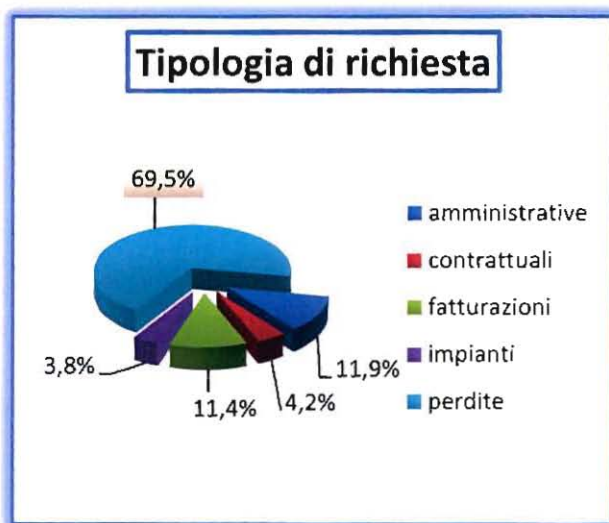


documentali integrativi anche in un periodo di tempo più lungo.

I criteri utilizzati dalla Commissione per l'esame delle pratiche di perdita sono stati dunque analoghi per tutti i Gestori, cercando di dare rilievo ad un equo bilanciamento delle responsabilità tra le parti (ad esempio, mancate letture effettive da parte del Gestore in caso di contatore esterno e facilmente accessibile).

Le richieste di sgravio per perdite occulte (164) hanno rappresentato, come sopra anticipato, quasi il 70% delle pratiche esaminate in Commissione nel corso dell'anno. Si riporta, nel dettaglio, il numero in riferimento a ciascuno dei Gestori: Acque Spa (4), Acquedotto del Fiora Spa (7), Asa Spa (1), Gaia Spa (136), Geal Spa (3), Nuove Acque Spa (2), Publiacqua Spa (11). La Commissione, laddove

possibil
e, ha
riconos
ciuto
l'applic
azione
dello
sgravio,
ampliat
o il
periodo
di
riferime
nto per
il



ricalcolo (in caso di assenza di letture effettive), concesso pagamenti rateizzati senza applicazioni di spese o interessi, rimesso in termini in caso di ritardi scusabili nell'attivazione delle procedure.

In qualche circostanza è emerso il problema della mancanza di elementi documentali certi per poter

valutare la correttezza del comportamento del Gestore: in più di una occasione gli utenti hanno lamentato di non aver ricevuto copia della fattura all'indirizzo indicato (chiedendo quindi lo sgravio delle spese amministrative e interessi applicate per mancati o ritardati pagamenti) o anche di aver ricevuto informazioni non corrette da parte dei Call Center, attribuendo di conseguenza la causa di mancanze loro imputate ad un difetto di comunicazione da parte degli operatori del Gestore.

In questi casi sarebbe utile predisporre, in modo uniforme per tutti i Gestori, sistemi di rilevazione che consentano di avere maggiori elementi di certezza in merito agli adempimenti effettuati (ad esempio la spedizione delle fatture è eseguita da soggetti terzi incaricati dal Gestore) e alle informazioni telefoniche date agli utenti.

In alcuni casi si è posto il problema della verifica della residenza, in particolar modo laddove i dati sono stati trasmessi all'attuale Gestore dal precedente erogatore del servizio senza porre particolare attenzione al suddetto requisito (in passato considerato non rilevante ai fini della differenziazione della tariffa). Seppure è vero che nel corso degli anni sono stati eseguiti censimenti al fine di consentire all'utente l'eventuale rettifica di dati errati, si sono tuttavia manifestate situazioni di persone da sempre residenti al medesimo indirizzo e che solo a distanza di molti anni – in occasione della verifica di altro problema – sono venuti a conoscenza dell'applicazione nei loro confronti della tariffa non residente (sostanzialmente pari al doppio di quella prevista per i residenti), dichiarando di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione relativa al censimento e alla verifica dei dati personali.

