

Publiacqua spa

Nel periodo gennaio-maggio 2014 sono giunte n.35 istanze di conciliazione. La Commissione si è riunita n.5 volte ed ha esaminato tutte le istanze terminando così i suoi lavori in data 19 giugno 2014.

Da ricordare che la Commissione in essere presso il Gestore Publiacqua aveva un operato completamente diverso rispetto a quella presente negli altri due Gestori: essa forniva più soluzioni arbitrarie che conciliative andando a decidere il singolo caso piuttosto che fare proposte.

6.1.4 La nuova conciliazione regionale

Terminato, quindi, l'operato delle vecchie Commissioni miste conciliative, i vari Gestori hanno provveduto ad adottare i nuovi strumenti di conciliazione previsti dal nuovo Regolamento di tutela.

La prima seduta di conciliazione regionale è avvenuta presso il Gestore Gaia spa, seguita poi da Acque spa e Publiacqua spa.

81 sono state, in generale, le richieste di conciliazione trattate con il nuovo sistema: 70 presso Gaia spa, 5 presso Acque spa, 6 presso Publiacqua spa.

Di seguito viene fatta una analisi delle casistiche divisa per singolo Gestore:

Gaia spa

Come sopra riportato, 70 sono state le istanze giunte e trattate. In 47 casi l'utente ha accettato la proposta di conciliazione e il caso è stato risolto; 2 sono ancora i casi aperti in cui c'è stata necessità di aggiornare la seduta al 2015; in 9 casi non è stato possibile formulare alcun tipo di proposta; in 2 casi c'è stato l'invio di una proposta senza che l'utente abbia fornito una risposta in merito; 4 istanze sono state dichiarate non procedibili perché non c'era il primo livello di tutela o sono state inviate molto dopo i termini di scadenza; in un caso soltanto non è stata accettata la proposta avanzata.

Circa le casistiche più comuni, non ci si discosta molto da quanto emerso nella precedente Commissione: le perdite occulte sono sempre il caso più rilevante seguito dalle spese per ritardato pagamento, difetto di comunicazione, verifica contatori, mancanza letture, tempestività nella fatturazione.

Come, peraltro, già rilevato, la casistica delle perdite ha subito una evoluzione importante in quanto le contestazioni giungono più sulle modalità di presentazione della perdita (sia essa tardiva o meno rispetto al momento della riparazione o dell'emanazione della fattura contestata) oppure sul suo rinvenimento, piuttosto che sull'estensione del periodo riconosciuto a perdita (come avveniva, in modo massiccio e pressoché esclusivo, negli anni precedenti).

Da rilevare che la maggioranza degli utenti ha scelto di rappresentarsi da solo in Commissione; significativo, tuttavia, è anche il numero in cui l'utente ha deciso di farsi assistere da un legale mentre residuale è il numero in cui l'utente si è fatto rappresentare dal Commissario di Ufficio. Tutte le istanze di conciliazione giunte sono state, di norma, espletate entro i termini previsti dal Regolamento nel rispetto del criterio cronologico, della complessità dei singoli casi concreti, dell'eventuale disponibilità dell'utente a presenziare alla seduta di conciliazione.

Acque spa

5 sono stati i tentativi di conciliazione affrontati e tutti sono stati positivamente risolti mediante l'accettazione della proposta formulata. In tutti i casi l'utente si è rappresentato da sé medesimo.

Publiacqua spa

6 sono stati i tentativi di conciliazione affrontati. In 5 casi si è presentato l'utente personalmente o tramite legale, in un solo caso è stato delegato il membro di ufficio. In 5 casi su sei la Commissione ha formulato una proposta di conciliazione che, accettata da entrambe le parti, ha chiuso il contenzioso. Soltanto un caso è rimasto ancora pendente e sarà necessario affrontarlo in una nuova seduta.

I temi trattati sono stati anomalie di contatore, perdita occulta difficile da rilevare, mancata volturazione, rettifica di fatturazione con richiesta di rateizzo.

