



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

PAGELLE 2008 - servizi pubblici

TOTALE PRATICHE APERTE NEL 2008: 495 (+ 37%) (dato aggiornato al 23 dicembre)

Totale pratiche aperte nel 2007: 362

Totale pratiche aperte nel 2006: 203

Totale pratiche aperte nel 2005: 191

TOTALE PRATICHE APERTE NEL 2008 (divise per settore)

Acqua 195

(103 nel 2007; 75 nel 2006; 52 nel 2005)

Telefonia 148

(125 nel 2007; 63 nel 2006; 48 nel 2005)

Energia Elettrica 57

(43 nel 2007; 13 nel 2006; 22 nel 2005)

Gas 47

(18 nel 2007; 12 nel 2006; 13 nel 2005)

Trasporti 29

(38 nel 2007; 33 nel 2006; 44 nel 2005)

Poste 17

(19 nel 2007; 7 nel 2006; 7 nel 2005)

ACQUA

Ato1 (Toscana Nord - Province di Massa Carrara, Lucca e Pistoia)

Le problematiche di quest'Ambito territoriale sono note e son state al centro di numerosi interventi del Difensore civico regionale. In particolare è stata riscontrata una certa difficoltà nel rapportarsi con la società Gaia, dalla quale è assai difficile ottenere una risposta. Si è appreso inoltre dagli utenti di una certa *arroganza* da parte di alcuni addetti al pubblico. Il Gestore è parso piuttosto refrattario anche rispetto all'Autorità di Ambito.

Voto: 5 al servizio - 2 nei rapporti con l'utenza - 2 nei rapporti con il Difensore civico

Pratiche aperte: 76

Ato2 (Basso Valdarno - Province di Firenze, Lucca, Pisa, Pistoia, Siena)

In quest'Ambito la situazione va decisamente meglio. Molte sono state le modifiche regolamentari apportate su proposta dell'Ufficio fiorentino e molto presente è stata l'Autorità d'ambito. Riscontrata una piena volontà collaborativa anche da parte del Gestore Acque spa. Da ricordare, a tale proposito, il Tavolo permanente di confronto avviato con Acque e con l'Aato.

Voto: 7 al servizio - 6 nei rapporti con l'utenza - 8 nei rapporti con il Difensore civico

Pratiche aperte: 17

Ato3 (Medio Valdarno - Dalla Valle dell'Arno a Montevarchi, Area Metropolitana Firenze-Prato-Pistoia, Valdisieve)

Sporadici ma gravi, per le modalità con cui avvengono, i casi di sospensione della fornitura. In questo ambito inoltre, ruolo e funzioni delle ditte lettriste suscitano qualche perplessità. A titolo esemplificativo, si pensi ai casi in cui un immobile viene locato e un sollecito di pagamento per morosità perviene al locatore molto in ritardo rispetto al termine previsto dal Regolamento del servizio idrico, costringendo il proprietario a dovere farsi carico di consumi altrui, qualora l'inquilino - magari extracomunitario - sia divenuto irreperibile. La frapposizione delle ditte lettriste tra utente e Publiacqua, talvolta rende più difficoltoso ai condomini il recupero del deposito cauzionale (problematica riscontrata anche per l'anno 2008) e il controllo del consumo effettivo e dei conguagli, dal momento che persiste la scarsa comprensibilità delle bollette. A conferma della recessione economica in atto, 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 e Reggello. In flessione ma ancora frequenti le segnalazioni riguardanti casi di perdite occulte, che di solito poi giungono all'esame della commissione mista Conciliativa di Publiacqua - ma che costituiscono solo una minima parte del totale - relativamente alle quali si evidenzia spesso 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.

Si è registrato invece uno sforzo apprezzabile e tangibile di Publiacqua nel migliorare la gestione dei reclami e rispetto al passato un diverso rapportarsi con il Difensore civico, più rispettoso dei diritti dell'utenza.

Voto: 6 al servizio - 5 nei rapporti con l'utenza (voti 2007: 5/4) - 8 nei rapporti col Difensore civico (6,5 nel 2007)

Pratiche aperte: 60

Ato4 (Alto Valdarno - Province di Arezzo e Siena)

Nessuna segnalazione è giunta nel corso dell'anno.

Ato5 (Toscana Costa - Province di Livorno, Pisa e Siena)

Poche pratiche, che riguardano tutte casi specifici. Si può soltanto dire che sia il Gestore (Asa) sia Aato hanno prontamente risposto a quanto richiesto argomentando sufficientemente e mostrandosi collaborativi.

