

# LEGGE REGIONALE

## 07 marzo 2016, n. 1 <sup>(1)</sup>

(1) In B.U.R.L. 8 marzo 2016, n. 19

### Disposizioni per favorire la conciliazione nelle controversie sanitarie e in materia di servizi pubblici

#### Epigrafe

#### Premessa

**Art. 1** Finalità e oggetto.

**Art. 2** Clausola conciliativa.

**Art. 3** Camera regionale di conciliazione.

**Art. 4** Procedimento di conciliazione.

**Art. 5** Disposizione finanziaria.

**Art. 6** Entrata in vigore.

IL CONSIGLIO REGIONALE  
ha approvato  
IL PRESIDENTE DELLA REGIONE  
promulga  
la seguente legge:

**Art. 1** Finalità e oggetto.

1. La Regione, nel rispetto dell'articolo 117 della Costituzione, detta disposizioni finalizzate a tutelare le esigenze dei cittadini che fruiscono dei servizi pubblici regionali e a garantire il rispetto degli standard di efficienza, efficacia e qualità cui l'erogazione deve uniformarsi.

2. La Regione, in armonia con quanto previsto dall'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali), al fine di prevenire situazioni di contenzioso che possano coinvolgere i soggetti erogatori di servizi pubblici e gli utenti, con lo scopo di consentire al cittadino un più rapido soddisfacimento delle proprie richieste e all'amministrazione regionale una riduzione dei pesi finanziari ed amministrativi delle

liti, individua e disciplina le procedure funzionali alla composizione stragiudiziale delle controversie di cui al comma 1, a condizione che, ai sensi dell'articolo 1966 del codice civile, abbiano ad oggetto diritti disponibili, promuovendone l'utilizzo da parte dei cittadini.

3. Per le finalità di cui ai commi 1 e 2, è istituita la Camera regionale di conciliazione, di seguito denominata Camera, con il compito di comporre in via stragiudiziale le controversie insorte tra i soggetti erogatori di servizi pubblici regionali ed i cittadini utenti, relative al mancato rispetto degli standard di qualità previsti nelle carte dei servizi, nonché le controversie tra i cittadini e gli enti del servizio sanitario regionale relative all'erogazione di prestazioni sanitarie, anche riguardanti la responsabilità medicoprofessionale, escluse quelle di particolare complessità ai sensi del regolamento di cui all'articolo 3, comma 3, e comunque di valore superiore a cinquantamila euro.

4. La Regione, gli enti pubblici regionali, le società regionali, le aziende sanitarie locali, le aziende ospedaliere, le aziende ospedaliero-universitarie, gli istituti di ricovero e cura a carattere scientifico (IRCSS) di diritto pubblico della Regione ed i soggetti che erogano servizi pubblici regionali, anche in regime di concessione o mediante convenzione, hanno l'obbligo di inserire nelle carte dei servizi la clausola conciliativa di cui all'articolo 2 nonché di partecipare al procedimento di conciliazione attivato dal cittadino. Nelle carte dei servizi devono essere indicati in modo chiaro e puntuale le modalità, i tempi e le condizioni di accesso al procedimento conciliativo davanti alla Camera, così come individuati dalla Giunta regionale ai sensi degli articoli 3 e 4. Gli utenti che abbiano usufruito dei pubblici servizi regionali e che, ferme restando le procedure di reclamo eventualmente previste dalle carte dei servizi, intendano esperire il procedimento conciliativo, devono essere espressamente avvertiti in merito alle specifiche conseguenze giuridiche derivanti dal raggiungimento dell'accordo e dalla positiva conclusione del procedimento davanti alla Camera.

5. In caso di servizi pubblici svolti in regime di concessione o mediante convenzione, gli obblighi di cui al comma 4 sono indicati nel bando o nell'avviso di indizione della gara o nel capitolato d'onere ovvero, nelle procedure senza bando, nell'invito.

6. I comuni e gli altri enti locali, previo accordo con la Regione, al fine di perseguire una politica di contenimento dei costi nonché quanto previsto dal comma 2, possono estendere gli obblighi di cui al comma 4 anche ai propri uffici, enti, società, e concessionari che erogano servizi pubblici locali.