L'attività presso i Gestori

Di seguito si dà conto, in rapida rassegna, della tipologia di questioni esaminate, suddivise per Soggetto Gestore e per territorio di riferimento. Un primo dato, di evidente rilievo, conferma che il maggior numero di conciliazioni ha avuto luogo presso Gaia Spa e proprio in considerazione di ciò si è ritenuto utile procedere con un'analisi descrittiva di maggior dettaglio delle casistiche affrontate.

Acque Spa

Le richieste di conciliazione esaminate sono state in totale 15, delle quali 13 concluse con esito positivo. In un solo caso l'esame si è concluso senza possibilità di arrivare ad una conciliazione. Una delle questioni esaminate è invece ancora da definire, in attesa di integrazioni istruttorie. Le problematiche hanno avuto ad oggetto contestazioni di addebiti per prelievi abusivi, consumi anomali e verifiche del corretto funzionamento dei contatori, valutazione di chiusura utenza pozzo, conteggio dei consumi e ripartizioni consumi del contatore pilota, situazione di grave emergenza sociale, verifica consumi anomali, riconoscimento di indennizzo per ritardata risposta, applicazione tariffa residenti, situazioni di morosità, perdite occulte. Le questioni esaminate hanno riguardato utenze localizzate nei comuni di Capannori, Cascina (2), Marliana, Montecalvoli, Pescia, Pisa (4), San Miniato, San Romano, Tirrenia, Vicopisano e Vinci.

Acquedotto del Fiora Spa

Le richieste di conciliazione presentate alla Commissione sono state in totale 10, tutte concluse con esito positivo (una delle quali ancora prima della convocazione, per diretto intervento del Gestore). Le questioni esaminate hanno avuto ad oggetto per la quasi totalità richieste di sgravio perdite occulte; a queste si aggiungono istanze per mancata registrazione di

variazione di recapito fatture, per consumi elevati e per verifica posizionamento contatore (sito in luogo difficilmente accessibile, anche ai fini del controllo dei consumi).

Asa Spa

In totale sono state esaminate 6 richieste di conciliazione: tre si sono concluse con esito positivo, una risulta sospesa in attesa di integrazioni e in due casi non è stato possibile raggiungere un accordo. Le problematiche hanno avuto ad oggetto la verifica della tipologia di utenza ai fini dell'applicazione della relativa tariffa (residente o non residente), perdite occulte e riconoscimento connesso sgravio, verifica corretto funzionamento contatore.

Gaia Spa

In questo caso le richieste di conciliazioni sono state molto numerose. Su un totale di 208 istanze pervenute, nel corso dell'anno ne sono state esaminate 183 (in 27 differenti sedute, delle quali 5 con la presenza del Commissario in rappresentanza dell'utente): in 21 casi la richiesta di attivazione della Commissione conciliativa regionale è stata considerata non procedibile ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di tutela dell'utenza e in un caso è stata annullata la procedura su richiesta dello stesso utente. Tre istanze, infine, sono state presentate negli ultimi giorni dell'anno e quindi esaminate nelle prime settimane del 2016.

Le questioni trattate risultano per lo più connesse a richieste di sgravio per perdite occulte (136) con casistica inevitabilmente più articolata rispetto ad altri gestori, proprio in considerazione dell'elevato numero di istanze presentate: tra le altre cose, è stata valutata la possibilità di rimessione in termini in caso di motivata rappresentazione delle ragioni di ritardata attivazione della procedura; è stato riconosciuto lo sgravio anche per periodi maggiori ad un anno in caso di mancanza di

letture effettive da parte del Gestore per utenze con contatore esterno; sono stati riesaminati i conteggi eseguiti per l'applicazione dello sgravio, soprattutto in ipotesi di fatturazioni di importo comunque molto elevato.



Ulteriori casistiche hanno avuto ad oggetto problemi di fatturazione, pratiche di natura commerciale, verifica della tipologia di utenza e della

residenza, applicazione di spese amministrative, partite pregresse, agevolazioni ISEE, richieste di cessazione, contestazioni inerenti la correttezza del servizio, modalità di pagamento. L'attività di conciliazione si è conclusa con esito positivo per 144 procedure e la mancata accettazione della proposta formulata in 20 casi, oltre a 19 conciliazioni per le quali è stato necessario rinviare a nuova seduta in attesa di acquisire elementi integrativi utili per la valutazione della fattispecie.