Da sottolineare la problematica dei conguagli sul recupero della quota fissa apparentemente vista come recupero retroattivo: abbiamo fatto chiarezza sulla giustezza della posizione dell'AATO e del Gestore

Voto: al servizio e nei rapporti con l'utenza, dato il numero esiguo di pratiche, non è stato possibile elaborare giudizi - nei rapporti col Difensore civico 7

Pratiche aperte: 10

Ato6 (Ombrone - Province di Grosseto e Siena)

Aperto un numero di pratiche molto esiguo. Nei casi osservati, Gestore e Titolare del servizio hanno sempre risposto in maniera esauriente alle richieste. Chiara è stata anche la presa di posizione, su richiesta dell'Ufficio, sul noto problema della depurazione.

Voto: al servizio e nei rapporti con l'utenza, dato il numero esiguo di pratiche, non è stato possibile elaborare giudizi - nei rapporti col Difensore civico 7

Pratiche aperte: 11

Totale pratiche aperte nel 2008: 195 (*)

Totale Pratiche aperte nel 2007: 103

Totale Pratiche aperte nel 2006: 75

Totale Pratiche aperte nel 2005: 52

(*) In questo totale sono comprese anche le pratiche per i gestori e le ditte lettriste, limitatamente ad Ato3

TELEFONIA

Le segnalazioni pervenute nei confronti della telefonia fissa riguardano come è ormai consuetudine in larga parte Telecom (114 le pratiche aperte su un totale di 148).

Le segnalazioni pervenute lamentano in maggioranza il ritardo nella riparazione dei guasti e nell'attivazione delle nuove utenze.

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.

Divisi i giudizi sull'operato del 187, a seconda della professionalità dell'operatore che si ha la ventura di "pescare". Anche quest'anno la preziosa collaborazione di una dipendente Telecom (cui va il ringraziamento dell'ufficio e degli utenti) 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 Corecom per il tentativo di conciliazione.

Voto: 5 al servizio, 6 nei rapporti con l'utenza, 10 alla dipendente Telecom che collabora con l'ufficio. (voti 2007: 4/5/10)

Pratiche aperte nel 2008:148

Pratiche aperte nel 2007: 125

Pratiche aperte nel 2006: 63

Pratiche aperte nel 2005: 48

ENERFIA ELETTRICA

C'era una volta l'Enel.

Oggi Enel Distribuzione ha assunto la denominazione di Enel Servizio Elettrico. Poi c'è Enel Energia, società del gruppo Enel che con Enel Servizio Elettrico condivide il nome e il logo. Un po' troppa confusione e il risultato è 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 e di risparmio neanche l'ombra.

Lo scorso anno l'aumento delle segnalazioni era stato in gran parte determinato dalla protratta mancata effettuazione delle letture da parte di Enel Distribuzione, oggi Enel servizio Elettrico, evidenziatasi a seguito della sostituzione dei contatori.

Anche nel 2008 sono giunte segnalazioni di letture non effettuate dall'Azienda alla cadenza annuale prevista anche per 4/5 anni, cosa che ha comportato contestazioni, a seguito dei conguagli addebitati.

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, un po' come accade per la telefonia fissa.

Registrate da alcuni pure difficoltà nel cambiare Gestore di propria iniziativa.

Parecchie le contestazioni verso Enel Energia (**16 le pratiche aperte**), riguardanti fatturazioni non proprio impeccabili, con addebiti assai maggiori in virtù di consumi presunti superiori di gran lunga a quelli effettivi.

Anche in questo settore in aumento le richieste volte a poter ottenere dilazioni di pagamento.

Limitate le segnalazioni riguardanti la qualità del servizio offerto, che sembra buono. In un caso, alcune famiglie hanno chiesto un risarcimento per danni a Enel Energia a causa del distacco della luce per una morosità soltanto presunta. La vicenda è in fase di definizione.

Voto (riferito a Enel Servizio Elettrico): 7 al servizio - 7 nei rapporti con l'utenza. (voti 2007: 7/4)

8 nei rapporti col Difensore civico (7 nel 2007)

Pratiche aperte nel 2008: 57

Pratiche aperte nel 2007: 43

Pratiche aperte nel 2006: 13

Pratiche aperte nel 2005: 22

GAS

I reclami pervenuti sono più che raddoppiati rispetto al 2007 e hanno riguardato in prevalenza Toscana Energia clienti.

Le problematiche più frequenti: le modalità di fatturazione, in particolare richieste di chiarimenti su applicazione di tariffe, sulle letture presunte fatte anche quando è stata comunicata la lettura effettiva da parte dell'utente, sul mancato recapito della bolletta, sull'assenza di fatturazione per lungo tempo.

