie della "autosospensione" del consigliere comunale non risulta prevista dal TUEELL, il quale, ai sensi del comma 4 art. 38, dispone sulla "elezione dei consigli comunali e provinciali, la loro durata in carica, il numero dei consiglieri e la loro posizione giuridica". La posizione del consigliere non pareva pertanto poter rientrare nella disciplina di legge. Tuttavia abbiamo ritenuto di attendere sul punto il parere del Prefetto, già richiesto dal Consigliere. La nota prefettizia ha chiarito che "le prerogative del consigliere comunale non si esauriscono nella partecipazione alle sedute dell'organo cui appartiene, ma contemplano lo svolgimento di tutta una serie di attività individuali di carattere propulsivo, conoscitivo e di controllo. L'astensionismo ingiustificato di un consigliere comunale

dalle sedute del consiglio è una legittima causa di decadenza qualora il medesimo mostri disinteresse e negligenza nell'adempire al proprio mandato, con ciò generando non solo difficoltà di funzionamento dell'organo collegiale, ma violando l'impegno assunto con il corpo elettorale che l'ha eletto e che ripone in lui la dovuta fiducia politico-amministrativa. Diversamente, l'astensionismo deliberato e preannunciato, ancorchè superiore al periodo previsto ai fini della decadenza, è da considerarsi uno strumento di lotta politico-amministrativa a disposizione delle forze di opposizione per far valere il proprio dissenso a fronte di atteggiamenti ritenuti non partecipativi, dialettici e democratici delle forze di maggioranza a cui non può conseguire la sanzione della decadenza dalla carica di consigliere". Il Prefetto, anche sulla scorta della giurisprudenza formatasi sul punto, ha perciò stabilito che "le assenze danno luogo a revoca solo in quanto denotano un atteggiamento di disinteresse, ovvero motivi futili o inadeguati rispetto agli impegni presi con l'incarico pubblico elettivo". Il consigliere ha pertanto visto archiviare il procedimento per la sua decadenza.

Conseguenze del dichiarato scioglimento del consiglio comunale – validità delle sedute

E' stato chiesto da un gruppo di consiglieri il parere della difesa civica relativo alla validità delle adunanze consiliari successive alla dichiarazione di scioglimento dell'organo disposta con DPR. Nello specifico, lo scioglimento era stato pronunciato, su proposta del Ministro dell'Interno, ai sensi dell'art. 141, comma 1, lettera b) n. 1 del Digs267/2000 in applicazione dell'art.43, in base al quale la decadenza del Sindaco ne costituisce presupposto. Tale decadenza era stata dichiarata con delibera del Consiglio Comunale per essersi il Sindaco trovato nella causa di incompatibilità sopravvenuta prevista dall'art. 65, comma 1 del TUEELL, in quanto eletto consigliere regionale il 31/05/2015.

Risultava altresì che il Prefetto, nel trasmettere al Comune il decreto di scioglimento, aveva disposto, ai sensi dell'art.53 del TUEELL, il mantenimento in carica del

Consiglio e della Giunta fino alla nuova elezione, e che le funzioni di Sindaco venissero svolte dal Vicesindaco. Sul sito istituzionale della Prefettura in questione si leggeva che, nel caso di specie, "lo scioglimento è funzionale alla indizione di elezioni nella prima sessione utile" che, per il comune *de quo*, coincideva con la scadenza naturale. In particolare, gli esponenti ci ponevano la questione relativa alla facoltà, da parte di un Consiglio comunale dichiarato sciolto, di approvare il Piano Operativo. Abbiamo rilevato che, non sussistendo disposizioni specifiche relative alla fattispecie in esame, si sarebbe potuto ricorrere per analogia alla norma di cui al comma 5 art. 38 TUELL, per cui la questione parrebbe attenere alla più generale individuazione di quali siano gli "atti urgenti e improrogabili" che possono essere adottati dal Consiglio comunale dichiarato sciolto. Sulla materia abbiamo comunque considerato doveroso accertare l'orientamento del Governo. Abbiamo pertanto reperito il Parere del Ministero dell'Interno sull' art. 38, comma 5 D. Lg.vo 267/2000 del 14-2-2012 (Adozione di atti urgenti e improrogabili ai sensi dell'art. 38, comma 5, del d.lgs.vo n. 267/2000), che ci ha consentito di rispondere ai consiglieri, e che riteniamo di riportare qui integralmente, data la sua estrema utilità di carattere generale:

"Come noto, ai sensi dell'art. 38, comma 5, del d.lgs.vo n. 267/2000, i consigli comunali durano in carica per un periodo di cinque anni sino all'elezione dei nuovi, limitandosi, dopo la pubblicazione del decreto di indizione dei comizi elettorali, ad adottare gli atti urgenti e improrogabili.

