

obbligazioni, effettuando i versamenti richiesti integralmente alla ditta incaricata di procedere alle letture dei contatori e alle ripartizioni. In tale ottica ha destato perplessità apprendere che nel comunicato stampa del 24/8/2009 il Garante del servizio idrico abbia qualificato irrinunciabile il recupero del credito nei confronti dei condomini. Allo stesso modo, pur essendo apprezzabile l'opportuna e rassicurante dichiarazione del Presidente di Publiacqua, tesa a chiarire che a nessun condominio moroso sarebbe stata tolta l'acqua e che non ci sarebbero stati problemi per gli utenti coinvolti nella vicenda, tale ultima affermazione, per non prestarsi a interpretazioni contrastanti, avrebbe richiesto di essere meglio precisata, giacché incoerente con l'intenzione successivamente espressa di richiedere una seconda volta la somma di denaro mai arrivata alle casse di Publiacqua, alle circa mille famiglie in regola con i pagamenti del passato. Non si vede infatti quale conseguenza peggiore di un doppio pagamento avrebbe potuto esserci per questi cittadini.

Oltre a tutto, la ripartizione in parti uguali tra i condomini della somma non esatta, secondo quanto riferito, desta perplessità, pure essendo nel contesto un elemento marginale. Su questa vicenda siamo in attesa di ricevere dei chiarimenti.

I principi espressi nel Regolamento del servizio idrico integrato e nella Carta del Servizio, prevedono che il pagamento debba essere effettuato integralmente entro il termine indicato sulla fattura e che trascorsi 30 giorni di calendario dalla scadenza di essa senza che sia avvenuto il pagamento Publiacqua può provvedere a costituire in mora l'utente mediante comunicazione scritta.

Né appare più accettabile, pur essendo astrattamente ineccepibile, la ricorrente giustificazione secondo cui non sono conosciuti i singoli utenti né gli amministratori di condominio, motivazione che è stata ad esempio d'ostacolo alla restituzione dei depositi cauzionali. Appare ormai evidente come l'aggiornamento in atto della banca dati proceda a rilento e assai difficilmente potrà non essere alla fine soltanto parziale, configgendo con i diritti dell'utenza.

Tali vicende avrebbero dovuto suggerire già da tempo l'adozione di una regolamentazione maggiormente garantista, specie in riferimento ai profili di criticità evidenziati dalla frapposizione delle ditte lettriste, non essendo ammissibile che il mancato pagamento, sia esso integrale o parziale, venga sollecitato a distanza di un tempo così ampio da poter generare situazioni del tipo in questione, in verità non del tutto nuove allo scrivente ufficio.

La frapposizione delle ditte lettriste tra l'utente e Publiacqua, talvolta rende anche più difficoltoso ai condomini il recupero del deposito cauzionale (problematica riscontrata anche in passato) e il controllo del consumo effettivo e dei conguagli, dal

momento che persiste la scarsa comprensibilità delle bollette da parte di alcuni recapitasti.

In crescita i casi di persone che si sono rivolte all'Ufficio per ottenere dilazioni di pagamento di bollette, anche non particolarmente esose. Svariate anche quest'anno le segnalazioni riguardanti la carenza idrica, che pare dunque non essere legata tanto alla scarsità delle precipitazioni quanto a carenze strutturali. Tra le zone più a secco da cui è giunta segnalazione, quelle nei Comuni di Prato, Vaglia, Tavarnelle, Reggello, Signa e Lastra a Signa.

In flessione ma ancora frequenti le segnalazioni riguardanti casi di perdite occulte, che di solito giungono all'esame della Commissione Mista Conciliativa di Publiacqua - ma che costituiscono solo una minima parte del totale - relativamente alle quali si evidenzia talvolta il ritardo con cui il Gestore procede alla comunicazione della probabile perdita a seguito di lettura e che è il sintomo di una ancora insufficiente attenzione alla manutenzione della rete idrica. Da segnalare, il caso approdato all'attenzione della Commissione per la vigilanza sulle risorse idriche, che ha chiesto all'AATO3 di fornire spiegazioni circa i conguagli tariffari dell'anno 2007, sollevando dubbi circa la tempistica di applicazione della tariffa, analogamente a quanto il Difensore civico regionale ha osservato in una nota del febbraio 2009.

Sul punto siamo in attesa di conoscere le argomentazioni dell'Autorità di Ambito.

Numerosi gli utenti del servizio idrico che si sono rivolti a quest'Ufficio, contestando gli addebiti in fattura di aumenti tariffari retroattivi. Ogni utente ha il diritto di conoscere con certezza i costi di un bene primario quale è l'acqua, in osservanza del principio di trasparenza.

E' stato infatti da più parti giustamente evidenziato come in tal modo, nel momento in cui il servizio viene erogato, gli utenti non ne conoscano il costo.

L'Autorità di Ambito con deliberazione n.2 del 11/7/2007 ha approvato le nuove tariffe, con decorrenza dal 1° gennaio 2007.

Il Garante ha legittimato l'approvazione delle tariffe del 2007 con la deliberazione del luglio 2007 con l'impossibilità pratica di farlo prima, in quanto i dati di fatturazione per l'anno 2006 e i dati relativi all'area del Chianti sono stati comunicati da Publiacqua nel corso della primavera 2007.

Allo stesso modo, sono state applicate le tariffe stabilite per l'anno 2008 ai consumi dell'anno 2007.