6.1.5 Conclusioni

Risulta del tutto evidente come le istanze di conciliazione col nuovo metodo siano giunte interamente presso quei Gestori in cui era già presente una procedura conciliativa.

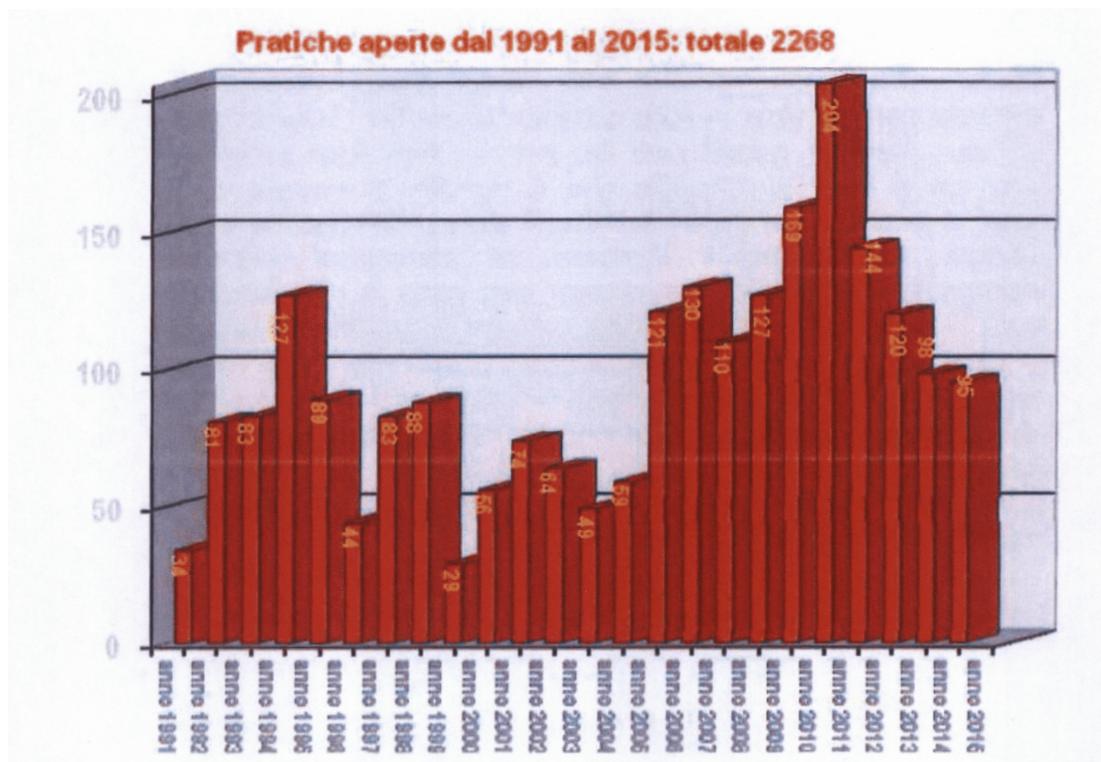
Si pone, quindi, la necessità di diffondere la conoscenza e l'uso di tali strumenti soprattutto tra l'utenza di quei Gestori che non avevano questo tipo di procedura simile; ed è proprio per

questo motivo che l’Ufficio del Difensore civico ha organizzato due Conferenze stampa con i Gestori Acquedotto del Flora (21 ottobre) e Nuove Acque (21 novembre) per illustrare le caratteristiche di questo nuovo servizio gratuito e rendere edotti i cittadini di questa nuova possibilità di tutela (nella medesima direzione sono stati presi contatti anche con ASA spa e Geal spa).