**Art. 2** Clausola conciliativa.

1. I soggetti individuati dall'articolo 1, commi 4 e 6, inseriscono nelle carte dei servizi la seguente clausola conciliativa: "Gli utenti del servizio hanno facoltà di rivolgersi alla Camera regionale di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie nascenti in seguito a disservizi o irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio o nell'erogazione delle prestazioni e in ogni caso di violazione degli standard di qualità previsti nella presente carta. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera regionale di conciliazione è volontario ed è definito, in caso di accordo tra le parti, con un atto negoziale di diritto privato ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile. In caso di mancata accettazione della proposta transattiva formulata dalla Camera regionale di conciliazione o di mancata formulazione di una proposta transattiva è fatto salvo il diritto di ricorrere o dare corso alle tutele giudiziarie riconosciute dalla legge. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera regionale di conciliazione determina l'obbligo, per le aziende sanitarie locali ed i soggetti erogatori di servizi pubblici, di nominare un referente e di rimettere documentato rapporto informativo sulla questione alla Camera medesima, entro dieci giorni dalla data di comunicazione di avvio del procedimento." <sup>(2)</sup>.

2. Gli utenti dei pubblici servizi regionali che abbiano deciso di aderire alla procedura di conciliazione avranno facoltà di produrre propri eventuali ulteriori documenti, nei casi e nei limiti previsti nel regolamento di cui all'articolo 3, comma 3.

*(2) Comma così modificato dall' art. 35, comma 1, lettera z), n. 1), L.R. 10 agosto 2016, n. 12, a decorrere dal 12 agosto 2016 (ai sensi di quanto stabilito dall' art. 37, comma 1, della medesima legge).*

**Art. 3** Camera regionale di conciliazione .

1. La Camera è istituita presso l'Istituto regionale di studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo" con il compito di comporre in via stragiudiziale le controversie derivanti dalla violazione degli standard di qualità previsti nelle carte dei servizi da parte dei soggetti individuati dall'articolo 1, commi 4 e 6. Per le controversie in cui siano parte le aziende sanitarie locali o le aziende ospedaliere, la Camera può essere adita anche nei casi in cui sia lamentato un danno patrimoniale derivante dall'erogazione delle prestazioni sanitarie, anche riguardante la responsabilità medico-professionale, fino a cinquantamila euro, escluse quelle di particolare complessità ai sensi del regolamento di cui al comma 3.

2. La Camera è composta da un consiglio direttivo di tre membri, nominati dal Presidente della Regione, sentito l'Osservatorio sui conflitti e sulla conciliazione a Roma e nel Lazio ed il Comitato regionale degli utenti e dei consumatori, per la durata

di tre anni e rinnovabili una sola volta, scelti tra magistrati a riposo, avvocati con almeno dieci anni di esercizio, professori e ricercatori universitari o di enti di ricerca in materie giuridiche, notai, medici iscritti agli albi professionali e con almeno dieci anni di esperienza, dottori commercialisti con almeno dieci anni di esercizio, nonché esperti in materia di conciliazione. I componenti del consiglio direttivo esercitano le proprie funzioni a titolo gratuito. Il consiglio direttivo, su designazione dell'Osservatorio sui conflitti e sulla conciliazione a Roma e nel Lazio, d'intesa con l'Istituto regionale di studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo", redige la lista dei conciliatori, scelti tra mediatori esperti secondo le modalità previste dal regolamento di cui al comma 3, in modo da assicurare l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito esperimento dell'incarico. Il consiglio direttivo adotta un regolamento che disciplina l'organizzazione dei lavori della Camera e le modalità di gestione della lista dei conciliatori.