Il Consiglio di Stato si è espresso con la decisione 4301/08 del 9/10/2008 in merito alla legittimità degli aumenti retroattivi applicati alla tariffa idrica nell'ambito di un ricorso presentato contro il gestore idrico della Sardegna, ribadendo il principio generale della irretroattività dell'azione amministrativa.

La giurisprudenza amministrativa a più riprese ha posto in rilievo che la irretroattività è espressione dell'esigenza di garantire la certezza dei rapporti giuridici, oltre che del principio di legalità che impedisce di incidere unilateralmente e con effetto ex ante sulle situazioni soggettive del privato cittadino. In particolare, ogni atto amministrativo acquista efficacia a partire dalla data di comunicazione effettuata nei confronti del destinatario. Sembra perciò corretto condizionare l'obbligo di contribuzione a partire dalla data di pubblicazione della delibera che introduce variazioni tariffarie, restando esclusa la possibilità di incidere sul periodo precedente.

Svariate le segnalazioni relative agli addebiti di consumi idrici alla voce conguaglio, che non specificano a cosa si riferiscano qualora non si siano verificate perdite nell'impianto idrico, né periodiche innaffiature di giardini condominiali.

In tali casi si prende in considerazione l'ipotesi di un malfunzionamento del contatore individuale o di quello generale. Salvo l'esistenza di perdite occulte nell'impianto condominiale, in tali casi si consiglia di rivolgere a Publiacqua la richiesta di procedere alla sostituzione del contatore generale, previa verifica dell'eventuale malfunzionamento, per porre fine a dubbi e ad addebiti di consumi a conguaglio non dovuti, tramite il proprio amministratore di condominio o sulla base del conferimento di apposita delega dagli altri condomini, perché solo esaminando il contatore generale si chiarisce se e in che misura i conguagli siano non dovuti.

È stato poi osservato, come in altre analoghe occasioni, che in alcune fatture sono assenti le date di rilevazione delle letture, contenenti unicamente l'indicazione di attuale e precedente. Su tale lacuna più volte sono state espresse perplessità e suggerite integrazioni che meglio specifichino i dati assenti.

Qualche utente ha inviato le proprie bollette, nelle quali sono perfino assenti i dati relativi al tipo di lettura effettuata, sia attuale che precedente.

Molte volte è stato rilevato da parte dell'Ufficio il fatto che alcune ditte lettriste inviano fatture scarsamente comprensibili, che necessitano (non solo da parte delle persone anziane o non sufficientemente scolarizzate, ma da parte di chiunque) di una difficoltosa e incerta opera di interpretazione, tesa alla decifrazione di dati poco chiari o addirittura mancanti. Rinnovato perciò il suggerimento, dato pure in altra occasione, di valutare l'opportunità di aggiungere in fattura una legenda per facilitare la consultazione delle voci presenti in fattura, raccomandando di non omettere i dati relativi al tipo di lettura effettuata. Dall'esame delle bollette emesse da alcune ditte lettriste non è infatti sempre facilmente comprensibile il significato delle singole voci e del criterio di calcolo utilizzato per la quantificazione dell'importo dovuto. Come già accaduto in passato, il Difensore civico ha

invitato a una maggiore chiarezza e a voler fornire all'utente e all'Ufficio, di volta in volta, delucidazioni a proposito delle voci tariffarie contestate.

E' stato chiesto ancora al Garante di intervenire per assicurare che tutte le ditte lettriste uniformino le loro fatture ad uno standard minimo di comprensibilità, imponendo cioè la presenza esplicita e comprensibile di tutti quei dati che consentano in modo semplice e inequivocabile il controllo di quanto viene addebitato.

Frequente il verificarsi di problemi inerenti l'erogazione dell'acqua potabile, non soltanto nel periodo estivo. A preoccupare, il fatto che l'inverno 2008/09 è stato il più piovoso degli ultimi 200 anni, autorizzando a credere che fenomeni di carenza idrica non potessero verificarsi nel corso dell'estate. Sono evidentemente necessari interventi strutturali dettati dall'attuale rete idrica non sempre adeguata al fabbisogno della popolazione in alcune parti del territorio. Frequenti, nei Comuni di Signa e Lastra a Signa il verificarsi di problemi inerenti l'interruzione della fornitura di acqua potabile, senza il doveroso preavviso. Gli istanti lamentano che da alcuni anni ormai sia prassi che la fornitura dell'acqua manchi del tutto e improvvisamente per periodi anche lunghi.

Carenza giustificata dal Gestore come imprevisto problema tecnico che è già all'attenzione dei tecnici.

Secondo quanto dichiarato nelle istanze di alcuni cittadini, specie nel mese di ottobre del 2009, l'acqua è mancata per molte ore di seguito, senza alcun preavviso, per alcune settimane. Certamente l'esistenza di impedimenti, di qualsivoglia natura, non giustifica il protrarsi di un disagio tanto grave. A questo riguardo, alcuni utenti riferiscono di essere stati informati da alcuni tecnici che la causa del disservizio sarebbe imputabile non a carenza idrica quanto alla vetustà delle condutture, che necessiterebbero di essere riparate o sostituite. Ciò peraltro non assolve il Gestore e si ritiene che di questo aspetto debba essere investito il Garante, in relazione al Piano di Ambito, essendo interesse di tutti l'ottimizzazione di una risorsa che spesso si disperde ancor prima di giungere a destinazione. Sottoposta all'attenzione del Garante l'opportunità in tali casi della espressa previsione di indennizzo, ricordando come la Carta dei Servizi impegni il Gestore alla continuità del servizio e l'obbligo di informare adeguatamente gli utenti della interruzione nella erogazione dell'acqua, cosa che non sempre accade puntualmente.