La previsione legislativa in esame trae la propria ratio ispirativa nella necessità di evitare che il consiglio comunale possa condizionare la formazione della volontà degli elettori adottando atti aventi natura "c.d. propagandistica", tali da alterare la par condicio tra le forze politiche che partecipano alle elezioni amministrative.

E' stato precisato in giurisprudenza che la preclusione disposta dalla citata norma opera solamente con riguardo a quelle fattispecie in cui il consiglio

comunale è chiamato ad operare in pieno esercizio di discrezionalità e senza interferenze con i diritti fondamentali dell'individuo riconosciuti e protetti dalla fonte normativa superiore.

Quando invece l'organo consiliare è chiamato a pronunciarsi su questioni vincolate sia nella trattazione che nei tempi e modalità, e che inoltre coinvolgano diritti primari dell'individuo allora l'esercizio del potere non può essere rinviato. (TAR Puglia n. 382/2004)

Come indicato nella circolare di questo Ministero n. 2 del 7.12.2006, va rilevato che l'esistenza dei presupposti di urgenza ed improrogabilità deve essere valutata caso per caso dallo stesso consiglio comunale che ne assume la relativa responsabilità politica, tenendo presente il criterio interpretativo di fondo che pone, quali elementi costitutivi della fattispecie, scadenze fissate improrogabilmente dalla legge e/o il rilevante danno per l'amministrazione comunale che deriverebbe da un ritardo nel provvedere.

Con specifico riferimento alla problematica segnalata, si rappresenta quanto segue.

Ai sensi dell'art. 28, comma 1, della legge regionale Emilia Romagna n. 20 del 2000, il piano strutturale comunale è lo strumento di pianificazione urbanistica generale che deve essere predisposto dal Comune, con riguardo a tutto il proprio territorio, per delineare le scelte strategiche di assetto e sviluppo e per tutelare l'integrità fisica ed ambientale e l'identità culturale dello stesso.

Il Tar Emilia Romagna, con sentenza n. 609 del 2006, ha osservato che la legge regionale Emilia Romagna n. 20/2000 "...delinea un processo di pianificazione che individua e distingue le componenti strutturali, riferite ai caratteri permanenti o di lenta modificazione del territorio (Piano Strutturale Comunale - PSC: art. 28), dalle componenti operative del piano comunale, caratterizzate dall'attuabilità in tempi medio-brevi (piano operativo comunale: art. 30, da realizzarsi nell'arco temporale di cinque anni).

Il Tar Puglia, con la recente pronuncia n. 541 del 2011, ha accolto il ricorso avverso una delibera di variante ad un P.R.G per contrasto con le disposizioni di cui all'art. 38, comma 5, del D. Lgs. 267/2000, in quanto "... una delibera di adozione di variante ad un PRG, a pochi mesi dalla sua approvazione, non può contenere il carattere di improrogabilità ed urgenza sia per la natura stessa del provvedimento che per carente motivazione che potesse sorreggere e giustificare l'adozione del provvedimento stesso...".

Attese le considerazioni che precedono circa la natura dello strumento pianificatorio in discorso, in assenza, per quanto noto a quest'ufficio, di scadenze improrogabili fissate dalla legge non parrebbero sussistere con riferimento al caso prospettato, i presupposti di improrogabilità e di urgenza richiesti dall'art. 38, comma 5, del D. Lgs. 267/2000.

In ogni caso, l'esistenza di tali presupposti è rimessa all'apprezzamento del consiglio comunale che ne assume la relativa responsabilità politica".

**ATTIVITA' DI CONCILIAZIONE SERVIZIO IDRICO
(RELAZIONE INVIATA ALL'AUTORITA' IDRICA TOSCANA)**

Introduzione

Con decreto n. 22 del 31 marzo 2014 è stato approvato, dall'Autorità Idrica Toscana e con vigenza dal 1 aprile dello stesso anno, il Regolamento di tutela dell'utenza con l'esplicita finalità di definire le procedure di natura extragiudiziale per la tutela dell'utenza del servizio idrico integrato in Toscana.

