

Regione  
Toscana

Repubblica Italiana



# BOLLETTINO UFFICIALE

## della Regione Toscana

PARTE SECONDA n. 28 del 12-07-2023

Supplemento n. 143

mercoledì, 12 luglio 2023

Firenze

Bollettino Ufficiale: piazza dell'Unità Italiana, 1 - 50123 Firenze

E-mail: [redazione@regione.toscana.it](mailto:redazione@regione.toscana.it)

Il Bollettino Ufficiale della Regione Toscana è pubblicato esclusivamente in forma digitale, la pubblicazione avviene di norma il mercoledì, o comunque ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, ed è diviso in tre parti separate.

**L'accesso alle edizioni del B.U.R.T., disponibili sul sito WEB della Regione Toscana, è libero, gratuito e senza limiti di tempo.**

Nella **Parte Prima** si pubblicano lo Statuto regionale, le leggi e i regolamenti della Regione, nonché gli eventuali testi coordinati, il P.R.S. e gli atti di programmazione degli Organi politici, atti degli Organi politici relativi all'interpretazione di norme giuridiche, atti relativi ai referendum, nonché atti della Corte Costituzionale e degli Organi giurisdizionali per gli atti normativi coinvolgenti la Regione Toscana, le ordinanze degli organi regionali.

Nella **Parte Seconda** si pubblicano gli atti della Regione, degli Enti Locali, di Enti pubblici o di altri Enti ed Organi la cui pubblicazione sia prevista in leggi e regolamenti dello Stato o della Regione, gli atti della Regione aventi carattere diffusivo generale, atti degli Organi di direzione amministrativa della Regione aventi carattere organizzativo generale.

Nella **Parte Terza** si pubblicano i bandi e gli avvisi di concorso, i bandi e gli avvisi per l'attribuzione di borse di studio, incarichi, contributi, sovvenzioni, benefici economici e finanziari e le relative graduatorie della Regione, degli Enti Locali e degli altri Enti pubblici, si pubblicano inoltre ai fini della loro massima conoscibilità, anche i bandi e gli avvisi disciplinati dalla legge regionale 13 luglio 2007, n. 38 (Norme in materia di contratti pubblici e relative disposizioni sulla sicurezza e regolarità del lavoro).

Ciascuna parte, comprende la stampa di Supplementi, abbinata all'edizione ordinaria di riferimento, per la pubblicazione di atti di particolare voluminosità e complessità, o in presenza di specifiche esigenze connesse alla tipologia degli atti.

# Sommario

<b>Sommario</b> .....	<b>2</b>
<b>SEZIONE I</b> .....	<b>3</b>
<b>CONSIGLIO REGIONALE</b>	
- Risoluzioni .....	4
<b>RISOLUZIONE 13 giugno 2023, n. 264</b>	
Approvata nella seduta del Consiglio regionale del 13 giugno	
2023. Relazione attività 2022 del Difensore civico regionale.	
.....	4

**SEZIONE**

**I**



**REGIONE TOSCANA**  
**Consiglio Regionale**

RISOLUZIONE n. 264 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 13 giugno 2023

**OGGETTO: Relazione attività 2022 del Difensore civico regionale.**

Il Consiglio regionale

Visti:

- l'articolo 56 dello Statuto;
- la legge regionale 27 aprile 2009, n. 19 (Disciplina del Difensore civico regionale);
- in particolare l'articolo 28 della l.r. 19/2009, che prevede che il Difensore civico regionale invii ogni anno al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della Giunta regionale, ai Presidenti del Senato e della Camera dei deputati la relazione sull'attività svolta, completa degli eventuali suggerimenti idonei a prevenire i casi di cattiva amministrazione.

Esaminata la relazione di attività per l'anno 2022 del Difensore civico regionale (Allegato A) nella quale si:

- rappresenta una generale flessione del numero di istanze di tutela esaminate dall'Ufficio nel corso dell'anno, legata alla prolungata vacanza del ruolo del Difensore civico regionale;
- evidenzia come l'attività di tutela sia stata comunque garantita con continuità ed efficienza, al fine di dare riscontro alle istanze ricevute;
- rappresenta come, in relazione all'evoluzione della pandemia da COVID-19, la richiesta di tutela e assistenza all'Ufficio si sia attenuata, evidenziando comunque, nei primi mesi del 2022, numerose criticità in ambiti anche diversi da quello sanitario;
- conferma che, tramite la rete di tutela strutturata con la progressiva apertura degli sportelli di difesa civica, quali servizi di prossimità per i cittadini residenti nei territori di Pistoia, Arezzo, Siena, Pisa, Valdichiana senese, Valdera, Grosseto, Valdichiana aretina, Prato e Livorno, è stato agevolato l'accesso al servizio gratuito della difesa civica e la maggiore vicinanza al territorio;
- dà atto del prosieguo dell'attività dell'organismo di conciliazione istituito presso l'Autorità idrica toscana, accreditato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), per la risoluzione delle controversie stragiudiziali insorte fra gestore e utente finale del Servizio idrico integrato, nell'ambito del quale i funzionari dell'Ufficio, su delega del Difensore civico regionale, svolgono attività di conciliazione;
- conferma, con riguardo all'ambito sanitario, che nel 2022 hanno svolto regolare attività le commissioni miste conciliative, istituite presso le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere universitarie per l'esercizio della tutela degli utenti del servizio sanitario della Toscana. Uno strumento conciliativo di secondo livello per la gestione dei reclami sui servizi sanitari disciplinato dalle direttive e dai regolamenti di Giunta regionale, nell'ambito del quale il Presidente, su delega del Difensore civico regionale, svolge attività di conciliazione;
- evidenzia l'importante ruolo svolto dal Difensore civico regionale, in ottemperanza ai poteri che gli sono conferiti dalla normativa nazionale in materia di riesame dei dinieghi di accesso documentale e accesso civico per quanto riguarda la Regione, le aziende regionali e gli enti locali;
- dà atto della significativa partecipazione del Difensore civico regionale all'interno del coordinamento nazionale dei difensori civici delle regioni e delle province autonome italiane;
- evidenziano le numerose iniziative adottate dal Difensore civico regionale, anche tramite i canali social, volte a rendere sempre più conosciuto l'Ufficio e le sue funzioni ed aumentare la capacità di intercettare gli interessi della popolazione.

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

Esprime

Apprezzamento e soddisfazione per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2022;

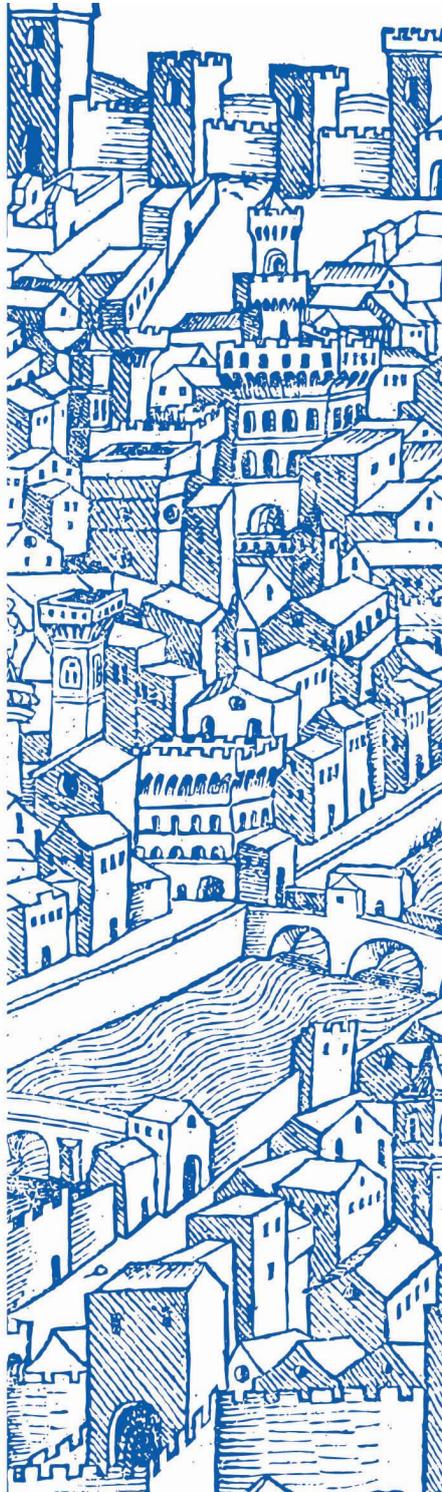
Si impegna

1. a sostenere la diffusione della conoscenza del Difensore civico regionale e dei servizi resi gratuitamente ai cittadini;
2. a sostenere l'attività istituzionale del Difensore civico regionale, anche presso il coordinamento nazionale dei difensori civici delle regioni e delle province autonome italiane;
3. a sostenere le funzioni del Difensore civico regionale in ambito sanitario, anche favorendo un percorso di collaborazione e confronto tra gli interlocutori istituzionali territoriali del settore e la valorizzazione delle commissioni miste conciliative quali organismi di tutela di secondo livello;
4. a sostenere le iniziative finalizzate ad ampliare l'attività di conciliazione già attivata per il servizio idrico, con specifico riferimento allo studio di forme di conciliazione nei settori dell'energia elettrica e del gas;
5. a proseguire e implementare gli accordi di collaborazione con le province toscane per l'apertura di nuovi sportelli di difesa civica sul territorio.

*Il presente atto è pubblicato integralmente, compreso l'Allegato A, sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della l.r. 23/2007 e nella banca dati degli atti del Consiglio regionale ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della medesima legge l.r. 23/2007.*

IL PRESIDENTE  
Antonio Mazzeo

ALLEGATO A



REGIONE TOSCANA



Consiglio Regionale



# Relazione annuale 2023

*sulla attività 2022  
del Difensore Civico  
regionale*

Hanno collaborato per l'ufficio del Difensore civico:  
Roberta Alaimo, Simona Bonatti, Alessandra Bras, Mara D'Auria, Rita Ferrara, Riccardo Ferrucci,  
Filippo Gabbrielli, Vittorio Gasparini, Salvatore Mancuso, Vanna Pastacaldi.

Andrea Di Bernardo e Cinzia Guerrini Dirigenti.

Ufficio del Difensore civico della Regione Toscana  
Via Cavour n.18 – 50129 Firenze

tel. 055/2387800 – fax 055/2387655

numero verde 800018488

e-mail: [difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)

pec: [difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it](mailto:difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it)

[www.difensorecivicotoscana.it](http://www.difensorecivicotoscana.it)

I nostri canali social



<https://www.facebook.com/difensorecivico.toscana/>



<https://twitter.com/difensorert>



[https://www.instagram.com/difensore\\_rt/](https://www.instagram.com/difensore_rt/)



[YouTube https://www.youtube.com/channel/UCzwX23oorOlnsqriGsuEAXw](https://www.youtube.com/channel/UCzwX23oorOlnsqriGsuEAXw)



<https://www.linkedin.com/company/difensore-civico-della-toscana>

Progetto grafico e impaginazione a cura della segreteria  
dell'Ufficio del Difensore Civico della Toscana  
Stampa a cura della Tipografia del Consiglio regionale della Toscana

## Sommario

1. Introduzione del Difensore civico	4
<b>Parte Prima - L'attività del Difensore nei settori d'intervento</b>	
2. Statistiche settori d'intervento	9
3. Settori d'intervento	17
3.1 Attività Produttive	17
3.2 Istruzione Cultura Formazione	18
3.3 Assetto Istituzionale	18
3.4 Governo del territorio	24
3.5 Ambiente	30
3.6 Immigrazione	37
3.7 Lavoro	38
3.8 Politiche sociali	40
3.9 Sanità	44
3.10 Servizi pubblici	51
3.11 Tributi	56
3.12 Temi legati all'Emergenza Covid - 19	58
4. La Customer satisfaction	66
<b>Parte Seconda - L'attività di Conciliazione</b>	
5. L'attività di Conciliazione	72
5.1 Servizio Idrico Toscano	72
5.2 Commissioni Miste Conciliative in Sanità	76
<b>Parte Terza - Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana</b>	
6. La rete toscana della difesa civica	79
7. Le convenzioni con le amministrazioni provinciali e comunali	81
8. La rete degli Ombudman	115
<b>Parte Quarta - Difensore e Mass Media</b>	
9. Portale e Social Media	120
<b>Appendice</b>	
10. Risoluzione 183 approvata dal Consiglio regionale della Toscana	125
11. Regolamento dell'Autorità Idrica Toscana sul servizio idrico integrato	128
12. Determinazione Arera n.4/DACU/2021	136

# 1. Introduzione del Difensore Civico



Al Presidente del Consiglio regionale  
Al Presidente della Giunta regionale  
Ai Consiglieri regionali

Ringrazio l'avvocata Lucia Annibali, Difensore civico della Regione Toscana, per avermi chiesto di contribuire alla costruzione della redazione sull'attività svolta da questo Istituto nel 2022, in quanto titolare di quell'incarico fino al 10 aprile dello stesso anno.

Un contributo, il mio, ovviamente - per doveroso e convinto senso istituzionale - limitato ai soli fatti e dati che, per l'Ufficio, si sono manifestati e realizzati nel periodo del mio incarico.

Dal 1° gennaio al 10 aprile 2022 le pratiche pervenute all'Ufficio sono state n. 529. Ad esse vanno aggiunte le conciliazioni del settore idrico e di quello sanitario. Un valore che, parametrato in termini mensili, è in linea al trend dell'anno precedente, il 2021, chiuso con n. 2.145 pratiche procedurali. Considerato che la cessazione dello stato di emergenza è stata decretata il 31 marzo 2022, nei primi mesi dell'anno è continuata l'attenzione del Difensore civico sulle criticità derivanti dalle limitazioni per la diffusione della pandemia. Conseguentemente, molta dell'attività svolta si è concentrata sull'ambito sanitario, dalle liste di attesa per le visite a quelle per le prestazioni diagnostiche e chirurgiche. Particolarmente significative si sono rivelate le istanze in ordine alle tariffazioni delle utenze energetiche e al funzionamento della telefonica.

L'ufficio del Difensore civico regionale è stato decisamente presente sul sistema della comunicazione 2.0 e dei Social Media, ed ha consolidato la rete decentrata composta da dieci sportelli sul territorio per agevolare l'accesso gratuito al servizio, specialmente per coloro che hanno maggiori difficoltà con l'utilizzo della telematica o che necessitano di un servizio di prossimità e di un presidio di ascolto e confronto.

Concludo con il sentito ringraziamento alla struttura amministrativa dell'Ufficio, in cui presta servizio personale regionale connotato da elevata qualità, professionalità e cortesia, sempre attento e sensibile nei confronti dell'utenza.

Il Difensore Civico regionale  
in carica fino al 10 aprile 2022  
Sandro Vannini

Al Presidente del Consiglio regionale  
Al Presidente della Giunta regionale  
Ai Consiglieri regionali

L'illustrazione delle attività svolte nel corso dell'anno 2022 deve necessariamente muovere dallo scenario di contesto che per un verso ha visto il progressivo abbandono delle limitazioni imposte dall'emergenza pandemica e per altro verso risulta caratterizzato dal conflitto in Ucraina e dai riflessi che ne sono derivati non sono in termini umanitari ma altresì in riferimento all'instabilità dei mercati e dell'economia globale e all'aumento dei costi delle materie prime e dei servizi. Fenomeni che indubbiamente determinano conseguenze dirette per le persone e influiscono sulla domanda di accesso ai servizi.

Nel 2020 e nel 2021 la pandemia ha indotto una richiesta di tutela e di assistenza al Difensore civico in molti casi connessa – per ricordare solo alcune delle istanze di maggior rilievo - alle problematiche derivanti dalla possibilità di effettuare tamponi, all'erogazione dei vaccini, al rilascio del green pass e alle restrizioni conseguenti alle quarantene, alla difficile gestione delle liste di attesa per le prestazioni sanitarie, alle difficoltà conseguenti all'introduzione della didattica a distanza per le scuole e alle differenze – territoriali e sociali – che hanno reso ancora più evidente la perdurante sussistenza di una differente capacità di accesso alla rete e ai servizi telematici.

Nel corso del 2022, queste problematiche si sono attenuate o comunque hanno subito un'evoluzione che ha, inevitabilmente, modificato anche la domanda di tutela rivolta al Difensore civico regionale. Come noto, la cessazione dello stato di emergenza è stata decretata il 31 marzo 2022. Per i primi mesi dell'anno, di conseguenza, è rimasta alta l'attenzione sulle criticità indotte dalle restrizioni imposte dalle misure di contrasto alla pandemia e ciò non solo in ambito sanitario (liste di attesa, mancato rispetto dei termini per le visite e per le prestazioni diagnostiche e chirurgiche). E, in effetti, sono rimaste numerose soprattutto nei primi mesi del 2022 le istanze connesse all'aumento dei costi dell'energia elettrica e in generale all'aumento dei prezzi delle materie prime, con specifico richiamo al gas e ai derivati dal petrolio.

A livello organizzativo, inoltre, l'anno da poco concluso è stato caratterizzato dalla prolungata vacatio del ruolo di Difensore civico regionale a seguito delle dimissioni del Dott. Sandro Vannini in conseguenza di assunzione di altro incarico. Dal 11 aprile del 2022 al 31 gennaio 2023 la carica di Difensore civico regionale è rimasta scoperta e ciò ha determinato un'inevitabile flessione delle richieste di tutela pervenute all'Ufficio, che pur ha continuato a garantire con professionalità e tempestività ascolto e puntuale riscontro alle, comunque numerose, istanze pervenute.

Fattori che, nell'insieme considerati, hanno portato a una flessione del numero di istanze di tutela esaminate dagli uffici: e, in effetti, i numeri registrati nei primi tre mesi dell'anno riproducono senza scostamenti particolarmente significativi la tendenza registrata nel corso del 2021; le richieste presentate nei restanti mesi registra, al contrario, una flessione più decisa e ciò sia in considerazione dell'inevitabile (quanto atteso) allentamento delle misure emergenziali, sia in conseguenza della mancanza della figura istituzionale del Difensore civico che rappresenta indubbiamente un punto di riferimento per i cittadini e che, con la sua presenza, alimenta la capacità di comunicazione dell'Ufficio.

Appare doveroso, in questo senso, un sentito ringraziamento a tutti i colleghi che lavorano presso l'ufficio di difesa civica regionale, la cui riconosciuta professionalità non ha fatto in alcun momento venir meno né la capacità di ascolto nei confronti delle persone che hanno chiesto tutela né l'attenzione nel cercare di fornire sempre risposte concrete e tempestive. Capacità di risposta che seppure non sempre può corrispondere alle attese di chi ha presentato l'istanza (sono numerosi i casi in cui, a fronte dell'istruttoria svolta, non si riscontrano errori nell'azione delle amministrazioni interessate), consente comunque una verifica attenta e professionale sulla regolarità degli atti e dei procedimenti.

Si conferma, e non avrebbe potuto essere altrimenti, la centralità dell'attività di mediazione: non soltanto quella svolta in via informale nelle interlocuzioni con le pubbliche amministrazioni interessate dalle istanze dei cittadini ma altresì quella formalizzata che trova concreta manifestazione nella partecipazione – proprio in qualità di mediatori - di funzionari dell'ufficio alle sedute di conciliazione organizzate da Autorità idrica toscana per la definizione dei contenziosi in materia di servizio idrico. Per lo svolgimento di ruolo di conciliatore, va da sé, i funzionari incaricati hanno svolto il percorso formativo previsto dalla normativa di regolazione della materia. L'organismo di conciliazione costituito presso AIT è operativo dal giugno del 2021 (in precedenza erano attive, da ormai molti anni, le commissioni di conciliazione che, seppur con diversa modalità e struttura, perseguivano le medesime finalità): all'interno dell'organismo di conciliazione, nel secondo semestre del 2021 sono stati trattate 82 procedure di conciliazione mentre nel corso del 2022 il totale delle procedure seguite in materia di servizio idrico integrato è stato pari a 142.

Si deve inoltre ricordare l'attività svolta dalle Commissioni miste conciliative istituite presso le Aziende sanitarie e presso le Aziende ospedaliere universitarie: si tratta di uno strumento di conciliazione di seconda istanza che tratta i reclami aventi a oggetto questioni di carattere relazionale, organizzativo e amministrativo dei servizi sanitari.

Risulta inoltre ormai definita la rete di tutela strutturata con la progressiva apertura di sportelli di difesa civica quali servizi di prossimità per i cittadini residenti nei territori di Pistoia, Arezzo, Siena, Pisa, Valdichiana senese, Valdera, Grosseto, Valdichiana aretina, Prato e Livorno. Rete di tutela che persegue la finalità di agevolare l'accesso al servizio gratuito offerto dal Difensore civico regionale anche per coloro che hanno maggiori difficoltà con l'utilizzo della telematica (anche per problemi di infrastrutture tecnologiche) o che comunque percepiscono maggior vicinanza al territorio proprio per la presenza di un presidio di ascolto e di confronto.

Il Difensore civico, naturalmente, continua a essere presente sui canali social di maggior diffusione, quali Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram e le statistiche di accesso confermano, anche nel 2022, una generalizzata tendenza all'aumento della capacità di intercettare gli interessi della popolazione (un notevole aumento di contatti si è registrato in particolare su LinkedIn).

Per concludere, uno sguardo d'insieme ai numeri, fatto ovviamente salvo quanto meglio dettagliato nel corpo della Relazione in riferimento agli specifici settori di intervento. Le istanze trattate sono state in totale 1495, cui vanno aggiunte 26 conciliazioni svolte nelle commissioni conciliative regionali delle aziende sanitarie e 142 conciliazioni svolte per il servizio idrico integrato presso l'organismo di conciliazione istituito da Autorità idrica toscana. Gli scostamenti di maggior significato si sono verificati in particolare in materia di ordinamento finanziario (118 istanze a fronte delle 310 del 2021), in materia di sanità (302 istanze a fronte delle 468 del 2021) e in materia di servizi pubblici (252 istanze a fronte delle 324 del 2021). Di minor impatto la variazione registrata per contenziosi in materia di istruzione, di tutela dell'ambiente e del territorio, di politiche sociali, di lavoro.

Le ragioni di ciò sono, in larga massima, riconducibili a quanto sopra rappresentato (assenza della figura del Difensore civico regionale e progressiva eliminazione delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria) oltre che connesse all'imprevedibile variabilità – per numero e oggetto – delle istanze presentate. Non di rado accade, in effetti, che vi siano norme o provvedimenti che incidono sugli interessi di un numero elevato di persone e che, di conseguenza, generano un elevato numero di domande di assistenza. L'efficacia dell'azione di tutela, in questo senso, è dimostrata anche dalla capacità di rimuovere o quanto meno di rendere comprensibile il problema riscontrato e di calmierare il contenzioso a esso connesso. In altri casi si assiste invece a una variazione che non è riconducibile a una causa apparente ma che è frutto, appunto, della normale varianza degli interessi e delle problematiche che interessano le persone.

Qualche esempio: in materia di tributi e canoni regionali si è registrata, nel corso del 2022, una rilevante diminuzione delle istanze di tutela che sono passate da 140 (nel 2021) a 54 (nel 2022); in materia di assistenza sanitaria nel 2022 si sono registrate 132 istanze a fronte delle 266 del 2021 (e in questo caso l'impatto delle misure connesse alla gestione dell'emergenza sanitaria appare con tutta

evidenza); in materia di servizi telefonici sono state trattate 31 istanze a fronte delle 80 esaminate nel 2021.

In molti altri casi, al contrario, si sono verificati inevitabili scostamenti nelle richieste di tutela che tuttavia sono rimaste nella sostanza invariate: è il caso delle istanze in materia di servizi pubblici (fatta eccezione, appunto, per il servizio telefonico sopra richiamato), delle istanze relative a problemi di organizzazione dei servizi sanitari, delle istanze relative a tributi e canoni locali, delle questioni in materia di ambiente, di turismo, di sport, di diritto allo studio universitario, di assistenza sociale, di edilizia privata, di viabilità e circolazione.

L'incarico è stato ricoperto su delega del Segretario generale del Consiglio regionale, dai Dirigenti  
Andrea Di Bernardo dal 11 aprile 2022 al 30 settembre 2022  
Cinzia Guerrini dal 1 ottobre 2022 al 31 gennaio 2023

## **Parte prima**

### **L'attività del Difensore nei settori d'intervento**

## 2. Statistiche settori d'intervento



I cittadini che si sono rivolti lo scorso anno all'Ufficio del Difensore civico regionale, nella maggioranza dei casi, chiedono di risolvere questioni urgenti, ottenere chiarimenti, avere consigli, interpretazioni riguardo a provvedimenti o norme contrattuali, oppure per problemi che potremmo definire "fuori competenza" ma che richiedono tuttavia adeguate risposte. Molti problemi trovano dunque soluzione attraverso un colloquio diretto con gli interessati, secondo criteri ispirati alla ragionevolezza.

A tal fine aiutano indubbiamente l'esperienza e le professionalità acquisite nei vari settori, i rapporti di collaborazione con uffici e servizi dell'amministrazione pubblica per ottenere riscontri o verifiche, un interessamento talvolta sufficiente a sbloccare una situazione e a rimediare a difficoltà che al cittadino apparivano insuperabili.

Tutti questi casi non rientrano nelle statistiche sull'attività dell'Ufficio, che riportano invece le pratiche per le quali si è proceduto alla formalizzazione di una istruttoria, cui si dà luogo quando le controversie

nei confronti delle amministrazioni pubbliche operanti in Toscana e con i privati che gestiscono pubblici servizi richiedono la messa in atto di iniziative e interventi specifici del Difensore civico, mediante richieste di informazioni, osservazioni, espressione di pareri talvolta complessi, tesi a rimuovere inerzie e atteggiamenti omissivi oppure ad ottenere modifiche di atti e comportamenti dell'amministrazione. Un ampio ventaglio di operazioni quindi, che si concretizzano con la specifica richiesta alle amministrazioni di soluzioni o risposte puntuali.

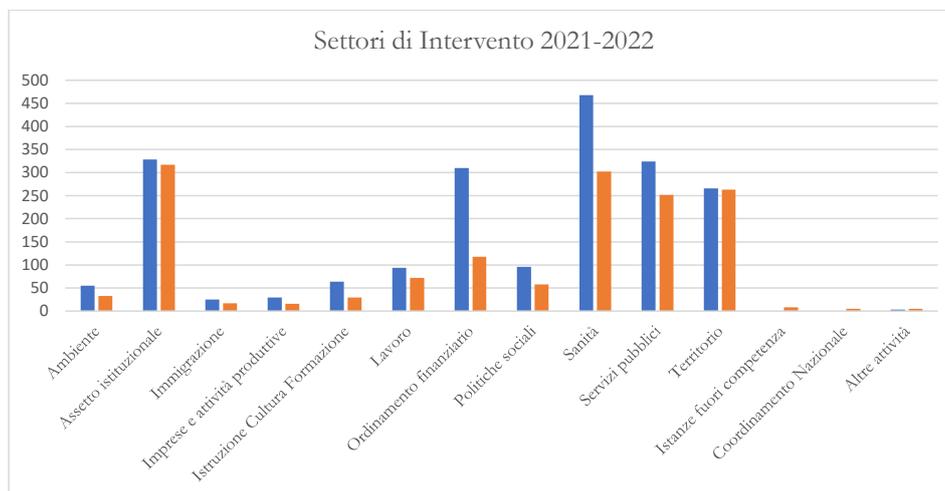
La competenza del Difensore civico si estende nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, compresi gli Uffici periferici dello Stato e dei gestori dei Pubblici Servizi.

Le istanze di cittadini trattate nel 2022 dal Difensore civico sono 1495, distinte nelle seguenti materie:

SETTORI DI INTERVENTO	2021	2022
Ambiente	55	33
Assetto istituzionale	328	317
Immigrazione	25	17
Imprese e attività produttive	30	16
Istruzione Cultura Formazione	64	29
Lavoro	94	72
Ordinamento finanziario	310	118
Politiche sociali	96	58
Sanità	468	302
Servizi pubblici	324	252
Territorio	266	263
Istanze fuori competenza	0	8
Coordinamento Nazionale	0	5
Altre attività	3	5
<b>TOTALE</b>	<b>2063</b>	<b>1495</b>

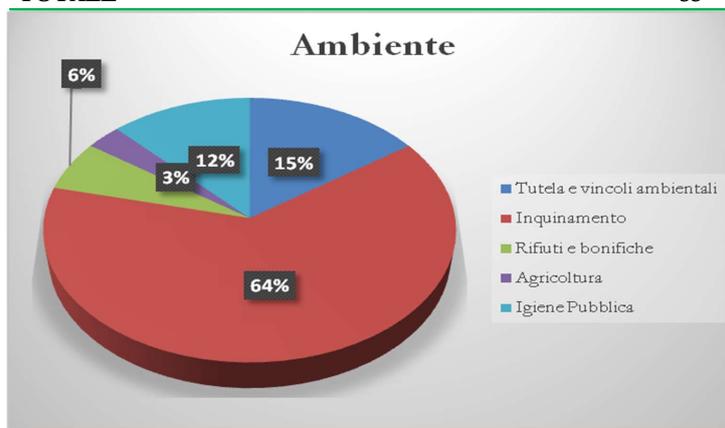
\* a cui aggiungere:

- 26 conciliazioni nelle Commissioni conciliative regionali delle aziende sanitarie
- 142 conciliazioni per il servizio idrico integrato nell'Organismo di Conciliazione presso AIT.

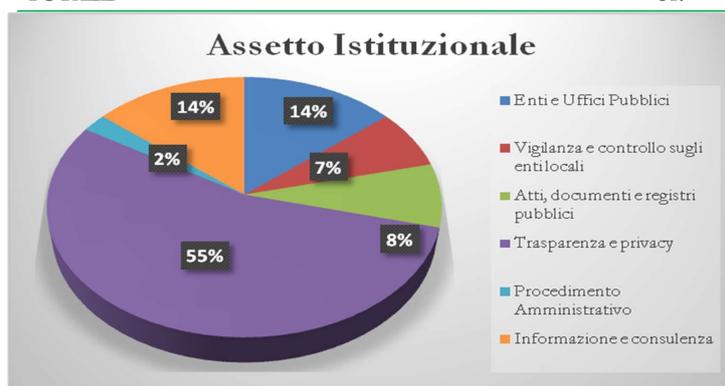


**AMBIENTE**

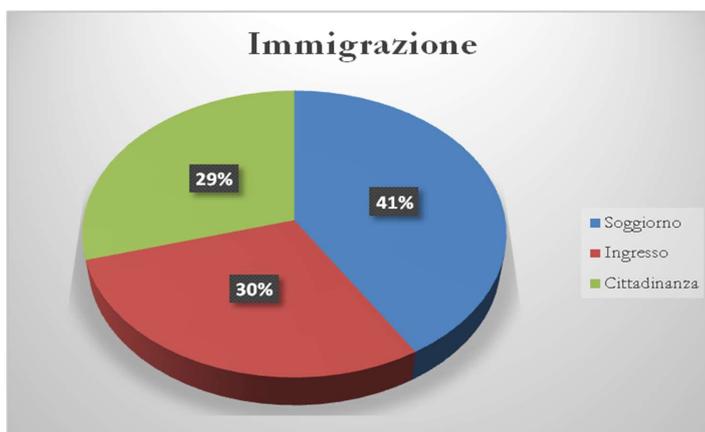
Tutela e vincoli ambientali	5
Inquinamento	21
Rifiuti e bonifiche	2
Agricoltura	1
Igiene Pubblica	4
<b>TOTALE</b>	<b>33</b>

**ASSETTO ISTITUZIONALE**

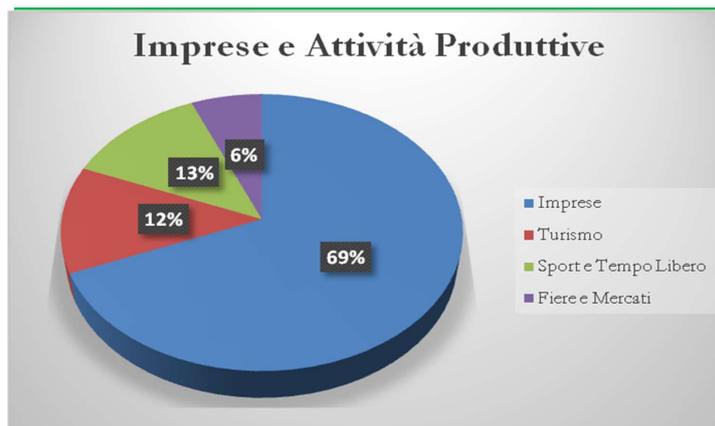
Enti e Uffici Pubblici	44
Vigilanza e controllo sugli enti locali	23
Atti, documenti e registri pubblici	25
Trasparenza e privacy	174
Procedimento Amministrativo	7
Informazione e consulenza	44
<b>TOTALE</b>	<b>317</b>



<b>IMMIGRAZIONE</b>	
Soggiorno	7
Ingresso	5
Cittadinanza	5
<b>TOTALE</b>	<b>17</b>

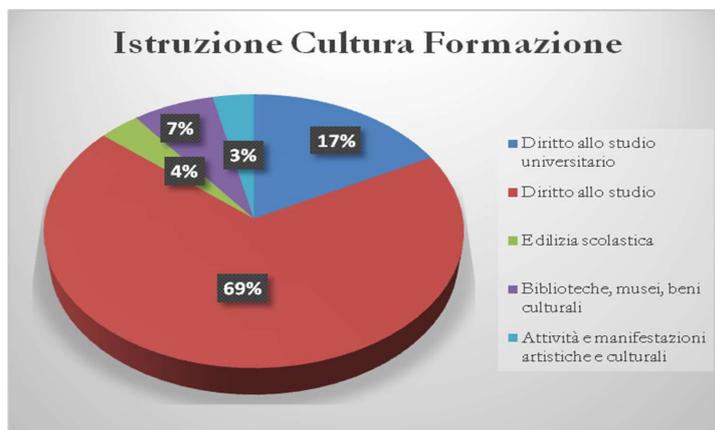


<b>IMPRESE E ATTIVITA' PRODUTTIVE</b>	
Imprese	11
Turismo	2
Sport e Tempo Libero	2
Fiere e Mercati	1
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>