Relativamente alla suddivisione territoriale, i Comuni interessati sono stati: Massa (39), Carrara (25), Pietrasanta (24), Camaiore (22), Viareggio (18), Forte dei Marmi (14), Massarosa (13). In misura minore le richieste hanno riguardato utenze nei Comuni di Aulla (6), Montignoso (4), Pontremoli (4), Bagni di Lucca (3), Barga (3), Fivizzano (3), Seravezza (3), Bagnone (2), Borgo a Mozzano (2), Castelnuovo Garfagnana (2), Minucciano (2), Pescaglia (2) e Villafranca (2). Una sola richiesta è pervenuta per utenze siti nei Comuni di Camporgiano, Filattiera, Fosdinovo, Galliciano, Licciana Nardi, Piazza al Serchio, Pieve Fosciana, Piteglio, San Marcello Pistoiese e Sillano.

Geal Spa

Le domande di conciliazioni esaminate sono state un totale di tre, tutte localizzate nel Comune di Lucca ed aventi ad oggetto perdite occulte e tutte positivamente risolte.

Nuove Acque Spa

Si sono svolte due conciliazioni, entrambe aventi ad oggetto problematiche connesse a perdite occulte e conclusesi positivamente con l'accettazione della proposta formulata (concessione di una rateizzazione in un caso e ricalcolo fattura con sgravio quota fognatura e depurazione nell'altro).

Publiacqua Spa

Le richieste di conciliazione esaminate sono state 17 e tutte le proposte formulate dalla Commissione sono state accettate dagli utenti (in cinque occasioni la seduta si è svolta alla presenza del Commissario d'ufficio o di Associazione indicata dall'utente). In ben 11 casi la questione ha avuto ad oggetto il riconoscimento di perdite occulte, positivamente risolte con accoglimento della richiesta di sgravio ovvero con l'esonero dal pagamento delle quote di fognatura e di depurazione, o infine con la concessione di un pagamento in ratei mensili di varia durata (in connessione anche con l'importo dovuto), senza applicazione di sanzioni o di interessi. In altri casi, l'esame ha riguardato fatturazioni e variazioni contrattuali, verifiche contatore (senza oneri a carico dell'utente), riconoscimento indennizzi previsti dalla Carta del Servizio per mancato rispetto di uno o più standard di qualità nella stessa definiti. I Comuni interessati dalle istanze di conciliazione regionale sono i seguenti: Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Campi Bisenzio, Figline Valdarno, Firenze (7), Greve in Chianti (3), Lastra a Signa, Pistoia, Terranuova Bracciolini, Vaiano.

Questioni procedurali

Il Regolamento di tutela dell'utenza prevede una Commissione composta dal Presidente (individuato nella figura del Difensore civico regionale o sua delegata), da un Commissario in rappresentanza del Gestore e da un Commissario in rappresentanza dell'utente, nominata dall'Autorità Idrica Toscana su indicazione delle Associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative e accreditate presso il Comitato Regionale Consumatori Utenti.

Schema che sembra configurare una Commissione composta, quantomeno in modalità ordinaria, da meri delegati dell'Utente e del Gestore, con successiva potestà di sottoscrizione da parte dei titolari degli interessi. Ed in effetti, l'art. 19, sembra privilegiare la presenza di un Commissario in rappresentanza dell'utente, salva riconoscere a quest'ultimo la facoltà di indicare egli stesso altra Associazione di consumatori o un proprio legale di fiducia o, quale ipotesi residuale, di partecipare direttamente alla seduta di conciliazione. Procedura che, seppure coerente con quanto previsto dall'art. 28 (invio per raccomandata della proposta di conciliazione formulata dalla Commissione), non sembra tuttavia corrispondere all'evidenza dell'attività svolta poiché nella prassi l'ipotesi normativamente residuale costituisce in realtà l'opzione di gran lunga preferita da parte dei diretti interessati, i quali molto spesso scelgono di rappresentare personalmente (o per il tramite di un proprio legale di fiducia con potestà di firma) le proprie richieste dinanzi alla Commissione. Si tratta di casi nei quali, evidentemente, perde di concretezza l'utilità di alcuni degli adempimenti previsti dalla stessa art. 28, in particolare laddove l'utente si dichiara soddisfatto dell'esito della conciliazione e provveda alla sottoscrizione della proposta formulata all'unanimità dalla Commissione (se la delibera è a maggioranza possono invece emergere criticità delle quali si parla nelle righe seguenti). Ciò accade, del resto, nella quasi totalità dei casi, tanto da ritenere che in queste ipotesi sarebbe forse più utile far richiamo alla

