



Newsletter n. 10

Luce, gas, servizi idrici e diversi: come reclamare?

Guida per il Cittadino del Difensore Civico della Regione Piemonte

Care e Cari Cittadine e Cittadini,

desidero parlarVi di una recente iniziativa del mio Ufficio che potrebbe (per quanto concerne luce, gas, acqua e servizi in genere, servizi tutti di pubblica utilità), aiutarci a migliorare i nostri rapporti con i Gestori.

L'esperienza ci dice che le contestazioni, più o meno fondate, quando si riceve una bolletta, sono tante e molto spesso il cittadino non sa a chi rivolgersi per tutelarsi, quanto meno onde ottenere trasparenza.

Si va dal caso dei ritardi nell'emissione di bollette, quando si cambia gestore, al caso di addebiti scorretti o sproporzionati o ritenuti tali, o ancora al caso di chi non riesce ad ottenere la fornitura ovvero quando la fornitura si interrompe per i motivi più diversi.

Il sistema ha generato diverse Autorità di regolamentazione, come quella per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, che tuttavia non sempre sono conosciute dai cittadini, troppo spesso costretti ad improduttive telefonate con ignoti addetti di lontani call center o a scrivere lettere per lo più non riscontrate.

In buona sostanza sembra difficile affermare che al cittadino, utente e consumatore, sia garantito effettivamente il "diritto al reclamo": ciò significa non già avere sempre ragione, ma per lo meno sentirsi ascoltare, caso mai prima di subire prelievi di danaro in banca su conti collegati con il gestore di turno.

Tutto questo alimenta un clima di sfiducia e può anche generare pratiche scorrette, come nel caso denunciato dal Difensore Civico alle Authorities di contratti telefonici a distanza, la cui esistenza è contestata dagli interessati.

Con la Guida vengono fornite informazioni circa le procedure di reclamo nei riguardi dei gestori che praticano strumenti di conciliazione paritetica con allegazione di riferimenti e modulistica, ivi compreso modulo di segnalazione al Difensore Civico regionale, il quale potrà intervenire a seguito dell'esaurimento delle procedure di reclamo, quale garante dei principi di trasparenza e buona amministrazione anche coinvolgendo in ipotesi le Autorità garanti, per invocarne l'intervento, in attesa che il sistema consenta al Difensore Civico interventi più stringenti ed efficaci, valorizzandone la funzione terza di mediazione finalizzata alla conciliazione, ovvero alla risoluzione stragiudiziale delle relative controversie: com'è in altri Paesi.

La Guida è stata presentata a Roma il 2 ottobre 2014 in occasione di un incontro pubblico che i Difensori Civici italiani hanno avuto in Parlamento, Camera dei Deputati, Sala Aldo Moro.

In occasione dell'incontro, presieduto dall'On. Tabacci, Presidente della Commissione per la semplificazione della Camera, con la presenza del Mediatore Europeo, della cui rete il Difensore Civico piemontese fa parte, e la partecipazione dell'ex Ministro della salute pubblica Balduzzi, è stata auspicata e sollecitata l'introduzione in Italia di una legislazione, coerente con i principi internazionali di tutela delle persone, che rafforzi funzioni e attività dell'ombudsman nel senso di rendere capillare la sua opera di persuasione, sollecitazione e mediazione per il miglioramento dell'azione amministrativa e la tutela dei cittadini anche riferita all'erogazione di servizi pubblici, come luce, gas, trasporti, ecc.

E' desiderabile che i cittadini siano informati delle potenzialità dello strumento della Difesa civica, capace di ridurre drasticamente il contenzioso e le inefficienze di sistema, promuovendo un confronto trasparente con gestori e pubbliche Amministrazioni.

Auspichiamo che la Guida possa essere utile ai cittadini, semplificando la vita quotidiana di utenti e consumatori, nel contempo contribuendo a migliorare la trasparenza, efficienza ed economicità dei servizi. Affinché ciò accada, è senz'altro necessario garantire l'effettività del diritto al reclamo dei cittadini - utenti - consumatori.

Effettività che comporta l'obbligo di rispondere e di provvedere in tempi certi, attraverso una comunicazione semplice che consenta in primo luogo al cittadino di conoscere quali sono i suoi diritti e, ulteriormente, gli obblighi e i doveri del gestore.

Anche questa è una strada per la modernizzazione del Paese.

La Guida ed il relativo modulo di segnalazione verranno resi disponibili sul sito del Consiglio Regionale del Piemonte, nella sezione istituzionale del Difensore Civico regionale.

Resto come sempre a Vostra disposizione per ricevere suggerimenti, e anche Vostre segnalazioni.

Alla prossima newsletter.

Il Difensore Civico Avv. Antonio Caputo