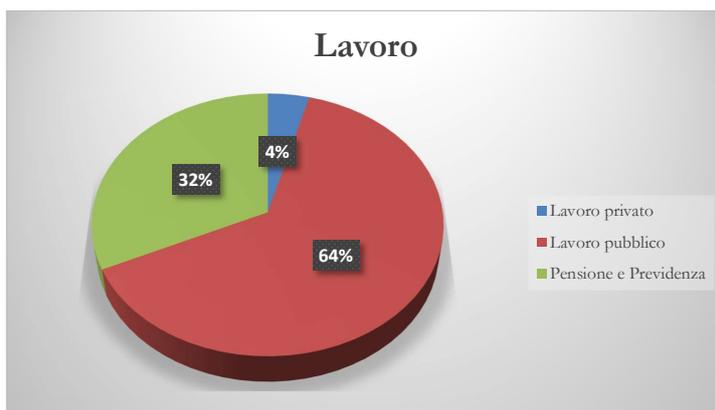


**ISTRUZIONE CULTURA FORMAZIONE**

Diritto allo studio universitario	5
Diritto allo studio	20
Edilizia scolastica	1
Biblioteche, musei, beni culturali	2
Attività e manifestazioni artistiche e culturali	1
<b>TOTALE</b>	<b>29</b>

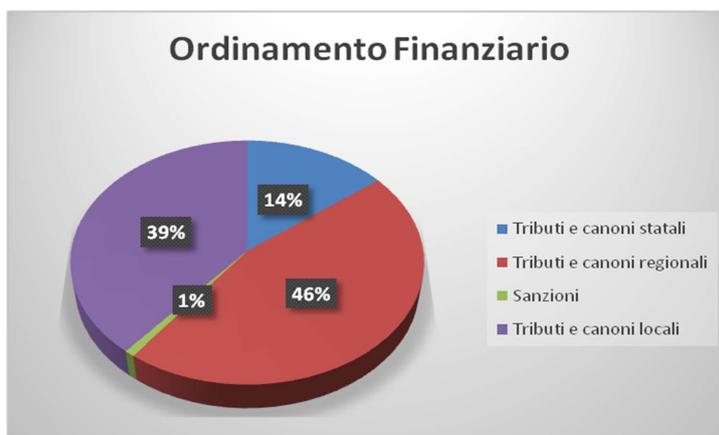
**LAVORO**

Lavoro privato	3
Lavoro pubblico	46
Pensione e Previdenza	23
<b>TOTALE</b>	<b>72</b>



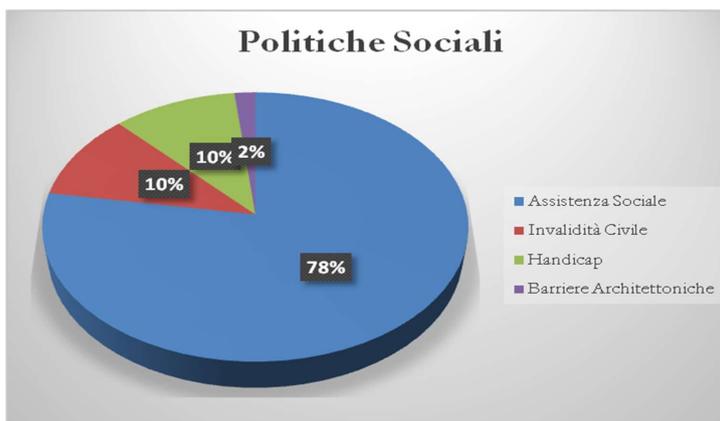
**ORDINAMENTO FINANZIARIO**

Tributi e canoni statali	17
Tributi e canoni regionali	54
Sanzioni	1
Tributi e canoni locali	46
<b>TOTALE</b>	<b>118</b>



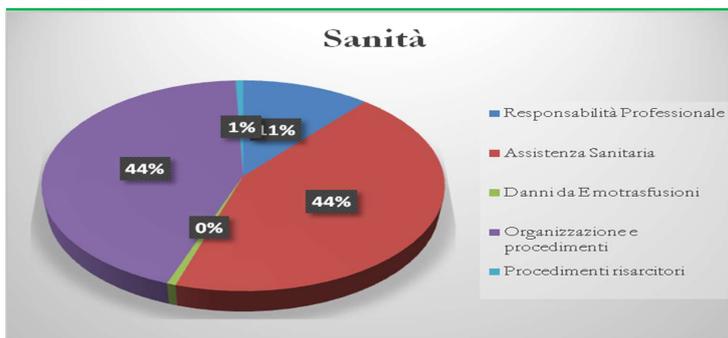
**POLITICHE SOCIALI**

Assistenza Sociale	45
Invalidità Civile	6
Handicap	6
Barriere Architettoniche	1
<b>TOTALE</b>	<b>58</b>



**SANITA'**

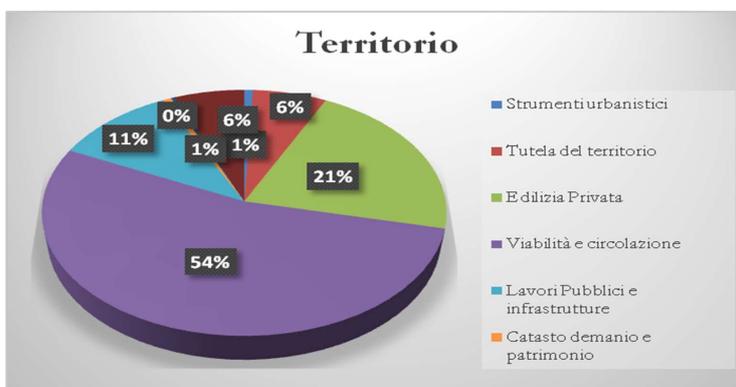
Responsabilità Professionale	34
Assistenza Sanitaria	132
Danni da Emotrasfusioni	2
Organizzazione e procedimenti	132
Procedimenti risarcitori	2
<b>TOTALE</b>	<b>302</b>

**SERVIZI PUBBLICI**

Servizi Idrici	61
Servizi Telefonici	31
Servizio Elettrico	59
Servizio Gas	24
Servizio Postale	12
Telecomunicazioni	5
Trasporto ferroviario	10
Trasporto su gomma	26
Servizi comunali e concessionari di pubblici servizi	22
Trasporto aereo	2
<b>TOTALE</b>	<b>252</b>



<b>TERRITORIO</b>	
Strumenti urbanistici	2
Tutela del territorio	17
Edilizia Privata	56
Viabilità e circolazione	141
Lavori Pubblici e infrastrutture	28
Catasto demanio e patrimonio	2
Esproprio, servitù, usi civici	1
Edilizia residenziale pubblica	16
<b>TOTALE</b>	<b>263</b>



<b>COORDINAMENTO NAZIONALE</b>	
Istituzionale	2
Sanità	1
Lavoro	2
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>



## 3. Settori d'intervento



### 3.1 Attività Produttive

Nel corso dell'anno sono state presentate n. 16 istanze inerenti la materia. Delle conseguenti pratiche aperte, 11 si riferiscono alla categoria piccole e medie imprese, 1 è relativa alla categoria fiere e mercati, 2 riguardano il turismo e 2 lo sport e il tempo libero. Non è pervenuta all'Ufficio alcuna richiesta di intervento concernente la categoria commercio.

Per quanto riguarda l'ambito territoriale nel quale è insorto il problema oggetto di istanza, si riscontra una ripartizione tendenzialmente equa fra le province della Toscana.

In 6 casi sono state interpellate Amministrazioni Comunali, in 4 casi sono stati coinvolti gli Uffici della Giunta regionale o Agenzie regionali ed in altri 2 casi Amministrazioni periferiche statali. In relazione alle restanti 4 segnalazioni si è proceduto con attività di consulenza all'interessato o con l'espressione di un parere o con il rilascio di informazioni circa le problematiche sottoposte.

In merito alle tematiche prospettate, diverse sono state le richieste di approfondimento relativamente ad aspetti procedurali o ai requisiti di partecipazione ai bandi pubblici per l'assegnazione di fondi o incentivi; talvolta oggetto dell'istanza è stata una contestazione dell'esclusione dagli stessi; in altri casi l'operatore economico ha chiesto aiuto all'Ufficio ai fini di perorare una rimessione in termini per la presentazione della domanda di contributi, non valutata a causa di carenze documentali non imputabili all'interessato. L'azione dell'Ufficio è stata una richiesta alle Amministrazioni di ulteriore verifica sulla fattispecie o di opportuni chiarimenti di utilità all'utente, ottenendo sempre esauritivi riscontri.

Altrettanto significative sono state le questioni trattate riguardanti le pratiche di autorizzazione all'esercizio di attività d'impresa. A titolo esemplificativo, l'Ufficio ha ricevuto un'istanza per chiarimenti in merito alla possibilità ed alle procedure necessarie all'apertura di un'attività di parrucchiera che includesse anche l'esercizio dell'attività di make up delle spose, laddove l'Amministrazione comunale lo escludeva in assenza dell'abilitazione di estetista, pur avendo l'interessata vari attestati di corsi per make up artist. In merito è stato chiarito che il settore attività di trucco è diviso nei rami ben distinti del "trucco artigiano" che è regolamentato dalla legge 1/90 (Disciplina dell'attività di estetista) e del "trucco professionale per lo spettacolo", regolamentato dai vari contratti nazionali del settore, non esistendo una legge nazionale per il suo riconoscimento giuridico. Dunque nel merito, nel primo caso il trucco deve essere applicato sull'utenza finale, ovvero il cliente, dalla figura professionale dell'estetista; gli operatori devono avere un "luogo fisso" dove operare e non è ammesso l'ambulante; può essere ammesso il servizio presso l'altrui domicilio solo nei casi di accertata reale impossibilità o grave impedimento del fruitore del servizio stesso a recarsi presso la sede dell'operatore; è obbligatoria la partita iva, in alternativa essere dipendente diretto di un soggetto singolo o societario che svolga la suddetta attività; è ammessa la possibilità del "Co-working" ovvero l'affitto della Poltrona, Postazione o Cabina per le imprese dell'Acconciatura e dell'Estetica tra l'artigiano, la ditta individuale o la società solo nel caso che concedente ed affittuario siano esercenti la medesima attività e stipulino un regolare contratto in regola con i requisiti richiesti. L'attività del truccatore per lo spettacolo è rivolta invece ed esclusivamente allo spettacolo (e non all'utenza finale); l'operatore non ha un'attività fissa e lavora attraverso le varie tipologie di contrattistica applicabili allo spettacolo; in alcuni casi è ammesso anche avere una partita iva personale se il lavoro è svolto in appalto personale o sotto forma societaria. Per divenire truccatori dello spettacolo non serve alcun titolo (in quanto non esiste per legge) e la formazione è eventuale e non obbligatoria; gli attestati

rilasciati da Scuole/Accademie di Trucco non abilitano a truccare il cliente, nè permettono di essere free-lance (al di fuori dello spettacolo) e lavorare presso centri estetici, saloni di parrucchieri, truccare spose o fare giornate per case cosmetiche. In definitiva, senza la qualifica di estetista non è permesso in alcun modo applicare sul viso del cliente il trucco senza incorrere nelle sanzioni di legge per “abuso di professione”.

### 3.2 Istruzione Cultura Formazione

Nel corso del 2022 abbiamo avuto 20 pratiche per problemi legati all'organizzazione dei servizi scolastici e al Diritto allo Studio.

Per il Diritto allo Studio Universitario si è evidenziata una difficoltà per gli studenti fuori sede che non usufruiscono di borse di studio a dovere pagare affitti per locali utilizzati solo parzialmente a causa del Covid, altri problemi segnalati sono la riduzione dei servizi mensa offerti sempre per ragioni sanitarie. In questi casi abbiamo invitato alcuni studenti a rivolgersi direttamente al Garante degli Studenti dell'Università di Firenze per approfondire alcune richieste specifiche presentate.

In particolare una domanda per il DSU non è stata accolta, perché mancava una documentazione essenziale che certificava il reddito non elevato rilasciata dall'Ambasciata italiana in Somalia o dalla Rappresentanza somala in Italia, documento essenziale non prodotto nei tempi dovuti dallo studente.

Il pagamento in ritardo dell'iscrizione universitaria comporta una sanzione che non può essere annullata in quanto i tempi di iscrizione sono stati adeguatamente pubblicizzati ed erano noti allo studente.

Con l'Università di Pisa è stato chiarito che la rinuncia agli studi di uno studente ultracinquantenne può essere perfezionata solo in seguito al pagamento delle relative tasse, perché la comunicazione doveva avvenire nei tempi previsti che non sono stati rispettati.

In un altro caso a Siena l'esclusione dalla borsa di studio è stata effettuata per la mancanza del punteggio adeguato e su questo aspetto non è stato possibile un nostro intervento.

Sull'organizzazione scolastica abbiamo verificato una serie di problemi aggiuntivi a causa della pandemia: dal garantire l'insegnante di sostegno, alle difficoltà dei collegamenti on line per la didattica a distanza, al problema dei trasporti scolastici soprattutto non sempre utilizzabili dai non residenti, alla non attivazione dei servizi mensa in alcuni istituti per mancanza di attività pomeridiane.

In particolare si segnala un ritardo nell'erogare il contributo per il pacchetto scuola e inoltre, con un'altra istanza, abbiamo verificato la non presentazione della domanda nei termini previsti dal bando. Abbiamo anche verificato la corretta applicazione delle agevolazioni previste per i servizi scolastici in base all'Isee.

### 3.3 Assetto Istituzionale

#### Enti e Uffici Pubblici

Alla categoria in parola sono state in massima parte ascritte le pratiche (una quarantina) riguardanti questioni poste dai consiglieri comunali appartenenti a enti locali sul territorio, con particolare riferimento al lamentato mancato rispetto delle prerogative loro conferite dall'art.43 TUEEL, compreso il diritto ad accedere agli atti e alle informazioni in possesso dell'ente di riferimento, necessari per l'esercizio del mandato, per la tutela del quale ci è stato chiesto di intervenire “ai sensi di legge”. Come illustrato nelle precedenti relazioni, anche quest'anno si è reso necessario far presente agli istanti che il loro “sindacato ispettivo” si concreta in un diritto di accesso diverso, per qualità e

ampiezza, dal diritto di accesso in capo ai semplici cittadini, singoli o associati. Pertanto, nei casi di riferimento il Difensore civico non interviene "ai sensi e per gli effetti" delle norme statali che ne stabiliscono la funzione, ma in modalità interlocutoria, richiamando la doverosità del rispetto delle prerogative consiliari e, soprattutto, sollecitando il richiedente a rivolgere i propri reclami al presidente dell'organo consiliare di cui fa parte. Ai sensi dei rispettivi statuti comunali e dei regolamenti per il funzionamento dei consigli comunali, è infatti il presidente dell'organo che deve farsi garante del rispetto delle prerogative dei consiglieri. In parole, è in ambito politico- istituzionale del devono essere risolte le criticità (massimamente lamentate dai consiglieri di minoranza) che riguardano, nella sostanza, proprio tali aspetti.

Nel corso del 2022, da un gruppo di consiglieri comunali di minoranza, ci sono state segnalate potenziali lesioni delle prerogative consiliari addirittura nella bozza di modifica del regolamento. In particolare, era lamentata una presunta limitazione al loro diritto di iniziativa, e ci era chiesto di esprimerci nel merito. Abbiamo constatato che lo Statuto del Comune in questione recita che: "ogni consigliere comunale, con la procedura stabilita dal regolamento, ha diritto

di: a) esercitare l'iniziativa per tutti gli atti e provvedimenti sottoposti alla competenza deliberativa del Consiglio; b) presentare all'esame del Consiglio interrogazioni, interpellanze, mozioni, proposte di ordini del giorno e risoluzioni c) presentare interrogazioni ed ogni altra istanza di sindacato ispettivo, in forma scritta e debitamente firmate. A dette richieste, il Sindaco o gli Assessori hanno l'obbligo di rispondere entro trenta giorni dalla data di assunzione al protocollo generale del Comune. Il regolamento sugli organi disciplinerà detto istituto". Abbiamo riferito ai consiglieri istanti che, se le novità di cui alla bozza del nuovo regolamento consiliare si fossero a loro giudizio poste in contrasto con la norma statutaria di riferimento e con l'art.43 TUEELL, a nostro parere avrebbero dovuto usare le prerogative che proprio tali norme attribuiscono loro, e portare la relativa discussione - su un testo che peraltro era riferito essere ancora a livello di bozza - in ambito istituzionale.

Una istanza ha riguardato la nostra richiesta di intervento per la valutazione del merito della risposta ad una interrogazione. In particolare, il consigliere sollevava dubbi sulla legittimità della reiterazione per tre volte di un incarico discrezionale ad una società di comunicazione il cui dirigente, a detta del consigliere, aveva un rapporto di lavoro con il Comune in questione. Premesso che, trattandosi di risposta del Sindaco ad una interrogazione quale strumento istituzionale, il ritenere di non aver ricevuto una esaustiva risposta, e la conseguente necessità di integrazioni, avrebbero dovuto essere posti direttamente all'interlocutore istituzionale, per quanto riguarda la legittimità della reiterazione per tre volte dell'incarico alla società in questione, dalla copia del progetto della società in questione, presumibilmente presentato al Comune in adesione a bando, del quale ci erano ignote le caratteristiche, non siamo pertanto stati in grado di valutare eventuali criticità verificatesi riguardo al principio di rotazione. Abbiamo segnalato al consigliere che era in ogni caso suo diritto ex art.43 TUEELL chiedere al Comune di accedere a tutti gli atti della procedura scelta, per una valutazione da sottoporre eventualmente ad ANAC. Per ciò che riguardava la considerazione dell'istante riguardo alla "anomalia" della società assegnataria, il cui direttore era riferito avere un rapporto di lavoro col Comune stesso, ci siamo permessi di reperire sul sito istituzionale l'elenco dei dipendenti dell'Ente al dicembre 2021, tra i quali non figurava il nominativo della persona indicata nella interrogazione. Ignorando noi a che titolo la persona svolgesse un incarico per conto del Comune, abbiamo evidenziato che ciò che rilevava è che, non risultando, questa, dipendente del Comune, a nostro avviso non sussistevano le cause di incompatibilità di cui al TU del pubblico impiego. Inoltre, abbiamo constatato che il progetto aggiudicatario era firmato dall'amministratore unico, che non era la persona in questione, che quindi non pareva poter agire "in nome e per conto" della società (una SRL). Per questo aspetto, si è riferito al consigliere che eventuali questioni di opportunità avrebbero dovuto essere poste in sede istituzionale, chiedendo chiarimenti e coinvolgendo, in giusto contraddittorio, la persona interessata.

Un consigliere ha chiesto il nostro intervento "immediato" al fine di constatare il ritardo nella nomina del CdA e del Consiglio dei Revisori di un'azienda di servizi alla Persona, che per statuto spetta, per alcuni membri, al Consiglio comunale, posto che era lamentata la avvenuta decorrenza del termine

di prorogatio successivo alla decadenza di tali organi. Abbiamo constatato che il Sindaco del Comune in questione, nella stessa data in cui era scaduta la prorogatio (per un termine, peraltro, che non ci risulta avere la caratteristica della perentorietà) dei componenti del Consiglio di Amministrazione della Azienda in parola, aveva emesso decreto finalizzato al reperimento delle candidature per il nuovo organo. Inoltre, non abbiamo avuto motivo per dubitare che, una volta insediatisi, il CdA, e il Comune, avrebbero provveduto, a loro volta, alla designazione dei componenti, di rispettiva competenza, del Collegio dei Revisori, come da previsione dello Statuto dell'azienda in questione. Non abbiamo pertanto elementi tali da legittimare un nostro "intervento immediato", illustrando che a nostro parere il ritardo era tollerabile, e data la difficile situazione in cui si trovano gli enti locali, per i quali la attuale priorità è la effettiva erogazione dei servizi alla persona.

Abbiamo comunque precisato che saremmo rimasti naturalmente a disposizione per il reperimento di istanze con le quali si fosse evidenziato che eventuali disservizi della azienda in questione fossero stati provocati dal mancato tempestivo rinnovo del CdA.

#### **Trasparenza e Privacy – Procedimenti a tutela del Diritto di Accesso Documentale, Civico e Civico Generalizzato**

Sotto questa voce sono collocati i procedimenti riguardanti la attuazione delle procedure di legge a tutela "giustiziale" del diritto di accesso documentale e accesso civico e civico generalizzato deferite alla competenza della Difesa civica "competente per territorio" rispetto alle PPAA di riferimento, che, dopo la ormai decennale abolizione della difesa civica locale, è questa Difesa civica regionale. Nel rimandare alla parte della presente relazione per il relativo dato statistico-quantitativo delle procedure in parola, si offre una sintesi delle tipologie di interventi richiesti, sempre concretatisi in un riscontro, sia nella emanazione di provvedimento qualora ne fossero constatati i presupposti e requisiti richiesti dalla normativa, sia nella comunicazione dei motivi di irricevibilità-improcedibilità della istanza. Anche in questi casi, sono state date indicazioni interlocutorie nel merito, qualora la richiesta del nostro intervento, pur non presentata in modo rituale, avesse presentato aspetti di fondatezza tali da dover essere presa in considerazione. In ogni caso, come per tutte le istanze presentate alla Difesa civica, è stato sempre fornito all'utenza un riscontro espresso.

Oltre alla attivazione delle procedure ai sensi di quanto previsto dall'art. 25, quarto comma della L. 241/1990 in materia di diritto di accesso documentale (artt. 22 e seguenti L. 241/90), e dall'art.5 Dlgs33/2013 in materia di diritto di accesso civico e civico generalizzato, anche quest'anno, con riferimento alla buona prassi ormai consolidata, le richieste di riesame del diniego espresso o tacito opposto ad accesso documentale da parte di amministrazioni statali periferiche operanti nel territorio regionale e, di conseguenza, attribuite alla competenza della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, sono state trasferite a tale organo, allegando per completezza, e per rassicurare l'utenza, la copia della circolare di detta commissione che ha stabilito che il termine per ricorrere avverso il diniego resta sospeso anche in caso di presentazione della istanza ad autorità incompetente. Dal canto suo, la Commissione Accesso ha trasmesso al Difensore civico le istanze di intervento nei confronti dei provvedimenti limitativi dell'accesso riferiti alla Regione, Aziende regionali, Enti locali e aziende dipendenti. Le richieste di accesso civico o di accesso civico generalizzato nei confronti delle amministrazioni statali sono state trasferite alla competenza del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza istituito presso ciascun ente/organo, ove riconducibili ad amministrazioni diverse dalla Regione ed Enti locali. In tali casi, la richiesta è stata inoltrata agli uffici RPCT competenti per l'esame del merito.

Problematiche ricorrenti in materia di accesso agli atti hanno riguardato anche quest'anno le istanze volte a conoscere le generalità dei soggetti "denuncianti" situazioni di disturbo di varia natura, dalle irregolarità urbanistiche, alla installazione di allevamenti di animali da cortile, segnalazioni alle quali è doverosamente seguito l'accertamento da parte della polizia municipale, e talvolta la sanzione, nei

confronti dei soggetti destinatari delle segnalazioni, i quali si sono rivolti a noi a fronte del diniego di accesso alle generalità dell'autore dell'esposto. Sovente, la domanda è stata motivata genericamente dal "denunciato" con la esigenza di tutelarsi. A tale proposito, si deve ricordare che per molto tempo la giurisprudenza ha visto con favore l'accesso in parola, in forza del principio del nostro ordinamento che non ammette denunce anonime. Tuttavia, già nella relazione 2021, evidenziammo la inversione di tendenza del supremo giudice amministrativo, che, in buona sostanza, ha stabilito che, per poter essere soddisfatta, la richiesta del nome del denunciante/esponente deve essere corredata da una motivazione che dia conto delle "particolari esigenze" e che ne spieghi la essenzialità per la propria difesa. Si tratta della decisione del Consiglio di Stato n.1717/2021, che ha stabilito, tra l'altro, che "la conoscenza dell'autore o degli autori dell'esposto da parte del richiedente non assume alcun rilievo a fini difensivi, ma costituisce la mera soddisfazione di una curiosità, con pericolo di future ritorsioni", a meno che, appunto, il ricorrente illustri la correlazione tra la conoscenza del nome dell'esponente e la propria situazione giuridicamente tutelata.

Numerose richieste di intervento hanno riguardato la mancata o non completa soddisfazione di istanze volte ad ottenere atti e documenti concernenti procedure di carattere concorsuale. In particolare, ci è stata prospettata la necessità di ottenere copia dei curricula prodotti dai candidati risultati vincitori di selezione per un incarico dirigenziale, completi dei verbali di valutazione prodotti dalla commissione esaminatrice. Nel caso di specie, la PA in questione ha ritenuto doveroso informare i candidati della avvenuta presentazione della istanza in qualità di controinteressati, aderendo evidentemente alla più recente e restrittiva giurisprudenza che, contrariamente alla precedente (che ha ritenuto che la partecipazione al concorso per definizione "a evidenza pubblica" comporti in re ipsa, per il candidato, la accettazione che gli atti prodotti siano ostensibili agli interessati), attribuisce ai candidati esigenze di riservatezza. Nel caso in esame, nessuno ha formulato opposizione all'accesso, e la richiesta è stata integralmente soddisfatta.

Un caso significativo è stato sollevato dal mancato accesso a documenti di società partecipata – si trattava in particolare di un gestore del servizio idrico nel territorio di riferimento - da parte di un consigliere comunale. Nella specie, un intervento della Difesa civica ai sensi di legge ex comma 4 art.25 L241/90 non è configurabile, dal momento che la lettera della norma circoscrive la nostra competenza a intervenire a tutela del diritto di accesso qualora si tratti di atti della Regione, dei comuni o delle province. Inoltre, era da tener conto che le domande di accesso quali prerogative dei consiglieri comunali descritte dal comma 2 art.43 del Dlgs267/2000, proprio poiché espressione del loro sindacato ispettivo e funzionale all'esercizio del mandato, si differenziano, per qualità e ampiezza, dal diritto di accesso che per legge si costituisce in capo al cittadino, singolo o associato, e rispetto al quale l'art. 43 Dlgs267/2000 costituisce una norma speciale. Nondimeno abbiamo evidenziato che la società partecipata in questione è soggetta alla disciplina in materia di accesso agli atti, essendo la medesima gestore di pubblici servizi, svolgendo attività di competenza delle istituzioni. Inoltre, pur essendo minoritaria (anche se consistente, al 34,9%) la partecipazione del Comune di appartenenza del consigliere esponente, si è fatto constatare che la partecipazione di parte pubblica risultava comunque maggioritaria. A tale proposito, si è ritenuto opportuno citare l'orientamento interpretativo fornito dalla Commissione per l'Accesso ai documenti Amministrativi che (seguendo sul punto le indicazioni della giurisprudenza dalla medesima riportata) ha osservato che "il diritto d'accesso dei consiglieri comunali si estende anche agli atti formati o stabilmente detenuti da tutte le aziende o enti partecipati dal comune, non richiedendosi che le stesse integrino la figura dell'in house providing. Non esiste, infatti, una norma di copertura secondo la quale il diritto d'accesso di questi soggetti può estendersi solo alle aziende comunali riconducibili all'alveo dell'in house providing. Nessuna norma di legge o principio costituzionale abilita l'interprete ad operare una simile discriminazione, che oltre a non essere consentita dal legge a non rinvenire supporti ne diritto positivo, infrange de plano anche i canoni ermeneutici di scaturigine costituzionale, quali promananti dagli artt. 24, 3 e 113 della Costituzione. Al riguardo, inoltre, non può trascurarsi che la ratio dell'estensione del diritto d'accesso dei consiglieri, operata dall'art. 43 del TUEL anche nei confronti delle aziende o enti dipendenti del Comune, risiede nel fatto

che tali aziende ed enti dipendenti sono quelli che gestiscono pubblici servizi locali. Il legislatore ha cioè inteso individuare quali soggetti passivi del diritto di accesso dei rappresentanti della popolazione locale, gli enti o aziende dipendenti che gestiscano servizi pubblici locali per il Comune. La figura della società in house, quindi, è solo uno dei possibili soggetti legittimati passivi della richiesta e del diritto di accesso dei consiglieri, non esaurendo certo il novero di tutti i legittimati passivi, poiché tale figura non esaurisce il novero delle società partecipate dall'Ente locale che possono gestire i servizi pubblici locali. Il Tribunale è quindi del parere che il proprium che contrassegna le aziende o enti dipendenti del Comune, di cui all'art. 43 del d.lgs. n. 267/2000 ai fini dell'assoggettamento al diritto di accesso dei consiglieri comunali, è da individuare nell'essere l'azienda o l'ente affidatario della gestione di un pubblico servizio locale, dovendosi includere nel novero di tali enti o aziende dipendenti, nei cui confronti il consigliere comunale vanta il diritto di accedere a tutti agli atti e informazioni utili all'espletamento del suo mandato, anche le società partecipate dal Comune o dalla Provincia...finché questi strumenti societari impiegano soldi pubblici per lo svolgimento di funzioni pubbliche o per l'erogazione di servizi pubblici, non è consentito che il rivestimento formale privatistico possa consentire ad essi di sottrarsi alle regole di trasparenza e di controllabilità che in defettibilmente caratterizzano la funzione e il servizio pubblico " (v. TAR Campania-Napoli n.448/2010).

#### **Atti, documenti e registri pubblici**

In questa categoria sono collocate le problematiche e criticità segnalate e concernenti i servizi di anagrafe e stato civile.

E' doveroso per la Difesa civica informare di volta in volta gli esponenti che la tenuta dei registri di anagrafe e stato civile e i relativi adempimenti sono funzioni STATALI esercitate dal Sindaco (e uffici comunali) in qualità di Ufficiale del Governo, talché i provvedimenti di diniego di iscrizione o di cancellazione anagrafica possono essere contestati tramite ricorso al Prefetto territorialmente competente, con le modalità e nei termini di legge. Contestualmente si è fatto presente che l'intervento della difesa civica regionale non sorte alcun effetto interruttivo/sospensivo del termine per ricorrere. Nondimeno, alle istanze ricevute abbiamo sempre dato seguito, quantomeno per ottenere informazioni dagli enti sulle situazioni lamentate nell'ottica di sostenere gli esponenti nelle loro richieste, se fondate.

In particolare, numerose sono state le richieste di assistenza per la iscrizione anagrafica in qualità di senza fissa dimora. In tali casi, è sempre per noi necessaria la acquisizione del regolamento comunale sulla materia, dal momento che non tutti gli enti, pur nel medesimo alveo normativo di cui al Regolamento anagrafico della Popolazione Residente, hanno sul punto la medesima disciplina. Nell'essenziale, tuttavia, i requisiti richiesti per l'ottenimento della residenza in qualità di SFD sono analoghi nei vari comuni, come esservi nati, o averci vissuto e lavorato per un certo numero di anni. In alcuni comuni è ancora prevista la possibilità di acquistare la residenza presso associazioni, o presso una strada ideale.

Un caso particolare ha riguardato la situazione di una persona che, a seguito di sentenza di separazione con assegnazione della casa di famiglia al coniuge e figli minori, aveva dovuto abbandonare l'abitazione e trasferirsi in altro comune, abitando di fatto in un camper. Tale comune aveva rigettato la sua domanda di residenza come SFD, nell'assunto che il soggetto risultava ancora residente nel comune di provenienza. L'anagrafe di detto comune aveva rilevato che il giudice della separazione non si era pronunciato sul punto, e che quindi sarebbe stato necessario avviare la procedura ordinaria, che si conclude in un anno nel caso di esito infruttuoso dei controlli della polizia municipale. La situazione era complicata dalla circostanza che la persona aveva l'esigenza di attivare il proprio domicilio digitale, Dato che nella relativa procedura è necessario indicare la propria residenza, la persona non ha potuto che indicare il vecchio domicilio, presso il quale non viveva più da mesi. Tuttavia la procedura si è poi risolta in più breve tempo, e la persona ha ottenuto la propria residenza in qualità di SFD.

Un caso prospettato da un cittadino naturalizzato italiano ma nato all'estero, che ha visto sospendere il proprio reddito di cittadinanza poiché INPS aveva rilevato la mancanza del requisito di residenza decennale sul territorio. Si è trattato di assistere l'interessato nella ricostruzione delle proprie residenze storiche nei vari comuni di residenza le quali, se sommate, avrebbero dato luogo al decennio richiesto. I vari periodi di permanenza in Italia, con relativa iscrizione anagrafica, sono risultati essere ben più di dieci anni. Dopo varie criticità concernenti la individuazione della PA – se INPS, o il comune di residenza corrente, che trasmette la informazione all'Istituto - che avrebbe dovuto provvedere a livello informatico a modificare il dato, il reddito di cittadinanza è stato finalmente ripristinato.

Una problematica interessante ci è stata posta da entrambi i componenti di una coppia ai quali, richiesta la registrazione anagrafica del contratto di convivenza, i due i comuni di rispettiva residenza interpellati avevano risposto che era necessario la coppia acquistare la residenza al medesimo indirizzo del medesimo comune. Abbiamo accertato la fondatezza di tale richiesta. Nel caso di specie, entrambi i Comuni in questione avevano ampiamente illustrato il fondamento della richiesta di acquistare la medesima residenza da parte dei conviventi di fatto, al fine della registrazione del contratto di convivenza. Si è fatto presente che la nozione di "dimora abituale" coincide con la nozione di "residenza", ai sensi del comma 2 art. 43 del codice civile, che recita: "la residenza è nel luogo in cui la persona ha la dimora abituale". Peraltro, abbiamo chiarito che il richiamo – fatto dai richiedenti - al contenuto della Ordinanza Cass. Civile n.9178/2018, da noi esaminata, non era pertinente. Infatti in tale pronuncia è stata valutata positivamente la sussistenza del legame costituito dal rapporto di fatto ai fini del riconoscimento del diritto al risarcimento del danno a carico del datore di lavoro del convivente, ancorché in difetto di residenza comune, difetto per superare il quale ai fini del risarcimento, nel caso concreto, si è evidentemente prospettata la necessità di ricorrere al giudice.

Una questione di carattere generale, posta da numerosi utenti, ha riguardato, in periodo COVID, del servizio comunale c.d. "anagrafe a domicilio" dedicato alla cittadinanza con problemi di mobilità. Della problematica sarà dato conto nella parte della presente relazione dedicata alle ripercussioni della pandemia e relativi provvedimenti presi dagli enti, non solo relativamente alla sanità, ma anche sulla ordinaria attività amministrativa.