sottoscrizione di un accordo tra le parti piuttosto che all'accettazione di una proposta, considerato che la proposta stessa viene deliberata dalla Commissione nel suo insieme e dunque anche dallo stesso utente poi chiamato ad aderirvi.

I maggiori elementi di riflessione riguardano la fase conclusiva della seduta di conciliazione, i cui possibili esiti sono sostanzialmente riconducibili ai seguenti tre: accertata impossibilità di formulare una proposta di conciliazione, proposta deliberata all'unanimità, proposta deliberata a maggioranza. La prima fattispecie non pone problemi di natura applicativa poiché risulta con evidenza che il tentativo di conciliazione deve considerarsi fallito e che non potrà produrre alcun effetto. Non emergono particolari criticità neppure nel caso in cui all'interno della Commissione emergano posizioni convergenti e utili per l'individuazione di una soluzione condivisa, e ciò sia che la seduta si svolga alla presenza del diretto interessato sia che quest'ultimo sia in tale sede rappresentato da un'Associazione dei consumatori o da un legale di fiducia (cambia solo il momento della firma).

Maggiori problematicità, al contrario, comporta la deliberazione a maggioranza: in questo caso è chiaro che le possibili dinamiche sono solo due a seconda che il Presidente (ossia la parte "terza" rispetto al contenzioso), esaminati i fatti e alla luce delle norme vigenti, ritenga di dover assumere una posizione più vicina a quella sostenuta dell'utente o, al contrario, a quella propria del Gestore.

In questi casi il Presidente rischia, nella sostanza anche se non nella forma, di diventare una sorta di arbitro, perdendo il proprio ruolo proprio di mediatore, poiché quest'ultimo non può decidere mai, potendo solo limitarsi a proporre soluzioni utili alla definizione del contenzioso.

Ed in effetti, per quanto le valutazioni di merito siano elaborate con spirito conciliativo ed in coerenza con la funzione descritta nell'ultimo comma dell'art. 9 (garanzia di tutela non giurisdizionale e osservanza dei principi di

terzietà, imparzialità e indipendenza a tutela degli interessi degli Utenti del Servizio idrico toscano) è inevitabile che l'adesione (totale o parziale) del Presidente alle richieste dell'utente o, al contrario, la condivisione della posizione espressa dal Gestore finisca per creare una maggioranza che, quanto meno in un caso, equivale ad una sorta di decisione e quindi, nella sostanza, al fallimento del tentativo di conciliazione.

Questo perché la conciliazione tra due parti in conflitto, per sua natura, non può mai essere a maggioranza ma passa necessariamente attraverso la condivisione di un assetto condiviso per la composizione degli interessi. In caso contrario si rischia di sconfinare nel territorio dell'arbitrato, con un soggetto che decide dopo aver preso atto dell'impossibilità di giungere ad un'intesa tra le parti.

Ciò premesso, e al fine di evitare problemi di interpretazione e di applicazione delle norme, a nostro avviso potrebbe essere utile una riflessione di merito sul testo del Regolamento di tutela al fine di fare chiarezza soprattutto sul ruolo del Presidente della Commissione, poiché al momento tale ruolo appare piuttosto ibrido e non ben definito. Appare indispensabile definire con chiarezza la natura della Commissione e dell'attività svolta. La sensazione è che ci si trovi in una sorta di terra di mezzo tra una commissione mista conciliativa (che in effetti valuta e decide, all'unanimità o a maggioranza, sottoponendo poi le proprie determinazioni al Soggetto competente) e una commissione che svolge attività di mediazione, ossia un'attività diretta a facilitare l'accordo tra le parti in contenzioso e che punta alla conciliazione quale esito auspicato della procedura.