E' stata ribadita in quest'ottica l'opportunità di indennizzare gli utenti, sembrando ingiustificato il protrarsi negli anni di un disservizio di tale gravità.

Altro problema sollevato, di una certa rilevanza, quello delle spese fisse addebitate anche a coloro che non consumano una goccia d'acqua. A questo proposito è opportuno informare gli utenti condominiali della facoltà di far sigillare il contatore fino al

riutilizzo della fornitura, non essendo possibile disdire il contratto, intestato al condominio. Attualmente, infatti, vige il principio per il quale pur in presenza di consumi irrisori o addirittura pari a zero, ciascun utente è tenuto al pagamento di una quota fissa periodica, la quale pertanto non può essere oggetto di contestazione.

In alternativa, chi necessita di acqua in quantità assai modica, può concordare con la ditta letturista una diversa periodicità di emissione delle fatture.

Per ottenere il sigillo del contatore individuale è necessario farne richiesta all'amministratore del condominio, che provvederà a trasmettere la medesima alla ditta letturista, che a sua volta comunicherà la intervenuta variazione del numero delle utenze a Publiacqua.

In base all'accordo del luglio 2002, conosciuto anche come Addendum, siglato dai Ministeri dell'Ambiente e dei Trasporti, Ferrovie dello Stato, Tav spa e Regione Toscana, venivano riconosciuti a quest'ultima 53 milioni di euro per realizzare opere di mitigazione degli impatti idrogeologici sul territorio.

L'intervento 52 del suddetto accordo, denominato Eventuale rete Paterno Ceppetto e Starniano, veniva citato nella convenzione siglata a dicembre 2006 con AATO 3 e Publiacqua con priorità 2 ed inserito tra le opere che si sarebbero potute realizzare in subordine, solo cioè a condizione che fossero state fatte economie nella realizzazione degli interventi inseriti in priorità 1.

Publiacqua ha di recente predisposto un progetto per la realizzazione dell'allacciamento alla rete pubblica, il cui costo, quantificato in oltre tredicimila euro a famiglia, sarebbe peraltro interamente a carico degli utenti. Una parte di essi non intende sostenere una spesa tanto elevata, sia perché l'acqua è un bene pubblico primario essenziale, ma anche in considerazione del fatto che la carenza idrica si è molto accentuata a causa dei danni prodotti dalle opere di perforazione della galleria Firenze-Bologna della linea Alta Velocità, nella fattispecie l'essiccazione del torrente Carzola, dal quale le utenze suddette si approvvigionano, costringendo al continuo ricorso alle autobotti nel periodo estivo (costo dell'acqua: 6 euro al mc).

All'Assessore alla tutela ambientale è stato chiesto di sapere se a seguito del cd. Master Plan, sia atteso in tempi ragionevolmente brevi il soddisfacimento delle richieste di risorse economiche aggiuntive pari a 47 milioni di euro, informando di quali iniziative siano state poste in atto per la sollecitazione di esse.

Grave un caso, che va segnalato, in quanto sintomo della scarsa attenzione riservata all'utenza da parte di Publiacqua, che per errore ha sospeso la fornitura per ben tre volte a una persona in piena regola con i pagamenti. Publiacqua nel caso di specie ha avviato all'errore soltanto dopo avere staccato l'acqua tre volte illegittimamente.

Si sono ritenute le motivazioni addotte dal Gestore a giustificazione del proprio operato inaccettabili, perché se è vero che la Carta del Servizio idrico integrato non prevede alcuna sanzione per il Gestore, è altrettanto vero che il comportamento riscontrato è stato non corretto e che non si possono eludere i principi del codice civile, che, ad avviso dell'ufficio, ben avrebbero potuto essere applicati al caso di specie. La nostra richiesta è stata quella di un risarcimento del danno. Nella fattispecie, le interruzioni hanno recato disagio al figlio di tre anni e alla stessa utente, che nel periodo in cui la fornitura è stata sospesa si sottoponeva a cicli di chemioterapia. Lo stesso stato di ansia divenuto crescente nel tempo, giacché indotto dal reiterarsi dei distacchi pur dopo avere ella fatto presente e dimostrato che si trattava di errore e sollecitato una soluzione, è di per sé un danno. Preso atto che il precedente Gestore aveva trasmesso delle informazioni errate che hanno causato il distacco della fornitura da parte di Publiacqua, non si è compreso invece perché si sia ovviato all'errore soltanto dopo avere staccato l'acqua tre volte illegittimamente a un'utenza in piena regola con i pagamenti. La verifica dei dati erroneamente ricevuti avrebbe dovuto essere tempestivamente effettuata già dopo la prima sospensione della fornitura, non soltanto dopo la terza.

Alcuni utenti hanno segnalato di avere ricevuto un sollecito da Publiacqua tramite raccomandata a/r, per avere ritardato di soli 5 giorni il pagamento di una fattura. Tale sollecito, inviato un mese dopo l'avvenuto pagamento, comportava all'utenza un esborso di 10 euro. Veniva contattato il call center, allo scopo di accertare che il pagamento fosse pervenuto a Publiacqua e conseguentemente disporre l'annullamento della messa in mora, difettandone i presupposti (art.44 del Regolamento del servizio idrico "...trascorsi almeno 30 giorni dalla data di scadenza indicata in fattura e sempre che la stessa non sia stata pagata, l'utente potrà essere messo in mora dall'Azienda attraverso una comunicazione scritta...").