### **Informazione e Consulenza**

Sotto questa categoria relativa alla nostra Attività Istituzionale riteniamo opportuno inserire il caso in cui gli esponenti hanno chiesto la applicazione in loro favore - e quindi il rimborso della maggiorazione della tariffa a suo tempo pagata per l'anno scolastico 2012/2013 per i servizi all'infanzia, di sentenza TAR Toscana, confermata dal Consiglio di Stato, nella parte in cui disponeva l'annullamento della Delibera del Consiglio comunale in questione nei limiti in cui la medesima faceva decorrere dall'anno scolastico 2012-2013 la revisione delle tariffe dei servizi scolastici per l'infanzia". L'amministrazione risultava avere negato agli esponenti che l'effetto favorevole della decisione potesse essere loro esteso, sulla base del fatto che i medesimi, pur essendovi legittimati, non avevano aderito al ricorso contro la delibera. In sintesi, il comune sosteneva l'efficacia inter partes della sentenza, sulla base del principio della efficacia del giudicato ex art.2909 del Codice civile, e segnalando che le sentenze gemelle Ad.Plen.C. di Stato nn.4 e 5 del 2019 hanno stabilito che "le decisioni del giudice amministrativo hanno effetto per le sole parti del giudizio e non a favore dei terzi controinteressati che non hanno impugnato il provvedimento amministrativo". Non abbiamo potuto che concordare sul principio che la sentenza - civile, penale, amministrativa - abbia forza di legge tra le parti. Tuttavia, si è ricordato che il giudice amministrativo non solo disapplica l'atto amministrativo ritenuto illegittimo, ma ha il potere di disporre l'annullamento, come era accaduto, nel caso concreto, in parte qua. L'effetto dell'annullamento di un atto è la sua eliminazione ex tunc dal mondo giuridico. A tale proposito, abbiamo considerato che la Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato richiamata dal comune stabilisce

che, pur in via eccezionale, gli effetti ultra partes del giudicato amministrativo "si giustificano in ragione dell'inscindibilità degli effetti dell'atto o dell'inscindibilità del vizio dedotto: in particolare, l'indivisibilità degli effetti del giudicato presuppone l'esistenza di un legame altrettanto indivisibile fra le posizioni dei destinatari, in modo da rendere inconcepibile – logicamente, ancor prima che giuridicamente – che l'atto annullato possa continuare ad esistere per quei destinatari che non lo hanno impugnato". In particolare, prosegue il collegio, ciò accade qualora si tratti di un atto di natura sostanzialmente normativa, o che comunque provveda unitariamente nei confronti di un complesso di soggetti. Nel caso in esame, l'atto (poi annullato) era destinato a tutti gli iscritti ai servizi per l'infanzia. Pertanto, a nostro avviso, avrebbe dovuto essere concesso ai richiedenti (che erano iscritti al servizio asilo nido) il rimborso delle somme pagate in più per i servizi scolastici a.s. 2012-2013, anche se non avevano aderito al ricorso conclusosi con l'annullamento della maggiorazione per l'anno scolastico in corso. In subordine, sarebbe stata necessaria da parte della PA la indicazione dell'atto in base al quale si riteneva che il versamento fosse dovuto. Il comune in questione ha sospeso la propria valutazione, volendo attendere l'esito del ricorso in opposizione alle cartelle esattoriali - emesse per il mancato pagamento della maggiorazione della tariffa per gli anni di riferimento - proposto dai genitori che non avevano a suo tempo impugnato la decisione di aumentare la tariffa medesima.

### **3.4 Governo del territorio**

#### **Premessa**

L'Ufficio ha esaminato una vasta casistica nella materia "Territorio" e "Circolazione stradale". Su istanza degli interessati, sono stati posti in essere interventi finalizzati per lo più ad ottenere dalle amministrazioni coinvolte la conclusione di taluni procedimenti da tempo in itinere così come la verifica della legittimità degli atti emessi dagli enti in merito ai quali sono stati poi scambiati e condivisi chiarimenti e informazioni anche in merito all'applicabilità /interpretazione della normativa di settore. L'attività svolta dalla Difesa Civica si è indirizzata anche verso l'analisi di criticità emergenti in talune fasi e passaggi procedurali relativi all'adozione degli strumenti urbanistici comunali e, attraverso il confronto con i competenti soggetti istituzionali, si è giunti altresì alla definizione di talune istanze attraverso la sollecitazione di sopralluoghi finalizzati alla corretta individuazione della tipologia di una strada, alla valutazione di conformità delle attività di esecuzione di opere edili, della osservanza delle disposizioni relative alla gestione dei cantieri, della collocazione di canne fumarie e di antenne paraboliche. Ulteriori e numerose questioni hanno riguardato la contestazione di violazioni alle norme sulla circolazione stradale con richiesta dei cittadini di contribuire alla verifica dell'esattezza dei termini e della notifica dei verbali di contestazione e del computo delle somme da versare a titolo di sanzione della violazione accertata. In tale ambito, si presentano peraltro questioni nuove di legittimità delle comunicazioni inoltrate per posta elettronica certificata, oltre alla valutazione nel merito di problematiche oggetto di ricorso al giudice di pace o al prefetto in relazione alle quali l'Ufficio propone la motivazione da porre a fondamento delle ragioni dell'istante.

#### **Urbanistica**

##### **Strada privata percorsa da escursionisti**

Questione che ha coinvolto l'Ufficio in una serie di interlocuzioni con l'Amministrazione comunale di riferimento ha riguardato la percorribilità da parte di una determinata utenza di una strada facente parte del reticolo della via Francigena, sulla quale era apposto segnale indicante la proprietà

privata, oggetto di contestazione da parte dell'interessato che ha presentato specifica istanza. Con riferimento alla natura della strada in esame è stata preliminarmente resa risposta dal servizio Lavori Pubblici che cura il patrimonio dell'ente indicando che il tratto di strada non è configurabile né come vicinale ad uso pubblico né come strada comunale. In considerazione della natura di strada privata così attestata era stato peraltro rilasciato ai frontisti dal servizio urbanistica permesso a costruire per l'asfaltatura con materiale ecocompatibile e questi vi avevano provveduto a loro spese pur riconoscendo - nella relativa relazione illustrativa - che sarebbe stato ammesso il transito da parte di utenti non motorizzati. Nel confronto attivato in tal senso con l'Ente di riferimento è emerso che la natura di tale strada risultava in realtà controversa poiché il Comune avrebbe potuto rivendicarne la demanialità prima di rilasciare i suddetti atti. Si considera, infatti, a tale riguardo, che costante giurisprudenza afferma che l'inserimento nell'elenco delle strade vicinali abbia carattere ricognitivo e non costitutivo ben potendo dunque l'Amministrazione intraprendere azione legale al fine di rivendicare l'appartenenza di un bene anche se escluso dall'elenco. Preso tuttavia atto che l'Ente non intendeva orientarsi in tal senso e che i frontisti escludevano l'ipotesi di rimozione del segnale di divieto di transito paventando che eventuali danneggiati avrebbero potuto chiedere loro il ristoro, è stata adottata una soluzione che ha contemperato gli interessi coinvolti escludendo azioni legali finalizzate ad affermare la natura pubblica del bene con rimozione del cartello. La soluzione adottata al momento è stata dunque quella di integrare la segnaletica che riserva l'accesso della strada ai soli frontisti con ulteriore segnale che ammette a chiunque - poiché strada che fa parte del reticolo della via Francigena - il passaggio pedonale, con bicicletta e a cavallo. E' stata dunque condivisa dall'Ente l'esigenza di mantenere il segnale che indica la proprietà privata al fine di escludere l'accesso, ad eccezione dei frontisti, di soggetti che utilizzino modalità di transito differenti da quelle consentite ed esplicitamente indicate nel pannello integrativo.

#### **Esalazioni scaricate da sbocco a parete**

E' stata posta a questa Difesa Civica Regionale questione da soggetto il quale lamentava disagi conseguenti a fumi di cucina scaricati con sbocco a parete da parte di esercizio commerciale sottostante l'abitazione dell'interessato. Si è tenuto preliminarmente in considerazione, nelle interlocuzioni intercorse con l'Amministrazione coinvolta, di quanto formalmente comunicato dal Corpo di Polizia Municipale che riferiva l'esito di sopralluogo condotto presso l'esercizio in questione, rispetto al quale emergeva che l'impianto di aspirazione dei fumi e vapori ha uno sbocco a parete con filtri a carboni attivi posizionato a circa 2 m di altezza dal marciapiede e a circa 50 cm dal terrazzo presente al primo piano, che l'impianto di aspirazione serve ad aspirare fumi emessi da due piastre elettriche di medie dimensioni per la cottura di crepes e, infine, che le prescrizioni contenute nel Regolamento Edilizio si applicano anche a tutti quei condotti che siano suscettibili di produrre esalazioni moleste o nocive rimandando conclusivamente al competente Ufficio AUSL la valutazione della qualità delle esalazioni. L'azienda sanitaria aveva attestato che il sistema era funzionante e con corretta certificazione di corretta installazione e manutenzione ordinaria, rimandando poi alla Amministrazione comunale la competenza ad interpretare il riferimento normativo contenuto nel Regolamento Edilizio conclusivamente suggerendo comunque - in considerazione della presenza di finestre distanti a circa 0,5 m dallo sbocco a parete dell'impianto - di portare l'esalazione della cucina con canna fumaria ad hoc a oltre il colmo del tetto. Evidenziata dunque l'esigenza di attestare la regolarità dell'impianto sulla base del significato da attribuire alle prescrizioni dettate dall'art. 42 del Regolamento Edilizio (in relazione alle quali il Corpo di Polizia Municipale aveva ammesso l'applicabilità ai condotti suscettibili di produrre esalazioni moleste e nocive) è stata chiesta all'Ente competente una interpretazione letterale del dispositivo regolamentare che prevede espressamente che "per i condotti di evacuazione diversi da quelli trattati in precedenza, qualora siano suscettibili di produrre esalazioni moleste o nocive (es. condotti per la ventilazione forzata di servizi igienici, condotti per l'evacuazione di fumi di cucina o di caminetti, ecc.) anche i

medesimi dovranno avere sbocco al di sopra della copertura dell'edificio". La previsione regolamentare potrebbe portare a considerare che i condotti di evacuazione suscettibili di produrre esalazioni moleste o nocive siano, proprio come riportato nell'esempio esplicitamente indicato all'interno della previsione stessa, anche i condotti per l'evacuazione di fumi di cucina. La suscettibilità della molestia o nocività di essi potrebbe, cioè, ritenersi insita nella natura dell'impianto stesso il quale produce fumi di cucina emessi anche da due piastre elettriche di medie dimensioni. Soprattutto, è sembrato nel caso in esame rilevante quanto insistentemente segnalato dall'istante che evidenzia che l'attività svolta nell'esercizio commerciale non si limita, nei fatti, alla preparazione di crepes ma piuttosto alla cottura di cibi - quali la carne di maiale - che producono esalazioni odorose particolarmente forti e persistenti, suscettibili di rientrare nella categoria qualitativa della molestia. È stato dunque ritenuto opportuno, al fine di procedere ad approfondimento della problematica in esame, attendere l'attivazione di ulteriore valutazione da parte della ASL. Quest'ultima, infatti, si è pronunciata sulla qualità delle esalazioni escludendone il carattere molesto sulla base di sopralluogo condotto in orari nei quali l'esercizio commerciale coinvolto non svolge appieno la sua attività di ristorazione.

#### **Decadenza di vincolo preordinato all'esproprio**

È stata riproposta a questa Difesa questione sulla quale in passato era stato reso parere, utile poi all'interessato per rafforzare la motivazione posta a base del ricorso presentato al TAR che ha pronunciato sentenza di accoglimento. L'istante aveva acquistato terreno sul quale era decaduto da ormai 4 anni il vincolo preordinato all'esproprio ed oggetto di proprietà dell'istante apposto dal Regolamento urbanistico comunale Rivela, in proposito, quanto stabilito dall'art. 9 del Testo unico sulle espropriazioni per pubblica utilità (D.P.R. 8 giugno 2001, n. 327) che prevede che, in mancanza di tempestiva dichiarazione di pubblica utilità dell'opera, o comunque di reiterazione della previsione nel rispetto delle condizioni previste dalla legge, il vincolo preordinato all'esproprio decade dopo cinque anni e trova applicazione la disciplina prevista dall'art.9 del DPR 380/2001. Nel caso di specie il vincolo espropriativo era senz'altro decaduto con conseguente obbligo in capo al Comune di procedere ad una nuova qualificazione dell'area rimasta così priva di destinazione urbanistica (cd. area bianca) con l'applicazione di tutti i conseguenti limiti di intervento edilizio. Stante l'inerzia del Comune nonostante le istanze dell'interessato quest'ultimo ha visto accolto il ricorso al TAR il quale ha dichiarato la sussistenza dell'obbligo in capo all'Ente di ridisciplinare l'area rimasta priva di normazione urbanistica, rimuovendo per tali "zone bianche" i gravosi standard di sostanziale inedificabilità disponendo altresì, per l'ipotesi di inadempimento da parte del Comune, la nomina di un commissario ad acta presso la Regione Toscana. La questione che è stata dunque ripresentata adesso a questa Difesa Civica dall'interessato riguarda la prossima scadenza del termine del vincolo espropriativo riproposto dal Comune con variante al RU a seguito della sentenza di accoglimento sopra richiamata. L'istante - che ha sollecitato l'Ente a provvedere - ha erroneamente ritenuto che anche stavolta fosse intervenuta la decadenza del termine quinquennale. L'ufficio, successivamente attivato dall'interessato, è dunque intervenuto nei confronti dell'Amministrazione coinvolta precisando che non è ancora scaduto il termine di decadenza quinquennale decorrente, ai sensi dell'art.9 del DPR 327/2001, a partire dai 30 giorni successivi alla pubblicazione sul BURT della deliberazione di Consiglio Comunale recante approvazione della reiterazione del vincolo. Tuttavia, proprio in vista della prossima scadenza del termine, l'Ufficio ha ritenuto opportuno sollecitare l'Ente affinché questo provveda conformemente a quanto disposto nella predetta variante al Regolamento Urbanistico. Rileva peraltro ancora per l'ipotesi della reiterazione dei vincoli preordinati all'esproprio quanto affermato dalla Corte Costituzionale nella sentenza n.179 del 20 maggio 1999 che richiede per tali fattispecie non solo una adeguata motivazione ma anche il riconoscimento di un indennizzo a favore del proprietario dell'area. Successivamente a tale orientamento l'art. 39 del DPR 327/2011 ha peraltro normativamente previsto per tale ipotesi il diritto all'indennizzo.

### **Stato legittimo dell'immobile**

E' stata presentata richiesta di parere in merito alla nota di un Comune di sospensione della pratica presentata da un istante ove è stata esclusa l'ammissibilità dell'istanza di permesso di costruire relativa a "Ristrutturazione edilizia con ricomposizione volumetrica di un fabbricato per civile abitazione". In via preliminare è considerato in proposito che esplicitamente l'interessato ha premesso che "il fabbricato realizzato non è conforme ai suddetti atti autorizzativi, pertanto al fine di sanare e realizzare un edificio conforme agli atti autorizzativi rilasciati e alle vigenti normative urbanistiche, igienico - sanitarie e sismiche, la proprietà ha deciso di procedere alla demolizione completa e ricostruzione dell'edificio". Rileva per il caso in esame l'impossibilità – conformemente alla definizione di stato legittimo dell'immobile contenuta nell'art.9 bis comma 1 bis del DPR 380/01 - di procedere a sanatoria con una pratica edilizia ordinaria come quella ivi presentata. La regolarità urbanistica della preesistenza costituisce, infatti, il presupposto necessario per la realizzazione di interventi edilizi e generalmente per l'utilizzo e la circolazione degli immobili. Il rilascio delle autorizzazioni e il trasferimento della proprietà sono infatti subordinati, di regola, alla sua conformità alle norme urbanistiche, edilizie e alle altre ulteriori norme finalizzate alla tutela di specifici vincoli dell'area o dell'immobile. Per dare certezza giuridica alla situazione di conformità, il D.L. 76/2020 ha fissato delle regole specifiche, inserendo il comma 1-bis dell'art. 9-bis, D.P.R. 380/2001 che per la prima volta ha definito lo "stato legittimo dell'immobile". Tale comma prevede testualmente quanto segue: "1-bis. Lo stato legittimo dell'immobile o dell'unità immobiliare è quello stabilito dal titolo abilitativo che ne ha previsto la costruzione o che ne ha legittimato la stessa e da quello che ha disciplinato l'ultimo intervento edilizio che ha interessato l'intero immobile o unità immobiliare, integrati con gli eventuali titoli successivi che hanno abilitato interventi parziali. Per gli immobili realizzati in un'epoca nella quale non era obbligatorio acquisire il titolo abilitativo edilizio, lo stato legittimo è quello desumibile dalle informazioni catastali di primo impianto, o da altri documenti probanti, quali le riprese fotografiche, gli estratti cartografici, i documenti d'archivio, o altro atto, pubblico o privato, di cui sia dimostrata la provenienza, e dal titolo abilitativo che ha disciplinato l'ultimo intervento edilizio che ha interessato l'intero immobile o unità immobiliare, integrati con gli eventuali titoli successivi che hanno abilitato interventi parziali. Le disposizioni di cui al secondo periodo si applicano altresì nei casi in cui sussista un principio di prova del titolo abilitativo del quale, tuttavia, non sia disponibile copia.". Lo stato legittimo dell'immobile è dunque quello corrispondente ai contenuti dei sottesi titoli abilitativi, relativi non solo alla sua originaria edificazione, ma anche alle sue successive vicende trasformative. Nel caso in esame, dunque, si ritiene che nella nota comunale contestata è stato correttamente considerato che "l'intervento di demolizione e ricostruzione dell'edificio con difformità al titolo abilitativo non prevede di ricondurre la volumetria del fabbricato a quella originariamente concessa ed autorizzata".

### **Circolazione stradale**

#### **Vendita e trascrizione di veicolo**

Relativamente all'obbligo di trascrizione dei veicoli ed alle conseguenze sanzionatorie che da esso ne derivano interessa porre in evidenza una questione posta all'attenzione dell'Ufficio da soggetto che, divenuto proprietario di un'auto alla scadenza del leasing, ha provveduto tardivamente alla sua trascrizione al PRA trasferendo nel frattempo il mezzo con successivo atto di alienazione a soggetto che poi ha venduto a sua volta ad altro acquirente. La ricostruzione della fattispecie attraverso l'esame del certificato cronologico estratto dal PRA si è rivelata oltremodo complessa in considerazione della sequenza di date degli atti di vendita del veicolo precedenti alla trascrizione del veicolo effettuata dal primo proprietario. Tale problematica è stata sollevata dall'interessato al quale sono stati contestati verbali di violazioni del codice della strada commesse in date nelle quali questi non era più proprietario

del mezzo ed al quale, non avendo né adempiuto col versamento delle somme dovute né contestato le sanzioni irrogate presentando opposizione agli atti, è stata poi notificata ingiunzione di pagamento con avviso di fermo amministrativo dell'auto. Occorre a tale proposito considerare che, da una parte, l'atto di vendita di un bene si perfeziona, ai sensi dell'art. 1376 del codice civile, con il consenso del venditore e dell'acquirente validamente manifestato e, dall'altra, che relativamente al trasferimento di proprietà di veicoli vale la previsione contenuta nell'art.94 del codice della strada che impone all'acquirente di provvedere, entro 60 giorni dall'atto di vendita, alla sua trascrizione al PRA. La trascrizione, che non costituisce requisito di validità e di efficacia del trasferimento, è un mezzo di pubblicità che consente l'opponibilità dell'atto a terzi. Nel caso in esame rileva, più specificamente, il dettato dell'art. 2688 del codice civile secondo il quale "nei casi in cui un atto di acquisto è soggetto a trascrizione, le successive trascrizioni o iscrizioni, non producono effetto se non è stato trascritto l'atto anteriore di acquisto". Tale previsione riguarda esattamente la fattispecie considerata poiché l'interessato ha alienato il veicolo ad altro soggetto senza tuttavia avere perfezionato l'acquisto della proprietà a fine leasing. L'acquirente del bene ha venduto a sua volta ad altro soggetto ma entrambi gli acquirenti non hanno potuto perfezionare i passaggi di proprietà al PRA in ragione della mancanza del primo. L'istante aveva perciò provveduto all'iscrizione al PRA a suo nome dando così la possibilità ai due precedenti acquirenti di perfezionare l'iscrizione al PRA che è stata infatti registrata per entrambi nella medesima data. Le sanzioni imputate all'interessato non erano a lui riferibili poiché non più proprietario del bene ma sebbene esperibile l'art.615 del codice di procedura civile che non sottopone all'osservanza di termini la presentazione di opposizione all'esecuzione è altresì da considerare il regime sanzionatorio previsto dall'art. 94 del codice della strada applicabile all'interessato che non provvede alla trascrizione al PRA dell'atto di vendita nel termine di sessanta giorni. L'attività istruttoria svolta dunque nel caso di specie dall'Ufficio è stata fondata sull'approfondimento degli aspetti documentali dell'istanza e sulla conseguente interlocuzione informativa con il soggetto direttamente coinvolto.

#### **Il procedimento disciplinato dalla L. 689/81**

E' stata presentata anche quest'anno problematica relativa a violazioni della normativa emergenziale in materia Covid-19, disciplinate dalla L. 689/81 che prevede un procedimento sanzionatorio originato dal verbale di contestazione redatto dall'organo accertatore. Si è trattato dell'istanza presentata da due persone straniere che si trovavano in Italia durante il periodo della pandemia le quali hanno correttamente presentato alla Prefettura competente per territorio – conformemente al dettato dell'art.18 della L. 689/81 - scritti difensivi e documenti a sostegno delle loro ragioni finalizzate a contestare i verbali elevati a loro carico. Vale in proposito preliminarmente richiamare il dettato dell'art. 14 della medesima legge che stabilisce che, qualora non sia stato effettuato il pagamento in misura ridotta, il funzionario o l'agente che ha accertato la violazione deve presentare rapporto al Prefetto con la prova delle eseguite contestazioni o notificazioni. La Prefettura, sentiti gli interessati, ove questi ne abbiano fatto richiesta, ed esaminati i documenti inviati e gli argomenti esposti negli scritti difensivi, se ritiene fondato l'accertamento, determina con ordinanza motivata la somma dovuta per la violazione e ne ingiunge il pagamento, insieme con le spese, all'autore della violazione ed alle persone che vi sono obbligate solidalmente, altrimenti emette ordinanza motivata di archiviazione degli atti comunicandola integralmente all'organo che ha redatto il rapporto. Nel caso di specie il Comune richiedeva alla Prefettura di conoscere la sussistenza agli atti di ricorsi presentati dagli interessati ma, riscontrata la richiesta sulla base degli elementi forniti, concludeva erroneamente la ricerca con esito negativo probabilmente a causa della mancanza di alcuni elementi identificativi e dell'uso del termine "ricorso" che ha indotto la Prefettura ad effettuare la ricerca nell'ambito del contenzioso amministrativo in materia di violazioni del Codice della strada ex art. 204 cds. A questa Difesa Civica, in effetti, era stata prodotta dall'istante documentazione attestante la risposta negativa del Prefetto ma anche la ricevuta di ricezione da parte di essa della raccomandata inviata. A seguito di

interlocuzioni intercorse con la Prefettura, è stato riscontrato che l'istante aveva effettivamente presentato scritti difensivi ex art. 18 della legge n.689/81, circostanza che sarebbe comunque venuta in evidenza al momento del proseguo del procedimento amministrativo finalizzato all'emissione del provvedimento finale. L'istante, tuttavia, era stato sollecitato dal Comune affinché provvedesse al pagamento dei verbali contestati e l'interessato aveva dunque provveduto al versamento della somma. E' stato così evidenziato a tale proposito che il sollecito di pagamento dei verbali di contestazione da parte del Comune si presentava in ogni caso irrituale anche nell'ipotesi in cui non fossero stati presentati scritti difensivi poiché il mancato pagamento entro 60 giorni dalla notifica produce l'effetto di fare proseguire il procedimento amministrativo con emissione da parte della Prefettura di ordinanza-ingiunzione (per una somma da € 400 a € 1.000) o ordinanza di archiviazione entro 5 anni dalla contestazione dell'illecito. Si considera, ancora, che il pagamento dei verbali di contestazione ha determinato l'interruzione del procedimento mediante archiviazione per avvenuto adempimento dell'obbligazione pecuniaria e che l'interessato, il quale non era tenuto a pagare gli importi dei verbali di contestazione avendo presentato memorie al Prefetto, poteva presentare un'istanza all'Agenzia delle Entrate per la restituzione delle somme versate e attendere l'esito dell'istruttoria, dopo la valutazione degli scritti difensivi presentati. Questa Difesa Civica si è dunque attivata in favore degli interessati i quali hanno poi presentato richiesta di restituzione delle somme versate.

#### **Impugnazione di avviso bonario e mancata notifica del verbale di contestazione**

Altra questione riguarda la richiesta di assistenza per la redazione di un ricorso da persona che aveva ricevuto dal Comune, tramite la società incaricata alla riscossione, un atto di ingiunzione di pagamento di sanzione per violazione di norme del codice della strada a seguito di ordinanza prefettizia di rigetto. Il ricorso al Prefetto da parte dell'interessata aveva tuttavia erroneamente avuto per oggetto l'avviso bonario, ossia il foglio rosa lasciato solitamente sul cruscotto dell'auto, che è facoltativo e non atto giuridicamente rilevante e dunque non suscettibile di impugnazione. Rileva infatti in proposito l'art. 203 del codice della strada che riconosce in capo al trasgressore (oltreché agli altri soggetti indicati nell'articolo 196 del codice della strada) la possibilità di presentare direttamente al Prefetto o tramite l'organo accertatore ricorso contro il verbale di accertamento, entro 60 giorni dalla sua contestazione o notifica. Nel caso di specie, peraltro, oltre all'adozione di ordinanza prefettizia pronunciata a seguito di ricorso riferito ad un atto non impugnabile, mancava altresì la notifica del verbale di contestazione al trasgressore. La violazione contestata riguardava peraltro un veicolo intestato al padre dell'istante, successivamente deceduto. In considerazione di tutti gli elementi descritti, questa Difesa Civica ha assistito l'interessata nella redazione della motivazione da fare valere con il ricorso al giudice di Pace contro l'ordinanza del Prefetto, ammesso dall'art.205 del codice della strada. E' stato dunque evidenziato nell'atto che l'ordinanza prefettizia è stata pronunciata relativamente all'avviso bonario che la ricorrente ha erroneamente impugnato e, soprattutto, che è mancata da parte dell'organo accertatore, la notifica del relativo verbale di contestazione della violazione al codice della strada commessa dal padre poi deceduto, proprietario del veicolo. Oltre a fare valere il vizio di mancata notifica del verbale è stato altresì richiamato l'art.199 del Codice della Strada che espressamente esclude la trasmissibilità agli eredi dell'obbligazione di pagamento a titolo di sanzione amministrativa. Recentemente è stata comunicata all'Ufficio l'adozione di sentenza del Giudice di Pace che ha accolto le ragioni dell'istante.

#### **Ripetizione in un lasso di tempo circoscritto della violazione della medesima norma – ipotesi di cumulo giuridico**

Frequenti sono state le istanze presentate da soggetti che si sono rivolti all'Ufficio lamentando la plurima notifica di verbali di contestazione per la medesima infrazione al codice della strada commessa in un arco temporale delimitato e senza che il trasgressore ne sia a conoscenza per tempo poiché la

notifica del verbale è prevista dall'art.201 del codice della strada entro 90 giorni dall'accertamento della violazione. I casi segnalati – riportati anche nella recente cronaca locale - hanno per lo più riguardato il superamento dei limiti di velocità rilevato in talune strade cittadine a mezzo di dispositivo elettronico laser collocato sopra la corsia di marcia, ritenuto malsegnalato. E' stato recentemente presentato ricorso al Giudice di Pace per fare valere il cd. cumulo giuridico, ossia l'unicità della condotta del trasgressore in rapporto alla violazione della medesima norma. E' considerato in proposito che la notifica dei verbali viene effettuata per legge entro 90 giorni dall'accertamento dell'infrazione e che il ricorso al Prefetto o al Giudice di Pace è ammissibile rispettivamente nel termine di 30 e di 60 giorni dalla notifica dei verbali, con la conseguenza di fare venire meno nel trasgressore la possibilità di ravvedersi in ossequio al principio della funzione anche educativa e non meramente repressiva della legge. Si considerano in proposito talune sentenze di accoglimento di tali argomentazioni con la conseguenza che, nei casi di plurimi verbali di accertamento impugnati per la medesima violazione, è stato disposto il pagamento della sanzione di un unico verbale comprensiva delle spese di notifica di tutti i verbali. In particolare, è stato ritenuto applicabile l'art.8 comma 1 della Legge 689/81, replicato nel comma 1 dell'art. 198 del CdS che dispone che: "Salvo che sia diversamente stabilito dalla legge, chi con un'azione od omissione viola diverse disposizioni che prevedono sanzioni amministrative o commette più violazioni della stessa disposizione, soggiace alla sanzione prevista per la violazione più grave aumentata fino al triplo ...". Nella sentenza n. 2988/2020 viene così affermato che "Ribadita l'inapplicabilità dell'istituto della continuazione di cui all'art. 81 del codice penale conformemente alla pronuncia della Corte di Cassazione (C. Cass. Civ. n. 26434/14), nell'ipotesi prevista dall'art. 198 co. 2 del Codice della strada, che espressamente esclude il cumulo giuridico, la Suprema Corte, ai fini di stemperare il rigore della norma, pronunciava l'ordinanza n. 22028/18, diretta a distinguere solamente quelle peculiari fattispecie in cui sussista un brevissimo lasso temporale tra un'azione e l'altra, da quelle ipotesi in cui, diversamente, le violazioni vengono rilevate con un maggiore margine temporale o addirittura in luoghi diversi e chiariva che nel caso di più violazioni verificatesi a breve distanza sulla medesima tratta, ad ogni accertamento non doveva necessariamente corrispondere una distinta contravvenzione, stante il carattere di durata e quindi unitario delle predette condotte illecite". Stando alle notizie rese sulla stampa, contro una recente sentenza del Giudice di Pace che ha accolto le ragioni del ricorrente relativamente a plurime violazioni, è stato recentemente presentato ricorso in appello dall'Amministrazione che ha contestato la plurima violazione delle norme del Codice della Strada ed il cui esito non è ancora noto.

#### **La comunicazione per PEC dei dati del conducente**

Complessa questione è stata posta dal proprietario di un veicolo che è stato sanzionato per mancata comunicazione dei dati del conducente nonostante abbia effettuato tale comunicazione con PEC nel corpo stesso della medesima dichiarando di essere lui stesso il trasgressore. La risposta resa dall'Amministrazione comunale all'interessato che ha sollevato questione della legittimità del verbale che ha applicato la sanzione accessoria ai sensi dell'art.126 bis del Codice della Strada ha fatto riferimento, quale requisito essenziale, alla firma di pugno del dichiarante, mancante appunto nel caso di specie. Si considera a tale proposito preliminarmente che, al fine di escludere eventuali contestazioni in tal senso, il soggetto avrebbe dovuto attenersi alle modalità di comunicazione dei dati del conducente espressamente indicate nel verbale a lui notificato. Nel caso di specie, peraltro, subito dopo la comunicazione resa nel corpo della PEC dall'istante contenente i dati identificativi personali e quelli relativi alla patente di guida del proprietario e trasgressore, la Polizia Municipale ha reso riscontro invitandolo a utilizzare il modulo predisposto con firma autografa da allegare alla PEC stessa, riscontro che è stato ignorato dal soggetto destinatario perché per sua stessa affermazione egli non ha provveduto durante i giorni successivi ad aprire la sua posta. Occorre in proposito richiamare l'art. 48, D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 che equipara la trasmissione del documento informatico per via

telematica alla notificazione per mezzo della posta. L'inoltro ad una PEC assicura l'assoluta affidabilità, in ordine all'indirizzo del mittente, a quello del destinatario, al contenuto della comunicazione e all'avvenuto recapito del messaggio" (Cons. Stato Sez. V, 24 ottobre 2018, n. 6042). Per il caso in esame l'Ufficio ha ritenuto di esprimersi nel senso di ritenere applicabile la previsione del comma 1 c-bis) dell'art.65 del Decreto Legislativo 7/3/2005, n.82 che definisce valide le istanze e le dichiarazioni presentate per via telematica alle pubbliche amministrazioni se trasmesse dall'istante da un indirizzo elettronico eletto presso un servizio di posta elettronica certificata. La PEC, peraltro, è riferibile nel caso in esame a professionista iscritto all'albo - tenuto a dotarsi ed a registrare il proprio indirizzo PEC (<https://www.inipecc.gov.it/>) - suscettibile dunque di verifica dell'identità del titolare da parte dell'Ente.

## 3.5 Ambiente

### Premessa

Nel settore ambiente sono state aperte 33 pratiche. Il dato, in calo rispetto a quello del 2021, è riferito quasi sempre a casi specifici di interesse dell'istante e spesso correlati a questioni di effettiva complessità di gestione da parte degli enti chiamati ad intervenire, con un ampio orizzonte temporale di possibile risoluzione.

Oltre la metà delle istanze relative al settore Ambiente sono pervenute da cittadini che lamentavano disturbo da rumore, materia puntualmente normata sia a livello statale, ma soprattutto regionale.

Le amministrazioni comunali posseggono infatti tutti gli strumenti normativi e di prassi amministrativa per la risoluzione dei problemi loro segnalati dai cittadini. Tuttavia nei casi che vengono evidenziati al Difensore civico, il compito dell'ufficio è proprio quello di sollecitare l'amministrazione competente ad adottare le azioni per accertare quanto lamentato ed assumere i conseguenti provvedimenti previsti dalle norme e necessari per risolvere le criticità.

Nelle segnalazioni di inquinamento acustico, è inoltre sempre necessario spiegare ai cittadini il ruolo dell'intervento dell'ARPAT, che non può effettuare le misurazioni fonometriche sulla base della segnalazione del cittadino.

La DGRT 490/2014 prevede infatti l'attivazione di ARPAT per le verifiche fonometriche solo successivamente alla verifica della regolarità dell'attività dal punto di vista autorizzativo da parte del Comune.

Ciò premesso e nonostante il percorso sia ben delineato dalla norma, si deve purtroppo segnalare che, non sempre la Difesa civica trova la completa collaborazione delle amministrazioni comunali, e i limiti imposti dalla LR 19/2009 nei confronti degli enti locali non consentono all'ufficio un intervento risolutivo quando l'amministrazione comunale si dimostra indisponibile a collaborare o in caso di iterata mancata risposta da parte dell'ente, circostanza che tra l'altro rappresenta per il cittadino fonte di frustrazione e conferma della sfiducia nella PA.

### Inquinamento da rumore derivante da infrastruttura ferroviaria

Per quanto riguarda il rumore percepito da un condominio che affaccia sulla Stazione ferroviaria Rifredi, l'intervento della difesa civica ha indotto l'Amministrazione Comunale ad attivare la procedura di auto accertamento nei confronti di RFI, così come previsto dalla Delibera Regionale n. 490/2014.

Nel merito è intervenuta anche ARPAT che ha specificato come lo stazionamento a motore acceso dei treni è con tutta probabilità legato alle attività di manutenzione binari/linee elettriche che il gestore (RFI) svolge sulla infrastruttura ferroviaria; trattandosi quindi di area allestita a cantiere in modo pressoché permanente, è necessario considerare l'area come attività fissa, con conseguente necessità di

concordare con il gestore un adeguato allestimento di interventi/azioni al fine di rispettare i limiti del DPCM 14/11/1997. La situazione segnalata è ancora sotto monitoraggio da parte dell'ufficio.