Per le istanze giunte ed esaminate è possibile confermare anche per il 2014 un trend positivo e di crescita nel numero dei casi risolti. Ed è proprio il caso più rilevante che si è posto, ovvero quello delle perdite occulte, che appare una cartina di tornasole perfetta per mettere in luce gli aspetti positivi della conciliazione: la risoluzione di questi casi ha portato vantaggi consistenti non solo per il singolo cittadino che è riuscito a trovare un accordo soddisfacente e quindi a risolvere il suo problema, ma anche per i Gestori in quanto il ripetersi di casistiche più o meno standardizzate ha fatto emergere una serie di problemi che sono stati risolti o dal Gestore stesso mediante una diversa organizzazione interna (es. maggiore precisione nelle letture e nei tempi di fatturazione e di comunicazione con l’utenza) o ricorrendo all’Autorità Idrica Toscana chiedendo integrazioni e/o modifiche al Regolamento del Servizio (es. doppia perdita avvenuta all’interno di un solo anno, estensione del periodo di perdita in caso di mancanza di letture).

In aggiunta, ogni accordo trovato ha disinnescato un potenziale ricorso all’Autorità giudiziaria con l’immediato vantaggio per entrambe le parti. Da sottolineare anche il valore economico delle conciliazioni effettuate in quanto nell’anno 2014 tra le istanze trattate con il sistema precedente (circa 300) e quelle fatte col nuovo (circa 80) il valore economico discusso risulta abbondantemente superiore a € 1.000.000. Per meglio specificare, l’oggetto della controversia sottoposta può avere un valore che va da qualche decina/centinaia di Euro fino, in alcuni casi, a oltre centomila.

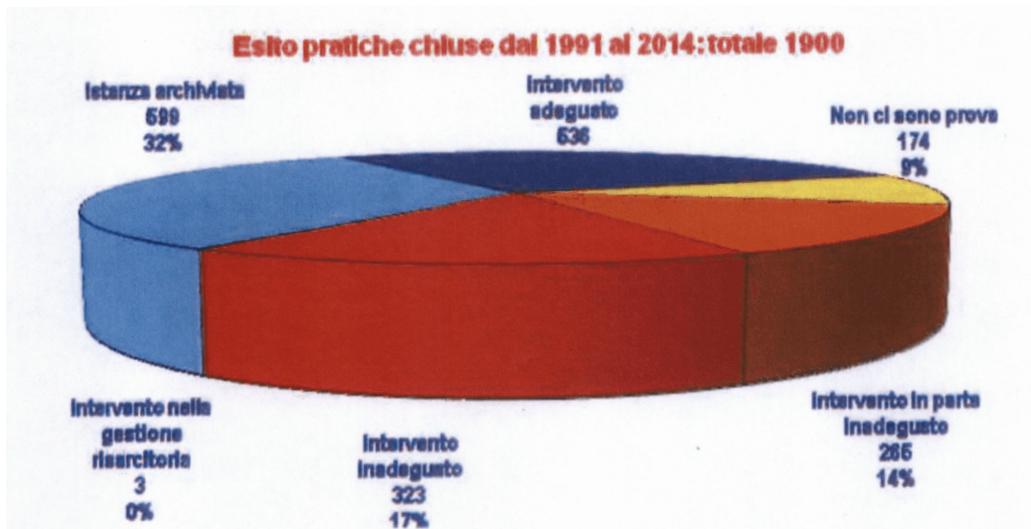
7.1 Statistiche sulla Responsabilità Professionale e gestione diretta del Contenzioso



Anche nel corso del 2014 è proseguita l'attività del Difensore civico regionale in questo settore. Purtroppo le criticità legate alla mancanza di trasmissione della casistica da parte di molte Azlende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie (segnatamente ad oggi le Azlende Sanitarie di Massa e Carrara, Llvrno, Grosseto e le Azlende Ospedaliere Senese e Meyer non trasmettono al Difensore civico i reclami tecnico professionali), tuttavia sono pervenute all'ufficio anche segnalazioni dirette.

La casistica ha raggiunto i 2268 casi dei quali il grafico sopra riporta la suddivisione per anno.