Benché dalla ricerca in banca dati fosse acclarato in maniera incontrovertibile l'avvenuto pagamento, l'operatrice medesima informava che l'annullamento non poteva aver effetto se non a seguito dell'invio di un fax comprovante il pagamento.

Da segnalare infine il mancato inserimento in fattura della possibilità di comunicare l'autolettura del contatore, diversamente da quanto previsto sulla Carta.

#### ATO 4 - Gestore Nuove Acque

Come sopra accennato, nessuna pratica concreta è stata aperta nei confronti del gestore Nuove Acque. Tuttavia nel corso dell'anno 2009, è stata approvata la nuova Carta del Servizio sulla

quale l'AATO aveva chiesto un confronto con l'Ufficio del Difensore civico regionale - oltre che con i Difensori civici locali.

Da questo confronto sono scaturite una serie di osservazioni soltanto in parte accolte.

#### ATO 5 - Gestore ASA

Sono state aperte 9 pratiche. Il caso più significativo verificatosi è quello di una perdita occulta che ha generato un consumo enorme di acqua e una conseguente fatturazione di oltre 7.000 €. Da rilevare che, nel caso concreto, le precedenti fatture erano tutte basate su letture presunte e che il Gestore non aveva provveduto a fare le letture effettive previste nella Carta del Servizio e nel Regolamento.

Questa situazione è emblematica di reciproche negligenze da parte dei due contraenti: da un lato è specifico compito dell'utente controllare il buon funzionamento del proprio impianto, dall'altro è specifico obbligo del Gestore effettuare le letture effettive. Pertanto, in una situazione in cui sono stati violati obblighi reciproci che hanno, entrambi, concorso a cagionare un consumo eccessivo dovrebbe poter trovare applicazione un principio conciliativo.

Nel caso concreto, invece, all'utente è stato riconosciuto soltanto un indennizzo automatico di € 15 per la mancata lettura senza la possibilità di abbattere ulteriormente quanto dovuto esclusivamente sulla base del fatto che sussiste l'obbligo di controllare il buon funzionamento del proprio impianto.

Questo esempio mostra l'importanza della creazione di una Commissione mista conciliativa quale ulteriore livello di tutela che gli utenti hanno prima di intentare qualsiasi percorso giurisdizionale.

Anche nel corso del 2009 sono arrivate alcune richieste di intervento per contestare l'illegittimità dei conguagli fatti ai non residenti per quanto riguarda la quota fissa passata da 20 € a 50 € ritenendola retroattiva. L'Ufficio del Difensore civico, già nel corso del 2008, aveva appurato che non si trattava di conguagli retroattivi ma che tale richiesta rientrava nella ordinaria prescrizione quinquennale di un diritto di credito che il gestore vantava in quanto la Delibera dell'AATO che disciplinava l'aumento era anteriore ai periodi di conguaglio richiesti.

#### ATO 6 - Gestore Acquedotto del Fiora

Sono state aperte 11 pratiche. Il problema più spinoso affrontato è stato l'introduzione del deposito cauzionale per i titolari di utenze che non avevano la domiciliazione bancaria. L'Ufficio del Difensore civico ha constatato che la problematica sollevata atteneva ad un puro profilo di opportunità e non era contrario a nessun parametro normativo tanto che soltanto

all'interno di questo Ambito non esisteva ancora una norma in tal senso. In sostanza è stata l'Assemblea dei Sindaci che si è presa la responsabilità politica di introdurre una modifica al Regolamento non favorevole per tutti quegli utenti che non avevano la domiciliazione bancaria. Essendo, dunque, un problema che attiene al merito e non alla legittimità dell'atto contestato, l'Ufficio non è intervenuto al riguardo.

Da segnalare nel corso dell'anno una Giornata di studio promossa in collaborazione con l'ufficio del Difensore civico incentrata sul rapporto con l'utenza e sui suoi diritti.

### 2.8.2 *Telefonia*

Le segnalazioni nei confronti della telefonia fissa riguardano, come ormai è consuetudine, in larga parte Telecom.

Nel corso dell'anno sono pervenute meno contestazioni relative a traffico telefonico che si dice non effettuato, come addebiti di telefonate internazionali o a numeri speciali, fenomeno che pare con evidenza essersi ridimensionato rispetto a qualche tempo addietro.

Molti invece ancora i casi di attivazioni non effettuate o effettuate con ritardo (in alcuni casi limite, trascorsi addirittura due anni), rispetto alle quali viene lamentata l'assenza di riscontro in seguito ai solleciti inoltrati per ottenere spiegazioni.

Molte delle segnalazioni pervenute lamentano anche il ritardo nella riparazione dei guasti e le assicurazioni incoerenti con la realtà ricevute da alcuni operatori del 187.

E' accaduto talvolta che non venisse rispettato l'appuntamento fissato, in assenza di previa comunicazione all'utente.

In crescita le richieste di intervento, anche da parte di Difensori civici locali, conseguenti alla sollecitazione di cittadini, solitamente qualche centinaia, residenti in frazioni comunali, che lamentano da tempo l'assenza della linea ADSL.

In ciascuno di questi casi il Difensore civico ha chiesto a Telecom di comunicare se fosse in previsione la realizzazione dell'intervento e, in tal caso, quali fossero i tempi attesi per il suo completamento.