### **Inquinamento da rumore derivante da attività produttive**

Per quanto riguarda le segnalazioni relative al disturbo da rumore derivante da attività produttive, nel corso dell'anno l'ufficio ha seguito le istanze di inquinamento acustico connesse ad una segheria di marmo e ad una sala prove.

Allo stesso modo, da settembre 2022 si sta seguendo l'istanza di un cittadino e del relativo condominio che segnala un problema di inquinamento acustico derivante dall'attività di una sala prove musicali confinante con la propria abitazione. La situazione documentata risulta oltremodo inaccettabile dal momento in cui coinvolge anche dei minori ai quali è precluso un regolare riposo notturno, con le ben note conseguenze sulla salute.

La difesa civica è intervenuta con diversi solleciti nei confronti del Comune al fine di ottenere il necessario riscontro preliminare della situazione autorizzativa della sala prove in questione.

Da tale ricognizione è emerso che la sala prove, autorizzata dal punto di vista edilizio già dal 1993, ha presentato la prevista Valutazione di impatto acustico (VIAC) solo a dicembre 2021, su richiesta del Servizio SUAP ed in riferimento alla comunicazione di avvio del procedimento di divieto di prosecuzione di attività, a seguito dell'esposto dei cittadini.

Nonostante l'ARPAT abbia dichiarato inadeguata la VIAC presentata dalla società e nonostante le testimonianze audio dei cittadini e le misurazioni effettuate dal tecnico acustico di parte presso l'abitazione evidenzino un ampio superamento del valore limite, non risulta che il comune abbia adottato provvedimenti di sospensione dell'attività in attesa degli adeguamenti necessari.

Il Comune ha infatti ritenuto imprescindibile il riscontro fonometrico da parte di ARPAT, la cui mancanza non permette l'applicazione di quanto previsto ai fini della emissione di specifici provvedimenti nei confronti dell'attività disturbante.

In proposito si ritiene doveroso ricordare che l'attività di ARPAT è pianificata anche in base alle risorse finanziarie disponibili, che non consentono l'esecuzione di misurazioni strumentali eccedenti il numero già programmato per l'anno in corso.

Tuttavia, anche in esito alla richiesta del Difensore, ARPAT ha poi comunicato di aver potuto inserire nella programmazione 2022 l'esecuzione delle misurazioni strumentali della rumorosità inizialmente procrastinate al 2023.

Sulla base degli esiti che verranno comunicati da Arpat, l'Amministrazione Comunale valuterà le conseguenti azioni da assumere.

Molto significativo è stato il lavoro condotto in collaborazione con l'Amministrazione comunale a cui una cittadina aveva presentato esposto per disturbo da rumore nel periodo notturno, derivante da attività di taglio marmo.

A seguito dell'intervento della difesa civica sono stati avviati i procedimenti nei confronti delle due attività di segagione del marmo attive in prossimità dell'abitazione dell'esponente e sono stati effettuati sopralluoghi da parte della Polizia Locale per verificare le dichiarazioni delle società coinvolte nell'esposto.

Dagli accertamenti effettuati dall'Amministrazione comunale è risultato che una delle attività di segagione marmi abbia chiuso il proprio reparto e dismesso i telai per eccessivo impegno economico ad adeguare l'impianto al rispetto della normativa; per l'altra attività risultano ancora in corso ulteriori verifiche dei titoli abilitativi all'esercizio dell'attività medesima che non risulta in possesso di AUA necessaria all'esercizio relativamente ai titoli autorizzativi previsti dalla normativa in materia ambientale.

Si deve infine prendere atto che ci sono alcune situazioni che non trovano il dovuto percorso di risoluzione, come nel caso del superamento dei limiti acustici da parte di un'azienda tessile sottostante

delle abitazioni, seguita dall'ufficio dal 2021 e per cui l'azione comunale non è risultata particolarmente efficiente anche a fronte dell'inadempienza del destinatario dei propri provvedimenti ordinativi.

### **Inquinamento da rumore derivante da eventi pubblici a carattere temporaneo e da pubblici esercizi**

In tutti i casi in cui le lamentele hanno riguardato gli eventi pubblici a carattere temporaneo, la difesa civica ha potuto invece accertare la regolarità delle stesse manifestazioni per lo svolgimento delle quali le Amministrazioni Comunali avevano provveduto alla preventiva autorizzazione di deroga acustica; sono sollecitati ed effettuati anche sopralluoghi da parte del Corpo di Polizia Municipale dai quali è risultata la conformità dell'attività anche con riguardo al testo unico delle leggi di pubblica sicurezza e del pubblico spettacolo.

Queste segnalazioni di disturbo da rumore aumentano nel periodo estivo quando si moltiplicano gli eventi all'aperto e si intensificano le attività dei pubblici esercizi con avventori all'esterno

In un caso più complesso in cui è intervenuta ARPAT, il Comune interessato ha valutato di inserire nel proprio futuro percorso autorizzativo le considerazioni tecniche espresse da ARPAT per lo svolgimento di spettacoli maggiormente impattanti dal punto di vista acustico.

Si deve invece prendere atto della mancata o solo parziale risoluzione della problematica nei casi di disturbo da rumore proveniente dalle attività di pubblici esercizi, come risulta da diverse segnalazioni relative a bar, ristoranti e circoli ricreativi.

Quando la fonte del disturbo deriva prevalentemente dai rumori e dagli schiamazzi dei clienti all'esterno dei locali è infatti assai difficile che si possano individuare interventi di mitigazione acustica davvero efficaci che consentano il regolare proseguimento dell'attività in serena convivenza con i residenti.

In particolare quando risultano compresenti numerose attività di somministrazione che richiamano un considerevole numero di avventori che si riversano in strada, i cittadini illustrano una situazione caratterizzata da assembramenti, nessun rispetto delle regole, diffusione di musica fino all'alba, carenze igienico sanitarie, permanente presenza di rumori antropici che impediscono la normale vivibilità per i residenti, lo svolgimento di attività lavorativa e soprattutto il riposo nelle ore notturne.

La stessa ARPAT, quando intervenuta, ha sempre confermato il disturbo da rumore ed ha ampiamente definito i limiti del problema e proposto azioni correttive da adottarsi con provvedimento ordinativo comunale, quali a titolo di esempio:

- la riduzione dell'orario di apertura
- il divieto di somministrazione da asporto oltre un orario stabilito
- l'affissione di segnalazione di divieto di assembramento
- l'inibizione dell'uso del resede di proprietà oltre l'orario di apertura l'eliminazione di sedie/panche
- una specifica azione di vigilanza per la verifica dell'applicazione di queste misure.

Anche l'art. 50, comma 5 del TUEL dà la facoltà al Sindaco di adottare ordinanze contingibili e urgenti, "con particolare riferimento alle esigenze di tutela della tranquillità e del riposo dei residenti, anche intervenendo in materia di orari di vendita, anche per asporto, e di somministrazione di bevande alcoliche e superalcoliche." Inoltre, sempre con riguardo alle medesime esigenze, lo stesso art. 50 del TUEL, al comma 7-bis, dà potere al Sindaco, nel rispetto dell'art. 7 della L. 241/1990, di disporre, con ordinanza non contingibile e urgente, limitazioni per un periodo comunque non superiore a trenta giorni in materia di orari di vendita, anche per asporto, e di somministrazione di bevande alcoliche e superalcoliche al fine di assicurare il soddisfacimento delle esigenze di tutela della tranquillità e del riposo dei residenti in determinate aree comunque interessate da fenomeni di aggregazione notturna.

Tuttavia, gli enti locali non sempre adottano tali strumenti ordinativi anche se a fronte dell'indifferenza dei pubblici esercizi e delle reiterate richieste di intervento da parte dei cittadini che continuano a segnalare un pregiudizio della propria tranquillità e del riposo notturno, la pubblica amministrazione non può rimanere inerte.

La complessità del fenomeno, che coinvolge anche aspetti importanti di ordine pubblico, sicurezza e igiene ambientale, richiede lo sforzo congiunto e la partecipazione attiva di tutti gli attori coinvolti per il raggiungimento di risultati apprezzabili che possano contemperare le legittime esigenze dei cittadini con le altrettanto legittime esigenze delle attività produttive, attraverso una problematica governance di interessi differenti.

L'adozione di provvedimenti restrittivi e l'introduzione di nuove e idonee misure regolamentari devono essere affiancate da un percorso di condivisione per individuare ogni legittimo punto di vista coinvolto e condurre così a vere azioni di miglioramento all'interno dei processi decisionali governati dalle amministrazioni comunali.

### **Scarichi di acque reflue e gore-problemi ambientali e igienico sanitari**

Le istanze riguardanti l'inquinamento idrico hanno principalmente riguardato questioni relative a scarichi provenienti da piccoli aggregati urbani non allacciati alla pubblica fognatura, con conseguenti inconvenienti di carattere igienico sanitario e rischi per l'ambiente.

E' stata approfondita l'istanza di una cittadina che segnalava una situazione che si protraveva da tempo, relativa all'irregolarità degli scarichi provenienti dagli immobili limitrofi alla sua abitazione. Tale situazione, nota al Comune dal 2006, ha causato e continua a causare infiltrazioni che, con il passare degli anni hanno provocato danni all'immobile di sua proprietà.

La situazione è rimasta invariata nonostante l'Amministrazione Comunale, con diverse ordinanze, abbia intimato al responsabile l'allaccio degli scarichi alla pubblica fognatura, pena la decadenza delle condizioni di abitabilità dell'immobile da cui originano gli scarichi.

In esito all'intervento della difesa civica, l'Amministrazione Comunale ha in alternativa rappresentato l'intenzione di predisporre, di concerto con il gestore del ciclo integrato delle acque Pubblicqua S.p.A., un nuovo progetto relativo all'allacciamento alla fognatura nera da porre in opera per consentire l'allaccio agli immobili della frazione.

Tale determinazione è stata assunta a seguito di attenta valutazione della situazione generale dell'aggregato urbano, a seguito della quale risulta già avviato l'iter per la realizzazione del progetto in questione.

Analogamente, ma con più difficoltà per indisponibilità dell'amministrazione comunale, l'ufficio ha seguito l'istanza di una cittadina che segnalava la presenza nel fiume Ensa di uno scarico di acque proveniente dalla fognatura a servizio di un consistente nucleo abitativo, con terminale di scarico nelle vicinanze della propria abitazione, interessata da importanti maleodoranze, notevolmente accentuate nel periodo estivo.

Nonostante fossero state interessate le autorità preposte già dal 2016, non è seguita nessuna azione risolutiva.

Su sollecitazione dell'ufficio, l'Autorità Idrica Toscana, ha avviato con il Gestore del Servizio Idrico Integrato, PUBLIACQUA SpA, delle verifiche per valutare possibili e fattibili interventi per risolvere la problematica lamentata ed accertata, nonostante lo scarico in questione risulti autorizzato ai sensi dell'art. Art. 19-bis della DPGR 46/r 2008.

Da tali verifiche si è appreso che non risultano percorribili ipotesi di collettamento dello scarico verso la più vicina rete depurata (distante 3,26 Km) che comporterebbero investimenti insostenibili in relazione alla dimensione dell'agglomerato (35 AE).

Né è risultata sufficiente l'intensificazione delle misure previste nel PMG di Publiacqua SpA, che provvede alla pulizia in alveo mediante autospurgo del materiale sedimentato di origine fognaria nelle immediate pertinenze dello scarico, in prossimità dell'abitazione dell'istante.

L'Autorità ha inoltre evidenziato che “nelle reti fognarie non dotate di trattamento centralizzato è necessario che le utenze, prima dello scarico in pubblica fognatura siano dotate di un pretrattamento a piè d'utenza (fossa settica, imhoff ecc.) al fine di trattare gli scarichi di acque reflue. La realizzazione e gestione di tali dispositivi è a carico degli utenti della fognatura.”

Viene quindi presupposto che i disagi riscontrati nella frazione siano conseguenti ad una carenza dei sistemi individuali di trattamento che, se non correttamente gestiti dagli utenti, possono portare al trascinarsi di fanghi nella rete fognaria e quindi in ambiente.

L'ufficio ha pertanto sollecitato nuovamente l'intervento dell'Amministrazione Comunale per la verifica del corretto stato di manutenzione degli impianti individuali di trattamento allacciati alla fognatura in questione.

A seguito della richiesta di altra cittadina, residente nel comune di Pistoia, la difesa civica è intervenuta relativamente alle problematiche derivanti da un vecchio canale denominato gora di gora o ombroncello di cui si lamenta lo stato di abbandono, con presenza di vegetazione e animali infestanti che invadono anche le attigue proprietà private.

L'ufficio ha richiesto preliminarmente se il canale in questione rientrasse nel reticolo idrografico di gestione del Consorzio di bonifica ai fini della manutenzione o se, in alternativa, la manutenzione dello stesso spettasse all'Amministrazione Comunale.

Si è richiesto anche alla competente Direzione Difesa del suolo e protezione civile della Regione Toscana, Settore Genio Civile Valdarno Superiore, di riferire circa la normativa applicabile al caso di specie.

In riferimento alla necessità manutentiva della gora di gora, questo ufficio ha ricevuto il celere e approfondito riscontro da parte di tutti gli Enti.

La Gora di Gora risulta essere una delle cosiddette “gore cittadine”, tombata per la maggior parte del tracciato, e pertanto non inserita nel reticolo idrografico regionale di competenza del Consorzio di Bonifica Regione e Demanio.

La Regione Toscana ha inoltre confermato che l'insieme delle gore pistoiesi oggetto della segnalazione, assolve esclusivamente le funzioni di drenaggio urbano di acque meteoriche e reflue e pertanto non figura nel reticolo idrografico individuato dalla Regione Toscana, né in quello di gestione assegnato al Consorzio di Bonifica.

Inoltre, il richiamato sistema delle gore non è soggetto alle norme in materia di tutela dei corsi di acqua, R.D. 523/1904 e L.R. 41/2018.

In ragione di ciò, la Regione Toscana non ha competenze in merito alla manutenzione e gestione delle conseguenti problematiche di natura igienico – sanitaria.

Risulta in corso un confronto fra il Comune di e l'Agenzia del Demanio, attuale proprietario delle gore pistoiesi, al fine di concordare i termini di un eventuale passaggio di proprietà all'Amministrazione Comunale dell'intero reticolo delle gore.

#### **I dati ambientali e la trasparenza come strumento di corretta gestione delle criticità: il caso dell'aeroporto Amerigo Vespucci e del Mugello Circuit**

A seguito di richieste di riesame per mancata risposta alla richiesta di accesso documentale e accesso civico generalizzato, la difesa civica si è soffermata più volte sul ruolo rilevante della trasparenza, uno dei principi cardine dell'azione amministrativa.

Tale principio è teso alla tutela dei diritti dei cittadini e a favorire un percorso di formazione e consapevolezza per gli stessi e dell'impegno che ciascuna parte è tenuta a rispettare.

Con particolare riferimento al crescente sviluppo della sensibilità ambientale è certamente aumentato il bisogno di conoscibilità delle informazioni ambientali ed è pertanto necessario, oltre che obbligatorio, assicurare la massima circolazione possibile di tali dati tra il sistema amministrativo ed il mondo esterno al fine di favorire il rapporto tra la pubblica amministrazione e la collettività.

Sono state infatti numerose le istanze pervenute da parte di un'associazione di cittadini per mancata risposta alle diverse richieste di accesso documentale ex L. 241/90 rivolte ad ENAC relativamente all'Aeroporto Amerigo Vespucci di Firenze.

E' stato importante far presente preliminarmente come tali richieste di accesso possano essere meglio ascrivibili all'istituto dell'accesso civico generalizzato previsto dal d.lgs. 33/2013, che consente a chiunque di richiedere dati e documenti ulteriori rispetto a quelli soggetti a pubblicazione proprio allo scopo di promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e a favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

E' altresì necessario far capire ai cittadini che allo scopo di favorire una puntuale risposta da parte dell'ente, è opportuno che la richiesta di accesso generalizzato venga esercitata con le modalità e la modulistica reperibile sul sito dell'ente, come anche è importante chiarire all'utente che l'amministrazione non è tenuta a raccogliere informazioni che non detiene o a rielaborare informazioni per rispondere ad una richiesta di accesso generalizzato, ma deve limitarsi a rispondere sulla base dei documenti e delle informazioni che sono già in suo possesso.

E' stato inoltre auspicato da parte della difesa civica che venisse data attuazione a quanto richiesto dall'associazione che richiedeva la messa a disposizione di un monitoraggio on line sul passaggio degli aeromobili e del relativo rumore prodotto.

Si ritiene infatti che uno strumento di conoscenza in tempo reale del traffico aereo e del livello di rumore registrato dalle centraline, consenta l'accesso diretto all'informazione ambientale proprio nell'ottica di agevolare la diffusione al pubblico promossa dal D.lgs 195/2005 recante Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale.

Analogamente, si è proposto di adottare uno strumento di conoscenza in tempo reale del livello di rumore registrato dalle centraline di monitoraggio dell'Autodromo del Mugello, in modo da consentire così l'accesso diretto all'informazione di interesse, senza dover ricorrere a reiterate richieste di accesso.

Si è anche è dovuta richiamare la diligente vigilanza da parte del Responsabile della prevenzione della corruzione e della Trasparenza ai sensi dell'art. 43 del d.lgs 33/2013 in merito agli obblighi di pubblicazione dei provvedimenti autorizzativi di deroga acustica delle attività ed eventi effettuati presso l'autodromo del Mugello.

E' stata altresì invitata l'Amministrazione a dare attuazione al corretto adempimento di quanto previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT), mediante la pubblicazione, nella sezione appositamente dedicata di Amministrazione Trasparente, di qualsiasi informazione ambientale disponibile concernente la gestione del rumore legato all'attività dell'autodromo.

La nozione di "informazione ambientale" è dettagliatamente definita dall'art. 2 del D.lgs. 195/2005 che definisce come tale anche le misure amministrative, quali "le politiche, le disposizioni legislative, i piani, i programmi, gli accordi ambientali e ogni altro atto, anche di natura amministrativa, nonché le attività che incidono o possono incidere sugli elementi e sui fattori dell'ambiente ..... e le misure o le attività finalizzate a proteggere i suddetti elementi".

La pubblicazione di tali elementi è inderogabile ed è richiesta con le forme di diffusione previste dal citato d.lgs 195/2005, che richiede di rendere disponibile almeno delle informazioni minime quali, con riferimento alla fattispecie di interesse, "i dati o le sintesi di dati ricavati dal monitoraggio di attività che incidono o possono incidere sull'ambiente".

La pubblicazione di tali informazioni riconosce di fatto il diritto ad una adeguata informazione in merito a dati che incidono sul diritto alla salute e mette i cittadini in condizione di non dover effettuare continui e reiterati accessi agli atti per i dati di loro interesse.

Ad oggi le richieste della difesa civica rimangono del tutto disattese, mentre si continua ad auspicare nell'implementazione degli strumenti di pubblicazione dei dati ambientali in tempo reale nella completa attuazione degli obblighi di trasparenza sopra richiamati, con la consapevolezza che gli stessi possano produrre un avvicinamento degli organi amministrativi alle esigenze dei cittadini in un settore come quello ambientale, dove l'esigenza di tutela e di protezione viene avvertita sempre più come assolutamente necessaria.

### **Smaltimento delle carcasse fauna selvatica rinvenute in proprietà privata**

Come lo scorso anno, si è ripresentato il caso da una cittadina che si è trovata costretta a sostenere le spese per lo smaltimento di una carcassa di cervo rinvenuta nella sua proprietà.

La questione era stata già affrontata nel 2021: mediante una analisi accompagnata anche da una disamina dell'Avvocatura regionale, la competente Direzione Agricoltura e Sviluppo Rurale ha evidenziato che la normativa attualmente vigente in materia non prevede una disciplina per l'attribuzione della competenza sulla rimozione e smaltimento di carcasse di fauna selvatica in ambito privato e l'eventuale indennizzo degli oneri conseguenti.

Già nel 2021, la Regione aveva riconosciuto la necessità di svolgere una riflessione sul piano politico/amministrativo per valutare un intervento legislativo (anche all'interno dell'ordinamento regionale) per definire con chiarezza le competenze in casi di rinvenimento di carcasse di animali selvatici in proprietà privata.

La difesa civica aveva pertanto rivolto l'invito all'assessorato competente per la valutazione del suddetto intervento legislativo affinché, stante la natura della fauna selvatica quale patrimonio indisponibile dello Stato, nessun cittadino dovesse in linea di principio accollarsi un onere logistico ed economico per una fattispecie (smaltimento carcassa animale selvatico rinvenuta in proprietà privata) che non dipende dalla sua volontà, inefficienza o negligenza e di cui è altresì ben chiaro il rischio igienico sanitario correlato.

L'ufficio ha dovuto richiamare l'assessorato all'opportunità di un intervento in tal senso che si rende ancora più indispensabile alla luce della sentenza Cass.civ.-Sez.-III-20-aprile-2020-n.-7969 con cui viene esaminata analiticamente la discussa questione della individuazione del soggetto, pubblico o privato, tenuto a rispondere dei danni causati dagli animali selvatici.

Infine è stato richiesto se a fronte di tali segnalazioni sussistono le condizioni per l'attuazione di interventi di controllo della fauna selvatica ai sensi dell'articolo 37 della L.R. 3/1994 e/o per il contenimento degli ungulati in ambito urbano ai sensi dell'art. 3 della L.R. 70/2019.

Si rileva come gli uffici della Regione stiano lavorando ad adeguamenti normativi che delineino le competenze e le modalità di gestione per i casi di rinvenimento di carcasse di fauna selvatica in proprietà privata.

## **3.6 Immigrazione**

Le procedure di concessione della cittadinanza italiana – per residenza, matrimonio, raggiungimento della maggiore età per i ragazzi nati in Italia, accertamento della cittadinanza in caso di discendenza da italiani emigrati - hanno costituito la maggior parte delle richieste di intervento rivolteci. Con la pressoché totale automazione dell'iter, con particolare riferimento alla naturalizzazione per residenza, in caso di segnalazioni per i sistematici ritardi si è rivelato necessario indicare ai richiedenti di verificare nel loro profilo sul portale del Ministero dell'Interno – che deve essere creato per fare la domanda, inoltrabile soltanto on line – di controllare le comunicazioni nella sezione del profilo dedicata, e titolata, appunto, “comunicazioni”. Sovente, leggendo tali comunicazioni, è risultato che il motivo del ritardo era stato la avvenuta trasmissione per racc. a.r. del c.d. “preavviso di diniego”, ex

art.10bis L.241/90, ossia la illustrazione dei motivi ostativi all'accoglimento della istanza, nella maggior parte dei casi trattandosi di reddito insufficiente. In tali casi, abbiamo assistito l'interessato redigendo le osservazioni scritte (ovviamente accertandone la fondatezza), corredate dalla documentazione sul reddito valida ai fini fiscali. Nei casi, invece, in cui on line non è stata reperita alcuna comunicazione, ossia quando si è trattato di semplice ritardo, al nostro sollecito il Ministero ha dato riscontro inviandoci una risposta automatica, nella quale è riferito, in sintesi, che la trattazione delle domande segue l'ordine di presentazione, e che i solleciti e le richieste di informazioni non fanno che rallentare la procedura.

Abbiamo sollecitato il rilascio di un nulla osta al rientro in Italia da parte della questura del luogo di residenza ad un cittadino Saharawi con passaporto algerino, in attesa da mesi del visto di reingresso. Questo riferiva che il proprio permesso di soggiorno era scaduto a maggio 2020, mentre si trovava in visita a parenti in un campo profughi. Riferiva di avere inviato alla questura via PEC la formale domanda (completa di documenti) di rinnovo del permesso di soggiorno ai sensi dell'art. 5, comma 4, D.Lgs. 286/98, poiché per poter avviare la pratica di reingresso, l'Ambasciata italiana aveva chiesto la presentazione della ricevuta della richiesta di rinnovo del permesso, e riferiva di essere quindi riuscito - si presume producendo la ricevuta della trasmissione della domanda di rinnovo del permesso di soggiorno - a presentare alla Ambasciata la domanda di visto di ingresso. Tuttavia il visto non poteva essere rilasciato se non previa trasmissione del nulla osta alla Ambasciata. Col nostro intervento la situazione è stata considerata e il nulla osta, e conseguentemente il visto di reingresso, sono stati emessi.

Abbiamo curato la pratica di rinnovo di permesso di soggiorno per studio di uno studente universitario - in particolare, della Scuola Superiore di Sant'Anna, i cui funzionari amministrativi avevano ci avevano loro stessi segnalato il caso - che ne aveva fatta domanda, corredata dalla documentazione richiesta, ormai da quasi un anno. In particolare, Lo studente il questione, per il master al quale era iscritto, doveva eseguire un tirocinio formativo all'estero in un Paese UE, ed essendo cittadino di Paese extra UE avrebbe dovuto chiedere all'uopo un visto di ingresso, per il rilascio del quale deve essere esibito il titolo di soggiorno in corso di validità, non essendo sufficiente la ricevuta di presentazione della domanda di rilascio. La questura ha poi rilasciato il titolo di soggiorno, tuttavia con scadenza prossima, essendo la domanda stata presentata quasi un anno prima, visto che il permesso retroagisce alla data di presentazione della medesima. Dopo il nostro ulteriore intervento avente ad oggetto la esigenza di un rinnovo immediato del titolo di soggiorno, abbiamo ottenuto dalla questura rassicurazioni che la richiesta di rinnovo sarebbe stata corretta fino a 60 giorni dopo la scadenza, e che sarebbe stata trattata con urgenza, talché lo studente avrebbe potuto recarsi nel Paese UE per effettuare il suo master.

### 3.7 Lavoro

Sotto questa categoria riportiamo l'esperienza della difesa civica concernente le istanze ricevute in materia di pubblico impiego, con particolare riferimento alle problematiche concernenti la "nascita" del rapporto di lavoro, quindi concernenti i bandi di concorso e la formazione di graduatorie.

Una questione ricorrente riferita all'argomento ha riguardato la pubblicazione delle graduatorie concorsuali con indicazione delle generalità dei non idonei. In particolare, abbiamo evidenziato che la indicazione nominativa dei non idonei pare non conforme alla normativa europea in tema di diffusione dei dati personali, come illustrato nel provvedimento pronunciato il 3-9-2020 dal Garante per la protezione dei dati personali nei confronti di un ente locale, in cui "si rileva l'illiceità del trattamento di dati personali effettuato dal predetto Comune, in quanto la pubblicazione integrale nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale ... ha causato una diffusione di dati personali dei soggetti concorrenti non vincitori, non ammessi o che si sono ritirati dal concorso, compreso il reclamante (quali dati identificativi ed esiti delle prove intermedie riferiti anche a concorrenti non

vincitori, non ammessi o che si sono ritirati), in assenza di idonei presupposti normativi e, dunque, in violazione dell'art. 2-ter, commi 1 e 3, del Codice Privacy e dei principi di base del trattamento contenuti negli artt. 5, par. 1, lett. a) e c); 6, par. 1, lett. c) ed e), par. 2 e par. 3, lett. b), del RGPD... ". Si tratta, in sintesi, del principio del trattamento corretto dei dati personali nei confronti dell'interessato, della adeguatezza, pertinenza e limitazione a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati («minimizzazione dei dati»), e della loro conservazione per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati. Abbiamo constatato che altri Enti, nella pubblicazione delle graduatorie finali, si attengono a questi principi di base, inserendo, al posto del nome del candidato (sia idoneo che non), un codice numerico (può essere anche il protocollo di arrivo della domanda di partecipazione al concorso) abbinato al medesimo. L'amministrazione in parola ha provveduto a modificare la pubblicazione della graduatoria nel senso da noi osservato.

In un concorso pubblico, un candidato che non aveva superato la prova orale ha chiesto il nostro intervento perché non gli risultavano chiari i motivi della insufficienza, non ritenendo soddisfacente a tale scopo il punteggio conseguito, dal momento che nei verbali d'esame non era specificata la valutazione. Abbiamo osservato che da giurisprudenza unanime risulta che il voto numerico attribuito dalle competenti commissioni alle prove o ai titoli nell'ambito di un concorso pubblico o di un esame, in mancanza di una contraria disposizione, esprime e sintetizza il giudizio tecnico discrezionale della commissione stessa, contenendo in sé la motivazione, senza bisogno di ulteriori spiegazioni, ed assicura la necessaria chiarezza e graduazione delle valutazioni compiute dalla commissione in relazione alla prefissazione, da parte della stessa commissione esaminatrice, di criteri di massima (v.ex multis T.A.R. Sicilia Catania Sez. II, 07/12/2020, n. 3319). Da tale massima, risulta la correttezza della attribuzione del solo voto, quale valutazione della prova. Tuttavia risulta anche che, quantomeno, devono essere predeterminati i parametri/criteri valutativi di massima, che devono quindi essere resi noti ai candidati prima dello svolgimento della prova, ed ai quali la commissione si atterrà nella valutazione sintetizzata dal punteggio. Ciò, in applicazione del comma 1 art.12 DPR487/1994, che dispone che "le commissioni esaminatrici, alla prima riunione, stabiliscono i criteri e le modalità di valutazione delle prove concorsuali, da formalizzare nei relativi verbali, al fine di assegnare i punteggi attribuiti alle singole prove". Nel caso in esame, sul sito istituzionale dell'ente alla sezione dedicata, non abbiamo rinvenuto un verbale di seduta della Commissione finalizzata alla predeterminazione dei criteri di valutazione di massima. Né abbiamo rinvenuto la indicazione di tali criteri di massima nel bando di riferimento. Talché, data la istanza ricevuta, per quanto di nostra competenza, abbiamo dovuto invitare la Commissione esaminatrice a indicarci con quale atto sono stati predeterminati i criteri di massima per la valutazione delle prove. Interpellato l'ente, questo ha trasmesso in allegato il verbale n.1 della 1<sup>a</sup> seduta della Commissione Giudicatrice presieduta, nel quale erano indicati i criteri di massima di valutazione della prova orale del Concorso pubblico. E' risultato che detto verbale era già stato inviato in copia all'esponente.

Un comune è risultato avere attribuito alla prova di inglese e informatica non un determinato punteggio, alla stregua di tutte le altre materie, come previsto dal bando, ma la risposta sufficiente è stata considerata di "sbarramento" per la ammissione alla prova successiva. Si è constatato che il bando di riferimento prevedeva, tra le materie della prova scritta, la "lingua inglese" e le "applicazioni informatiche più diffuse". Era quindi espressamente previsto dal bando che sarebbero state somministrate domande di inglese e di informatica. Tuttavia il bando non prevedeva che tali materie fossero considerate di "idoneità", ossia che fossero somministrate con moduli separati e con un punteggio minimo da conseguire per ciascuna, pena la esclusione dal concorso, come era effettivamente avvenuto preliminarmente alla prova scritta. Prospettata la questione all'ente, questo ci ha risposto che "va considerato come il D.Lsg. n.165/2001 e s.m.i. c.d. "Testo Unico sul Pubblico Impiego" non preveda alcunché circa le modalità di effettuazione delle prove di idoneità di conoscenza informatica e della lingua inglese, come si evince dal relativo articolo 37, testualmente riportato : "a decorrere dal 1° gennaio 2000 i bandi di concorso per l'accesso alle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, prevedono l'accertamento della conoscenza dell'uso delle apparecchiature e delle applicazioni

informatiche più diffuse e della lingua inglese, nonché, ove opportuno in relazione al profilo professionale richiesto, di altre lingue straniere.”. Tali accertamenti di idoneità, ancorché inseriti nell’ambito generale di una prova come quella scritta, rimangono comunque prove di idoneità capaci di determinare l’esclusione dalla selezione del candidato; su questo punto vi è giurisprudenza anche recente, come la sentenza del Consiglio di Stato n. 3975 del 22 giugno 2020 che, nello specifico, precisa come trattandosi di un requisito di qualificazione e non di materia di esame, sarebbe addirittura legittimo non prestabilire i quesiti da porre ai candidati, cosa che invece la Commissione, tramite i propri esperti tecnici, ha diligentemente fatto. In mancanza di specificazione nel bando, nel caso di specie l’unico modo per rispettare lo spirito della legge e conformarsi ai principi giurisprudenziali e dottrinali era quello di specificare quanti dei quesiti specifici di informatica e lingua inglese avrebbero determinato l’idoneità del candidato, cosa che è stata fatta e comunicata ai candidati”. Nel caso di specie, sarebbe stato comunque opportuno che il bando avesse espressamente specificato quanto sopra, invece di somministrare ai candidati, senza preavviso, la prova di idoneità.

Per le problematiche riguardanti il rapporto di lavoro, con particolare riferimento alle questioni prettamente contrattuali e quindi di ambito privatistico, ci siamo occupati, nei limiti della normativa di riferimento, di una problematica relativa al congedo straordinario retribuito a favore di un dipendente comunale per sé medesimo e per i genitori infermi. Abbiamo fornito al lavoratore le seguenti indicazioni. La disposizione di riferimento è l’art.42 Dlgs151/2001, il cui testo deve ritenersi integrato dalle successive sentenze della Corte Costituzionale che hanno ampliato l’ambito dei soggetti per l’assistenza ai quali è possibile usufruire del congedo straordinario retribuito. Non risulta invece che il congedo in parola possa essere usufruito dal lavoratore portatore di handicap grave per sé medesimo, in quanto la normativa di riferimento appare interamente strutturata e finalizzata a garantire assistenza ai familiari. Nondimeno, non risulta neanche che la situazione di handicap grave del lavoratore impedisca la sua richiesta di congedo straordinario retribuito per assistere i familiari aventi diritto. Per ciò che riguarda la cumulabilità del congedo in parola (richiesta dal lavoratore), il comma 5-bis art.42 Dlgs151/2001 recita che "il congedo fruito ai sensi del comma 5 non può superare la durata complessiva di due anni per ciascuna persona portatrice di handicap e nell’arco della vita lavorativa". Tale comma 5 richiama il congedo di cui al comma 2 art.4 L53/2000, ossia il congedo non retribuito, e si deve ritenere, salva ogni diversa opinione e indicazione, che a maggior ragione sia applicabile al congedo retribuito.

Altre questioni su tematiche riguardanti il rapporto di lavoro sono state, tra le altre, l’adeguamento contrattuale in situazione di quiescenza del lavoratore, e la perdita dell’incarico e demansionamento.