3. La Giunta regionale, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, sentita la commissione consiliare competente, disciplina con regolamento l'organizzazione della Camera, individuando anche le risorse e il personale da assegnare alla stessa per l'espletamento delle sue funzioni tra quelle assegnate dalla Regione all'Istituto regionale di studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo". Con il medesimo atto sono determinati, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 4: le sanzioni per l'inadempimento degli obblighi di cui all'articolo 1, commi 4 e 6, e all'articolo 4, comma 1, **comprese tra 200 e 5000 euro e incrementabili in caso di reiterazione**; il limite massimo di valore delle controversie che possono essere poste all'esame della Camera; il procedimento davanti alla Camera; i criteri e le modalità di presentazione delle domande, prevedendo anche la possibilità di presentare la richiesta attraverso l'accesso al portale web della Camera; le spese del procedimento, le cui entrate confluiscono, anche su base territoriale, in apposito fondo costituito all'interno del bilancio dell'Istituto regionale di studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo"; l'indennità, i casi di astensione e ricsuazione e i requisiti dei conciliatori, che non acquistano alcuna ulteriore qualificazione professionale; le modalità e i tempi per la costituzione della Camera e la progressiva attivazione delle relative competenze. Le modifiche al regolamento sono adottate anche su proposta del consiglio direttivo <sup>(3)</sup>.

4. Il consiglio direttivo, entro il 30 giugno di ogni anno, redige, in collaborazione con l'Osservatorio sui conflitti e sulla conciliazione a Roma e nel Lazio, un rapporto sull'attività svolta, indicando in particolare:

- a) il numero e l'esito dei procedimenti conciliativi conclusi;
- b) il numero dei procedimenti conciliativi ancora in corso e di quelli archiviati;

c) i soggetti, tra quelli di cui all'articolo 1, commi 4 e 6, coinvolti nei procedimenti conciliativi.

5. Il rapporto di cui al comma 4 è inviato alla Giunta regionale che, entro sessanta giorni dalla sua ricezione, lo trasmette alla competente commissione consiliare corredato di una relazione che evidenzia le eventuali azioni intraprese o da intraprendersi, anche nei confronti dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 4, al fine della riduzione del contenzioso. Il rapporto e la relazione della Giunta regionale sono pubblicati sul Bollettino ufficiale della Regione.

*(3) Comma così modificato dall' art. 35, comma 1, lettera z), n. 2), L.R. 10 agosto 2016, n. 12, a decorrere dal 12 agosto 2016 (ai sensi di quanto stabilito dall' art. 37, comma 1, della medesima legge).*

#### **Art. 4** Procedimento di conciliazione.

1. I soggetti individuati dall'articolo 1, commi 4 e 6, hanno l'obbligo di intervenire nel procedimento di conciliazione attivato dal cittadino davanti alla Camera.

2. Il procedimento davanti alla Camera, disciplinato ai sensi dell'articolo 3, comma 3, è svolto nel rispetto dei seguenti criteri direttivi:

- a) non obbligatorietà del procedimento conciliativo;
- b) volontarietà delle parti di adesione al procedimento davanti alla Camera, ad eccezione di quanto disposto dal comma 1;
- c) non vincolatività della proposta di accordo conciliativo della Camera, potendo le parti decidere di adire successivamente l'autorità giudiziaria;
- d) garanzia dell'imparzialità del procedimento;
- e) garanzia della riservatezza rispetto alle informazioni acquisite durante il procedimento;
- f) celerità del procedimento, compatibilmente con la complessità della controversia, che deve comunque concludersi entro novanta giorni dall'avvio;
- g) definizione della conciliazione, in caso di accordo fra le parti, con un atto negoziale di diritto privato ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

3. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera avviene ad istanza dell'utente ed è definito nel caso di:

- a) accettazione della proposta transattiva formulata dalla Camera, con un atto negoziale di diritto privato ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile;
- b) mancata formulazione di una proposta transattiva;
- c) mancato accordo delle parti, con un verbale che ne dia atto.

4. Le parti possono farsi rappresentare o assistere nel procedimento da un soggetto munito di procura speciale, ivi comprese le associazioni di consumatori e utenti.

5. Ogni parte sopporta le eventuali spese sostenute per la propria difesa e consulenza tecnica, salvi i casi di esenzione dalle spese del procedimento per i cittadini che versino in condizioni di disagio economico.

**Art. 5** Disposizione finanziaria.

1. Dall'attuazione delle disposizioni della presente legge non derivano nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica regionale. Allo svolgimento degli adempimenti previsti dall'articolo 3 si provvede nell'ambito delle risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.

**Art. 6** Entrata in vigore.

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul Bollettino ufficiale della Regione.

La presente legge regionale sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione.

È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Regione Lazio.