Nella mediazione la composizione "triangolare" è molto ben definita: ci sono le due parti in conflitto e c'è poi una figura terza ed imparziale che deve aiutare le stesse parti a trovare tra loro un'intesa favorendo il dialogo, la comunicazione e la collaborazione. Il mediatore, a differenza dell'arbitro, non decide mai,

avendo semmai la possibilità di formulare proposte per facilitare il raggiungimento dell'intesa.

In questo senso, è necessario decidere se si vuole che il Presidente della Commissione svolga un ruolo di mediatore (ossia di facilitatore, in quanto tale estraneo all'accordo) o invece un ruolo di direzione e di orientamento delle attività della Commissione, concentrando su quest'ultima il potere deliberativo (come attualmente previsto). Nella prima ipotesi (schema normalmente utilizzato da parte degli Organismi di mediazione) la competenza ad elaborare l'eventuale proposta è attribuita al Presidente e l'accordo interviene esclusivamente tra le parti; nella seconda ipotesi la Commissione nel suo insieme elabora, all'unanimità o a maggioranza, una proposta che poi i diretti interessati sono chiamati a sottoscrivere per accettazione.

Tutto ciò avendo presente che non si può parlare di conciliazione in assenza di accordo tra le parti in contenzioso e che dunque appare scarsamente funzionale uno schema che prevede la possibilità di deliberare a maggioranza proposte che – proprio perché manca l'unanimità – inevitabilmente presuppongono il mancato raggiungimento dell'intesa tra l'utente e il Gestore.

Sulla base del Regolamento vigente, un ulteriore problema si pone nell'interpretazione delle norme in ordine alla differenziazione – o al contrario dell'unificazione – del momento deliberativo (avente ad oggetto la formulazione della proposta) e del potere di firma. In sostanza, appare utile chiarire se la sottoscrizione debba considerarsi necessariamente connessa all'adesione alla proposta oppure se è possibile che il Gestore – per garantire in ogni caso la definizione del contenzioso – accetti di sottoscrivere la proposta pur non condividendone, in tutto o in parte (ad esempio per evitare di creare precedenti) il contenuto.

Si tratta di procedura che è stata utilizzata (seppure solo in un paio di occasioni) proprio al fine di garantire il buon esito della conciliazione e l'efficacia dell'accordo,

evitando di portare la questione all'attenzione di AIT, che avrebbe dovuto deliberare avendo in realtà minori elementi di conoscenza rispetto a quelli acquisiti in sede di Commissione. Il testo del Regolamento non sembra escludere la possibilità di distinguere tra adesione alla proposta e sottoscrizione della stessa e di conseguenza la Commissione ha considerato valido, seppure come detto solo occasionalmente, tale criterio di definizione della procedura.

Ringraziamenti

In conclusione ritengo doveroso un sentito e sincero ringraziamento nei confronti di tutti i componenti delle Commissioni per la professionalità, la disponibilità, lo spirito di collaborazione e la sensibilità in ogni occasione dimostrata e risultato fondamentale per il conseguimento delle finalità cui è diretta l'attività di mediazione.

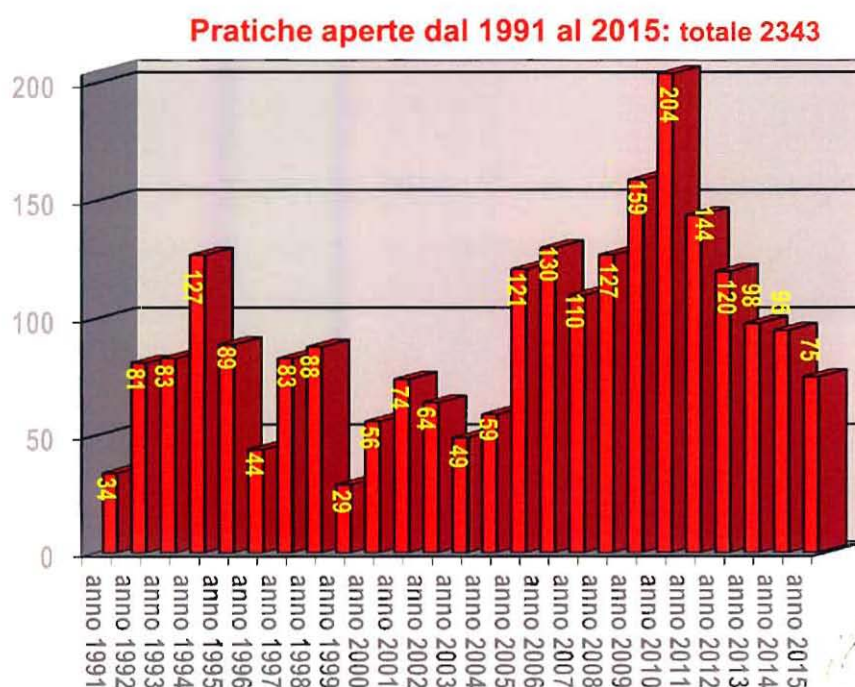
Il Difensore civico
Dott.ssa Lucia Franchini