### **Pensione e Previdenza**

Nell’ambito del settore della previdenza ci sono state 22 istanze complessive e frequentemente abbiamo avuto risposte in tempi abbastanza rapidi dagli uffici regionali dell’INPS. Il ruolo del Difensore civico è un ruolo essenzialmente di richiesta di chiarimenti ed a volte diventa estremamente utile per una maggiore comprensione delle varie procedure attuate dall’Inps. Anche se non possiamo intervenire direttamente negli atti approvati dall’Istituto, perché per un ricorso occorre affidarsi comunque ad un legale o a un patronato, possiamo svolgere una funzione di supporto e di chiarimento che ha portato spesso a risultati positivi.

Si vuole in particolare evidenziare la collaborazione costante della Direzione Regionale dell’Inps, in particolare della dott.ssa Mariarosaria Montefusco, in grado di chiarire molti elementi essenziali di fronte alle istanze proposte, spesso riusciamo ad ottenere risposte puntuali in una materia complessa e difficile da comprendere per il cittadino non competente in materia.

Tra le istanze affrontate, con esito favorevole, si segnala la ricostruzione di un periodo mancante di contributi con l’Università di Firenze, la liquidazione di parte del trattamento di fine

rapporto con l'Azienda Ospedaliera di Careggi, la definizione di una pratica di invalidità civile per il figlio portatore di handicap, il perfezionamento e l'accredito di una pensione che non era stata ancora liquidata. Inoltre abbiamo verificato l'esito positivo per una richiesta di accoglimento dei benefici previsti dalla legge 104.

Per quanto attiene alla quota attribuita per la pensione di reversibilità, in una richiesta a noi formulata, è stata verificata la corretta percentuale determinata dall'istituto, mentre il problema di allineamento di un codice fiscale modificato deve essere risolto con la banca dell'utente per poter consentire di erogare la pensione.

Tra le risposte negative il mancato riconoscimento del reddito di cittadinanza causato in primis dalla mancanza del requisito essenziale della residenza.

Un altro caso affrontato e portato a soluzione per l'erogazione di una pensione accreditata dall'estero, dove manca soltanto una mensilità ma il problema è in via di soluzione.

In un caso affrontato il trattamento di liquidazione può subire dei ritardi, perché trattasi di gestioni pubbliche acquisite recente dall'INPS; anche per i figli minori affidatari le norme attuali non consentono di usufruire dell'assegno unico se il minore non è inserito nel nucleo familiare ai fini ISEE.

In un'altra situazione abbiamo verificato, con la sede regionale dell'Inps, che la mancata erogazione di un contributo previsto per la badante ed è stato segnalato alla sede centrale al fine di correggere l'errore.

A volte i ritardi nella risposta agli esiti delle visite per invalidità sono da attribuire alle aziende sanitarie che comunicano all'INPS con ritardo gli esiti della visita.

A volte si rivolgono a noi cittadini per questioni di valutazioni di medicina legale che sono però fuori dalle nostre competenze e così indichiamo la strada di rivolgersi ad un patronato che può seguire la vicenda ed eventualmente procedere con un ricorso di fronte ad un esito negativo della visita effettuata.

Anche il caso di richiesta di restituzione, da parte di Inps, della pensione sociale per mancanza di residenza anagrafica è un fatto su cui non possiamo intervenire e il suggerimento è stato di rivolgersi ad un patronato per riuscire a dimostrare la propria residenza nel comune nel periodo contestato.

Infine nell'ambito delle tematiche del lavoro abbiamo verificato in un caso, con INAIL, la procedura corretta seguita per il mancato riconoscimento della malattia professionale.

### **3.8 Politiche sociali**

#### **Considerazioni generali**

Nell'anno 2022 le pratiche trattate in materia di sociali sono state complessivamente 49, delle quali 42 istanze riguardano l'assistenza sociale, problemi relativi alle residenze sanitarie assistite e prestazioni alla persona, 2 istanze riguardano l'invalidità civile, 4 istanze l'handicap e 1 istanza le barriere architettoniche. A questi numeri si devono aggiungere altre richieste informali di chiarimenti, che non si sono tradotte nell'apertura di un fascicolo, perché l'attività si è limitata a interventi di consulenza e informazione diretta.

Il periodo, caratterizzato ancora dalla crisi pandemica, ha portato a una maggiore difficoltà a rapportarsi con i servizi sociali territoriali che hanno diminuito le attività di sportello rendendo più difficoltoso l'accesso dei soggetti più fragili.

Spesso i cittadini si rivolgono alla Difesa civica per questioni fuori dalle nostre competenze, ma comunque in questi casi possiamo indicare di rivolgersi ai servizi sociali o all'aiuto di un patronato.

L'accentuarsi della crisi economica ha provocato un incremento delle richieste di aiuto nel settore delle politiche sociali. Purtroppo la contemporanea riduzione delle risorse pubbliche da destinare a questo ambito di intervento porta le amministrazioni locali a rispondere, con crescente difficoltà, all'aumento delle richieste di aiuti sociali ed economici.

L'utenza che si rivolge ai nostri uffici per problematiche inerenti l'area socio-assistenziale è piuttosto differenziata, anche se bisogna evidenziare come risulta più difficile per gli anziani avvicinarsi agli strumenti informatici e on line predisposti dai servizi sociali territoriali, pertanto il nostro intervento può essere utile per agevolare tale tipologia di utenza.

L'invecchiamento della popolazione, la frammentazione delle famiglie, la precarizzazione della condizione di lavoro hanno inoltre contribuito ad allargare l'utenza in condizione di disagio sociale e a creare situazioni critiche alle quali è difficile dare risposte da parte delle istituzioni pubbliche. Non sempre accade di trovare nell'ente locale o nell'azienda sanitaria, un referente unico per affrontare determinati casi che sono al confine tra l'ambito sanitario e quello sociale, quindi resta una insoddisfazione diffusa nei cittadini che si trovano a confrontarsi con situazioni di oggettiva difficoltà.

Il Difensore civico regionale svolge altresì la funzione di uno sportello di ascolto ed assolve una funzione sociale nei confronti di cittadini che, a volte, si sentono abbandonati dalle istituzioni. Il nostro ufficio diventa uno strumento per dialogare con persone o associazioni e tale intervento si è incrementato con la cessazione dei difensori civici locali.

La crisi pandemica ha anche accentuato le difficoltà della popolazione anziana e fragile che si trova nelle RSA le cui condizioni emotive sono notevolmente peggiorate a seguito del necessario isolamento, a fini sanitari, da parenti ed amici.

I soggetti disabili e non autosufficienti spesso non trovano, da parte dei servizi pubblici, risposte adeguate e rapide alle richieste specifiche avanzate, anche se in alcuni casi le famiglie interessate riescono ad avere una prima risposta dal mondo del volontariato.

A volte si tratta di richieste su minori dove le nostre competenze sono limitate, perché interviene il Tribunale e spesso ci troviamo in presenza di un amministratore di sostegno.

#### **Assistenza Sociale e Residenze Sanitarie Assistite (RSA)**

L'assistenza sociale e le residenze sanitarie sono strutture, dove si avverte maggiormente la difficoltà gestionale da parte del sistema pubblico in un momento di crisi economica e diminuzione dei budget complessivi destinati al settore.

A volte la scelta di mantenere a casa l'anziano sottoscrivendo un PAP (piano di assistenza personalizzato) è dettata anche da motivi economici che non consentono di inserire gli anziani nelle RSA, con l'assegnazione della relativa quota sanitaria. Mantenere un livello di assistenza adeguato agli anziani, con i conti in equilibrio, è la scommessa portata avanti dalle Aziende Sanitarie e dalle Società della Salute avvalendosi del lavoro attento degli assistenti sociali.

In alcuni casi infatti l'inserimento in RSA non viene concretizzato per gli alti costi della retta e i familiari decidono di mantenere in casa l'anziano, ricorrendo ad un'assistenza domiciliare. In altre situazioni, che si sono verificate soprattutto nell'area fiorentina, dove c'è maggiore pressione per avere aiuti economici e inserimenti in strutture residenziali, ci siamo trovati di fronte a difficoltà oggettive per dare risposte adeguate a tutte le richieste avanzate.

Nelle istanze sulle Residenze sanitarie diventa essenziale la compartecipazione pubblica al costo della quota sociale per l'inserimento in RSA di persone non autosufficienti e il ritardo nel riconoscimento, da parte delle Aziende Sanitarie, della relativa quota sanitaria comporta un aumento della lista d'attesa che non consente l'ingresso nelle strutture. In un caso affrontato abbiamo verificato la difficoltà relazionarsi con i servizi sociali e la mancanza di un rapporto di fiducia. Anche nei Comuni del Chianti fiorentino abbiamo incontrato alcune difficoltà degli utenti a relazionarsi con i servizi sociali competenti.

La nostra sollecitazione è stata importante in varie situazioni per agevolare la valutazione di gravità, in un'ottica di collaborazione con la famiglia dell'assistito. Resta il problema di rispettare budget di spesa complessivo nella sanità che ha come conseguenza evidente un aumento della permanenza in lista di attesa, a seconda della gravità dei casi. Altre volte si è raggiunto un accordo per

un progetto alternativo rispetto all'inserimento immediato in RSA che ha consentito di agevolare i familiari, nella gestione temporanea dei propri cari, che permangono più a lungo nel nucleo familiare.

In alcune situazioni il nostro intervento è stato utile per ottenere il contributo per la quota sanitaria che ha permesso l'inserimento in RSA, che ha portato, in un altro caso, alla rivalutazione della Commissione UVM ed al successivo inserimento in RSA.

In ogni caso, l'azione dell'ufficio, in diverse occasioni, è stata utile per fornire in tempi più rapidi una risposta agli utenti. In un'occasione ad esempio abbiamo verificato le difficoltà di una signora con una struttura dove è inserita, ma, essendo in un regime di libera scelta, può trovare una soluzione più soddisfacente in un altro istituto.

Più in generale, di fronte a situazioni sociali critiche invitiamo i cittadini a rivolgersi direttamente ai servizi sociali territoriali, perché contributi e aiuti economici diretti rientrano tra le competenze degli enti locali. Spesso non possiamo intervenire in situazioni critiche, dove esiste già la presenza dell'amministratore di sostegno o interventi diretti del Tribunale.

Abbiamo verificato anche la soluzione di un inserimento presso l'albergo popolare per un signore in conflitto con un'altra persona, ma la situazione si è risolta grazie all'uscita della persona indicata dalla struttura.

Quando ci troviamo di fronte a segnalazione di casi psichiatrici non esercitiamo una competenza diretta in quanto interveniamo di solito sentenze del Tribunale ed è quasi sempre presente la figura dell'amministratore di sostegno, anche se in un caso molto delicato abbiamo sollecitato un maggiore intervento da parte dei servizi sociali e psichiatrici di zona.

Nel merito, alcuni cittadini per intervenire proprio sull'amministratore di sostegno, ma in queste situazioni non abbiamo potere di intervento sulle decisioni assunte dal Tribunale.

Per quanto riguarda infine il ritardo dell'erogazione del reddito di cittadinanza, da parte degli enti locali, si è potuto verificare che tale situazione dipende dal ritardo nella comunicazione dei dati da parte della Regione Toscana. In un'altra situazione debitoria con l'INPS, conseguente alla revoca del reddito di cittadinanza, abbiamo verificato la possibilità di una rateizzazione più lunga del debito residuo.

In un caso affrontato sulla mancata erogazione del Bonus Baby Sitting abbiamo invece verificato la corretta procedura seguita dagli uffici competenti dell'INPS.

### **Invalidità civile, Handicap, Barriere Architettoniche**

L'invalidità civile, l'handicap e il superamento delle barriere architettoniche sono materie difficili da affrontare, e nonostante si siano raggiunti alcuni risultati positivi, resta comunque complicato trovare soluzioni per molti dei problemi che ci vengono segnalati.

Per quanto riguarda l'invalidità civile, il nostro ruolo è essenzialmente informativo e si concretizza nel richiedere all'INPS o alle aziende sanitarie le notizie relative allo stato della pratica per ottenere l'invalidità civile.

In questo periodo di pandemia abbiamo riscontrato un aumento dei tempi di attesa per la conclusione dei procedimenti che prevedono una visita di controllo. Abbiamo poi indirizzato alcune richieste verso i patronati che possono attivare una pratica di eventuale ricorso sull'esito non soddisfacente della richiesta di invalidità.

Per quanto attiene il problema dell'handicap e il superamento delle barriere architettoniche se la situazione interessa montascale o ascensori in edifici privati non rientrano tra le nostre competenze dirette. Il tema delle barriere architettoniche appare in molti casi di difficile soluzione e spesso comporta soluzioni provvisorie che rispondono, solo parzialmente, ai bisogni segnalati dai cittadini. In un caso abbiamo verificato che una richiesta di contributo non è stata accolta per il ritardo nei tempi di presentazione della domanda medesima.

Abbiamo anche richiesto chiarimenti ad un comune relativamente al problema del trasporto scolastico per una bambina autistica e, a seguito dell'intervento della difesa civica, l'amministrazione ha riaperto i termini per la presentazione della domanda al servizio di trasporto.

Per quanto riguarda l'invalidità civile l'Ufficio riesce, attraverso il confronto con INPS e con le aziende sanitarie, ad acquisire notizie relative allo stato della pratica e a favorire il contatto tra gli interessati e gli uffici (ad esempio per effettuare una visita medica o per conoscerne l'esito). L'emergenza sanitaria, anche in questo caso, ha determinato un aumento dei tempi di attesa per la conclusione dei procedimenti che prevedono visite di controllo.

In tema di handicap e di superamento delle barriere architettoniche, a titolo di esempio, si richiama: la presa in carico da parte dei servizi sociali di un soggetto a seguito delle dimissioni dall'ospedale; il trasferimento presso altra struttura di ragazzi portatori di handicap, con la chiusura del centro diurno che frequentavano; la verifica della sussistenza del diritto, da parte di un minore, a ottenere il contributo per grave disabilità previsto dalla normativa regionale; la facilitazione all'accesso a casa di un soggetto disabile, a causa della presenza di scalini collocati su un marciapiede pubblico; l'accesso per i disabili alla sede dell'Autorità Portuale di Livorno; la presenza di barriere architettoniche e le difficoltà di fruizione di alloggi ERP da parte di persone disabili, le domande di contributo per superamento delle barriere architettoniche. Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)

Nel corso dell'anno 2022, nel settore dell'Edilizia residenziale pubblica sono state presentate 15 istanze che segnalano complessivamente un indice di disagio nei confronti dei gestori degli alloggi e una difficoltà a sostenere i costi di affitto e le spese condominiali. A volte si rivolgono a noi cittadini che occupano senza titolo alcuni appartamenti, ma in questo caso non possiamo che prendere atto di una situazione irregolare che diventa difficilmente sanabile. È una situazione difficile considerata la pressione abitativa, soprattutto a Firenze e nelle città più grandi, con alloggi pubblici non sufficienti a venire incontro alle numerose domande presentate.

Relativamente al problema sfratti e all'emergenza abitativa non possiamo intervenire direttamente, ma soltanto sollecitare e stimolare un intervento pubblico nelle situazioni che percepiamo di maggiore difficoltà e disagio sociale. Un problema segnalato è rappresentato dalla difficoltà a realizzare processi di mobilità in alloggi più grandi per la mancanza di case disponibili; inoltre quando viene rifiutata una proposta di mobilità in altro alloggio decade la domanda presentata e il cittadino deve produrre un'altra domanda.

In diverse situazioni si segnalano problemi di manutenzione che a volte non sono di pertinenza del gestore e a volte si assiste ad un ritardo nelle risposte fornite dagli enti. In un caso affrontato si è riscontrata una richiesta di recinzione esterna e richiesta di sostituzione caldaia da parte di un signore che occupa senza titolo l'alloggio, facendo quindi emergere in via preliminare una situazione che lo stesso inquilino deve sanare.

La situazione degli alloggi ERP comunque presenta alcuni aspetti critici difficili da risolvere, l'impegno del Difensore civico è quello di sollecitare i comuni e i gestori pubblici ad intervenire con maggiore rapidità nelle situazioni di emergenza.

Dobbiamo riscontrare infine una certa rigidità nella gestione dei bandi per le case popolari da parte di alcuni comuni che hanno difficoltà ad accogliere suggerimenti che arrivano anche dagli uffici della Giunta Regionale; in alcune situazioni specifiche, abbiamo avuto difficoltà ad ottenere risposte dai vari gestori degli alloggi ERP.

### **3.9 Sanità**

#### **Introduzione – il quadro normativo e statistico**

Anche la prima parte del 2022 è stata caratterizzata da problematiche relative all'emergenza COVID19, per le quali si rimanda al paragrafo dedicato, ribadendo in questa sede la criticità legata alla

circostanza che il 27 dicembre 2021, con circolare non pubblicata in alcun sito della Regione Toscana, ma diffusa solo per i contenuti a mezzo stampa, in cui si è vietato l'accesso ai visitatori presso i reparti ospedalieri.

Permane la criticità legata alla circostanza che, nonostante la L.R. 19/2009 abbia uno specifico capo dedicato all'azione in sanità del Difensore civico, la Regione Toscana non ha ancora dato espressa applicazione alla L. 24/2017 attribuendo al Difensore civico le funzioni di Garante del Diritto alla Salute.

Il 14 dicembre 2022 il Consiglio Regionale ha nominato i componenti dell'Organismo Toscano di Governo Clinico (OTGC) e il 28 dicembre il Presidente della Regione ha nominato il Prof. Stefano Grifoni, Direttore del DEAS dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi, Coordinatore dell'OTGC. Facendo al Prof. Grifoni i migliori auguri di buon lavoro, si auspica che la ripresa dei lavori dell'OTGC possa vedere la riattivazione di tutte quelle Commissioni e Gruppi di lavoro come la Commissione Attività Diabetologiche, che costituivano un utile ruolo di confronto fra utenti, sanitari e funzionari della Regione e delle Aziende e dove talvolta era rappresentato anche il nostro ufficio.

Si registra con rammarico che non si è ancora provveduto a nominare i membri della Commissione Regionale di Bioetica, dalla cessazione dell'attività dell'aprile 2021.

Si registra con soddisfazione un miglioramento nei tempi di risposta da parte delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie e il Difensore civico.

Si riporta per comodità la tabella già evidenziata fra le statistiche generali

<b>SANITA'</b>	
Responsabilità Professionale	34
Assistenza Sanitaria	132
Danni da Emotrasfusioni	2
Organizzazione e procedimenti	132
Procedimenti risarcitori	2
<b>TOTALE</b>	<b>302</b>

Si chiarisce che la voce "assistenza sanitaria" comprende tutte le criticità legate alle liste d'attesa, ai percorsi assistenziali etc.

I due casi relativi ai danni da vaccino hanno riguardato un caso di evento avverso rarissimo, ma noto da vaccino per il COVID 19 e l'assistenza, ancora in corso, all'utente per ottenere il riconoscimento dell'indennizzo da parte della Commissione Medica Ospedaliera (CMO) tramite il riscontro documentale senza dovere obbligare la persona, con difficoltà deambulatorie, a presentarsi fisicamente a visita lontano dal proprio luogo di residenza e si riscontra la disponibilità della CMO coinvolta nel caso.

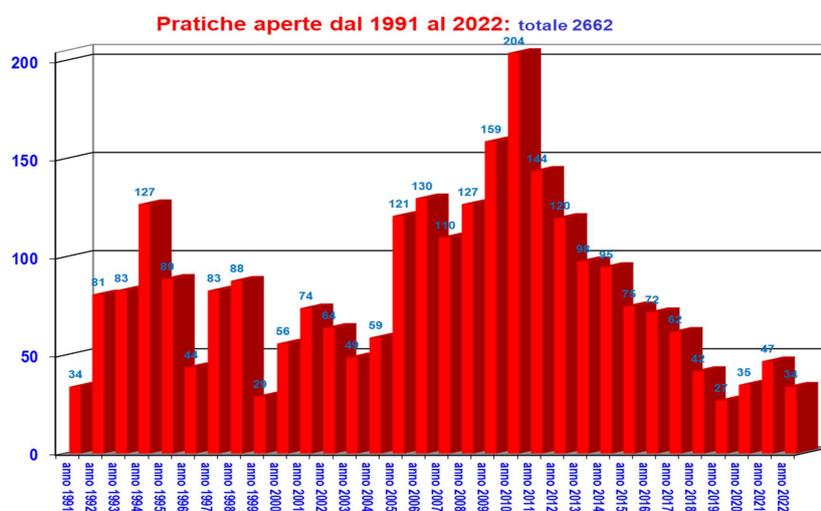
Va evidenziato che la maggior parte dei casi di responsabilità professionale è relativa alla casistica già trattata in sede Aziendale dalle Aziende Sanitarie per quei casi nei quali l'utente non è rimasto soddisfatto della procedura di gestione del reclamo da parte della Azienda Sanitaria ed ha chiesto il riesame da parte del Difensore civico.

### **Responsabilità professionale**

Anche nel 2022 è proseguita l'attività dell'Ufficio in questo settore. Il grafico sotto illustra il numero delle pratiche, che non corrisponde all'effettivo andamento del contenzioso e dei reclami alle ASL: solo l'Azienda Sanitaria Nord Ovest ci trasmette tutti i reclami tecnico professionali ricevuti, l'Azienda Sud Est, l'Azienda Ospedaliero Universitaria Senese e l'Azienda Sanitaria Centro si limitano

ad informare l'utente della possibilità di un riesame da parte del Difensore civico in caso di insoddisfazione. Si torna ad evidenziare come la L.R.19/2009 prevede l'obbligo di trasmissione di tutti i reclami tecnico professionali alla ASL.

Molti casi soprattutto dalla zona di Firenze e provincia giungono direttamente all'Ufficio. La circostanza che nel corso del 2020, 2021 e anche 2022 molti interventi in elezione siano stati rinviati ha comunque contribuito ad una notevole riduzione del numero dei reclami tecnico professionali.



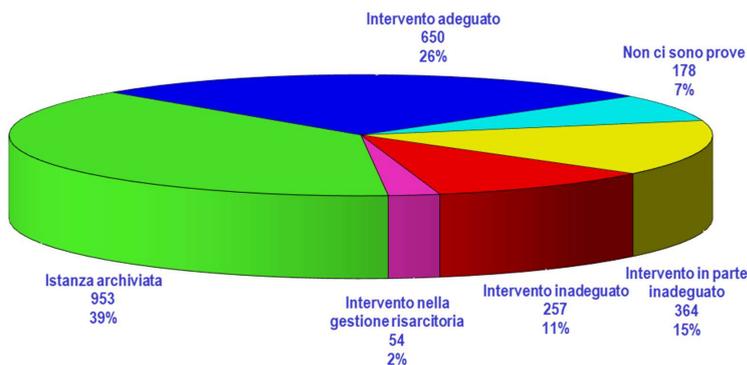
Il grafico sopra evidenzia il potenziale ruolo di deflazione del contenzioso dell'ufficio. Da segnalare anche che un notevole numero di istanze archiviate negli ultimi anni è relativo a quei casi in cui l'Azienda ha gestito con soddisfazione dell'utente i reclami tecnico professionali. In particolare si segnala la nuova gestione di questo percorso da parte dell'Azienda Sanitaria Nord Ovest per quanto riguarda la zona di Livorno, in cui si è passati da risposte telegrafiche della Direzione Sanitaria di Presidio a momenti di incontro tra utenti e operatori.

<b>Casi conclusi dal 1991 al 2022</b>			
<b>Totale 2460 pratiche</b>			
<b>Opportunità dell'azione legale</b>			
<b>Adeguatezza dell'intervento</b>	<b>No</b>	<b>Sì</b>	<b>Totale</b>
<b>Intervento adeguato</b>	638	12	<b>650</b>
<b>Non ci sono prove</b>	157	21	<b>178</b>
<b>Intervento in parte inadeguato</b>	93	271	<b>364</b>
<b>Intervento inadeguato</b>	179	78	<b>257</b>
<b>Intervento nella gestione risarcitoria</b>	0	58	<b>58</b>
<b>Istanza archiviata</b>	953	0	<b>953</b>
<b>Totale</b>	<b>2020</b>	<b>440</b>	<b>2460</b>

La tabella sopra esplicita ancora meglio che non tutte le volte in cui si è data indicazione positiva all'errore diagnostico o terapeutico è corrisposto un danno meritevole di una richiesta risarcitoria, anche se sono magari emerse problematiche generali di rilievo. I 12 interventi adeguati in cui è stata consigliata comunque l'azione legale si riferiscono a casi in cui si sono osservate reazioni avverse da protesica o da presidi. In gran parte si riferiscono agli inizi degli anni '90.

Per quanto riguarda gli anni 2021 – 2022 c'è anche da sottolineare come l'emergenza COVID19 e il divieto di accesso ai parenti, aggravato in Regione Toscana da una disposizione ad hoc, ha contribuito a creare ulteriori problemi di comunicazione: la modalità di comunicazione delle notizie cliniche ai parenti di quegli utenti che ovviamente hanno espresso il loro consenso in tal senso. Si è quindi assistito in questi due anni a molti casi in cui l'assenza di notizie, soprattutto in quei casi in cui la persona è deceduta per COVID e ha progressivamente perso la capacità di comunicare con l'esterno

**Esito pratiche chiuse dal 1991 al 2022: totale 2460**



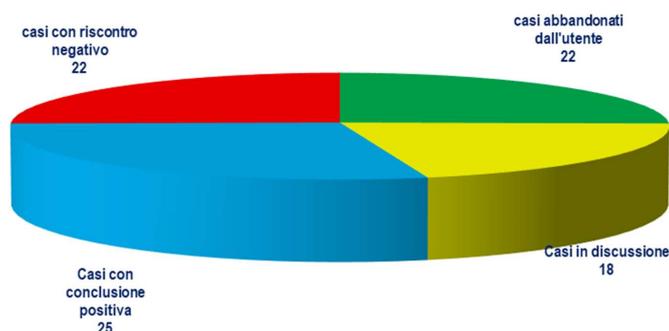
attraverso canali diretti come le chiamate o le videochiamate, considerando che spesso le persone più fragili sono anche meno in grado di utilizzare questo tipo di mezzi. Le istanze sovente in questo

periodo hanno riferito di criticità e contraddizioni, reali o percepite, nelle comunicazioni telefoniche con reparti spesso sotto pressione per l'emergenza COVID.

Da sottolineare anche un certo numero di istanze risultate infondate ancor prima di iniziare l'istruttoria in quanto l'utente si è limitato a lamentare presunti casi di malpractice senza allegare elementi utili ad inquadrare la vicenda o documentazione comprovante eventi dannosi in relazione alla condotta dei sanitari che indicava come erronea (es. mancata esecuzione di un esame ecografico a giudizio dell'utente necessario, in occasione di un accesso al pronto soccorso).

Si torna a segnalare la criticità legata alla circostanza per cui non essendo le indicazioni dell'Ufficio vincolanti assistiamo talvolta a casi in cui nonostante l'indicazione positiva l'Azienda Sanitaria coinvolta comunque risponde negativamente alla richiesta di risarcimento. Allo stesso modo nonostante le Aziende abbiano a disposizione un potente mezzo di deflazione del contenzioso, mai nessuna Azienda ha chiesto di conoscere gli esiti degli approfondimenti medico legali disposti dal Difensore civico, che – laddove negativi – non sono automaticamente comunicati alle Aziende Sanitarie.

In un numero limitato di casi l'utente ha chiesto al Difensore civico di intervenire nel contenzioso nella fase transattiva che prelude l'ATP e la Mediazione Obbligatoria, in cui il Difensore civico può intervenire per “favorire l'incontro fra le parti” ai sensi della DGRT 1034/2011 con gli esiti riportati nel grafico che segue.



Non si tratta di un numero elevato di casi, ma spesso si è assistito anche ad un recupero del rapporto di fiducia, oltre che alla conclusione positiva con il raggiungimento della transazione.

#### **I casi più rilevanti relativi al settore dell'Assistenza Sanitaria**

Come si vede dalla tabella riportata ad inizio di questo paragrafo si tratta della tipologia numericamente più rilevante con un consistente numero di casi legato alle liste di attesa, inoltre c'è tutta la casistica legata all'emergenza COVID cui accenneremo nel paragrafo a parte.

### Liste di attesa

Continuano purtroppo ad essere numerose le istanze dei cittadini che segnalano il mancato rispetto dei termini per l'esecuzione di visite, prestazioni diagnostiche o chirurgiche rispetto al codice di priorità assegnato nella prescrizione medica o nella Proposta di Intervento Chirurgico (PIC).

Le Aziende sanitarie sono infatti chiamate a rispettare la tempistica secondo quanto previsto dal PRGLA 2019-2021 ed in coerenza con i criteri previsti nella normativa regionale vigente DGRT 638/2009 - Direttiva per la gestione unica delle liste degli interventi chirurgici e dei tempi massimi di attesa, in regime istituzionale sia ordinario che libero-professionale. Tutela del diritto di accesso dell'assistito.

Nel caso in cui la prestazione non venga garantita nei tempi massimi previsti dal PNGLA, può essere attivato il percorso di tutela che prevede l'accesso alternativo attraverso il numero verde regionale INFOSANITA' TOSCANA 800556060, attivo in applicazione della DGRT 694/201, anche con la finalità di garantire il diritto di fruire delle prestazioni sanitarie nel rispetto dei tempi massimi stabiliti dalla normativa regionale, sulla base di opportune valutazioni di appropriatezza e di urgenza.

Particolare riscontro al problema è pervenuto da parte dell'Azienda Sanitaria Toscana Nord Ovest che, a seguito dell'impegno profuso e delle conseguenti azioni intraprese nell'ambito del monitoraggio delle liste di attesa, è riuscita ad ampliare l'offerta e la conseguente disponibilità delle prestazioni in tempi adeguati.

Allo stesso modo, è stata adottata una nuova procedura per la presa in carico delle prestazioni con codice di priorità B, nel caso in cui non si trovi immediata disponibilità al CUP, e una articolazione del sistema di call center telefonico dell'ambito territoriale di riferimento che sembrano rispondere favorevolmente alle esigenze degli utenti.

Continuano ad essere particolarmente numerose le segnalazioni da parte di utenti che necessitavano di RMN la cui prenotazione non risultava disponibile presso il CUP, soprattutto nella ASLTC, evidenziando notevoli difficoltà di gestione delle prenotazioni in riferimento alle disposizioni previste in merito dal PNGLA 2019- 2021.

La criticità di ottenere la prenotazione di un esame come l'RMN è ben nota anche all'Azienda ed è stato rappresentato che la soluzione del problema dovrebbe tenere conto di quanto da tempo previsto in merito alla prescrizione dell'impegnativa che deve rispondere ai requisiti di appropriatezza per l'RMN approvati con Delibera di Giunta 464/2015.

Secondo tale delibera, i MMG hanno la possibilità di prescrivere RMN solo se la persona ha preventivamente eseguito con esito negativo altre tipologie di RX. Se la persona ha più di 60 anni la delibera prevede la prosecuzione solo se la terapia conservativa dopo 30 giorni non ha dato esito.

Inoltre l'allegato al Parere del Consiglio Sanitario Regionale 65 del 2011 precisa chiaramente che il medico prescrittore deve "Riportare una descrizione approfondita delle motivazioni cliniche secondo quanto previsto negli scenari clinici, evitare di apporre sulla richiesta esclusivamente termini che esprime un sintomo e non un sospetto clinico e come tale, da solo, non giustifica una richiesta di diagnostica strumentale "

Si evidenzia come in questi casi l'intervento del Difensore civico risolve positivamente il caso concreto, con il risultato che l'utente ottiene la prestazione in tempi ridotti, ma raramente incide sul problema generale legato alla specifica criticità. Inoltre si ribadisce come non sia applicato il percorso di presa in carico. Il CUP si limita a fornire il primo appuntamento utile senza alcuna valutazione del

criterio di priorità e senza alcun percorso di presa in carico dei casi urgenti o prioritari ai quali non è possibile dar seguito nei termini previsti dalla normativa.

#### **Prenotazioni prestazioni successive al primo accesso**

Sono state purtroppo numerose anche le istanze di cittadini in carico presso strutture sanitarie che hanno evidenziato difficoltà di prenotazione delle prestazioni di follow up.

Il caso si è ripetuto in particolare per utenti sottoposti a interventi di chirurgia in regime di day surgery l'ambulatorio di oculistica del presidio ospedaliero Piero Palagi, indirizzati al CUP per prenotare la visita di controllo senza tra l'altro trovare una data compatibile con le indicazioni dell'ambulatorio di oculistica, tanto da essere reindirizzati al pronto soccorso.

La situazione descritta, rappresenta un modello organizzativo che non risulta in linea con le previsioni della DGRT 604/2019 PIANO REGIONALE GOVERNO LISTE DI ATTESA 2019-2021 secondo cui è responsabilità della struttura che ha in carico il paziente, provvedere alla prenotazione delle prestazioni di controllo secondo le tempistiche prestabilite dal protocollo di riferimento.

#### **Nuove disposizioni per il trasporto sanitario e il trasporto in condizioni di fragilità socio-economica**

L'ufficio ha ricevuto diverse istanze con le quali si evidenziavano delle criticità in merito al trasporto sanitario, riservato ai portatori di inabilità temporanea o permanente, che necessitano di mezzo attrezzato per usufruire delle prestazioni sanitarie.

La competente Direzione regionale ha precisato che con la nuova delibera n. 1156/2022, la Giunta regionale ha dettato disposizioni finalizzate a garantire, su tutto il territorio regionale, l'applicazione uniforme delle azioni di prescrizione ed erogazione dei servizi del trasporto sanitario.

Nello specifico, è stato previsto che, a partire dal 1 novembre 2022, tali servizi siano prescritti a carico del SSR utilizzando la ricetta elettronica dematerializzata, ma che fino al 31 dicembre 2022 potranno essere utilizzate anche le ricette cartacee ancora circolanti.

Quanto sopra non comporta, comunque, cambiamenti rispetto alla tipologia di professionisti richiedenti tali servizi ed ai requisiti necessari per accedere ai servizi medesimi.

Vengono chiaramente indicate le condizioni cliniche dei soggetti che possono richiedere il servizio, come anche i motivi consentiti per il trasporto sanitario, con l'indicazione della tipologia del medico prescrittore per ciascuna fattispecie.

Infatti il servizio di trasporto sanitario continua ad essere prescritto:

- dai medici di medicina generale e dai pediatri di libera scelta, in caso di primo accesso;
- dai medici specialisti operanti in struttura pubblica, per quanto riguarda gli accessi successivi al primo, sia per i trasporti singoli che per quelli correlati a cicli di trattamento terapeutico;
- dai medici specialisti operanti in strutture private accreditate convenzionate, in caso di dimissioni o trasferimenti da tali strutture.

Inoltre tali servizi di trasporto sanitario di emergenza urgenza (per ricovero, dimissioni, trasferimenti tra strutture sanitarie, per visite specialistiche, esami diagnostici e trattamenti terapeutici) continuano ad essere garantiti a carico del SSR qualora il medico certifichi, in relazione alle condizioni cliniche del paziente ed alla patologia da cui è affetto, la necessità di un trasporto sanitario protetto.