Diversi anche i casi relativi all'allacciamento, con tempi più lunghi del previsto.

Grazie all'individuazione di un referente, il rapporto con il Difensore civico è buono: le risposte giungono con puntualità e le richieste vengono tenute in considerazione. Non sono pervenuti reclami relativi ad altri Gestori.

Voto: 6 al servizio - 5 nei rapporti con l'utenza. (voti 2007: 6/3) - 7 nei rapporti col Difensore civico (4 nel 2007)

Pratiche aperte nel 2008: 47

Pratiche aperte nel 2007: 18

Pratiche aperte nel 2006: 12

Pratiche aperte nel 2005: 13

TRASPORTI

Nel corso del 2008 sono state aperte 16 pratiche che riguardano il trasporto ferroviario e dunque Trenitalia, di cui 4 relative ai Treni Intercity ed Eurostar (in particolare erogazione di bonus per ritardi superiori ai 25 minuti). Le altre 12 hanno visto coinvolto il servizio regionale.

Quello del trasporto è il settore in cui la casistica riscontrata è la medesima del passato senza nessun sostanziale miglioramento del servizio.

In particolare viene lamentato:

- il taglio di treni sulla tratta di Arezzo;
- la mancata apertura delle porte del treno con conseguente discesa alla stazione successiva;
- mancato funzionamento di macchina oblitteratrice;
- soppressione di treno con ritardo nell'informazione;
- sanzione per biglietto di fascia chilometrica insufficiente.

Su queste ultime si è riusciti ad ottenere il rimborso del taxi per tornare nella stazione di effettiva discesa, l'annullamento della sanzione perché l'utente non era stato informato correttamente sulla distanza chilometrica, l'annullamento di sanzione per il mancato funzionamento delle macchine oblitteratrici presso la stazione di Rignano. Sulla base delle risposte ricevute, il rapporto con Trenitalia è sopra la sufficienza sia nella comunicazione col Difensore civico sia nel grado di accoglimento di quanto da richiesto.

Qualche contestazione maggiore nel merito si è avuta con la direzione nazionale di Trenitalia per quanto riguarda i bonus sui ritardi dei treni Eurostar.

Voto: 4 al servizio - 5 nei rapporti con l'utenza (voti 2007: 4/4) - 7 nei rapporti col Difensore civico (6 nel 2007)

Pratiche aperte nel 2008: 29

Pratiche aperte nel 2007: 38

Pratiche aperte nel 2006: 33

Pratiche aperte nel 2005: 44

POSTE

Battuta d'arresto del servizio postale, dopo l'exploit dello scorso anno, quando le istanze pervenute erano quasi triplicate.

Riscontrata una generale lungaggine nelle risposte in quanto il sistema prevede una risposta centralizzata proveniente da Roma.

Un passo avanti è stato fatto nell'individuazione di un Ufficio regionale di raccolta e smistamento di tutte le istanze. A questo Ufficio è possibile chiedere e sollecitare lo stato della pratica. Il rapporto è molto buono e collaborativo.

Da poco aperto uno sportello di conciliazione, il cui funzionamento è tutto da verificare: previsto un incontro nel prossimo gennaio per saperne di più.

Una singola pratica, in particolare, ha avuto un impatto di carattere generale, riguardando le avvertenze che l'utente deve conoscere nel caso di perdita di vaglia postale trasferibile: su segnalazione dell'Ufficio, le Poste hanno cambiato il foglio illustrativo generale.

Un caso significativo, purtroppo non risolto altrettanto positivamente, è consistito nella mancata consegna di un telegramma per un posto di lavoro: la tracciabilità del telegramma dava un esito positivo di consegna, mentre l'utente sosteneva di non averlo mai ricevuto.

In generale il servizio postale appare nella sufficienza anche se bisogna riscontrare, soprattutto nelle zone periferiche una certa lentezza nel recapito della corrispondenza, spesso dovuta, alle carenze di organico: sono capitati casi di mancata consegna di posta ad interi paesi (vedi caso dei Sindaci pisani) oppure in quartieri di Città (vedi caso di Carrara).

Ancora in primo piano, a Firenze, la questione del ritiro delle raccomandate presso uffici postali molto lontani dalla propria abitazione.

Voto: 6 al servizio - 6 nei rapporti con l'utenza. (voti 2007: 5/6) - 7 nei rapporti col Difensore civico (7,5 nel 2007)

Pratiche aperte nel 2008: 17

Pratiche aperte nel 2007: 19

Pratiche aperte nel 2006: 7

Pratiche aperte nel 2005: 7