La presente relazione è formulata ai sensi di quanto previsto dall'art. 30 del suddetto Regolamento, con specifico richiamo alla descrizione delle attività svolte in sede di Commissione conciliativa regionale, al numero, all'oggetto e all'esito delle procedure di mediazione nonché con riferimento all'illustrazione di problematiche di carattere generale di potenziale interesse per codesta Autorità. Ed in effetti, esaurita l'esperienza delle Commissioni miste conciliative (sempre presiedute dal Difensore civico regionale) ed entrata ormai a pieno regime la nuova procedura di conciliazione è possibile esprimere alcune valutazioni su elementi di criticità emersi nonché in ordine a profili che possono essere oggetto di ulteriore riflessione o approfondimento.

Il tentativo di composizione amichevole ed extragiudiziale delle controversie, alternativa e volontaria rispetto alla proposizione del ricorso, assume carattere di centralità nel rapporto tra Gestori e utenti e costituisce, ai sensi di quanto previsto dall'art. 9 del decreto 22/2014, "... uno strumento di tutela degli utenti la cui previsione deve essere inserita nelle Carte dei Servizi dei Gestori ...", che devono riconoscere alla procedura conciliativa "... un ruolo di tutela generale riservato all'utenza".

La forza del nuovo sistema regolamentare, come noto, risiede soprattutto nell'aver garantito a tutti gli utenti del servizio idrico in Toscana strumenti di tutela gratuiti, di rapida attivazione, ugualmente azionabili sul tutto il territorio e, come confermano i dati di sintesi dell'attività svolta, efficaci nella ricerca di una soluzione di natura conciliativa e dunque utili sia per l'utente sia per il Gestore.

La prerogativa peculiare dello strumento conciliativo appare dunque quella di favorire un confronto diretto e un'occasione di dialogo tra il Soggetto Gestore e gli utenti del servizio, con la mediazione di una figura terza e imparziale (Difensore civico) al quale spetta il ruolo di far emergere elementi utili all'esame del contenzioso che non siano stati adeguatamente valutati in precedenza e che possono condurre ad un riesame della questione e all'individuazione di una soluzione condivisa tra le parti.

La casistica

Nel corso del 2015 sono state esaminate 236 pratiche, delle quali 192 risolte con esito positivo (accettazione della proposta da parte dell'utente) con una percentuale pari ad oltre l'81% del totale delle istanze di conciliazione presentate (valore che tuttavia diventa pari a quasi il 90% se calcolato con esclusivo riferimento a quelle già concluse), 23 con esito negativo (impossibilità di formulare una proposta o proposta non accettata da parte dell'utente) per un valore di circa il 10% delle pratiche presentate (valore ovviamente inferiore se calcolato sulle procedure concluse) e 21 in attesa di definizione per accertamenti o produzioni documentali integrative.

Nella relazione dello scorso anno si evidenziava – relativamente ai primi sei mesi di attività delle nuove Commissioni – la necessità di una maggiore diffusione della conoscenza dello strumento di composizione extragiudiziale delle controversie

posto che le richieste di conciliazioni erano state presentate solo presso i tre Gestori (Gaia Spa, Publiacqua Spa e Acque Spa) presso i quali erano già attive le precedenti Commissioni Miste Conciliative.

A distanza di un anno si può registrare l'avvio delle conciliazioni presso tutti i Gestori, pur rimanendo una forte diversificazione nei numeri, in particolare tra Gaia Spa (183 conciliazioni) e tutti gli altri Gestori.