A seguito dell'avvio del nuovo modello organizzativo, sono tuttavia emersi alcuni bisogni, legati a circoscrizioni e particolari condizioni di fragilità, socio-sanitaria, che l'Assessorato sta già valutando al fine di assicurarne l'adeguata presa in carico.

Inoltre, a fine anno, la Giunta regionale, con delibera n. 1545 del 27/12/2022, ha approvato le linee di indirizzo concernenti l'attività di sperimentazione progettuale relativa al trasporto di persone che presentano una fragilità socio-economica, privi di un'adeguata rete familiare di supporto, non in grado di muoversi in modo autonomo e/o residenti in aree con caratteristiche di perifericità e di distanza dai centri di offerta dei servizi sanitari.

Dal 15 gennaio 2023 è quindi attivo anche il servizio di trasporto gratuito per persone residenti in Toscana con una situazione di fragilità socio-economica che necessitano di un ciclo di prestazioni diagnostico-terapeutico prescritte dal Medico di medicina generale o da un medico specialista; la richiesta del servizio deve essere presentata all'Azienda Usl territorialmente competente.

Casi analoghi sono stati riferiti anche da pazienti oncologici che sono stati indirizzati al CUP per la prenotazione di esami necessari con la visita di controllo di follow up oncologico, senza riuscire ad ottenere un appuntamento in data utile rispetto alla visita di controllo programmata.

Anche in questi casi la prestazione richiesta dallo specialista per una visita di controllo, dovrebbe essere stata effettuata a cura della struttura che ha in carico il paziente e, in ogni caso l'organizzazione aziendale avrebbe dovuto prevedere che, laddove il paziente con patologia 048 lamentasse un tempo di attesa fuori target, il caso venisse inviato al punto AIUTO, dedicato ai pazienti oncologici, che dispone di posti riservati per i controlli di pazienti residenti seguiti da altre oncologie.

Si osserva un'applicazione a macchia di leopardo di queste disposizioni in molte realtà. In particolare spesso viene chiesto all'utente di eseguire accertamenti diagnostici ad esempio a sei mesi dal controllo, con una gestione delle agende da parte di alcune strutture che (in violazione della normativa, ma per evitare di dare appuntamenti a distanza di anni) aprono le agende con frequenza mensile per cui l'utente può prenotare solo a ridosso dell'esigenza di eseguire l'accertamento e rischia di non presentarsi alla visita di controllo con gli esami necessari.

Permangono criticità anche nei percorsi oncologici, talvolta con differenti interpretazioni sui termini per aver il diritto a rimanere percorso oncologico (per alcune patologie decennale e non quinquennale).

#### **Organizzazione e procedimenti**

Si tratta delle pratiche relative ai vari procedimenti amministrativi che da parte delle Aziende Sanitarie. La maggior parte della casistica anche per il 2022 è relativa a vicende legate all'emergenza COVID19 che è trattata nel paragrafo a parte.

### **Fascicolo sanitario elettronico e pagamenti elettronici**

Sono pervenute diverse segnalazioni relative ad un problema già noto da tempo all' Azienda Sanitaria Toscana Centro relativamente alle modalità di pagamento del ticket per prelievi ematici effettuati presso alcuni presidi di Firenze.

In questi casi gli utenti hanno riscontrato notevoli difficoltà per il pagamento del ticket e in tutti i casi segnalati, hanno dovuto affrontare un percorso estremamente disagiato.

Gli utenti erano inoltre impossibilitati al pagamento web del ticket in quanto la posizione debitoria relativa alla prestazione non risulta infatti né sul sito <https://iris.rete.toscana.it>, né nel fascicolo sanitario elettronico perché la ricevuta per il pagamento fornita all'utente recava la vecchia intestazione "AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE" e non ASL Toscana Centro e gli utenti hanno dovuto provvedere a reperire un punto di pagamento abilitato (totem) in luogo diverso da quello del prelievo.

La ASL si è impegnata a razionalizzare ed uniformare le modalità di pagamento relative ai prelievi ematici per l'area fiorentina, garantendo agli utenti un percorso lineare e informato, dalla prenotazione del prelievo al pagamento del ticket e ritiro del referto.

Anche per quanto riguarda la consegna di alcuni referti è emersa un'organizzazione che viene comunque percepita come disservizio dagli utenti. Ci si riferisce ai referti di alcuni esami effettuati presso ASLTC ma che vengono indirizzati all'AOUC e che, allo stato attuale non vengono caricati nel Fascicolo sanitario elettronico per dichiarata impossibilità organizzativa della stessa Azienda.

Analogo problema è stato evidenziato, proprio con riguardo ad AOUC, per quanto riguarda la procedura farraginoso proposta agli utenti per poter ricevere via mail il referto che non viene caricato nel FSE.

Infine, con la consapevolezza che il Fascicolo Sanitario Elettronico è divenuto un importante strumento per avere a disposizione online i dati e i documenti digitali riferiti alla storia clinica degli utenti, la difesa civica si è rivolta al competente settore della Regione Toscana per implementare l'alimentazione del fascicolo sanitario elettronico rispetto ai documenti attualmente caricabili.

Attualmente, nel FSE l'utente può infatti consultare, fra le altre cose, i referti degli esami del sangue e di radiologia ma non altri tipi di referti, come il referto di un esame citologico o la refertistica specialistica DR.

## **3.10 Servizi pubblici**

### **Considerazioni generali**

Spesso le risposte dei gestori di servizi pubblici ai reclami sono formali o interlocutorie, non affrontano il reclamo nel merito, anche a seguito di più solleciti. I problemi posti dal cittadino non trovano soluzione o risposte adeguate che spesso sono inviate con una tempistica incompatibile con i termini di pagamento di una sanzione.

### Servizio Idrico

La maggior parte della casistica legata al Servizio idrico è trattata nella sezione relativa all'attività conciliativa. Tuttavia ci sono anche casi in cui gli utenti investono direttamente l'ufficio. Si tratta per la maggior parte di questioni legate alla soluzione di problemi legati ad utenze condominiali (non è facile far comprendere agli utenti che la competenza del gestore si ferma al limite fra proprietà pubblica e privata, a fronte di situazioni in realtà rurali in cui grossi tratti di rete sono in proprietà privata), ma anche di segnalazioni legate a perdite dell'acquedotto per strada o a realtà ancora non servite da acquedotto, per le quali sono necessari investimenti da parte dei comuni per l'estensione della rete.

Altro argomento di frequente contenzioso sempre relativo alle utenze condominiali è legato alla circostanza che in caso di morosità di uno dei condomini l'interlocutore è l'intero condominio e che, anche a seguito di un'infelice e dall'esterno non condivisibile decisione del Garante per la Protezione dei dati personali i gestori non possono più fare il cd. "cassetinaggio" per avvisare i singoli condomini di un imminente distacco dell'acqua al condominio per morosità che il mancato pagamento anche da parte di uno solo dei condomini può provocare.

### Telefonia

Relazione sulle istanze presentate al civico riguardo ai problemi connessi alla telefonia. Nell'anno 2022 si è registrata una significativa diminuzione delle istanze presentate al civico per problemi connessi alla telefonia, passando da 81 a 31.

Il grafico rileva una inversione del trend del contenzioso verso i gestori delle telecomunicazioni

Grafico n. 1: Andamento delle istanze ricevute dal 2013 al 2022.

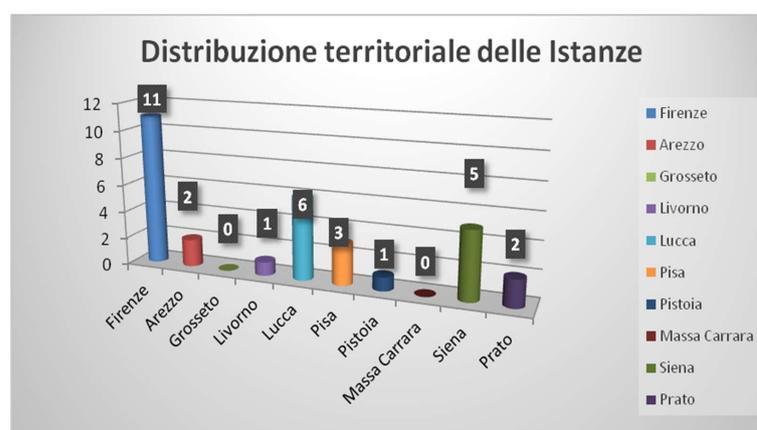


Tale flessione può essere attribuita al potenziamento dell'infrastruttura tecnologica da parte del gestore, che ha permesso di migliorare la qualità dei servizi offerti e di ridurre i disservizi, evitando così l'insorgere di problemi tra gli utenti e il provider telefonico. Durante la pandemia, l'aumento della domanda di servizi di telecomunicazione ha posto una forte pressione sulla capacità della rete, rendendo necessario l'investimento in nuove tecnologie e infrastrutture. In particolare, sono stati effettuati investimenti in tecnologie di rete più avanzate, come la fibra ottica, per migliorare la velocità e l'affidabilità della connessione internet. Questi interventi hanno permesso di garantire una maggiore

stabilità della rete e una migliore esperienza utente durante la pandemia, contribuendo a sostenere il lavoro e le attività di milioni di persone che hanno dovuto lavorare da casa.

Il grafico rileva la distribuzione territoriale delle utenze oggetto delle controversie

**Grafico n. 2: Distribuzione territoriale delle istanze.**



Una parte delle istanze presentate al Difensore civico riguardava controversie tra gli utenti e gli operatori di telecomunicazione. In particolare, si trattava di problemi di natura contrattuale, servizi non richiesti, difficoltà nella migrazione dell'utenza verso altri gestori, sospensione del servizio e malfunzionamenti della linea che sono state gestite avviando gli utenti al tentativo di conciliazione presso il Corecom Toscana e fornendo ogni indicazione utile per facilitare l'accesso alla procedura online per la risoluzione del disservizio e per ottenere gli indennizzi previsti dalla normativa di settore. Cercando di tutelare gli interessi degli utenti e promuovere una corretta applicazione delle norme in materia di telecomunicazioni.

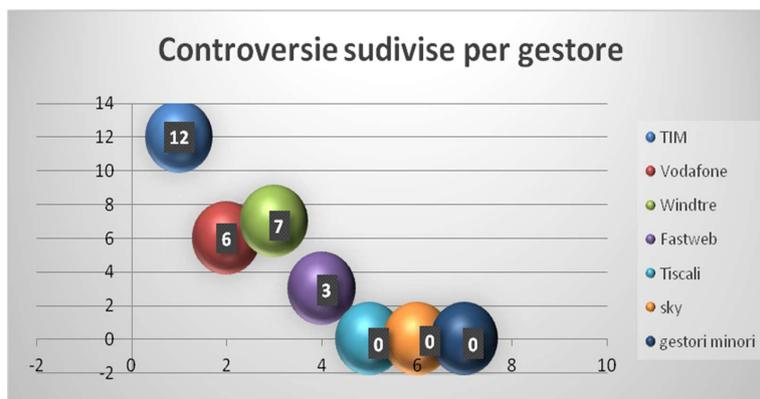
Un aspetto importante che viene segnalato agli utenti è la possibilità di richiedere al Corecom l'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza volto a garantire la continuità nella fruizione del servizio in tempi rapidi, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione. Fra le pratiche gestite, si segnalano istanze concluse positivamente che hanno riguardato l'intervento dell'ufficio direttamente nei confronti dei gestori telefonici per l'ottemperanza al verbale di conciliazione, in caso di mancato adempimento di quanto sottoscritto dalle parti. In alcuni casi, i cittadini che hanno rivolto al Difensore civico per problemi con il gestore telefonico hanno trovato una soluzione immediata al loro caso grazie ai chiarimenti e alle informazioni fornite dall'ufficio.

L'esito della procedura di conciliazione ha mantenuto un andamento decisamente positivo, l'accordo fra le parti è stato raggiunto nel 93% delle 28 istanze gestite presso il Corecom: per n. 18 pratiche, l'istante con il supporto del Funzionario ha sottoscritto un accordo transattivo raggiunto in negoziazione diretta con il gestore (entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza), per n. 6 pratiche, il Funzionario con delega dell'istante ha sottoscritto un accordo in udienza, per n.3 pratiche, l'istante ha sottoscritto un accordo in udienza affiancato dal Funzionario dell'ufficio 1 pratica conclusa con mancato accordo. Per le pratiche concluse in udienza si calcolano in 90 giorni (tempi medi) per la conclusione del procedimento dalla presentazione dell'istanza.

Il contenzioso con i gestori dei servizi di telecomunicazioni che ha registrato un numero maggiore di controversie è con il l'operatore TIM s.p.a con 12 istanze, seguono in ordine decrescente Windtre con 7 istanze, Vodafone s.p.a con 6 istanze, Fastweb con 3 istanze; il valore economico complessivo delle pratiche gestite è stato pari a 9.000€

Il grafico sotto rileva l'andamento del contenzioso verso i gestori delle telecomunicazioni

**Grafico n. 3: Controversie suddivise per Gestore**



La difficoltà negli adempimenti telematici per la presentazione dell'istanza al Corecom può essere un altro fattore che incide sulla diminuzione delle segnalazioni arrivate al Difensore civico. Infatti, per accedere alla piattaforma di presentazione delle istanze, è necessario accreditarsi con lo SPID. Gli utenti deboli sprovvisti di SPID non hanno la possibilità di presentare l'istanza, poiché non è prevista la possibilità di delega.

Quest'ufficio ha investito il coordinamento nazionale dei Difensori civici e delle provincie autonome che ha già avuto una prima interlocuzione con AGID, segnalando che con decreto del 30 marzo 2022 della Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento per la Trasformazione Digitale è stato introdotto il Sistema di Gestione Deleghe Digitali (SGD) che consente ad un soggetto di conferire una delega ad un altro soggetto in possesso di identità digitale per l'accesso ai servizi pubblici on-line. Questo strumento potrebbe risolvere la possibilità di delega per gli utenti deboli nella presentazione dell'istanza al Corecom. Infatti, l'AgCom potrebbe implementare la procedura web, distribuita ai Corecom regionali, con il sistema SGD, affinché gli utenti deboli possano conferire una delega ad un tutore o familiare abilitato a presentare l'istanza in loro vece.

Le segnalazioni pervenute riguardano anche disservizi diffusi a livello di rete, sia fissa che mobile, in diverse aree e comuni della Toscana. L'intervento del Difensore civico si è rivolto all'Autorità AgCom, che ha valutato le segnalazioni inviate e sanzionato gli operatori di telecomunicazioni in violazione della normativa di settore, ai sensi della Delibera 410/14/CONS. Dopo averle valutate in base alla gravità, all'attualità e alla diffusione delle condotte indicate, l'Autorità ha deciso di intervenire con sanzioni o regolamentazioni per far cessare le condotte illecite e fornire una tutela effettiva agli utenti.

Il Difensore civico è una figura di garanzia che rappresenta gli interessi degli utenti e dei consumatori, intervenendo anche in caso di controversie con i gestori delle telecomunicazioni per tutelare i diritti degli stessi. L'ufficio del Difensore civico supporta l'utente nella presentazione dell'istanza e lo rappresenta nella fase di negoziazione diretta con il gestore telefonico o durante l'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione. In questo modo, il civico svolge un ruolo importante nella promozione e nella tutela dei diritti degli utenti delle telecomunicazioni, garantendo un accesso equo e trasparente ai servizi offerti dagli operatori del settore.

In conclusione, la diminuzione delle istanze presentate al Difensore civico per problemi connessi alla telefonia rappresenta un segnale positivo dell'efficacia della conciliazione come strumento di risoluzione delle controversie e della maggiore capillarità e potenziamento dell'infrastruttura tecnologica sul territorio. Grazie a questi interventi, è stato possibile migliorare la qualità dei servizi offerti dagli operatori telefonici e garantire una maggiore tutela dei diritti dei consumatori. Questo dimostra come sia importante continuare ad investire nella prevenzione e nella risoluzione delle controversie nelle telecomunicazioni, al fine di favorire un corretto funzionamento del settore ed evitare eventuali disservizi agli utenti.

### **Trasporti**

Nel settore del trasporto ferroviario sono continuate a pervenire nel corso del 2022 istanze di pendolari che non hanno ricevuto sostanziali soluzioni ai disservizi segnalati, quali cancellazioni, ritardi, sovraffollamenti. Le tratte Firenze-Siena e Firenze-Arezzo hanno evidenziato le maggiori criticità, coinvolgendo oltre i pendolari anche l'utenza turistica. Investiti del problema da parte della Difesa civica purtroppo i diversi interlocutori non hanno fornito riscontro.

Per quanto concerne i disservizi riscontrati nei confronti di Autolinee Toscane, si evidenzia che gli stessi sono stati dovuti in parte anche al subentro della società nella gestione del trasporto su gomma e che sia tangibile un processo di miglioramento del servizio. Talvolta, è stato riscontrato un ritardo nella collaborazione con la Difesa civica privo di giustificazione, con risposte ottenute solo a fronte di ripetuti solleciti e rappresentando l'eventualità di convocazione del responsabile del procedimento per ottenere spiegazioni relative alla segnalazione di carenze o disservizi più o meno gravi.

E' importante che l'azienda consideri i reclami e le segnalazioni come una risorsa a cui attingere al fine di migliorare un servizio che ha palesato delle carenze ben precise e si deve, infatti, osservare che ad inizio 2023 si è rilevata un'inversione di tendenza da parte di AT della quale prendiamo atto con soddisfazione e che ha portato in qualche caso alla rivalutazione di alcuni verbali e all'annullamento delle relative sanzioni.

### **Energia elettrica e Gas**

Sono state numerose e varie le istanze riguardanti richieste di chiarimenti circa i considerevoli aumenti in fattura dei costi dell'energia elettrica, rincari dovuti all'aumento dei prezzi di materie prime come gas e derivati dal petrolio, nonostante l'ARERA (Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente) trimestralmente pubblichi l'aggiornamento delle condizioni economiche dei servizi di tutela per l'energia elettrica (mensilmente per il gas).

Mentre il servizio di maggior tutela ha garantito l'ottenimento di energia elettrica e gas alle condizioni stabilite dall'ARERA, dal canto loro i fornitori che operano nel mercato libero, pur avendo

una maggiore autonomia nel fare offerte e nel fissare i prezzi, non si discostano in modo significativo da quelli garantiti in regime di maggior tutela.

Il D.L. Aiuti bis ha previsto che le aziende fornitrici non possano modificare unilateralmente i contratti di fornitura gas e luce. Fino al 30/4/2023 non saranno efficaci le clausole contrattuali che consentono alla società di fornitura di modificare le condizioni relative alla definizione del prezzo anche nel caso in cui sia riconosciuto il diritto di recesso al cliente. Fino alla medesima data sono altresì inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima del 10/8/2022 (data di entrata in vigore del decreto), salvo che le modifiche contrattuali si siano già perfezionate. Questo blocco è stato prorogato fino al 30 giugno 2023. In questo contesto molti utenti hanno segnalato fatture con importi considerevoli rispetto ai consueti consumi del periodo, senza che fossero evidenziate nello specifico le voci del credito. In molti hanno perciò sporto reclamo al fornitore e fatto ricorso alla conciliazione messa a disposizione da ARERA, anche su suggerimento della Difesa civica.

I sensibili incrementi del costo dell'energia elettrica hanno richiesto misure urgenti e qualche Comune ha adottato specifiche iniziative allo scopo di contenere i costi. Sono pervenute al riguardo lamentele riguardanti la riduzione dell'orario di illuminazione pubblica nel Comune di Sambuca (PT), rispetto alle quali non è stato possibile entrare nel merito dell'adeguatezza degli specifici provvedimenti adottati, non avendo quest'ufficio titolo a sindacarne la discrezionalità.

Alcuni cittadini toscani hanno lamentato di non avere ricevuto risposta a richieste riguardanti l'ammissione ai bonus sociali per gas ed energia elettrica. Il D.L. 21 marzo 2022, n. 21 ha esteso l'accesso ai predetti bonus ai possessori di ISEE inferiore a 12.000€; alcuni degli aventi diritto hanno visto dare attuazione alla norma citata con ritardo e conseguente disagio.

Nel Comune di Massa e Cozzile, sono stati segnalati numerosi episodi di prolungate interruzioni di energia elettrica sia di giorno che di notte, nonché la sostituzione dei contatori senza il preavviso agli utenti nei termini di legge. Nonostante gli utenti abbiano presentato la richiesta di indennizzo per il disagio sofferto, E-distribuzione ha fornito una risposta che tecnicamente non ha consentito il riconoscimento degli indennizzi richiesti.

#### **Servizio Postale**

I disservizi postali che ci sono stati segnalati riguardano il ritardo nella consegna di raccomandate o di bollette il cui termine di pagamento è scaduto, ciò comportando l'addebito di interessi di mora oltre al rischio di distacco della fornitura. Nei casi sottoposti all'attenzione della Difesa civica Poste Italiane non ha fornito alcuna spiegazione anche dopo svariati solleciti.

#### **Canone RAI**

Alcuni abbonati RAI hanno lamentato di non ricevere il segnale, poiché con il passaggio al nuovo digitale terrestre si sono registrati problemi di varia natura. Non sempre dipendenti dall'assenza di segnale inviato da ripetitori o satelliti ma anche dovuto a problemi di configurazione del televisore per la cui soluzione è stato necessario installare un decoder e procedere alla risintonizzazione dei canali RAI.

## 3.11 Tributi

Nel corso dell'anno sono state presentate complessivamente n. 117 istanze, di cui 17 concernenti i tributi statali, 54 i tributi regionali e 46 i tributi locali, omogeneamente ripartite sul territorio regionale.

### Tributi statali

L'art. 13 della L. 212/00 (Statuto dei diritti del contribuente), ha istituito il Garante del contribuente presente presso ogni Direzione regionale dell'Agenzia delle Entrate. A questo istituto, pertanto, possono rivolgersi tutti coloro che hanno problemi con il Fisco nazionale (Irpef, imposta di registro, Iva, ecc.). E' infatti un organo di mediazione tra i cittadini e l'Amministrazione finanziaria e le funzioni che questo Garante svolge non sono tanto dissimili da quelle del Difensore civico. Accade comunque che il cittadino si rivolga al nostro Ufficio anche per le questioni inerenti tale specifica materia. Riguardo le segnalazioni giunte nel corso dell'anno, con particolare riferimento alle controversie riguardanti le imposte sul reddito per prassi consolidata si è agito in collaborazione con il Garante del contribuente per la Toscana; in altri casi le pratiche sono state trattate direttamente; tra queste, si segnalano quelle riguardanti il canone radiotelevisivo, laddove il contribuente ha richiesto ausilio per il riconoscimento dell'esonero dal pagamento o più spesso per l'ottenimento del rimborso dell'indebitato pagato tramite il prelievo rateale sulla bolletta per l'energia elettrica; altre hanno avuto ad oggetto le agevolazioni fiscali riconosciute da legge statale ed i rimborsi da dichiarazione, per i quali il richiedente ha sollecitato informazioni; altre ancora vertevano su problematiche inerenti la riscossione mediante la cartella di pagamento. Gli uffici finanziari statali hanno sempre riscontrato le comunicazioni dell'Ufficio, consentendo spesso una positiva soluzione per il problema evidenziato.

### Tributi regionali

Ai sensi degli articoli 5 e 6 della LR 31/05 (Norme generali in materia di tributi regionali), il Difensore civico regionale svolge anche le funzioni di Garante del Contribuente. Il suo compito è quello di agire, di sua iniziativa o su richiesta del contribuente, al fine di verificare eventuali disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o comportamenti suscettibili di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini ed amministrazione tributaria regionale. In questi casi il Garante si rivolge agli uffici regionali competenti formulando richieste di chiarimenti o di visione di documenti e, se necessario, propone l'attivazione delle conseguenti procedure di autotutela avverso gli atti tributari emanati. Il Garante ha anche la facoltà di rivolgere ai dirigenti competenti raccomandazioni volte alla tutela del contribuente ed al rispetto delle disposizioni della legge. Con queste norme si è venuto a creare un parallelo rispetto alla legislazione nazionale. Entrando nel merito dell'attività svolta in qualità di Garante del Contribuente nel corso del 2022, si segnala che sono state aperte 37 pratiche inerenti la tassa automobilistica, registrando un notevole decremento rispetto agli anni precedenti, dovuto sicuramente alla mancata opposizione negli avvisi bonari inviati ai contribuenti dell'informativa riguardo cui vi è, come strumento di tutela, la possibilità di rivolgersi all'Ufficio del Difensore civico regionale quale Garante del Contribuente ai sensi della LR 31/05, a seguito dell'esito del riesame della pratica richiesto agli uffici ACI. Come di consueto, le casistiche affrontate sono state variegate: l'errore nel periodo tributario dovuto; la rottamazione tardiva o vendita non registrata tempestivamente; la qualificazione del veicolo come storico; i casi di furto o incendio non denunciati; i casi di veicolo sottoposto a cd. fermo amministrativo; i casi in cui il contribuente destinatario dell'avviso di recupero delle tasse automobilistiche o di atto di accertamento dichiara di non essere mai stato proprietario del

veicolo; le richieste di rimborso della tassa; le problematiche inerenti il contenzioso a seguito della formazione del ruolo; il riconoscimento o meno dell'esenzione dal pagamento della tassa in favore di soggetti disabili. In merito, nel 55% dei casi si è ritenuto necessario fare un intervento presso il competente ufficio regionale; nella restante percentuale si è proceduto o con l'espressione di un parere con cui si è confermata la correttezza della pretesa tributaria o con il rilascio di informazioni all'interessato circa le problematiche sottoposte.

Per quanto concerne altri tributi regionali, sono stati proposti quesiti e lamentele in materia di contributo di bonifica, al cui seguito sono state aperte 13 pratiche. Le problematiche sollevate, abbastanza cicliche e ricorrenti, hanno riguardato soprattutto l'esistenza o meno del beneficio che l'immobile trarrebbe dalle opere di bonifica eseguite e la modalità di riscossione del contributo per gli immobili cointestati; in altri casi, sono state prospettate criticità precipue dell'avviso di pagamento, in quanto mancante dell'elenco completo dei beni assoggettati al contributo o in quanto da rettificare in alcuni dati. A secondo della fattispecie sottoposta all'esame dell'Ufficio, si è provveduto o con attività di consulenza informativa diretta o con richiesta di chiarimenti al Consorzio di Bonifica o sollecitando l'azione dello stesso, ottenendo sempre adeguato riscontro.

Altre 4 pratiche sono state aperte per altrettante istanze relative a questioni in materia di addizionale regionale, di Irap e di imposta regionale su concessione del demanio idrico.

#### **Tributi locali**

Le pratiche aperte in riferimento a questa tipologia di tributi hanno riguardato in particolare l'imposta municipale unica, la tassa sui rifiuti, il canone unico patrimoniale, l'imposta di soggiorno. Sono state segnalate problematiche inerenti le agevolazioni, esenzioni e riduzioni dell'imposta municipale unica, le cause di esonero dal pagamento della tassa sui rifiuti ed i requisiti per il godimento delle agevolazioni previste nei vari regolamenti comunali, l'assoggettamento al canone unico patrimoniale dei passi carrabili per i quali non si era richiesto l'autorizzazione o dei passi ritenuti a raso dal cittadino, la modalità di pagamento del canone per i passi in comunione, l'obbligo dichiarativo non rispettato spesso in buona fede, il sollecito di rimborsi dell'indebitato o dell'eccedenza, la procedura di rettifica di un versamento del tributo per errata indicazione del codice del Comune sul Mod. F24, la procedura di versamento dell'imposta di soggiorno. Come sempre, numerosi sono stati i quesiti dei contribuenti riguardo la legittimità di atti accertamento per omesso o parziale versamento del tributo, così come in molti casi è stato richiesto ausilio per ottenere risposta dagli Enti alla richiesta di esercizio di autotutela. A titolo esemplificativo si accenna al caso di un cittadino, proprietario quota parte di un appartamento, abitato esclusivamente dall'ex coniuge, a sua volta proprietario della restante quota dello stesso, che ha domandato se fosse legittima la richiesta del pagamento di arretrati dell'imposta municipale unica; in merito, abbiamo riferito a titolo informativo che per effetto del comma 12-quinquies dell'art. 4 del D.L. n. 16 del 2012 in caso di separazione legale, annullamento, scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio, l'imposizione dell'imposta municipale unica ricade in capo al coniuge utilizzatore della ex casa coniugale, con liberazione del pagamento da parte del coniuge non assegnatario, anche se quest'ultimo è proprietario in tutto o in parte dell'immobile; occorre però che vi sia l'assegnazione formale della ex casa coniugale da parte del Giudice, altrimenti valgono i criteri ordinari di tassazione, per cui ogni contitolare risponde del tributo per la sua quota; tale disciplina è rimasta sostanzialmente immutata anche nella Legge n. 160/2019, pur sostituendo il termine "casa familiare" a "casa coniugale" e "genitore" a "coniuge". Tanto premesso, non disponendo di dati certi sul caso, abbiamo quindi invitato l'esponente a contattare il competente ufficio comunale, rendendosi disponibili ad intervenire in caso di omesso riscontro o di risposta ritenuta non chiara o insoddisfacente. Dunque, come di prassi, a seconda della fattispecie, o abbiamo svolto attività di consulenza nei confronti del soggetto istante, o ci siamo rivolti ai competenti uffici comunali e

provinciali, per ottenere chiarimenti ed informazioni, talvolta proponendo soluzioni di merito. Anche in questo ambito, registriamo un'adeguata collaborazione da parte delle Amministrazioni interpellate.

### 3.12 Temi legati all'emergenza COVID 19

Il numero di istanze in materia, concentrate soprattutto nei mesi di gennaio e febbraio, ha seguito quindi l'evoluzione della normativa e delle condizioni sanitarie complessive ed ha riguardato anche ambiti di intervento diversi da quello strettamente sanitario.

#### **Covid 19: l'evoluzione normativa**

L'attività del 2022 riflette gli effetti della quarta ondata della pandemia e delle modifiche legislative che si sono succedute in corso d'anno.

Determinanti sono state le disposizioni già introdotte dai decreti di fine 2021: il DL 24 dicembre 2021, n. 221, cd decreto festività, e il DL 30 dicembre 2021, n. 229 che hanno modificato la durata ed estensione dell'uso del green pass, l'intervallo di somministrazione della 3 dose vaccinale nonché introdotto novità riguardanti le quarantene per i vaccinati. Si prevede da questo momento, che la cessazione della quarantena o dell'auto-sorveglianza consegua all'esito negativo anche di un test antigenico rapido o molecolare, effettuato anche presso centri privati.

Il 7 gennaio 2022, il Consiglio dei Ministri ha poi approvato il DL n. 1 che ha introdotto l'obbligo vaccinale per tutti coloro che hanno compiuto i 50 anni e la necessità del Green Pass Rafforzato per l'accesso ai luoghi di lavoro a far data dal 15 febbraio 2022. L'obbligo vaccinale è esteso, senza limiti di età, al personale universitario così equiparato a quello scolastico. Per un determinato periodo, l'obbligo di Green Pass cosiddetto ordinario viene richiesto anche a coloro che accedono ai servizi alla persona e inoltre a pubblici uffici, servizi postali, bancari e finanziari, attività commerciali.

A febbraio 2022, viene approvato il DL n. 5 che introduce nuove misure in materia di certificazioni verdi COVID-19: i green pass rilasciati dopo la terza dose hanno efficacia senza necessità di nuove vaccinazioni. Al regime di chi si è sottoposto alla terza dose è equiparato anche chi ha contratto il COVID ed è guarito dopo il completamento del ciclo vaccinale primario. Si modificano le regole per la gestione della crisi pandemica in ambito scolastico e per i visitatori stranieri in Italia.

Il 31 marzo 2022, dopo oltre 2 anni, viene decretata la cessazione dello stato di emergenza: con il DL 24 marzo 2022, cd decreto riaperture, vengono inoltre introdotte disposizioni per un percorso graduale di superamento delle misure di contrasto alla diffusione dell'epidemia da COVID-19 a partire dal 01 aprile 2022.

Dal 1 maggio 2022 è cessato l'obbligo di green pass sia per il lavoro che per il tempo libero; la Certificazione verde rimane in vigore fino al 31 dicembre 2022 per entrare negli ospedali e visitare i parenti negli orari di visita.

Con il DL 31 ottobre 2022, n. 162, il Governo della XIX legislatura ha anticipato dal 31 dicembre a 1 novembre 2022 la scadenza dell'obbligo vaccinale per il personale esercente le professioni sanitarie, per i lavoratori impiegati in strutture residenziali, socio-assistenziali e socio-sanitarie. Inoltre, con specifico riguardo alla categoria degli esercenti le professioni sanitarie, è stata eliminata la misura della sospensione dall'esercizio della professione, al fine di contrastare la grave carenza di personale sanitario che si registra sul territorio.

Vengono altresì sospesi fino al 30 giugno 2023, i procedimenti relativi alle multe comminate agli over 50 che non si sono sottoposti alla vaccinazione anti Covid-19 (conversione in legge del cd decreto Anti rave).

È stata invece prorogata fino ad aprile 2023 la necessità di indossare la mascherina per i lavoratori, gli utenti e i visitatori “delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali. Per i visitatori è stato altresì prorogato l’obbligo di possesso di “Certificazione verde Covid-19” quale condizione per l’accesso alle medesime strutture.

A fine anno, con Ordinanza del Ministero della Salute n. 051961-31/12/2022, vengono aggiornate le indicazioni sulle misure di quarantena e isolamento e vengono introdotte nuove modalità di gestione dei casi COVID-19 e dei contatti stretti di caso COVID-19, in considerazione dell’evoluzione del quadro clinico dei casi di malattia COVID-19.

#### **La casistica in sanità**

Ad integrazione del quadro normativo sopra va ricordato che una circolare del 27 dicembre 2021 sanciva il divieto di accesso ai parenti ai reparti ospedalieri, contro quelle che sono state le indicazioni della Commissione Regionale di Bioetica e, ad avviso dell’ufficio, anche contro il quadro normativo nazionale, che consentiva l’accesso ai parenti muniti di super green pass.

L’ufficio non ha mai ricevuto chiarimenti salvo una nota che ribadiva quanto comunicato dalla stampa circa il provvedimento ancora in attesa di chiarimenti e si osserva come nel frattempo la cronaca ha riportato situazioni tragiche di situazioni precipitate repentinamente senza la possibilità per i parenti di potere vedere i propri cari prima del decesso, come avveniva durante la prima ondata, quando però non esistevano i vaccini e scarseggiava la disponibilità di DPI. Oltre al merito si ribadisce che ha destato enormi perplessità la forma con cui il provvedimento è stato assunto, considerato che tutti gli altri provvedimenti derivavano da Ordinanze del Presidente della Regione.