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

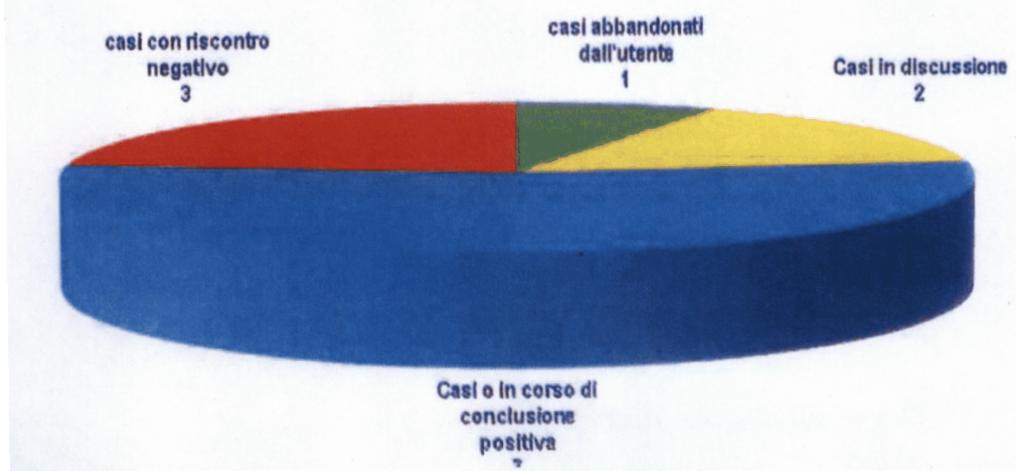


Non sempre naturalmente a fronte di un'indicazione di incongruità c'è stata l'indicazione circa l'opportunità di adire la via risarcitoria, perché magari si prescindeva da un evento dannoso.

A questo proposito la tabella sotto riepiloga la casistica

Casi conclusi dal 1991 al 2014 Totale 1900 pratiche			
Adeguatezza dell'intervento	Opportunità dell'azione legale		
	No	Sì	Totale
Intervento adeguato	524	12	536
Non ci sono prove	153	21	174
Intervento in parte inadeguato	176	91	265
Intervento inadeguato	88	246	323
Intervento nella gestione risarcitoria		3	3
Istanza archiviata	636		599
Totale	1537	358	1900

Discorso a parte va fatto per i 13 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 13 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 vicende 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.

8 CONVENZIONI ATTIVE

Si rinvia al sito <http://www.difensorecivicotoscana.it> per le convenzioni attive (voce *Convenzioni* del menù a sinistra).

Si pubblica invece di seguito protocollo d'intesa fra l'Unione Valdera e il Difensore Civico Regionale e il regolamento nel quale sono indicati i compiti ed il ruolo svolto dal garante dei diritti del cittadino, in quanto lo si ritiene di interesse anche per altri Enti locali o Unioni di Comuni che volessero prendere iniziative analoghe.

8.1 PROTOCOLLO DI INTESA TRA L'UNIONE VALDERA E IL DIFENSORE CIVICO DELLA TOSCANA

Decisione :

La Giunta dell'Unione Valdera:

- istituisce l'Ufficio del Garante dei diritti dei cittadini presso l'Unione Valdera;
- approva il Protocollo d'Intesa tra l'Unione Valdera e il Difensore Civico della Toscana per la promozione e diffusione sul territorio dell'Ufficio del Garante dei diritti dei cittadini, che forma parte integrale e sostanziale del presente atto, all. A) ;
- dà atto che il protocollo ha carattere sperimentale e che in accordo con il Difensore civico regionale possono essere apportate modifiche e/o adeguamenti che si dovessero rendere necessari;
- incarica il Dirigente dell'Area Affari Generali dell'Unione Valdera per la sottoscrizione dello stesso.