Gestore	Casi esaminati	esito positivo	esito negativo	in attesa di definizione	esito positivo	% esito positivo su concluse	% esito negativo
Acque	15	13	1	1	6,7%	92,9%	6,7%
Fiora	10	10	0	0	00,0%	100,0%	0,0%
Asa	6	3	2	1	0,0%	60,0%	33,3%
Gaia	183	144	0	19	8,7%	87,8%	10,9%
Geal	3	3	0	0	00,0%	100,0%	0,0%
Nuove Acque	2	2	0	0	00,0%	100,0%	0,0%
Publiacqua	17	17	0	0	00,0%	100,0%	0,0%
TOTALE	236	192	3	21	1,4%	89,3%	9,7%

Tutte le conciliazioni (27) svolte presso quattro gestori (Acquedotto del Fiora, Geal, Nuove Acque e Publiacqua) si sono concluse con esito positivo. Valore sostanzialmente confermato anche per Acque Spa, con una sola conciliazione fallita e una in attesa di definizione. Presso il Gestore Asa l'andamento è stato meno positivo, esclusivamente in termini di soluzioni individuate, con due pratiche su sei per le quali non è stato possibile raggiungere un accordo.

Presso Gaia – che presenta numeri molto più elevati rispetto agli altri gestori – le percentuali risultano tuttavia confermate: circa il 90% di casi positivamente risolti (tra quelli conclusi) con poco più del 10% di ipotesi di mancato accordo.

Per ragioni di praticità, le tematiche di maggior ricorrenza possono essere ricondotte a cinque tipologie generali:

questioni di natura amministrativa: agevolazioni ISEE o per nuclei familiari numerosi, effettuazione letture, informazioni all'utenza, non corretta prestazione del servizio, modalità di pagamento, domiciliazione bancaria fatture, erogazione servizi non richiesti dall'utente, addebito spese e interessi, inquadramento tipologia di utenza ecc..

questioni di natura contrattuale: esecuzione e cessazione del contratto, volturazioni, pratiche commerciali, ecc..

fatturazioni: modalità di pagamento, partite pregresse, verifica consumi, applicazione fascia tariffaria, tariffa fognatura e depurazione, contestazione fattura ecc..

verifica impianti e contatori, manomissioni

perdite occulte

Di seguito si propone un quadro riassuntivo sintetico riferito alle questioni trattate presso ciascuno dei Gestori. Il maggior numero di richieste riguarda problematiche di perdite occulte (circa il 70%), a seguire questione di natura amministrativa (circa il 12%) o aventi ad oggetto fatturazioni (poco più dell'11%), quindi problematiche contrattuali (4,2%) e verifica impianti (3,8%).

Gestore	amministrative	contrattuali	fatturazioni	impianti	perdite
Acque	4	0	5	2	4
Fiora	1	0	2	0	7
Asa	1	0	0	1	1
Gaia	22	10	14	6	36
Gea	0	0	0	0	3
Nuove Acque	0	0	0	0	2
Publiacqua	0	0	6	0	1
TOTALE	28	10	27	9	64
%	11,9%	4,2%	11,4%	3,8%	9,5%

In continuità con quanto avvenuto nel corso dell'anno precedente, anche per il 2015 le istanze presentate alla Commissione conciliativa regionale hanno avuto ad oggetto in larga maggioranza il riconoscimento del diritto ad ottenere lo sgravio per perdita occulta.

Come ampiamente noto a codesta Autorità, le modalità di ricalcolo dei consumi risultano al momento differenziate, talvolta anche sensibilmente, presso i diversi Gestori ed in questo senso lo sforzo compiuto – con l'individuazione delle linee guida per i nuovi Regolamenti - per la definizione di parametri comuni di regolazione appare estremamente positivo (anche se in qualche realtà territoriale risulterà penalizzante rispetto alla disciplina attualmente vigente).

Sempre in tema di perdite occulte, altro elemento di potenziale criticità è rappresentato dalle tempistiche previste per la formalizzazione della pratica. Ed in effetti, in numerosi ricorsi presentati, è stata esaminata la possibilità di concedere la remissione in termini a favore dell'utente, in considerazione di specifici elementi di valutazione emersi nel corso del confronto ed utili a favorire una diversa considerazione del caso concreto (in particolare si tratta di casi nei quali la natura dei luoghi rende particolarmente complessa l'individuazione e la riparazione della perdita). Nei regolamenti è generalmente previsto che la domanda di sgravio debba essere presentata al Gestore entro il termine di 30 giorni dalla scadenza della fattura, completa di documentazione fotografica e di copia della fattura di riparazione. Ma non sempre, come detto, è agevole per l'utente riuscire a rispettare le tempistiche ivi indicate. In questo senso potrebbe rappresentare una valida soluzione distinguere tra la segnalazione al Gestore (comunque dovuta e necessariamente tempestiva) e la produzione di elementi