7 APPENDICE

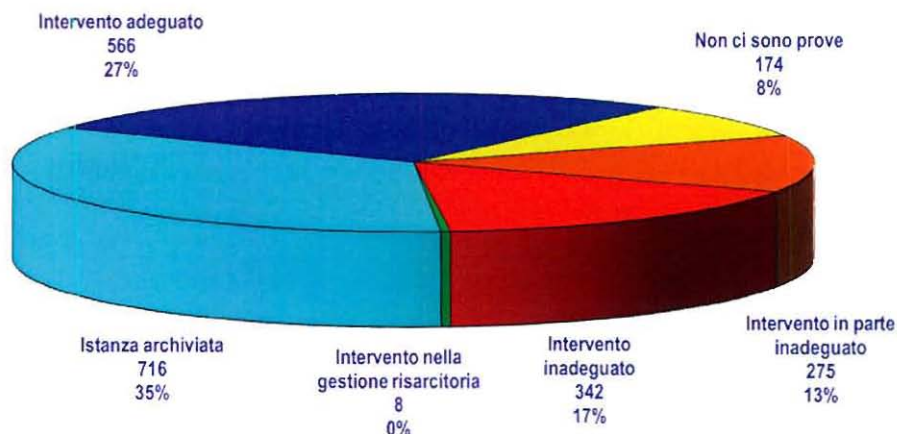
7.1.1 Statistiche sulla Responsabilità Professionale e gestione diretta del Contenzioso

Come abbiamo evidenziato in relazione la mancata trasmissione della casistica da parte di molte Aziende Sanitarie ed Ospedaliere Universitarie (segnatamente ad oggi le Aziende Sanitaria di Massa e Carrara, Livorno, Grosseto e le Aziende Ospedaliere Senese e Meyer non trasmettono al Difensore civico i reclami tecnico professionali), non ha determinato un numero elevato di casi, tuttavia sono pervenute all'ufficio anche segnalazioni dirette.

La casistica ha raggiunto i 2343 casi dei quali il grafico sotto riporta la suddivisione per anno.



Il grafico alla pagina successiva illustra invece il trend di potenziale deflazione del contenzioso che

Esito pratiche chiuse dal 1991 al 2015: totale 2081

permane, rispetto al quale quest'anno abbiamo aggiunto le pratiche che, già dal momento della chiusura, erano chiaramente indirizzate ad un percorso in cui l'utente ha chiesto l'assistenza del Difensore civico nel trovare un accordo o che si sono concluse perché prima dell'invio delle indicazioni l'Azienda coinvolta ha convenuto sull'esistenza di un danno da risarcire.

Non sempre a fronte di un'indicazione di incongruità c'è stata l'indicazione circa l'opportunità di adire la via risarcitoria, perché magari si prescindeva da un evento dannoso, anche se negli ultimi tempi si registrano indicazioni più nette, la tabella che segue indica l'andamento.