Motivazione:

Il Difensore civico assicura a tutti la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione, concorrendo, anche mediante la formulazione di proposte, con le amministrazioni pubbliche al perseguitamento di obiettivi di buon andamento, imparzialità, trasparenza ed equità. A tal fine svolge anche compiti di mediazione tra i soggetti interessati e le pubbliche amministrazioni, con l'intento di pervenire alla composizione consensuale della questione sottoposta alla sua attenzione; può intervenire nei confronti dei Comuni, della Provincia, nei confronti dei

Legge 23 dicembre 2009, n.191, art.2 comma 186, che sopprime la figura del Difensore civico comunale a partire dalla data di scadenza del mandato dei Difensori ancora in essere, e quindi per quello ancora attivo nel Comune di Pontedera a partire dal prossimo 25 maggio, la Valdera rimarrebbe priva del Servizio di Difesa Civica; pertanto in esecuzione dell'art.6 comma 3 lettera e) dello Statuto dell'Unione Valdera che sancisce che l'Unione svolge autonomamente la funzione di difesa civica territoriale si reputa opportuno istituire l'Ufficio del Garante dei diritti dei cittadini dell'Unione, che collabora con la Difesa Civica Regionale, ciascuno nell'esercizio delle proprie competenze.

Adempimenti a cura dell'ente Unione Valdera:

Il Segretario verbalizzante dell'ente provvederà alla pubblicazione all'albo pretorio on line del presente atto e a comunicarne l'avvenuta pubblicazione ai Capigruppo consiliari dell'Unione.

Il Servizio proponente provvederà :

- alla pubblicazione del presente provvedimento sul sito dell'Unione Valdera nella sezione "Amministrazione aperta" nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 33/2013 (riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazione da parte delle pubbliche amministrazioni);
- allo svolgimento di ogni ulteriore adempimento connesso al presente atto e alla sua attuazione.

Il Dirigente dell'Area Affari Generali dell'Unione Valdera provvederà alla sottoscrizione del protocollo d'intesa.

Esecutività:

La Giunta dell'Unione dichiara la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D.Lgs. 267/2000, al fine di rendere più incisiva l'economicità e l'efficacia dell'azione amministrativa a mezzo di una accelerazione del procedimento.

Riferimenti normativi (richiamo alle norme cui il presente atto fa riferimento) .

a - Generali:

D.Lgs. 267/00 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali".

Art. 49 del D.Lgs. n.267/2000 e successive modificazioni ed integrazioni, relativamente all'espressione dei pareri da parte dei responsabili dei servizi (in ordine alla regolarità tecnica ed eventualmente anche in ordine alla regolarità contabile) sulle proposte di deliberazione sottoposte alla Giunta.

Art. 134 del D.Lgs. 267/2000 relativo alla eseguibilità delle deliberazioni della Giunta.

D. Lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazione da parte delle pubbliche amministrazioni"

Statuto dell'Unione Valdera.

Regolamento del funzionamento della Giunta Unione Valdera

b - Specifici:

Art.6 dello Statuto dell'Unione Valdera comma 3 lettera e) che sancisce che l'Unione svolge autonomamente la funzione di difesa civica territoriale

L.R. 27 aprile 2009, n.19, Nuova disciplina del Difensore civico regionale

Legge 23 dicembre 2009, n.191, art.2 comma 186, che sopprime la figura del Difensore civico comunale a partire dalla data di scadenza del mandato dei Difensori ancora in essere

9 ASPETTI DI RILIEVO NAZIONALE

Per l'attività inherente il Coordinamento Nazionale si rinvia al sito del Coordinamento www.difesacivicaitalia.it. Si ritiene opportuno pubblicare l'Ordine del Giorno Tabacci, visto il particolare rilievo.

9.1 Ordine del Giorno presentato in occasione della conversione in legge del D.L. sulla riforma della Giustizia presentato dal Presidente della Commissione per la semplificazione e fatto proprio dal Governo

Ordine del Giorno 9/02681/127

presentato da

TABACCI Bruno

testo di

Mercoledì 5 novembre 2014, seduta n. 325

La Camera,

premesso che:

il decreto-legge è finalizzato a decongestionare la giustizia civile, anche attraverso la definizione prettamente negoziale dei conflitti, attraverso un accordo oggetto di contrattazione tra le parti;

già il codice di procedura civile del 1865 prevedeva la possibilità di comporre le controversie attraverso la conciliazione;

il conflitto è fisiologico non soltanto tra privati ma anche tra cittadini e pubblica amministrazione;