Il provvedimento è venuto meno solo con il cambiamento del quadro normativo nazionale, ma si sono continuate a verificare durante tutto il 2022 situazioni di limitazione all’accesso dei parenti in ospedale con decisioni disomogenee fra i vari presidi ospedalieri.

#### **Covid 19: Omicron e la quarta ondata e i problemi di gestione dei casi positivi**

Con le modifiche legislative introdotte a fine 2021 per la gestione della quarta ondata della pandemia, è stata modificata la durata del green pass (ridotta da 9 a 6 mesi) ed anche il periodo minimo per la somministrazione della terza dose (ridotto da 5 a 4 mesi dal completamento del ciclo vaccinale primario).

Molti cittadini, indotti a verificare la scadenza del documento, si rendono conto che il proprio green pass non è corretto; si tratta per la maggior parte di casi di cittadini che hanno effettuato la somministrazione della vaccinazione in regioni diverse, soprattutto in Lombardia, e per i quali la registrazione e la trasmissione al Ministero della Salute non è avvenuta correttamente. L’intervento della difesa civica ha quindi consentito agli interessati di aggiornare il proprio green pass nonché il loro fascicolo sanitario elettronico.

Siamo nel pieno della quarta ondata, iniziata dopo il periodo natalizio, che ha portato il contagio in Toscana fino al picco di 18.868 casi al giorno, registrati il 04/01/2022.

Per far fronte alla gestione di tali numeri che hanno caratterizzato i contagi da variante omicron, il Presidente della Giunta Regionale, di fatto anticipando i contenuti del DL 30/12/2021 n. 229, ha adottato l’Ordinanza 66 del 28 dicembre 2021 con cui sono stati introdotti nuovi protocolli, modificato le modalità definizione dei casi positivi dei contatti stretti, nuove metodiche di tracciamento e criteri di fine isolamento e fine quarantena (Ordinanza 2 del 10 gennaio 2022 Indicazione per effettuare le attività di tracciamento e gestione dei casi positivi)

In questo periodo, sono stati molti, forse troppi i cittadini che pur risultando positivi non sono stati raggiunti dalle loro ASL per ricevere adeguata assistenza, anche solo per gli aspetti amministrativi di gestione dell’isolamento ed esecuzione dei tamponi.

Con tale consapevolezza, la Regione Toscana ha messo a disposizione lo strumento di autovalutazione su <https://referticovid.sanita.toscana.it> dove, in assenza di contatti da parte della ASL, i cittadini potevano compilare il questionario per avviare il provvedimento automatico di inizio e di fine isolamento.

Ciò nonostante, nel periodo di gennaio e febbraio sono pervenute numerose istanze di cittadini che richiedevano l'emissione green pass dopo guarigione per errata esecuzione del secondo tampone di controllo che impediva il rilascio del provvedimento di fine isolamento e lo sblocco del green pass.

Purtroppo anche lo strumento dell'autovalutazione non ha risposto sempre favorevolmente, soprattutto nella gestione del provvedimento di fine isolamento che dà luogo anche allo sblocco del green pass.

A tal fine non è sembrata sufficiente neanche la misura introdotta con l'Ordinanza del Presidente n. 2/2022 che ha stabilito che "ove, trascorse le 24 ore dall'esito del tampone negativo non venga trasmesso il provvedimento di fine isolamento, il referto positivo del tampone iniziale e di quello negativo finale, sostituiscono il suddetto provvedimento".

Ciò che è stato evidenziato agli enti preposti è che chi riceveva il provvedimento di inizio isolamento riceveva con esso indicazioni sulla durata dell'isolamento che non risultavano chiare circa la tempistica secondo cui eseguire il SECONDO TAMPONE DI CONTROLLO.

Si sono quindi sollecitate le ASL a fare chiarezza su quest'ultimo aspetto, la cui opacità ha portato i cittadini ancora positivi al primo tampone di controllo ad effettuare un secondo test ad intervalli imprecisati, impedendo di fatto l'emissione del provvedimento di fine isolamento e il conseguente sblocco del green pass.

Sono state inoltre sollecitate le ASL, sopraffatte dall'elevato numero di casi da trattare, ad attivare specifici canali di comunicazione con i cittadini che avevano difficoltà di gestione dei provvedimenti di fine isolamento. Si è constatato nel merito una diversa organizzazione da parte delle nostre ASL che, allo scopo, hanno messo a disposizione strumenti specifici di comunicazione con i cittadini che si sono rivelate particolarmente utili per la risoluzione dei loro problemi legati anche solo ad aspetti burocratici del percorso Covid 19.

Come si ricordava in precedenza, il carattere fortemente infettivo della variante Omicron ha fatto crescere a dismisura la richiesta di effettuazione di tamponi antigenici rapidi e molecolari, da non poter far fronte alla domanda collettiva attraverso il solo sistema pubblico.

Alla fine di dicembre è stato quindi deciso di garantire la massima capacità di accesso ai test antigenici rapidi e molecolari a prezzi contenuti, presso le farmacie e strutture sanitarie private autorizzate o accreditate con il servizio sanitario nazionale, nonché presso tutti gli altri soggetti autorizzati dalla Regione a cui sono stati imposti prezzi massimi per i tamponi antigenici e molecolari (Ordinanza 1 del 10 gennaio 2022)

Con l'avvento delle farmacie nel sistema di esecuzione dei tamponi ufficiali si sono purtroppo evidenziati da subito diversi errori di registrazione dei risultati che non consentivano al cittadino di visualizzare il risultato sulla piattaforma regionale <https://referticovid.sanita.toscana.it> né ad attivare alcuna procedura di autovalutazione per velocizzare il tracciamento, né di ricevere l'inizio e fine isolamento da parte delle centrali di tracciamento dell'Igiene Pubblica. Sono pervenute segnalazioni alla difesa civica in tal senso e la competente Direzione generale della Regione Toscana ha immediatamente attivato un ulteriore meccanismo automatico che segnalava in tempo reale alla Farmacia l'errata registrazione di un test ed è stata predisposta una procedura per correggere le registrazioni errate. Molte sono state anche le istanze pervenute per richiedere l'emissione green pass per guarigione per malattia contratta in regione diversa o all'estero, dove erano in vacanza durante le festività.

### **Covid 19: la dichiarazione obbligatoria sul portale di prenotazione vaccini dedicato agli over 50**

Il 7 gennaio 2022, il Consiglio dei Ministri ha approvato il DL n. 1 che introduce l'obbligo vaccinale per tutti coloro che hanno compiuto i 50 anni e la necessità del Green Pass Rafforzato per l'accesso ai luoghi di lavoro a far data dal 15 febbraio 2022. L'obbligo vaccinale viene inoltre esteso, senza limiti di età, al personale universitario così equiparato a quello scolastico.

La difesa civica ha seguito l'istanza di una cittadina che ha presentato una legittima questione di principio sul fatto che come over 50, soggetta all'obbligo vaccinale, non intendeva barrare la casella presente sul portale regionale di prenotazione che prevedeva di dichiarare "aderisco volontariamente alla campagna vaccinale".

Fino all'introduzione dell'obbligo vaccinale l'adesione era infatti esclusivamente volontaria, ma da quel momento, chi prenotava il vaccino, in quanto obbligato per legge, doveva avere il diritto di dichiarare che la prenotazione del vaccino avveniva per adempimento di legge.

A seguito dell'intervento dell'ufficio, in breve tempo il sistema informatico di prenotazione regionale è stato adeguato: nelle dichiarazioni obbligatorie è stata prevista la casella per l'adesione volontaria e la casella alternativa per chi adempiva all'obbligo vaccinale del dl 7 gennaio 2022 n. 1.

### **Covid 19: l'obbligo vaccinale per gli over 50, la gestione degli effetti avversi e le esenzioni dalla vaccinazione**

In questo periodo si è registrato un discreto incremento di istanze di cittadini over 50 che segnalavano possibili effetti avversi alla 1 dose.

Per essi, la difesa civica ha coinvolto il Centro Regionale di Farmacovigilanza e il servizio di Farmacovigilanza dell'Azienda USL che, hanno fornito spiegazioni sul protocollo che viene applicato una volta ricevuta la scheda di segnalazione che dà corso all'inserimento nella Rete Nazionale di Farmacovigilanza.

Le schede di segnalazione di sospetta reazione avversa, inserite nella Rete Nazionale di Farmacovigilanza, vengono esaminate dalla Commissione vaccino-vigilanza AIFA-Centri Regionali di Farmacovigilanza che valuta il "nesso di causalità", ovvero la correlabilità tra vaccino ed evento avverso segnalato.

La vaccino-vigilanza rappresenta uno strumento necessario per monitorare l'uso sicuro dei vaccini, in quanto permette, anche dopo l'approvazione e l'immissione in commercio del prodotto medicinale, di controllarne costantemente efficacia e tollerabilità.

Tale attività non prevede tuttavia alcun protocollo ad hoc per la diagnosi e cura delle patologie segnalate, poiché le aziende sanitarie hanno sottolineato che il Servizio Sanitario Nazionale già garantisce l'assistenza e la presa in carico per tutte le problematiche di salute, ivi comprese quelle segnalate come possibili effetti avversi: secondo le ASL, le persone che lamentano problematiche di salute post vaccinazione devono quindi rivolgersi ai MMG e ai medici specialisti del Servizio Sanitario Regionale per la diagnosi e cura di quanto segnalato.

Ciò nonostante, la difesa civica ha continuato a ritenere utile l'attivazione da parte del Sistema Sanitario Regionale di un percorso dedicato multidisciplinare che prendesse in carico i pazienti che hanno manifestato reazioni avverse alla vaccinazione Covid 19, con la possibilità di una valutazione clinica nell'ambito dei trattamenti di medicina integrata, come quelli attivati per la presa in carico post-guarigione da Covid-19 per i casi di Long Covid.

La questione è stata posta anche a livello centrale, avendo segnalato al Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici Regionali, la necessità di una posizione congiunta circa l'opportunità di prevedere punti di riferimento multidisciplinari per la valutazione e la cura degli effetti avversi della vaccinazione Covid 19.

L'introduzione dell'obbligo vaccinale ha determinato anche un incremento di istanze da parte di cittadini che richiedevano l'esenzione della vaccinazione. In base a tali istanze, la Difesa Civica ha ritenuto importante richiamare le disposizioni relative alla certificazione di esenzione dalla vaccinazione introdotte dal Ministero della Salute, con propria circolare del 04/08/2021, in particolare le misure secondo cui "al fine di supportare i medici vaccinatori nella valutazione dell'idoneità alla vaccinazione, prevede che le Regioni e PA promuovano l'individuazione presso i Centri Vaccinali o altri centri ad hoc di riferimenti tecnici per la modalità di presa in carico dei casi dubbi e un gruppo tecnico regionale di esperti in campo vaccinale."

Nel merito l'Azienda USL Toscana Nord Ovest ha individuato una procedura on line per il rilascio delle suddette certificazioni di esenzione anche al di fuori dell'atto vaccinale: la procedura consente al cittadino di inviare la documentazione medica necessaria al rilascio dell'esenzione dalla vaccinazione anti-covid; la documentazione medica viene valutata da una Commissione di due medici individuati dall'Azienda sanitaria stessa che possono avvalersi della collaborazione di un medico legale.

A tali difficoltà delle ASL, palesemente riscontrata anche a livello nazionale, è venuta in soccorso la disposizione introdotta dal DL 7 gennaio 2022 n. 1 che affiancava al medico vaccinatore anche la figura del MMG per il rilascio del certificato di esenzione dalla vaccinazione Covid 19, che costituisce quindi la figura di riferimento per la valutazione dell'esenzione al di fuori dell'atto vaccinale.

Per quanto riguarda le esenzioni, il Ministero della Salute ha poi introdotto dal 28 febbraio, il certificato di esenzione in formato elettronico con Qr code. Ciò ha consentito ai possessori di esenzione di accedere a luoghi e servizi dove era richiesta la Certificazione verde Covid, tramite verifica con l'App verifica C19, con maggior tutela del diritto alla privacy dei cittadini esenti.

#### **Covid 19: ritardo rinnovo patenti speciali**

Nel mese di aprile sono pervenute diverse istanze di cittadini titolari di patente speciale scaduta che segnalavano difficoltà a reperire un appuntamento per il rinnovo.

Il prolungamento dello stato d'emergenza al 31 marzo 2022 ha infatti determinato in automatico la proroga dei termini di scadenza di tutte le patenti, nonché dei documenti necessari per il loro rilascio fino al 29 giugno 2022, secondo quanto disposto dal Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili con propria circolare n. 39841 del 27 dicembre 2021 relativa al riordino di tutte le nuove scadenze.

Conseguentemente le ASL si sono trovate a gestire tutte le patenti in scadenza nello stesso periodo con un disagio organizzativo degli uffici preposti con sovraccarico delle linee telefoniche e lunghe attese che la difesa civica ha dovuto sollecitare.

#### **Altre Problematiche legate all'emergenza Covid 19**

La normativa emanata dal Governo in fase di emergenza sanitaria ha influenzato profondamente anche altri ambiti della Pubblica Amministrazione.

#### **Covid 19: la gestione dei concorsi in quarantena**

E' stata presentata istanza alla Difesa civica volta a chiarire la legittimità di un concorso pubblico in cui è stata prevista una prova suppletiva per coloro che non hanno potuto partecipare alla prova scritta perché posti in isolamento per Covid 19.

La Difesa civica ha ricordato come nel merito si sia espressa la recente giurisprudenza secondo cui chi non può presentarsi alla prova scritta di un concorso/selezione perché in quarantena, o positivo al Covid-19, ha diritto a una prova suppletiva. Tale è il dispositivo della sentenza TAR LAZIO III bis

n.5666/2021, che sottolinea come in questo caso non si tratti di un "impedimento individuale" (che di regola non può generare un rinvio generalizzato delle prove, o la predisposizione di sessioni suppletive di esami), ma di un impedimento imposto da un provvedimento dello Stato (isolamento-quarantena) che tutela un superiore interesse pubblico. In queste circostanze, il concorrente risultato assente alla prova scritta di un concorso perché costretto alla quarantena o dalla positività al Covid-19, ha diritto di partecipare al concorso, previa indicazione di un'apposita prova suppletiva.

La mancata previsione della prova suppletiva nel bando non può determinare il venir meno della possibilità di svolgere tale prova in relazione alla emergenza epidemiologica, perché, continua la citata sentenza, tale mancata previsione risulta "cedevole rispetto alla tutela del diritto dei consociati a partecipare a un pubblico concorso al quale non abbiano potuto partecipare per causa di forza maggiore consistente in provvedimenti adottati per motivi sanitari e diretti a tutelare la pubblica incolumità e salute".

#### **Covid 19: Sospensione del servizio "Anagrafe a domicilio e in RSA"**

Come sopra accennato, durante la pandemia, il servizio in parola, sempre attuato dagli enti locali a favore dei soggetti in difficoltà motorie, è stato sospeso. Le segnalazioni da noi ricevute, spesso da amministratori di sostegno, hanno riguardato in particolare il procrastinarsi della sospensione anche oltre il termine del lockdown dei primi mesi del 2022. In particolare, sono state segnalate situazioni di criticità da sbloccare con urgenza, data la assoluta necessità di provvedere senza ritardo al rinnovo della carta di identità dell'interessato, essendo che soltanto con documento valido si sarebbe potuto essere in grado di dare attuazione alle numerose incombenze di cui al decreto di nomina dell'AdS nell'interesse dell'amministrato.

Il servizio in parola non è erogato in base ad un espresso obbligo di legge, ma unicamente in nome di una buona prassi. Prot. 0001548/202200218 (da citare nella Siamo consapevoli che il servizio in parola non è erogato in base ad un espresso obbligo di legge. Abbiamo comunque evidenziato che la mancata erogazione incide negativamente sulla persona, la quale si trova, di fatto, privata di un diritto a causa della propria disabilità. Per tale motivo, abbiamo ritenuto doveroso sottoporre la presente alla attenzione dei Sindaci e dei Consigli comunali, affinché si considerasse il ripristino del servizio, quantomeno, nella prima fase, a favore delle persone intrasportabili ricoverate presso le RSA, vista la DPGR n.68 del 30-12-2021, che ha consentito l'accesso a tali strutture ai possessori di green pass rafforzato. Possiamo riferire un riscontro rapido e positivo da parte dei Comuni.

#### **Covid 19: accesso civico relativo alle evidenze scientifiche dei tamponi e alla efficacia dei vaccini**

Durante la pandemia l'ufficio ha seguito in diverse occasioni istanze di cittadini a cui era stato opposto il diniego alla richiesta di accesso civico generalizzato per richiedere evidenze scientifiche dell'efficacia dei vaccini e dei tamponi covid.

Nel merito si è dovuto ricordare che l'accesso civico generalizzato (FOIA), pur riconoscendo il diritto di chiunque di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, presenta comunque dei limiti di attuazione.

E' evidente in primo luogo che se i dati e documenti NON sono in possesso dell'ente al medesimo, non può essere loro imposto la produzione autonoma e successiva di atti, sia la richiesta ad altri soggetti affinché vengano redatti atti o documenti nella forma richiesta dall'utente.

Inoltre, quand'anche il materiale fosse nella disponibilità dell'amministrazione, la normativa prevede casi di esclusione all'accesso civico generalizzato espressamente indicati dall'art. 5-bis del d.lgs 33/2013, tra i quali figura anche la necessità di garantire la protezione di "interessi economici e

commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali".

Più volte il Garante della Privacy, a fronte di istanze di accesso civico generalizzato, con riferimento alla natura dei documenti richiesti, ha ribadito che "i dati e i documenti che si ricevono a seguito di una istanza di accesso civico generalizzato – a differenza dei documenti a cui si ha accesso ai sensi della l. n. 241 del 7/8/1990 - divengono PUBBLICI e chiunque ha diritto di conoscerli, di fruirne gratuitamente, e di utilizzarli e riutilizzarli ai sensi dell'articolo 7, sebbene il loro ulteriore trattamento vada in ogni caso effettuato nel rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa in materia di protezione dei dati".

Per tale motivo la valutazione sull'accoglimento o meno anche delle richieste di accesso civico generalizzato è sempre e comunque rimessa all'amministrazione pubblica perché essa deve analizzare tutte le ipotesi di pregiudizio/danno derivanti dalla conoscenza diffusa/riutilizzo generale di quei dati o documenti.

#### **Covid 19: la proroga degli atti ex art. 103, comma 2 del decreto Cura Italia**

La difesa civica è intervenuta nei confronti di un'Amministrazione Comunale che a maggio 2022 dichiarava prorogata ex art. 103, comma 2 del D.L. 18/2020, cd Decreto Cura Italia, una autorizzazione ambientale di deroga acustica scaduta al 31/12/2021.

Il D.L. emanato all'inizio della pandemia, fra le diverse misure di emergenza consentiva anche la proroga ex lege dei provvedimenti in scadenza per i novanta giorni successivi alla dichiarazione di cessazione dello stato di emergenza (sappiamo pertanto fino al 29/06/2022).

Si è ritenuto doveroso evidenziare che con la suddetta misura di carattere emergenziale, il legislatore avesse inteso evitare che la PA, in ragione dell'emergenza sanitaria e della conseguente necessaria riorganizzazione dell'attività amministrativa, potesse incorrere in ritardi rispetto ai termini del procedimento stabiliti dalla L. 241/90.

Altrettanto chiara era l'intenzione del legislatore nell'indicare i principi cui doveva comunque informarsi l'attività amministrativa anche durante la fase emergenziale (tra l'altro ormai cessata nel caso in esame): si richiedeva esplicitamente che le pubbliche amministrazioni adottassero ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti, con priorità per quelli da considerare urgenti, anche sulla base di motivate istanze degli interessati.

Si ritiene infatti che, una volta riorganizzata l'attività degli uffici, non avesse avuto più ragione d'essere la proroga ex art. 103, anche perché ciò avrebbe potuto costituire violazione dei principi di buon andamento, efficacia e proporzionalità dell'azione amministrativa stabiliti dalla L. 241/1990, tanto più nella fase di progressiva ripresa delle attività economiche ormai fortunatamente intrapresa a maggio 2022..

## 4. La Customer satisfaction



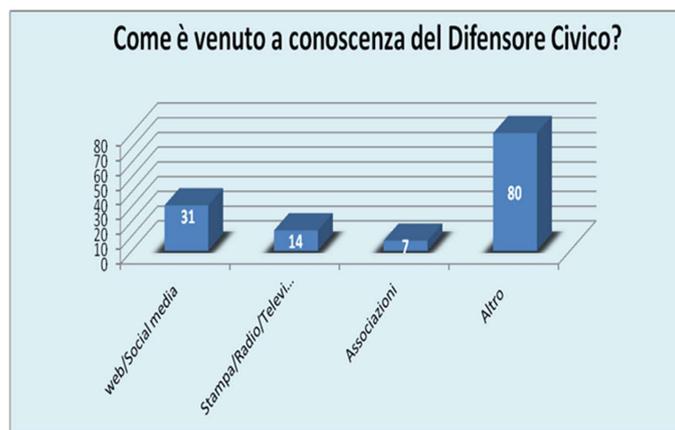
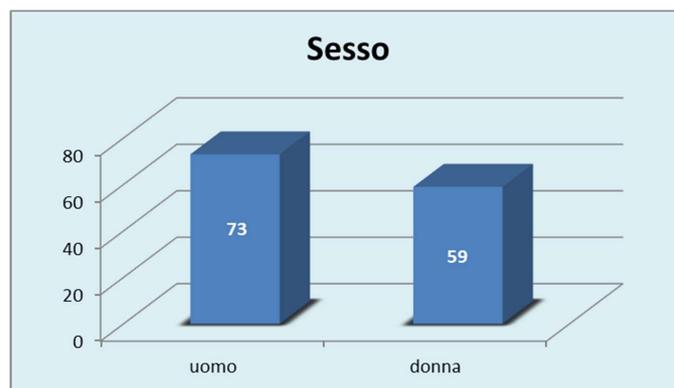
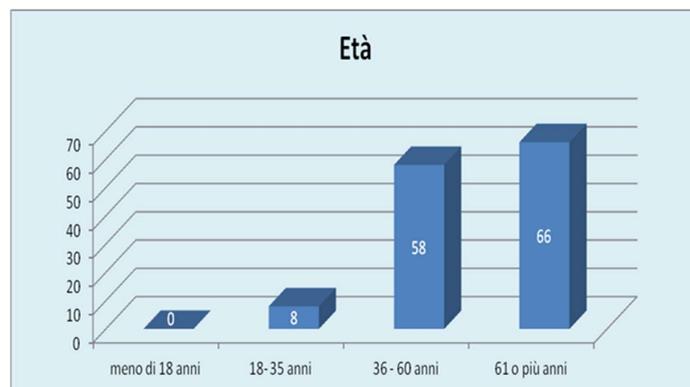
Nel costante processo di modernizzazione della pubblica amministrazione, volto principalmente all'esigenza di migliorare la qualità dei servizi offerti alla cittadinanza, ricopre un ruolo sempre più strategico l'indagine del grado di soddisfazione dell'utente.

La customer satisfaction è uno degli strumenti più utilizzati per misurare la qualità del servizio offerto al cittadino e per valutare la corrispondenza dei servizi offerti alle reali necessità dell'utenza.

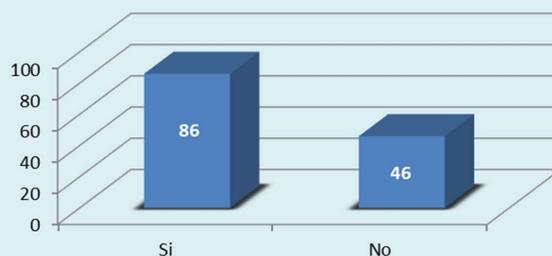
La qualità dei servizi erogati è di importanza strategica anche per il Consiglio regionale della Toscana. Pertanto gli uffici che offrono servizi all'utenza esterna, soprattutto quelli che assicurano tutela e mediazione non giurisdizionale nel caso di controversie con gestori privati e concessionari o gestori di servizi pubblici sono provvisti di strumenti per rilevare la customer satisfaction.

Tutti gli utenti che presentano istanza ricevono un questionario che, garantendo l'anonimato, consente di valutare l'operato dall'ufficio. L'indagine è effettuata attraverso la somministrazione di un questionario guidato e la contestuale possibilità, non vincolante, di esprimere un giudizio sintetico. Il questionario è composto da 10 affermazioni per le quali gli utenti sono chiamati ad esprimere il loro livello di gradimento sulla base di una scala di valori qualitativi.

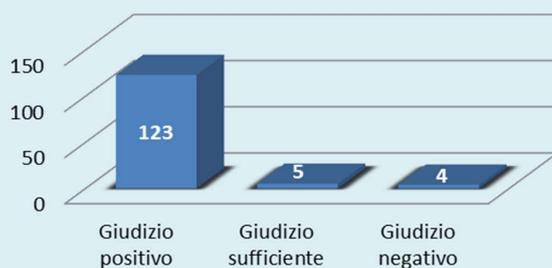
Si riportano di seguito i risultati relativi all'anno 2022:



### E la prima volta che contatta il Difensore Civico?

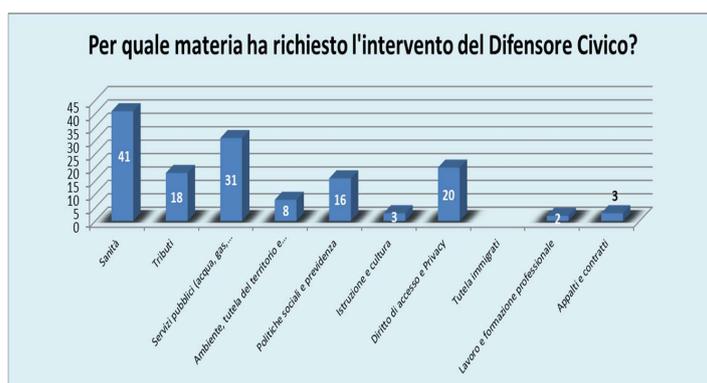


### E' stato facile accedere al servizio?



### Il personale si è mostrato disponibile nell' ascoltarla e chiaro nel fornirle informazioni?





## **Parte seconda**

### **L'attività di Conciliazione**

## 5. L'attività di Conciliazione



### 5.1 Servizio Idrico Toscano

#### Premessa

La Conciliazione rappresenta un mezzo alternativo di risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte fra Gestore ed Utente finale del Servizio Idrico Integrato ed ha lo scopo di:

- ✓ promuovere la composizione amichevole della lite, incoraggiando il ricorso alla mediazione;
- ✓ garantire la celerità dei tempi di risoluzione della controversia attraverso una procedura semplice e snella;
- ✓ garantire l'accesso a tutti gli utenti in condizioni di parità, stante la totale gratuità del servizio;
- ✓ evitare ricorsi alla Autorità Giudiziaria.

L'Utente può adire all'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Integrato istituito presso l'Autorità Idrica Toscana (AIT).

Con delibera assembleare n. 19 del 21 dicembre 2020, l'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha istituito il nuovo Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, per la bonaria composizione delle controversie insorte fra utente e gestore del Servizio Idrico Integrato. L'Organismo Conciliativo, iscritto presso l'elenco di organismi ADR dalla Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi della delibera 620/2015/E/com, Il nuovo Organismo Conciliativo ha sostituito le Commissioni Conciliative Regionali e Paritetiche istituite presso ogni gestore ed è operativo dal 21 giugno 2021;

La Conciliazione rappresenta un mezzo alternativo di risoluzione stragiudiziale delle controversie ed è attivabile laddove l'Utente finale sia rimasto insoddisfatto in ordine ad una risposta fornita dal Gestore o, ad una mancata risposta entro il termine di 50 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

La relativa procedura si svolge prevalentemente on-line, dalla presentazione dell'istanza, allo svolgimento degli incontri sino alla definizione della controversia mediante accordo fra le parti ed è valorizzata dalla presenza di un conciliatore esperto in mediazione e regolazione di settore posto a garanzia di terzietà e neutralità.

I conciliatori attestato il possesso della formazione specifica nel settore idrico, di cui all'art. 3, comma 3.2, della Disciplina, sono incaricati della risoluzione delle controversie mediante la procedura ADR e sono individuati dal Difensore Civico della Regione Toscana fra i funzionari del suo ufficio.

Gli incontri fra le parti ed il conciliatore avvengono in video-conferenza in un ambiente informale e riservato, permettendo alle parti di esprimere liberamente le proprie opinioni e di trovare soluzioni personalizzate.

Per il settore Idrico l'eventuale accordo concluso tra le parti al termine della procedura ha gli effetti di una transazione con la quale le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una lite insorta o prevengono una lite futura.

Per la presentazione della domanda è necessario accedere al sito web della Autorità Idrica Toscana al seguente link: <https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it/>  
Per ogni ulteriore informazione rimandiamo alla consultazione del Regolamento dedicato "Regolamento sulla Conciliazione nel Servizio Idrico Integrato" approvato con Delibera assembleare AIT n. 19/2020.

Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:

- ✓ profili di natura fiscale;
- ✓ questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- ✓ per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori;
- ✓ suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;
- ✓ rapporti tra utenti;
- ✓ questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore.

#### Conciliazioni effettuate nel corso dell'anno 2022

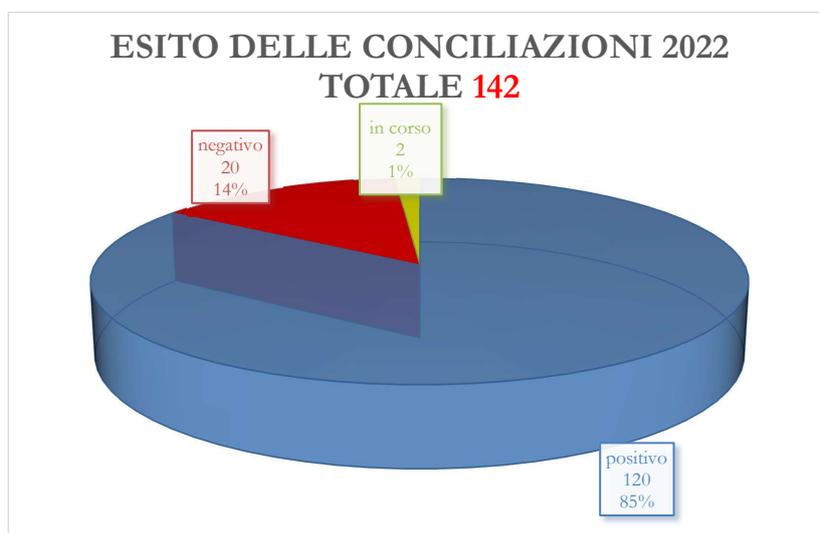
Le conciliazioni presentate all'organismo di conciliazione del servizio idrico toscano sono state 176, di queste:

- ✓ 18 sono state dichiarate inammissibili a seguito dell'istruttoria svolta dalla segreteria dell'organismo perché l'istanza verteva su aspetti esclusi dalla procedura di conciliazione
- ✓ 16 sono state archiviate per rinuncia dell'istante a proseguire nella conciliazione per accordo raggiunto in corso di procedimento (prima dell'udienza di conciliazione).
- ✓ 142 sono state trattate in sedute di conciliazione dai funzionari dell'ufficio.

L'esito della procedura di conciliazione ha registrato un andamento decisamente positivo, l'accordo fra le parti è stato raggiunto nel 85% delle istanze trattate.

Esito conciliazioni 2022	
Accordo positivo	120
Mancato accordo	20
In corso di procedimento	2
<b>Totale</b>	<b>142</b>

I due casi in corso di procedimento si riferiscono a due istanze particolarmente complesse che hanno richiesto in un caso il rinvio dell'udienza per consentire all'amministratore del condominio di convocare l'assemblea condominiale per ricevere il mandato a transigere a seguito della proposta del gestore, nell'altro all'esigenza che l'utente proceda a fornire al gestore la documentazione utile alla conclusione dell'accordo.



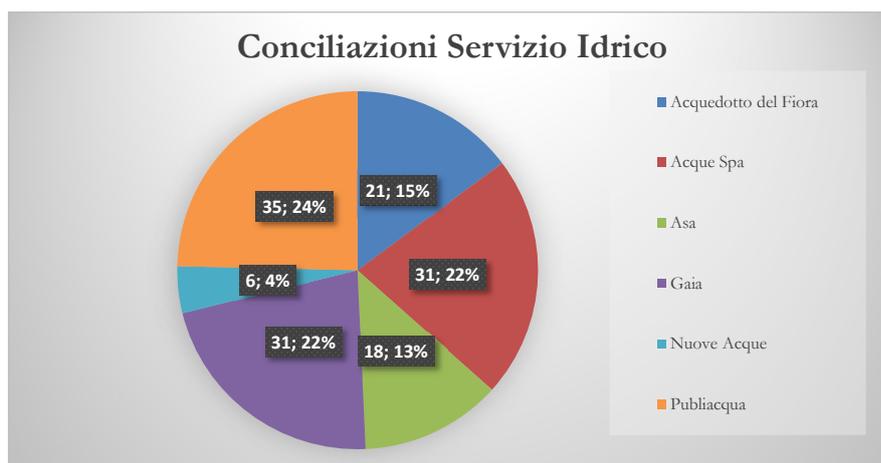
Le istanze presentate hanno riguardato la trattazione dei seguenti argomenti:

- ✓ Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro
- ✓ Controversie su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi
- ✓ Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore
- ✓ Controversie relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura
- ✓ Controversie riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
- ✓ Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato
- ✓ Controversie relative al funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

Il grafico rileva l'andamento del contenzioso gestito con i gestori dei servizi idrici

Controversie suddivise per gestore

<b>CONCILIAZIONI TRATTATE DAL SERVIZIO IDRICO TOSCANO</b>	
Acquedotto del Fiora Spa	21
Acque Spa	31
Asa Spa	18
Gaia Spa	31
Nuove Acque Spa	6
Publiacqua Spa	35
<b>TOTALE</b>	<b>142</b>



Per le risposte ai reclami i gestori hanno spesso tempi contingentati, talvolta peraltro con i tipici problemi che si verificano nei front office o nelle comunicazioni scritte con l'utilizzo di formule standard. Al gestore giungono migliaia di reclami mentre le richieste di Conciliazione sono inferiori e possono essere esaminate in modo diverso. In conciliazione l'utente e il gestore hanno la possibilità di "spiegarsi" anche nei casi in cui la conciliazione si conclude con il mancato accordo.

