

Legge Regionale del 7 marzo 2016, n. 1,  
Disposizioni per favorire la conciliazione nelle controversie sanitarie e in materia di  
servizi pubblici e successive modifiche (Legge Regionale del 2 maggio 2019 n. 7)

## **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 medico-professionale, 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'oneri 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".

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.

## **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:

- a) 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 Consiglio regionale dei consumatori e degli utenti, 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;
- b) dai conciliatori, scelti tra mediatori esperti secondo le modalità previste dal regolamento di cui al comma 3 e a seguito di appositi avvisi pubblici;

2bis. Il consiglio direttivo esercita le seguenti attività:

- a) adotta le linee di indirizzo per l'espletamento delle attività della Camera;
- b) propone all'Istituto regionale "Arturo Carlo Jemolo", per la successiva adozione, il regolamento dei lavori della Camera;
- c) redige, in collaborazione con l'Osservatorio sui conflitti e sulla conciliazione a Roma e nel Lazio, il rapporto annuale sull'attività della Camera di cui al comma 4.

2ter. I conciliatori esercitano le funzioni di composizione delle controversie sottoposte all'esame della Camera, secondo le modalità previste dai regolamenti di cui al comma 2bis, lettera b) e al comma 3.

*2quater.* La Camera si avvale di una segreteria tecnica, con funzioni di natura amministrativo-contabile. Alla segreteria tecnica, istituita nell'ambito dell'organizzazione dell'Istituto regionale "Arturo Carlo Jemolo", è assegnato personale dell'Istituto medesimo ai sensi dell'articolo 16 della legge regionale 11 luglio 1987, n. 40 (costituzione dell'istituto regionale di studi giuridici del Lazio) e successive modifiche, nell'ambito delle risorse finanziarie, umane e strumentali disponibili a legislazione vigente".

3. Entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale, sentita la commissione consiliare competente, adegua il regolamento di cui all'art. 3, comma 3, della l. r. 1/2016 alle disposizioni previste dal presente articolo. 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, nel fondo costituito all'interno del bilancio dell'Istituto regionale di studi giuridici del Lazio "Arturo Carlo Jemolo"; l'indennità, i casi di astensione e

ricusazione 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.

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.

#### **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

**Note:**

- (1) Legge pubblicata sul Bollettino ufficiale della Regione dell'8 marzo 2016, n. 19
- (2) Legge pubblicata sul Bollettino ufficiale della Regione del 7 maggio 2019, B, n. 37
- (3) Comma modificato dall'articolo 35, comma 1, lettera z), numero 1) della legge regionale 10 agosto 2016, n. 12
- (4) Vedi decreto del Presidente della Regione del 21 febbraio 2017, n. T00033 (BUR 23 febbraio 2017, n. 16)
- (5) Vedi regolamento regionale del 4 novembre 2016, n. 21 (BUR 8 novembre 2016, n. 89)
- (6) Comma modificato dall'articolo 35, comma 1, lettera z), numero 2), della legge regionale 10 agosto 2016, n. 12

Il testo non ha valore legale; rimane, dunque, inalterata l'efficacia degli atti legislativi originari