In questo campo, anche al fine fondamentale di prevenire i conflitti, sono già attivi da diversi anni i difensori civici regionali, riunitisi in un coordinamento nazionale, che ha redatto la prima relazione sulla difesa civica in Italia, presentata alla Camera il 2 ottobre di quest'anno;

la relazione mette in evidenza come i difensori civici già svolgano e possano implementare un servizio di gestione dei reclami avanzati dai cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni nel contempo accessibile e conveniente, promuovendo la buona amministrazione pubblica anche attraverso una responsabilizzazione delle strutture e dei loro responsabili, impegna il Governo

ad affiancare le iniziative di riforma della giustizia civile con specifiche iniziative volte a valorizzare

l'istituto della difesa civica come strumento di deflazione del contenzioso tra cittadini e pubbliche amministrazioni, rafforzandone funzioni, poteri e ambiti di cognizione, con particolare riferimento al ruolo di garanzia e tutela dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali.

9/2681/127. Tabacci.

10 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

Pec: difensore.civico@pec.crabruzzo.itsito 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.itsito internet: <http://www.assemblea.emr.it/garanti/attivita-e-servizi/difensorecivico>**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#VP6yguiOXcs>**Difensore civico della Regione Liguria****Francesco Lalla**

Viale Brigate Partigiane, 2

16129 - Genova

010/565384 fax: 010/540877

e-mail: difensore.civico@regione.liguria.itsito 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: difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.itsito internet: <http://www.difensoreregionale.lombardia.it/>**Difensore civico della Regione Marche****Italo Tanoni**

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 Molise****Pietro De Angelis**

Via Monte Grappa, 50

86100 Campobasso

0874 604670 -1 -2 fax 0874 604681

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

sito internet:

<http://www3.regnione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1322>**Difensore civico della Regione Piemonte****Antonio Caputo**

Via Dellala, 15

10121 - Torino

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

e-mail : difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.itsito Internet: <http://www.cr.piemonte.it/cms/organismi/difensore-civico.html>**Difensore civico della Regione Sardegna****Felicetto Contu**

Via Roma , 25

09125 Cagliari

070/673003 - 800060160

Sito internet: <http://consiglio.regnione.sardegna.it/difciv00.asp>**Difensore civico della Regione Toscana (COORDINATORE NAZIONALE)****Lucia Franchini**

Via dei Pucci, 4

50122 - Firenze

055/2387800 - 800018488 (solo dalla Toscana e dai cell.) fax: 055/210230

e-mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.itsito Internet: <http://www.difensorecivicotoscana.it>**Difensore civico della Regione Valle d'Aosta****Enrico Formento Dolot**

Via Festaz, 52

11100 - Aosta

0165/262214 - 0165/238868 fax: 0165/32690-

e-mail: difensore.civico@consiglio.regione.vda.itsito internet: http://www.consiglio.regione.vda.it/difensore_civico/default.asp

Difensore civico della Regione Veneto

Roberto Pellegrini

Via Brenta Vecchia, 8

30171 - Mestre - Venezia

telefono 041/23834200 - 201 fax: 041/5042372

e-mail: dc@consiglioveneto.it

sito internet: <http://difensorecivico.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.it

sito internet: <http://www.difesacivica-bz.org>

Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento

Daniela Longo

Via Manci - Galleria Garbari, 9

38100 - Trento

0461/213203 - 0461/213190 fax 0461/238989

e-mail: dfensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it

sito internet: <http://www.consiglio.provincia.tn.it/istituzione/difensore-civico/Pages/presentazione.aspx>

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.difesa civica.it**

11 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.	Plano Assistenzziale Personalizzato
P.S.S.R.	Plano 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 antidiscriminzazioni razziali
U.O.	Unità Operativa
U.V.M.	Unità di valutazione multidisciplinare