Casi conclusi dal 1991 al 2015 - Totale 2081 pratiche			
	Opportunità dell'azione legale		
Adeguatezza dell'intervento	No	Sì	Totale
Intervento adeguato	539	12	566
Non ci sono prove	153	21	174
Intervento in parte inadeguato	88	253	275
Intervento inadeguato	177	91	342
Intervento nella gestione risarcitoria		8	8
Istanza archiviata	676	0	716
Totale	1633	385	2081

Discorso a parte va fatto per i 15 casi oggetto di pratica di gestione diretta del contenzioso con l'assistenza del Difensore civico nel cercare un accordo fra le parti gestiti in quest'ultimo periodo. Si tratta di 15 pratiche, sostanzialmente concluse positivamente. In un caso l'utente non ha mai fornito al Difensore civico documentazione medica atta ad avviare le richieste di risarcimento. Particolarmente critica è la casistica dei tre casi respinti poiché in due casi c'è stata una chiara esplicitazione delle motivazioni per le quali non si ritenevano fondate le indicazioni fornite al Difensore civico, in altri due casi la vicenda è stata gestita come se il Difensore civico fosse l'avvocato di controparte. Si tratta di un passaggio sul quale sarà opportuna un'ulteriore riflessione, ma comunque l'attività per adesso ha dato nella maggior parte dei casi riscontri positivi, conclusi spesso anche con il recupero di rapporto di fiducia con la struttura sanitaria oltre che con il risarcimento.



8 ELENCO DIFENSORI CIVICI

Difensori civici regionali e delle Province autonome

Difensore civico della Regione Abruzzo

Nicola Antonio Sisti

Via M. Iacobucci, 4

67100 - L'Aquila

0862/644492 fax 0862/23194

e-mail: info@difensorecivicoabruzzo.it

sito internet: <http://www.difensorecivicoabruzzo.it>

Difensore civico della Regione Basilicata

Antonia Fiordelisi

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/consiglionew/site/Consiglio/section.jsp?sec=101863>

Difensore civico della Regione Campania

Francesco Bianco

Centro Direzionale Isola F/8

80143 - Napoli

081/7783111 fax: 081/7783837

e-mail dif.civico@consiglio.regione.campania.it

Difensore civico della Regione Emilia Romagna

Gianluca Gardini

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/al/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 Lalla**

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 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>**Ombudsman Marche****Andrea Nobili**

Piazza Cavour n.23

60122 - Ancona

071/2298483 fax 71/2298264

e-mail: ombudsman@regione.marche.itsito internet: <http://www.ombudsman.marche.it/>**Difensore civico della Regione Piemonte****Augusto Fierro**

Via Dellala, 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 Regione Sardegna**Felicetto Contu**

Via Roma n.25 -

09125 Cagliari

Numero verde: 800 - 060160

Tel./Fax: 070 - 673003

e-mail: difensorecivico@consreg Sardegna.it**Difensore civico della Regione Toscana****COORDINATORE NAZIONALE dei Difensori civici****Lucia Franchini**

Via Cavour, n.18

50122 - Firenze

055/2387800 - 800018488 (solo dalla Toscana e dai cell.)

fax: 055/2387655

e-mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.itsito 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.vda.it/app/difensorecivico>**Garante Regionale dei Diritti della Persona - Veneto****Mirella Gallinaro**

Via Brenta Vecchia, 8

30171 - Mestre - Venezia

telefono 041/23834200 - 201 fax: 041/5042372

e-mail: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.itsito internet <http://garantedirittipersona.consiglioveneto.it/>**Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano****Gabriele Morandell**

Via Portici, 22

39100 - Bolzano

0471/301155 fax. 0471/981229

e-mail: posta@difesacivica.bz.itsito internet: <http://www.difesacivica-bz.org>

Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento**Daniela Longo**

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**Difensori Civici locali della Toscana**

Si riporta l'elenco dei Difensori civici in carica alla data della stampa della Relazione

Provincia di Lucca**Manuela Sodini**

Sede Provincia

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>**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**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>