Più casi sottoposti alla nostra attenzione hanno riguardato il fenomeno della sottoscrizione di contratti per mezzo dei quali si usufruiscono teoricamente di tariffe più vantaggiose.

Come è noto, le persone anziane e sole, facendo affidamento sulle assicurazioni fornite, non dubitano della correttezza di chi si propone con fare accattivante ma non del tutto corretto, e così firmano i contratti loro sottoposti senza neppure leggerne il contenuto.

In alcuni di tali casi, il Difensore civico ha chiesto l'annullamento del contratto viziato, in quanto originato da errore tale da determinare un consenso che diversamente non sarebbe stato accordato.

Numerosi ma in diminuzione i reclami relativi ai servizi telefonici addebitati senza la relativa richiesta e gli addebiti per traffico telefonico non effettuato.

In crescita i casi di chi si è ritrovato abbonato a un diverso operatore telefonico da parte di utenti che non avevano proferito verbo.

Numerose sono le perplessità espresse in proposito dagli utenti che o non ricordano di avere mai dato il proprio assenso all'attivazione del servizio oppure affermano con assoluta certezza di essere all'oscuro di quanto l'operatore sostiene, giungendo perfino a negare la paternità della firma apposta al contratto, in taluni casi.

Divisi i giudizi sull'operato del 187, a seconda della professionalità dell'operatore interpellato. Anche quest'anno ci siamo avvalsi della preziosa collaborazione di una dipendente Telecom (cui va il ringraziamento dell'Ufficio e degli utenti) che ha dato ancora una volta prova di efficienza nel dare soluzione ai reclami segnalati.

Cambiati in meglio anche i rapporti con l'operatore Tele2, adesso più sollecito nel fornire riscontro, pur se con maggiori difficoltà a portare a casa il risultato.

Qualora si tratti di altri operatori telefonici, in considerazione dei risultati finora ottenuti, assai spesso la soluzione prospettata è quella di rivolgersi al Co.Re.Com. per il tentativo di conciliazione.

A tale proposito va rimarcato che, qualora ci si imbatte in un disservizio quale ad esempio un guasto della linea, un conto è essere utenti Telecom, un altro essere abbonati con altro operatore.

In sede conciliativa, l'indennizzo riconosciuto varia considerevolmente, in favore degli utenti Telecom, piuttosto che ad esempio Wind.

Da segnalare che ha avuto inizio quest'anno l'intervento in affiancamento o per delega di un funzionario dell'ufficio del Difensore civico alle udienze conciliative, in favore e rappresentanza di quegli utenti impossibilitati ad intervenire personalmente o che per la distanza della residenza dal capoluogo rinuncerebbero in partenza a far valere i propri diritti, in quanto il costo e il tempo impiegati sarebbero inadeguati al risultato perseguito.

Finora i risultati sembrano positivi e incoraggianti, giacché il ruolo attivo del Difensore civico in conciliazione viene percepita dall'utenza in termini positivi e di maggiore garanzia.

Diversamente da altri Gestori, che raramente rispondono alle note inviate dal Difensore civico, il nostro ufficio continua ad

avvalersi della validissima collaborazione di una dipendente Telecom cui sono segnalati i reclami a noi pervenuti e che nella stragrande maggioranza dei casi ha risolto i problemi riguardanti guasti alla linea o rettifiche nelle fatturazioni.

Degna di menzione come sempre l'attività del Co.Re.Com. - in parte dovuta all'opera di informazione svolta da questo ufficio - nel settore delle conciliazioni: 2679 quelle concluse nel 2009, assestatosi sostanzialmente sui livelli dell'anno precedente, dopo che nei 4 anni precedenti aveva raddoppiato, confermando l'utilità pratica e il gradimento da parte degli utenti del servizio telefonico di tale strumento di risoluzione delle controversie.

Da segnalare infine un intervento d'ufficio avente a oggetto la violazione di una delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni.

Pare infatti che molti numeri telefonici 199 non rispettino le prescrizioni dell'Agcom che si rinvergono nella delibera 26 del 2008.

In particolare da un'inchiesta condotta dal periodico Metropolis sarebbe emerso che il tetto al costo del servizio, fissato dall'Autorità in 12 centesimi per lo scatto alla risposta e in 26 centesimi al minuto per la conversazione, non sarebbe rispettato da alcune aziende che gestiscono servizi pubblici. Nello specifico, l'art. 18 della delibera suddetta chiaramente dispone che il chiamante ha il diritto di essere informato del prezzo della chiamata e l'art. 5 precisa che l'espletamento dei servizi su numerazioni per informazioni a sovrapprezzo è preceduto da un annuncio vocale chiaro ed esplicito sul prezzo applicato e che tale messaggio iniziale deve essere gratuito.

Da quanto emerge dalla inchiesta, le suddette disposizioni risulterebbero essere violate.

È stata inviata una nota all'Autorità tesa a segnalare il fenomeno, chiedendo di volere comunque intervenire per accertare le violazioni segnalate, imponendone l'eliminazione nei casi di non conformità alla delibera 26/08 e se del caso sanzionando gli abusi riscontrati.

### *2.8.3 Energia elettrica*

Nel servizio elettrico: molte le segnalazioni relative a fatture calcolate sulla base di letture presunte, in contrasto tra l'altro con le ragioni per le quali si era proceduto alla sostituzione dei contatori meccanici.

I disservizi più frequenti segnalati quest'anno hanno riguardato il cambio di Gestore in assenza di consenso e le condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite. Analogamente a quanto accade per la telefonia fissa, pare che gli effetti della

liberalizzazione abbiano avuto per ora scarsi riflessi sui consumatori.

È stata infatti segnalata svariate volte l'attribuzione di un contratto per la somministrazione dell'energia elettrica, in assenza di qualsiasi manifestazione di volontà in tal senso da parte degli utenti.

Il Difensore civico in tali casi, previo accertamento, ha chiesto l'annullamento di tutte le fatture emesse e il passaggio al precedente Gestore, senza che ciò comportasse alcuna spesa aggiuntiva per l'utente, inoltrando la segnalazione all'Autorità Garante per le eventuali iniziative di sua competenza.

Ancora segnalazioni pervenute nei confronti di Enel Energia, società del gruppo Enel che con Enel Servizio Elettrico condivide il nome e il logo.

Troppa confusione, dato che molti utenti, allettati da risparmi virtuali, hanno aderito alle offerte di Enel Energia, scegliendo così il mercato libero.

Però Enel Energia non può fare le letture dirette del contatore e i tabulati vengono forniti su richiesta delle società che vendono energia sulla rete.

Risultato: addebitate letture presunte in eccesso, anche di molto, e fatture più che raddoppiate o anche aumentate in misura esponenziale.

In un caso del genere è stata anche negata la rateizzazione richiesta da un utente, che ha ricevuto una mega bolletta con addebiti presunti esorbitanti.

A Enel Energia si imputano anche in gran parte mancate risposte a richieste di chiarimento, cosa che invece è più facile ottenere con Enel servizio elettrico.

Anche nel 2009 sono giunte segnalazioni di letture non effettuate da Enel servizio elettrico alla cadenza annuale prevista anche per 4/5 anni, cosa che ha comportato contestazioni, a seguito dei conguagli addebitati.

Limitate le segnalazioni riguardanti la qualità del servizio offerto, che sembra buono.

Sotto questo profilo, gli unici disservizi emersi sono quelli imputabili a sospensione della fornitura per eventi accidentali e non prevedibili. Non sono peraltro previsti indennizzi automatici per gli utenti in conseguenza di singoli eventi di interruzione attribuibili a forza maggiore o caso fortuito.

Difatti, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas non prevede indennizzi automatici per gli utenti in conseguenza di singoli eventi di interruzione.

Se pur non siano previsti indennizzi, il cliente che ha subito un danno può tuttavia rivolgersi alla magistratura ordinaria.

Ai sensi dell'art.1218 c.c., chi agisce per far valere la responsabilità contrattuale deve fornire la prova

dell'inadempimento esercitando un'azione di risarcimento per danni entro un termine di prescrizione di 5 anni.

In casi del genere solitamente è stato suggerito di considerare l'opportunità di esperire un tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio.

In altri casi, si è verificata l'interruzione dell'energia per la consueta difficoltà di comunicazione tra utenza e gestore (assai frequenti i mancati riscontri alle reiterate richieste di chiarimento da parte degli utenti), che ha comportato disagi o danni agli elettrodomestici, cibo deteriorato, attività commerciale sospesa, tutti eventi per i quali è stato suggerito all'utente di rivolgersi alla magistratura per richiedere un risarcimento.

#### *2.8.4 Servizio postale*

Sono state aperte soltanto 7 pratiche di cui 2 per ritardi nella consegna della Posta e 2 per problemi nella consegna di un pacco postale.

Da rilevare che il servizio postale ha aperto uno sportello di conciliazione proprio per risolvere le controversie.

Un risultato importante è stato raggiunto su una singola pratica relativa al "Servizio Seguimi" istituito a seguito di un cambio di indirizzo, aperta nel 2008, ma conclusasi positivamente soltanto nel 2009 dopo numerosi solleciti e lettere di replica scritte a Poste Italiane. In sostanza, alla utente non era arrivata della corrispondenza al nuovo indirizzo dopo che aveva attivato il suddetto Servizio. In prima battuta le Poste volevano riconoscerle soltanto un rimborso pari a 5 volte ( € 75 ) il prezzo del servizio pagato secondo quanto stabilito dalle clausole del Servizio. Ma siamo riusciti a mettere in evidenza come per il tipo di errore verificatosi non si fosse all'interno della casistica in cui era previsto quel massimale e che il danno avuto dall'utente ( circa 900 € ) andava rifiuto completamente. Ebbene Poste ha riconosciuto le nostre ragioni inviando un assegno dell'importo suddetto direttamente all'istante.

#### *2.8.5 Trasporti*

Il caso più rilevante in materia di trasporti è stato quello aperto di ufficio circa la possibilità di ottenere rimborsi direttamente a favore dei viaggiatori quando il ritardo del treno supera i 30 minuti in virtù dell'art.23, comma 1, lett.n ter, della L.R. 42/98 "Norme per il trasporto pubblico locale".

A tal proposito, l'art.3 della L.R. n.55 del 22 ottobre 2004 (che apporta delle modifiche alla Legge regionale n.42 del 31 luglio 1998 " Norme in materia di trasporto pubblico locale" ) aggiunge

espressamente la lettera n ter al comma 1 dell'art.23 L.R. 42/98 secondo cui i Soggetti gestori del servizio hanno l'obbligo di effettuare " il rimborso del titolo di viaggio nel caso di ritardo superiore a trenta minuti o di annullamento della corsa".