9 GLOSSARIO

A.A.T.O.	Autorità di Ambito Territoriale Ottimale
A.I.T.	Autorità Idrica Toscana
A.R.P.A.T	Agenzia Regionale per la protezione ambientale della Toscana
A.N.C.I.	Associazione Nazionale Comuni Italiani
A.O.M.F	Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie. (Associazione dei Difensori e Mediatori dei Paesi Francofoni)
A.R.D.S.U..	Azienda Regionale Diritto allo Studio Universitario
C.M.C.	Commissioni miste conciliative
D.I.A.	Denuncia Inizio Attività
D.G.R.T.	Delibera Giunta Regionale Toscana
D.P.R.	Decreto Presidente Repubblica
D.P.G.R.T.	Decreto Presidente Giunta Regionale Toscana
D.Lgs.	Decreto Legislativo
D.L.	Decreto Legge
E.O.I	<i>European Ombudsman Institute</i> (Istituto Europeo dell'Ombudsman)
E.R.P.	Edilizia residenziale pubblica
I.N.P.S.	Istituto Nazionale Previdenza Sociale
I.S.E.E.	Indicatore Situazione Economica Equivalente
I.O.I.	<i>International Ombudsman Institute</i> . (Istituto Internazionale dell'Ombudsman)
L.	Legge (nazionale)
L.R.T	Legge Regionale Toscana
L.E.P.	Livelli Essenziali Prestazioni
P.A.P.	Piano Assistenziale Personalizzato
P.S.S.R.	Piano Socio Sanitario Regionale
R.S.A	Residenza Sanitaria Assistenziale
S.S.N.	Servizio Sanitario Nazionale
S.S.T.	Servizio Sanitario Toscano
S.T.P	Straniero Temporaneamente Presente
S.C.I.A.	Segnalazione Certificata Inizio Attività
S.U.A.P.	Sportello Unico Attività Produttive
S.U.I.	Sportello Unico Immigrazione
T.F.R.	Trattamento Fine Rapporto
T.I.A.	Tariffa Igiene Ambientale
T.O.S.A.P.	Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche
T.A.R.S.U.	Tassa Rifiuti Solidi Urbani
U.N.A.R.	Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali
U.O.	Unità Operativa
U.V.M.	Unità di valutazione multidisciplinare

Indice

INTRODUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE	1
1 Statistiche 2014 e 2015 per Settori d'Intervento	12
2 Grafici attività - settori d'intervento	13
3 ESITO PRATICHE – Grafici	18
4 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	19
5 Statistiche pagina web e Twitter anni 2014 2015	29
6 Settori d'intervento	30
6.1 Sanità	30
6.1.1 Introduzione	30
6.1.2 Linee guida regionali per la valutazione di idoneità alla guida di soggetti in terapia con sostanze psicotrope	32
6.1.3 Responsabilità professionale	35
6.1.4 Danni da vaccini, trasfusioni ad emoderivati	37
6.2 Politiche sociali	38
6.2.1 Caratteristiche Generali	38
6.2.2 Assistenza Sociale e Residenze Sanitarie Assistite (RSA)	41
6.2.3 Invalidità civile, Handicap, Barriere Architettoniche	43
6.3 Tutela degli immigrati	45
6.4 Governo del territorio	47
6.4.1 Introduzione	47
6.4.2 Quesito su contributo di bonifica	49
6.4.3 Competenza per pulizie strade su viabilità privata	50
6.4.4 Adeguamento Regolamento Edilizio comunale	53
6.4.5 Perequazione urbanistica	54
6.4.6 Indennità risarcitoria e concessione edilizia in sanatoria	55
6.5 Attività produttive	56
Servizi pubblici	58
6.5.1 Servizio idrico	58
6.5.2 Energia Elettrica e Gas	67
6.5.3 Poste	68
6.5.4 Telefonia	69
6.5.5 Trasporti	69
6.5.6 Codice della Strada	70
6.6 Lavoro	72
6.7 Tributi	75
6.7.1 Tassa automobilistica regionale	76
6.8 Diritto di accesso	78
6.8.1 Rapporti con la Commissione per l'Accesso ai Documenti Amministrativi	78
6.8.2 Il diritto di accesso dei Consiglieri comunali	80
6.9 Diritto allo Studio	84
6.9.1 Diritto allo studio universitario	84
6.10 Affari istituzionali	87
6.10.1 Assenza per "autosospensione" dalle adunanze del Consiglio comunale e paventata decadenza dalla carica di consigliere	87
7 Appendice	108
7.1.1 Statistiche sulla Responsabilità Professionale e gestione diretta del Contenzioso	108
8 Elenco Difensori Civici	111
Difensori civici regionali e delle Province autonome	111
Difensori Civici locali della Toscana	114
9 Glossario	115