Tale articolo di legge rimanda, poi, ad un apposito Regolamento regionale per quanto riguarda le modalità esecutive. Questo Regolamento è il DPGR 8/05 "Regolamento di attuazione dell'art.23 L.R. 42/98. Trasporto pubblico locale su ferro e suoi servizi sostitutivi", il cui art.15, comma 1, dispone che " I soggetti Gestori sono tenuti a rimborsare il biglietto ai viaggiatori che ne facciano esplicita formale richiesta per relazioni su treni classificati Interregionali, Diretti e Regionali nel caso in cui la corsa venga soppressa o effettuata con più di trenta minuti di ritardo per cause ad essi imputabili".

Lo stesso articolo dispone, ai commi 5 e 6, che " La procedura del ciclo del rimborso deve essere conclusa entro 3 giorni dalla data della formale richiesta presentata dal singolo viaggiatore. Il rimborso deve essere effettuabile in tutte le biglietterie presenziate".

Di questo specifico diritto di cui i viaggiatori possono usufruire deve essere data specifica pubblicità nella Carta del servizio e negli orari ufficiali acquistabili al pubblico ( art.15, comma 8).

Sull'applicazione di questa norma, abbiamo chiesto, allora, chiarimenti ai competenti Uffici di Trenitalia che hanno risposto dicendo che è in atto un contenzioso giurisdizionale con la Regione Toscana presso il Consiglio di Stato ( la sentenza di primo grado del TAR Toscana ( sent. 115/08 ) rigettava il ricorso presentato da Trenitalia ) e che la Società è in attesa di verificare l'esito dell'appello prima di valutare le azioni da mettere in campo.

Da segnalare che lo scorso 30 novembre il Consiglio di Stato ha accolto la richiesta di sospensiva avanzata da Trenitalia riservandosi di pronunciarsi nel merito della vicenda. Da segnalare anche che lo scorso 30 dicembre è stato siglato anche il nuovo Contratto di servizio tra Trenitalia e Regione Toscana, tra le cui previsioni non vi è alcuna traccia di questa possibilità di rimborso diretto per tutti i viaggiatori.

Sul punto è, quindi, necessario attendere la decisione definitiva del Consiglio di Stato anche se la previsione in oggetto rimane espressa in una fonte "legislativa" ( richiamata, peraltro, nelle premesse al nuovo Contratto di Servizio e considerata parte integrante di esso ) e non regolamentare.

Tra i vari casi di disservizi lamentati, ve ne sono 2 emblematici sotto un duplice punto di vista: da un lato essi non riguardano problemi strutturali che richiedono investimenti di lungo corso e parecchio costosi, ma attengono ad una generale e generica applicazione di un principio di ragionevolezza che dovrebbe sempre essere presente; dall'altro l'atteggiamento che

Trenitalia ed RFI hanno nel momento in cui danno atto che c'è stato un disservizio, si porgono le dovute scuse, ma la questione finisce lì senza che ci sia un benché minimo indennizzo ( anche soltanto simbolico!! ) nei confronti dell'utenza. anzi, al reiterarsi del medesimo disservizio la risposta data è sempre la stessa.

L'episodio è entrambe le volte capitato alla Stazione di Rifredi dove a causa della mancanza di funzionamento dei pannelli luminosi e degli altoparlanti che diffondono i messaggi vocali, decine di pendolari sono stati lasciati a se stessi su un binario in attesa di un treno che è arrivato su di un altro binario senza che nemmeno il capotreno del convoglio arrivato successivamente su quel binario, legittimamente interpellato dai passeggeri, si prendesse l'onere, mediante una telefonata col cellulare di servizio, di far loro sapere qualcosa sulle sorti del proprio treno.

Per la prima volta il Difensore civico ha avuto un contatto anche con la Compagnia Ryan Air a causa della cancellazione di alcuni voli capitata quest'estate.

Le pratiche aperte sono state due e sono andate a buon fine entrambe con tempi assai celeri. In un caso la compagnia aerea ha inviato l'assegno direttamente al nostro Ufficio, nel secondo caso il rimborso non è ancora andato fisicamente a buon fine per problemi tecnici ma è stato pacificamente riconosciuto.

#### *2.8.6 Gas*

Sono state aperte 30 pratiche di cui 15 per Toscana energia e 13 per Enel gas e 2 di altri Gestori

Da rilevare, in particolare, la difficoltà di comunicazione con Enel gas che in alcuni casi non ha risposto alle lettere inviate oppure ha risposto con molto ritardo, mentre con Toscana Energia i contatti vanno decisamente meglio.

Non si sono rilevati particolari casi significativi se non quelli più classici delle mancate letture con fatturazioni presunte più alte dell'effettivo consumo, poca chiarezza nelle bollette, applicazione dell'IVA.

## **2.9 Pubblico impiego e previdenza**

### *2.9.1 Pubblico impiego*

Nel corso del 2009 son state aperte circa ottanta pratiche aventi per oggetto situazioni, sia individuali (mobilità, applicazione della normativa a tutela delle disabilità, aspettativa a vario titolo),

sia riguardanti determinate categorie di dipendenti della Regione, delle Aziende sanitarie e ospedaliere e, per ciò che riguarda gli enti locali, qualora sprovvisti di difesa civica, o qualora nel rispettivo ordinamento sia esclusa la facoltà di intervento del difensore civico per questioni inerenti il personale dell'ente di riferimento.

In ambito regionale, hanno avuto una certa consistenza le ripercussioni dell'applicazione della nuova disciplina statale delle assenze dal servizio, conseguenti alla abrogazione, nel luglio 2009, del comma 5 DL112/2008, per le quali i chiarimenti richiesti non sono stati ancora forniti in modo esaustivo. Inoltre, sono state evidenziate criticità relative alla attribuzione del punteggio di valutazione annuale alle dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale.

Subito dopo l'estate, la difesa civica, sulla base di numerose segnalazioni di interessati, è dovuta intervenire su bandi regionali di concorso pubblico per Dirigente che erano stati pubblicati solo sul BURT e non, come obbligatorio a pena di nullità, anche solo come avviso di pubblicazione, sulla Gazzetta Ufficiale. La Regione, confortata peraltro dal parere dell'Avvocatura, ha annullato i bandi di concorso (facendo salve le domande già effettuate) e li ha nuovamente pubblicati nel modo corretto, riaprendo quindi i termini per la presentazione delle domande di partecipazione.

Sempre in materia concorsuale, interessante è stato il caso, prospettato da un candidato, relativo a un bando di selezione pubblica in ambito sanitario, nel quale non erano indicate le materie d'esame. Effettivamente, in nessuna parte del bando erano indicate quelle "materie oggetto del concorso" sulle quali, come indicato nel testo, avrebbe dovuto vertere la prova scritta. La Difesa civica ha pertanto rilevato che il bando si poneva in contrasto con il comma 3 art. 3 del D.P.R. 27-3-2001 n. 220 (Regolamento recante disciplina concorsuale del personale non dirigenziale del Servizio sanitario nazionale), nella parte in cui dispone che "I bandi devono indicare le *specifiche* materie di esame riferite ai singoli profili". L'ente procedente, non potendo che prendere atto della illegittimità del bando, lo ha annullato in sede di autotutela, e ha provveduto a pubblicarne un successivo con la indicazione dettagliata delle materie oggetto della prova.

L'Ufficio, come negli anni precedenti, è intervenuto anche nell'ambito del rapporto di impiego con le amministrazioni statali, soprattutto a supporto di istanze di insegnanti, per problematiche inerenti la complicata disciplina dell'inserimento nelle graduatorie, e dei rapporti tra graduatorie provinciali (meglio, dell'Ufficio Scolastico Provinciale) e graduatorie d'istituto. Tra gli altri, ci siamo occupati di una insegnante elementare la quale, non avendo presentato domanda di aggiornamento per le rimanenti classi di concorso nei termini per il biennio scolastico 2007/2009, non risultava inserita nelle graduatorie per la scuola superiore. A seguito della nostra richiesta di chiarimenti, è risultato che la

insegnante, a causa della mancata presentazione della domanda, era stata cancellata definitivamente dalla graduatoria in forza dell'art.1 del DDG 16/3/2007, il quale aveva disposto la trasformazione delle graduatorie permanenti in graduatorie a esaurimento, consentendo la permanenza solo ai docenti che ne avessero fatto domanda nei termini, o il nuovo inserimento solo se in possesso di SSIS, requisito che, purtroppo, la dicente in questione non aveva, avendo conseguito l'abilitazione ai sensi della normativa precedente alle SSIS. L'unica possibilità restava la mobilità volontaria, presentando ogni anno scolastico la domanda di passaggio nelle scuole di 1° e 2° grado.

### 2.9.2 *Previdenza*

101 le pratiche di cui l'Ufficio del Difensore civico si è fatto carico nel corso dell'anno 2009 e che vedono gli istituti previdenziali coinvolti in contenziosi legati a ritardi nella definizione delle pratiche di richiesta di ricongiunzione contributi, erogazione di pensione di reversibilità, errori sul calcolo di TFR, mancanza di risposte a richieste inoltrate.

Sovente il cittadino si rivolge al Difensore civico anche perché si vede recapitare una lettera dall'Istituto previdenziale nel quale gli viene comunicato che essendo state incassate somme non dovute, l'utente deve restituirle, sia pure in forma rateizzata.

In casi di ritardi e disfunzioni il Difensore civico può quasi sempre ottenere validi risultati in quanto contattando i competenti uffici la pratica viene velocemente ripresa e definita.

Altro discorso per quanto riguarda le somme indebitamente percepite, sia pur involontariamente, da parte dell'utente. In questi casi il Difensore civico ha il compito di informare il cittadino che l'art. 13 della L. 412/91 impone all'Inps di procedere annualmente alla verifica delle situazioni reddituali dei pensionati incidenti sulla misura o sul diritto alle prestazioni pensionistiche e provvede, entro l'anno successivo, al recupero di quanto eventualmente pagato in eccedenza. Resta inteso che la comunicazione da parte dell'Istituto deve essere inviata in modo formale, vale a dire a mezzo raccomandata A/R per avere validità.

Un caso posto all'Ufficio la cui conoscenza può rivelarsi utile, è quello relativo alla possibilità di cambiare la richiesta di pensione, per un lavoratore che ha versamenti contributivi sia come dipendente che come lavoratore autonomo, da pensione per autonomi a pensione per dipendente, in quanto successivamente alla riscossione di alcuni ratei, si è reso conto che la scelta effettuata è la meno vantaggiosa. E' bene sapere che questa trasformazione non può essere effettuata, in quanto la circolare Inps n. 15 del 22 gennaio 1982 prevede che "dalla data di ricezione della comunicazione dell'avvenuta liquidazione della