La maggioranza delle controversie verte sulle perdite occulte. In questo contesto se è vero che talvolta emergono casi di mancata lettura effettiva è anche vero che gli utenti quasi mai effettuano autoletture e spesso pretenderebbero di non pagare affatto l'acqua che è stata consumata a causa della perdita ed è difficile spiegare loro che, pur se a tariffa agevolata, l'acqua consumata va comunque

pagata. Si assiste spesso a comportamenti poco diligenti, quali la mancata chiusura dei contatori nelle seconde case. Inoltre nei casi in cui l'utenza non sia soggetta a fognatura e depurazione e questa parte della tariffa non sia quindi oggetto di stralcio il ricalcolo può non essere significativo, soprattutto per le seconde case che hanno una tariffa non residenziale più elevata.

Negli ultimi tempi si è assistito ad una maggior flessibilità da parte dei gestori tesa a riconoscere la natura "occulta" della perdita anche quando questa avvenga in parti dell'impianto teoricamente ispezionabili, quali tombini di raccordo, alloggi del contatore in tombini sotterranei spesso pesanti da sollevare.

Alcuni gestori stanno adottando a tappeto contatori a telelettura, che consentono di registrare in tempo reale consumi anomali.

In questo contesto di problematica si assiste inoltre a tre criticità di ordine generale:

1. Spesso il servizio di lettura del contatore è affidato a soggetti terzi, talvolta con mancata conoscenza circa il reale posizionamento del contatore;
2. Non tutti i Gestori offrono un servizio di assicurazione contro le perdite occulte;
3. La modalità con la quale la normativa prevede la comunicazione della perdita occulta è l'apposizione di un foglietto di avviso di consumo anomalo sul contatore, avviso che viene poi riportato nella prima fattura utile, che però può arrivare anche a distanza notevole dalla lettura. I gestori più virtuosi comunicano la criticità anche con la mail gli SMS etc., ma non sempre questo succede e poi non tutti gli utenti hanno fornito questi dati al gestore.

Per quanto attiene le perdite occulte un caso curioso di perdita inizialmente non ritenuta occulta in quanto avvenuta in una parte d'impianto visibile è stato quello della perdita in un pannello solare: a causa delle altissime temperature raggiunte nel pannello l'utente non si poteva rendere conto della perdita anche se in teoria in una parte dell'impianto era a vista.

Ulteriore criticità è data dalla circostanza che non sempre i tecnici che intervengono a riparare la perdita sono coscienti dell'esigenza di documentarla con prove fotografiche prima della riparazione.

Altro dato oggetto di controversia è anche l'interpretazione dell'onere di intervenire radicalmente sull'impianto dopo un certo numero di rotture, che si presta ad interpretazioni diverse laddove l'impianto privato si estenda per centinaia di metri dal punto di consegna.

Pur con il buon successo delle conciliazioni si assiste a sensibilità diverse da parte dei gestori nel riconoscere o meno margini di conciliazione con posizioni più o meno flessibili rispetto all'oggetto della controversia. Gradualmente la Segreteria Tecnica presso AIT e i Conciliatori tendono di riportare i gestori su comportamenti uniformi, anche se probabilmente i differenti atteggiamenti sono frutto sia di differenti realtà territoriali al cui interno il gestore opera (prevalenza di utenze residenziali o prevalenza di utenze non residenziali etc.) che delle linee di indirizzo dei consigli di amministrazione dei gestori.

Dall'attività di conciliazione stanno emergendo una serie di problematiche generali quali quelle osservate per le perdite occulte che probabilmente produrranno in futuro cambiamenti nelle Carte dei Servizi e nei regolamenti dei vari gestori a seguito di modifiche dello schema di riferimento da parte di AIT.

## 5.2 Commissioni miste conciliative in sanità

Per la casistica in sanità diversa dalla responsabilità professionale se l'utente non è soddisfatto della risposta al reclamo può rivolgersi ai sensi della normativa sulla tutela alle Commissioni Miste Conciliative istituite presso le Aziende Sanitarie o Ospedaliere Universitarie. Si tratta di organismi di secondo livello composte da rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela e da rappresentanti dell'Azienda e presiedute da un soggetto terzo nominato dal Difensore civico.

Si torna a segnalare che ad oggi l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana e l'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer non hanno costituito questo organismo.

L'Azienda Sanitaria Centro ha istituito una Commissione congiunta con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi il che conferisce una particolare importanza alla possibilità di affrontare questioni nei percorsi Ospedale – territorio, anche se purtroppo per tutto il 2022 la Commissione non si è attivata poiché il procedimento di adozione di un regolamento congiunto è risultato più complesso del previsto.

Le riunioni si sono di regola svolte on line, e – nei casi in cui ha partecipato il funzionario dell'ufficio in sostituzione della Presidente per quanto attiene l'Azienda Sanitaria Nord Ovest, si è constatato un ottimo clima collaborativo, con l'adozione concorde di significativi miglioramenti organizzativi da parte dell'Azienda in un clima di costruttiva collaborazione fra rappresentanti dell'Azienda e rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela.

Ad oggi il quadro delle decisioni è quello riportato nella tabella sotto

Azienda	Numero casi trattati
Asl Nord Ovest	15
Fondazione Monasterio <sup>1</sup>	0
ASL Centro congiunta con Azienda Ospedaliera Careggi	0
Azienda Ospedaliera Senese	11
Asl Sud Est	1

## **Parte terza**

### **Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana**

## 6. La rete toscana della difesa civica



L'Ufficio del Difensore civico regionale ha costituito una rete di sportelli stipulando convenzioni con le Amministrazioni provinciali e comunali per agevolare la presentazione delle istanze dei cittadini.

Di seguito l'elenco degli sportelli decentrati.

### **Provincia di Arezzo**

URP - Piazza della Libertà, 3 (1° piano) - 52100 Arezzo tel.0575.392278  
numero verde 800296613  
mail: [urp@provincia.arezzo.it](mailto:urp@provincia.arezzo.it)

### **Provincia di Livorno**

Piazza del Municipio, 4 - 57123 Livorno  
tel.0586.257388 - 236 - 231  
mail: [difensore.civico@provincia.livorno.it](mailto:difensore.civico@provincia.livorno.it)

### **Provincia di Grosseto**

Piazza Dante Alighieri, 35 - 58100 Grosseto  
tel.0564.484322 - 714 - 298  
mail: [urp@provincia.grosseto.it](mailto:urp@provincia.grosseto.it)

### **Provincia di Pisa**

URP - Via Pietro Nenni, 30 (2° piano) - 56124 (2°P) Pisa tel.050.929200  
numero verde 800062122  
mail: [urp@provincia.pisa.it](mailto:urp@provincia.pisa.it)

### **Provincia di Pistoia**

URP - Via Cavour, 2 - 51100 Pistoia  
numero verde 800246245  
tel. 0573.374332  
mail: [urp@provincia.pistoia.it](mailto:urp@provincia.pistoia.it)

### **Provincia di Prato**

URP - Piazza del Comune, 9 - 59100 Prato  
numero verde: 800 058850  
mail: [urp@po-netprato.it](mailto:urp@po-netprato.it)

### **Provincia di Siena**

URP - Piazza Duomo, 9 - 53100 Siena  
tel. 0577.241245  
mail: [urp@provincia.siena.it](mailto:urp@provincia.siena.it)

**Comune di Castiglion Fiorentino**

Piazza del Municipio,12 - Castiglion Fiorentino (Arezzo)  
tel. 0575.656430  
mail: ufficio.protocollo@comune.castiglionfiorentino.ar.it

**Comune di Ponsacco (Pisa)**

URP - Piazza Valli, 8 - 56038 Ponsacco (PI)  
tel 0587.738240 - 250  
mail: servizi demografici@comune.ponsacco.pi.it

**Comune di Sinalunga (Siena)**

URP - Piazza Garibaldi, 43 - 53048 Sinalunga (SI)  
tel 0577.635244  
mail: protocollo@comune.sinalunga.si.it

## **7. LE CONVENZIONI CON LE AMMINISTRAZIONI PROVINCIALI E COMUNALI**



Nota: le convenzioni che non appaiono con firma grafica sono state sottoscritte digitalmente in formato P7m

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI AREZZO**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969;

**E**

**LA PROVINCIA DI AREZZO**, con sede legale in Arezzo, Piazza della Libertà 3, nella persona del Segretario Generale Dott.ssa Marina Savini, nata a Foligno (PG) il 6 maggio 1963;

*(di seguito indicate come "Parti")*

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 5 dello Statuto, la Provincia di Arezzo promuove "... il ricorso, da parte dei cittadini, al Difensore Civico regionale, quale garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione provinciale";
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Arezzo;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "*Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*"
- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

### **Concordano quanto segue**

#### **Art. 1 Oggetto dell'accordo**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Arezzo si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio della Provincia di Arezzo.
2. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Arezzo collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

#### **Art. 2 Contenuto dell'accordo**

Il presente accordo è orientato a garantire:

la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Provincia di Arezzo, che è anche punto di ascolto, di assistenza e di raccolta delle istanze dei soggetti interessati e di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica; l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

#### **Art. 3 Adempimenti della Provincia di Arezzo**

1. La Provincia di Arezzo si impegna ad organizzare una struttura di supporto, anche nell'ambito dell'URP, finalizzato alla raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici della Provincia di Arezzo si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti un primo orientamento in merito alle competenze proprie del Difensore civico regionale e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;

#### **Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di Arezzo e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale inoltre, su richiesta della Provincia di Arezzo, può abilitare all'accesso alla piattaforma di gestione del workflow documentale (Diaspro), il personale addetto al locale punto di accoglienza per l'esecuzione di quanto necessario a garantire ai singoli interessati di procedere alle operazioni di registrazione, di invio richieste e documentazione e di consultazione *online* delle pratiche.
3. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
4. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici di supporto della Provincia di Arezzo per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### **Art. 5 Campagna di informazione**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Arezzo si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

Art. 7 Pubblicazione

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e della Provincia di Arezzo.

Art. 8 Oneri economici

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

Art. 9 Trattamento dei dati personali

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Segretario Generale della Provincia di Arezzo

Dr.ssa Marina Savini

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI LIVORNO**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969;

**E**

**LA PROVINCIA DI LIVORNO**, con sede legale in Livorno, Piazza del Municipio 4, nella persona della Presidente Maria Ida Bessi, nata a Capraia Isola (LI) il 13.04.1961

*(di seguito indicate come "Parti")*

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, secondo comma, dello Statuto, la Provincia di LIVORNO "... ispira la propria organizzazione e attività ai principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e semplificazione";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, primo comma, lett. h, la Provincia di LIVORNO "... perseguire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati direttamente o coordinati dalla Provincia";
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Livorno;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "*Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*"

- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

### **Concordano quanto segue**

#### **Art. 1 Oggetto dell'accordo**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Livorno si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio della Provincia di Livorno.
2. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Livorno collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire, da parte Difensore civico regionale, risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

#### **Art. 2 Contenuto dell'accordo**

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Provincia di Livorno, che è anche punto di raccolta delle istanze dei soggetti interessati, di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica e di inoltro delle istanze al Difensore civico regionale;
  - b. l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

#### **Art. 3 Adempimenti della Provincia di Livorno**

1. La Provincia di LIVORNO si impegna a collaborare, attraverso l'URP, con l'ufficio regionale di difesa civica al fine della raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici della Provincia di Livorno si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo fornito dagli uffici della difesa civica regionale, gli elementi di base in merito alle competenze del Difensore civico e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - d. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. Gli Uffici della Provincia di Livorno si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate e dell'oggetto delle stesse.

#### **Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di LIVORNO e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in

servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.

2. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
3. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici di supporto della Provincia di Livorno per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### **Art. 5 Campagna di informazione**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di LIVORNO si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### **Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso**

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### **Art. 7 Pubblicazione**

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e della Provincia di Livorno.

#### **Art. 8 Oneri economici**

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

#### **Art. 9 Trattamento dei dati personali**

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

La Presidente della Provincia di Livorno

Maria Ida Bessi

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE E LA PROVINCIA DI GROSSETO**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA**, con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969;

**E**

**LA PROVINCIA DI GROSSETO**, con sede legale in Grosseto, Piazza Dante alighieri, 35, nella persona del Presidente, Antonfrancesco Vivarelli Colonna, nato a Firenze il 24/11/1969;

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, secondo comma, dello Statuto, la Provincia di GROSSETO "... ispira la propria organizzazione e attività ai principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e semplificazione";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, primo comma, lett. h, la Provincia di GROSSETO "... perseguire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati direttamente o coordinati dalla Provincia";
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Grosseto;
- visto il Titolo III capitolo I articolo 46 dello Statuto della provincia di Grosseto;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "*Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*"

- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

## **CONCORDANO QUANTO SEGUE**

### **Art. 1 Oggetto dell'accordo**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Grosseto si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio della Provincia di Grosseto.
2. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Grosseto collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire, da parte Difensore civico regionale, risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

### **Art. 2 Contenuto dell'accordo**

Il presente accordo è orientato a garantire:

la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Provincia di Grosseto, che è anche punto di raccolta delle istanze dei soggetti interessati, di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica e di inoltro delle istanze al Difensore civico regionale;  
l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

### **Art. 3 Adempimenti della Provincia di Grosseto**

1. La Provincia di Grosseto si impegna a collaborare, attraverso il proprio ufficio protocollo, con l'ufficio regionale di difesa civica al fine della raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. la Provincia di Grosseto si impegna a:
  - a. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - b. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - c. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. La Provincia di Grosseto, in collaborazione con il Difensore civico regionale, sulla base dell'andamento delle istanze ricevute e del relativo carico di lavoro definisce con il Difensore civico entro il 31 gennaio di ogni anno l'eventuale organizzazione dei flussi documentali.

### **Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di Grosseto e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare

la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.

2. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma direttamente all'utente della ricezione della domanda trasmessa dalla provincia di Grosseto entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario del difensore civico competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
3. Il difensore civico regionale per le proprie attività di competenza, sulla base di uno specifico accordo, potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari presso la sede della Provincia di Grosseto per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### **Art. 5 Campagna di informazione**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Grosseto si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### **Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso**

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### **Art. 7 Pubblicazione**

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e della Provincia di Grosseto.

#### **Art. 8 Oneri economici**

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

#### **Art. 9 Trattamento dei dati personali**

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Presidente della Provincia di Grosseto

Antonfrancesco Vivarelli Colonna

*Il presente documento è sottoscritto digitalmente ai sensi del D.lgs 82/2005 e del T.U. 445/2000 e conservato, secondo la normativa vigente, negli archivi della Provincia di Grosseto.*

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI PISA**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969;

**E**

**LA PROVINCIA DI PISA**, con sede legale a Pisa, Piazza Vittorio Emanuele II 14, nella persona del Presidente Massimiliano Angori, nato a Pisa il 17/7/1967 ;

(di seguito indicate come "Parti")

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, primo comma, dello Statuto, la Provincia di Pisa agisce "...secondo i principi fissati dalla Costituzione, dalle leggi e dal presente Statuto, che rappresenta i Comuni, la comunità e il territorio che la integrano, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 12, primo comma, la Provincia "... rispetta le prerogative riconosciute ai Comuni e salvaguarda l'identità delle comunità locali collaborando con queste per migliorare l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi";
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio dei cittadini del territorio della Provincia di Pisa;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "*Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*"
- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

### CONCORDANO QUANTO SEGUE

#### Art. 1 Oggetto dell'accordo

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Pisa si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio della Provincia.
2. Il Difensore civico regionale e la Provincia collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

#### Art. 2 Contenuto dell'accordo

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso la Provincia di Pisa, che è anche punto di ascolto, di assistenza e di raccolta delle istanze dei soggetti interessati e di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica;
  - b. l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

#### Art. 3 Adempimenti della Provincia di Pisa

1. La Provincia di Pisa si impegna a organizzare una struttura di supporto, finalizzata alla raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici della Provincia di Pisa si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti un primo orientamento in merito alle competenze proprie del Difensore civico regionale e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini e verificarne, la completezza e la comprensibilità ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. informare gli interessati dei motivi dell'eventuale non ammissibilità della domanda, qualora si tratti di questioni escluse dalla competenza del Difensore civico;
  - d. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - e. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. Gli Uffici della Provincia di Pisa si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate, dell'oggetto delle stesse.

#### Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di Pisa e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
3. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli

uffici di supporto della Provincia di Pisa per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### Art. 5 Campagna di informazione

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Pisa si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### Art. 7 Pubblicazione

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e della Provincia di Pisa.

#### Art. 8 Oneri economici

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

#### Art. 9 Trattamento dei dati personali

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini



Il Presidente della Provincia di Pisa

Dr. Massimiliano Angori

Firmato digitalmente da: ANGORI MASSIMILIANO  
Data: 22/11/2019 12:29:19

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI PISTOIA**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31/03/1969;

**E**

**LA PROVINCIA DI PISTOIA**, con sede legale in Pistoia, Piazza S. Leone, nella persona del Segretario Generale Dr. Ennio Guida, nato a Sant'Ardenio (SA) il 22/03/1957;

*(di seguito indicate come "Parti")*

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- lo Statuto della Provincia di Pistoia ha istituito l'ufficio del Difensore civico territoriale con il compito di assicurare l'imparzialità e il buon andamento della Amministrazione. L'ufficio del Difensore civico territoriale interviene su segnalazione o di propria iniziativa, sulle carenze, le disfunzioni, i ritardi e gli abusi della Amministrazione nei confronti dei cittadini, nell'esercizio delle funzioni previste dalla legge (art. 34 dello Statuto);
- a far data dal 16 gennaio 2019 è stata sospesa l'attività del Difensore civico della Provincia di Pistoia, prevedendo la possibilità di ripristinarlo in futuro, e conseguentemente il territorio della Provincia di Pistoia è rimasto privo del servizio di tutela svolto dalla Difesa civica territoriale;
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire la continuità nell'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza della Provincia di Pistoia;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "*Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*"

- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

#### **Concordano quanto segue**

##### **Art. 1 Oggetto dell'accordo**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Pistoia si impegnano a collaborare al fine di garantire la continuità delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio della Provincia di Pistoia.
2. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Pistoia collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

##### **Art. 2 Contenuto dell'accordo**

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Provincia di Pistoia, che è anche punto di ascolto, di assistenza e di raccolta delle istanze dei soggetti interessati e di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica;
  - b. l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

##### **Art. 3 Adempimenti della Provincia di Pistoia**

1. La Provincia di Pistoia si impegna a mantenere l'attuale ufficio di supporto, nell'ambito dell'URP, finalizzato alla raccolta delle istanze al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici della Provincia di Pistoia si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti un primo orientamento in merito alle competenze proprie del Difensore civico regionale e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini e verificarne l'ammissibilità, la completezza e la comprensibilità ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. informare gli interessati dei motivi dell'eventuale non ammissibilità della domanda, qualora si tratti di questioni escluse dalla competenza del Difensore civico;
  - d. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - e. consentire agli interessati di seguire l'iter dell'istruttoria garantendo l'eventuale accesso *online* e la consultazione della pratica direttamente dalla postazioni in dotazione degli uffici provinciali;
  - f. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. Gli Uffici della Provincia di Pistoia si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate, dell'oggetto e dell'esito delle stesse.

##### **Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di Pistoia e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale inoltre, su richiesta della Provincia di Pistoia, può abilitare all'accesso alla piattaforma di gestione del workflow documentale (Diaspro), il personale addetto al locale punto di accoglienza per l'esecuzione di quanto necessario a garantire ai singoli interessati di procedere alle operazioni di

registrazione, di invio richieste e documentazione e di consultazione *online* delle pratiche.

3. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
4. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici di supporto della Provincia di Pistoia per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### Art. 5 Campagna di informazione

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Pistoia si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### Art. 7 Pubblicazione

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e della Provincia di Pistoia.

#### Art. 8 Oneri economici

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

#### Art. 9 Trattamento dei dati personali

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Segretario Generale della Provincia di Pistoia

Dr. Ennio Guida



REGIONE TOSCANA



Consiglio Regionale



Provincia di Prato

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE, PROVINCIA DI PRATO E  
COMUNE DI PRATO**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour n. 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il giorno 31 marzo 1969;

**LA PROVINCIA DI PRATO**, con sede legale in Prato, Via Ricasoli n. 25, nella persona del Presidente, Dr. Francesco Puggelli, nato a Firenze il giorno 11 ottobre 1982;

**E**

**IL COMUNE DI PRATO**, con sede legale in Prato, Piazza del Comune n. 2, nella persona del Sindaco, Avv. Matteo Biffoni, nato a Prato, il giorno 19 maggio 1974;

( di seguito indicate come "Parti" )

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, secondo comma, dello Statuto Provinciale, la Provincia di Prato "ispira la propria organizzazione e attività ai principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e semplificazione";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, primo comma, lett. h, la Provincia di Prato persegue "l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati direttamente o coordinati dalla Provincia";

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, primo comma, dello Statuto Comunale, il Comune di Prato cura "gli interessi della comunità e ne promuove lo sviluppo, contribuendo a rafforzare la coscienza dei doveri civici e i motivi di solidarietà interna";
- ai sensi di quanto previsto nel medesimo Statuto all'art. 2, comma 2, il Comune di Prato si impegna ad agire "nel rispetto della tutela dei cittadini, della attenzione particolare ai più deboli di essi, dell'equità sociale e della solidarietà";
- le Parti, come sopra individuate, hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone, in riferimento alle attività di competenza e al territorio del Comune e della Provincia di Prato;

### **RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii., recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" che all'art. 15 stabilisce che "anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione";
- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016;
- l'Atto del Presidente della Provincia di Prato n. 42 del 8 aprile 2021, avente ad oggetto: "Accordo di collaborazione tra Difensore Civico Regionale, Provincia di Prato e Comune di Prato - Approvazione";
- la delibera della Giunta del Comune di Prato n. 56 del 13 aprile 2021, avente ad oggetto: "Accordo di collaborazione tra il Difensore Civico Regionale, Comune di Prato e Provincia di Prato: Adesione";

Le parti, tutto ciò premesso

### **Concordano quanto segue**

#### **Art. 1 Oggetto dell'accordo**

1. Il Difensore civico regionale, la Provincia di Prato e il Comune di Prato (e, per questi due Enti, lo Sportello URP Multiente di Prato) si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio della Provincia di Prato.
2. Il Difensore civico regionale, la Provincia di Prato ed il Comune di Prato collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire, da parte Difensore civico regionale, risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

### **Art. 2 Contenuto dell'accordo**

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso lo Sportello URP Multiente di Prato che è anche punto di raccolta delle istanze dei soggetti interessati, di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica e di inoltro delle istanze al Difensore civico regionale;
  - b. l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

### **Art. 3 Adempimenti della Provincia di Prato e del Comune di Prato**

1. La Provincia di Prato e il Comune di Prato si impegnano a collaborare, attraverso lo Sportello URP Multiente di Prato, con l'ufficio regionale di difesa civica al fine della raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Lo Sportello URP Multiente di Prato si impegna a:
  - a. fornire agli utenti, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo fornito dagli uffici della difesa civica regionale, gli elementi di base in merito alle competenze del Difensore civico e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - d. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. Lo Sportello URP Multiente di Prato si impegna altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate e dell'oggetto delle stesse.

### **Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di Prato e dal Comune di Prato (per il tramite del citato Sportello URP Multiente) e a fornire assistenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione provinciale e comunale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
3. Il Difensore civico regionale, previ opportuni accordi, potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici dello Sportello URP Multiente di Prato per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### **Art. 5 Campagna di informazione**

1. Il Difensore civico regionale, la Provincia di Prato ed il Comune di Prato, si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### **Art. 6 Durata accordo e modalità di recesso**

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e potrà essere rinnovato, per un ulteriore triennio, con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### **Art. 7 Pubblicazione**

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale, della Provincia di Prato e del Comune di Prato.

#### **Art. 8 Oneri economici**

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

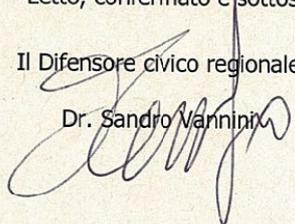
#### **Art. 9 Trattamento dei dati personali**

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto in Prato il 19 aprile 2021.

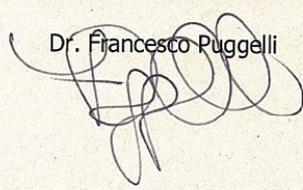
Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini



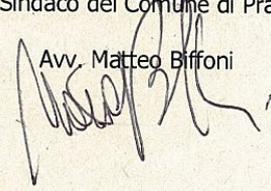
Il Presidente della Provincia di Prato

Dr. Francesco Puggelli



Il Sindaco del Comune di Prato

Avv. Matteo Biffoni



**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI SIENA**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969;

**E**

**LA PROVINCIA DI SIENA**, con sede legale in Siena, Piazza Duomo 9, nella persona del Presidente, Dr. Silvio Franceschelli, nato a Pistoia il 16 agosto 1970;

*(di seguito indicate come "Parti")*

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, secondo comma, dello Statuto, la Provincia di Siena "... ispira la propria organizzazione e attività ai principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e semplificazione";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, primo comma, lett. h, la Provincia di Siena "... perseguire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati direttamente o coordinati dalla Provincia";
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Siena;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in*

*collaborazione di attività di interesse comune*”;

• l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui *“Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione”*

• la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

### **Concordano quanto segue**

#### **Art. 1 Oggetto dell'accordo**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Siena si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio della Provincia di Siena.
2. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Siena collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire, da parte Difensore civico regionale, risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

#### **Art. 2 Contenuto dell'accordo**

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Provincia di Siena, che è anche punto di raccolta delle istanze dei soggetti interessati, di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica e di inoltro delle istanze al Difensore civico regionale;
  - b. l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

#### **Art. 3 Adempimenti della Provincia di Siena**

1. La Provincia di Siena si impegna a collaborare, attraverso l'URP, con l'ufficio regionale di difesa civica al fine della raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici della Provincia di Siena si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo fornito dagli uffici della difesa civica regionale, gli elementi di base in merito alle competenze del Difensore civico e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;

- d. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. Gli Uffici della Provincia di Siena si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate e dell'oggetto delle stesse.

#### **Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di Siena e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale inoltre, su richiesta della Provincia di Siena, può abilitare all'accesso alla piattaforma di gestione del workflow documentale (Diaspro), il personale addetto al locale punto di accoglienza per l'esecuzione di quanto necessario a garantire ai singoli interessati di procedere alle operazioni di registrazione, di invio richieste e documentazione e di consultazione *online* delle pratiche.
3. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
4. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici di supporto della Provincia di Siena per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### **Art. 5 Campagna di informazione**

1. Il Difensore civico regionale e la Provincia di Siena si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### **Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso**

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### **Art. 7 Pubblicazione**

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e della Provincia di Siena.

#### **Art. 8 Oneri economici**

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

**Art. 9 Trattamento dei dati personali**

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Presidente della Provincia di Siena

Dr. Silvio Franceschelli



VANNINI SANDRO  
CONSIGLIO  
REGIONALE TOSCANA  
19.09.2019 15:40:36  
UTC

Firmato digitalmente da:FRANCESCHELLI SILVIO  
Data:17/09/2019 15:06:59

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E COMUNE DI CASTIGLION FIORENTINO**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969;

**E**

**IL COMUNE DI CASTIGLION FIORENTINO**, con sede legale in Castiglion Fiorentino (Ar), Piazza del Municipio n. 12, nella persona del Sindaco Pro Tempore, Mario Agnelli, nato a Castiglion Fiorentino (Ar) il 16 gennaio 1970;  
(di seguito indicate come "Parti")

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio del Comune di Castiglion Fiorentino;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "*Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*";
- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

**Concordano quanto segue****Art. 1 Oggetto dell'accordo**

1. Il Difensore civico regionale e il Comune di Castiglion Fiorentino si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio del Comune di Castiglion Fiorentino.
2. Il Difensore civico regionale e il Comune di Castiglion Fiorentino collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire, da parte Difensore civico regionale, risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

**Art. 2 Contenuto dell'accordo**

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Comune di Castiglion Fiorentino, che è anche punto di raccolta delle istanze dei soggetti interessati, di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica e di inoltro delle istanze al Difensore civico regionale;
  - b. l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

**Art. 3 Adempimenti del Comune di Castiglion Fiorentino**

1. Il Comune di CASTIGLION FIORENTINO si impegna a collaborare, attraverso l'URP, con l'ufficio regionale di difesa civica al fine della raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici del Comune di Castiglion Fiorentino si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo fornito dagli uffici della difesa civica regionale, gli elementi di base in merito alle competenze del Difensore civico e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - d. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. Gli Uffici del Comune di Castiglion Fiorentino si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate e dell'oggetto delle stesse.

**Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dal Comune di CASTIGLION FIORENTINO e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Comunale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del

funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.

3. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici di supporto del Comune di Castiglion Fiorentino per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### **Art. 5 Campagna di informazione**

1. Il Difensore civico regionale e il Comune di CASTIGLION FIORENTINO si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### **Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso**

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### **Art. 7 Pubblicazione**

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e del Comune di Castiglion Fiorentino.

#### **Art. 8 Oneri economici**

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

#### **Art. 9 Trattamento dei dati personali**

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

*Sandro Vannini*



Il Sindaco del Comune di Castiglion Fiorentino

*Mario Agnelli*

Firmato digitalmente da

**MARIO AGNELLI**

CN = AGNELLI MARIO  
O = COMUNE DI CASTIGLION FIORENTINO  
C = IT

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E COMUNE DI PONSACCO**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969;

**E**

**COMUNE DI PONSACCO**, con sede legale in Ponsacco, Piazza Rodolfo Valli 8, nella persona del Sindaco Francesca Brogi, nata a Feltre (BL) il 12 febbraio 1988;

*(di seguito indicate come "Parti")*

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, primo comma, dello Statuto, il Comune di Ponsacco agisce "...secondo i principi fissati dalla Costituzione, dalle leggi e dal presente Statuto, che rappresenta i Comuni, la comunità e il territorio che la integrano, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 12, primo comma, la Provincia "... rispetta le prerogative riconosciute ai Comuni e salvaguarda l'identità delle comunità locali collaborando con queste per migliorare l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi";
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio dei cittadini del territorio del Comune di Ponsacco;

**RICHIAMATE**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "*Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*"
- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all'applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

[Digitare il testo]

Le parti, tutto ciò premesso

### CONCORDANO QUANTO SEGUE

#### Art. 1 Oggetto dell'accordo

1. Il Difensore civico regionale e il Comune di Ponsacco si impegnano a collaborare al fine di garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell'ambito del territorio comunale.
2. Il Difensore civico regionale e il Comune di Ponsacco collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

#### Art. 2 Contenuto dell'accordo

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso il Comune di Ponsacco, che è anche punto di ascolto, di assistenza e di raccolta delle istanze dei soggetti interessati e di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica;
  - b. l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

#### Art. 3 Adempimenti del Comune di Ponsacco

1. IL Comune di Ponsacco si impegna a organizzare una struttura di supporto, finalizzata alla raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici del Comune di Ponsacco si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti un primo orientamento in merito alle competenze proprie del Difensore civico regionale e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
  - b. ricevere le istanze dei cittadini e verificarne, la completezza e la comprensibilità ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. informare gli interessati dei motivi dell'eventuale non ammissibilità della domanda, qualora si tratti di questioni escluse dalla competenza del Difensore civico;
  - d. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - e. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. Gli Uffici del Comune di Ponsacco si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate, dell'oggetto delle stesse.

#### Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dal Comune di Ponsacco e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Comunale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
3. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici

[Digitare il testo]

di supporto del Comune di Ponsacco per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### Art. 5 Campagna di informazione

1. Il Difensore civico regionale e il Comune di Ponsacco si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

#### Art. 7 Pubblicazione

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e del Comune di Ponsacco.

#### Art. 8 Oneri economici

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

#### Art. 9 Trattamento dei dati personali

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Sindaco del Comune di Ponsacco

Dr.ssa Francesca Brogi

**ACCORDO DI COLLABORAZIONE  
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI SINALUNGA**

**L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA** (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Dr. Sandro Vannini, nato a Siena il 31 marzo 1969

**E**

**L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI SINALUNGA** con sede legale in Sinalunga, Piazza Garibaldi n. 43, nella persona del Sindaco pro-tempore, Edo Zacchei, nato a Sinalunga il 04/03/1967

*(di seguito indicate come "Parti")*

**PREMESSO CHE**

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- 
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- 
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi dell'art. 2, comma 2, del vigente Statuto comunale il Comune di Sinalunga ricerca la cooperazione e collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, promuove la partecipazione dei singoli cittadini, delle associazioni e delle forze sociali ed economiche all'attività amministrativa;
- 
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Siena;

**RICHIAMATE:**

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art.

15 stabilisce che “Anche al di fuori delle ipotesi previste dall’articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune”;

- l’art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui “Un accordo concluso esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell’ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l’accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell’ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l’attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all’interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione”;
- la delibera ANAC n. 567 del 31 maggio 2017, recante indicazioni in ordine all’applicazione del suddetto art.5, comma 6, del D.Lgs. n. 50/2016.

Le parti, tutto ciò premesso

#### **Concordano quanto segue**

#### **Art. 1 Oggetto dell’accordo**

1. Il Difensore civico regionale e l’Amministrazione Comunale di Sinalunga si impegnano a collaborare al fine di garantire l’esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica e favorire lo sviluppo e la qualità della Difesa civica nell’ambito del territorio comunale di Sinalunga;
2. Il Difensore civico regionale e l’Amministrazione Comunale di Sinalunga collaborano nella gestione delle istanze ricevute al fine di garantire, da parte Difensore civico regionale, risposte utili e tempestive sui quesiti proposti.

#### **Art. 2 Contenuto dell’accordo**

1. Il presente accordo è orientato a garantire:
  - a. la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l’URP del Comune di Sinalunga che è anche punto di raccolta delle istanze dei soggetti interessati, di collegamento con l’ufficio regionale di difesa civica e di inoltro delle istanze al Difensore civico regionale;
  - b. l’attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

#### **Art. 3 Adempimenti a carico dell’Amministrazione Comunale di Sinalunga**

1. l’Amministrazione Comunale di Sinalunga si impegna a collaborare, attraverso l’URP, con l’ufficio regionale di difesa civica nella raccolta delle istanze da trasmettere al Difensore civico regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici comunali si impegnano a:
  - a. fornire agli utenti, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo

- fornito dagli uffici della difesa civica regionale, gli elementi di base in merito alle competenze del Difensore civico e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;
- b. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
  - c. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
  - d. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. Gli Uffici comunali si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate e dell'oggetto delle stesse.

#### **Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale**

1. Il Difensore civico regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dall'Amministrazione Comunale di Sinalunga e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. Il Difensore civico regionale inoltre, su richiesta dell'Amministrazione Comunale di Sinalunga, può abilitare all'accesso alla piattaforma di gestione del workflow documentale (Diaspro), il personale addetto al locale punto di accoglienza per l'esecuzione di quanto necessario a garantire ai singoli interessati di procedere alle operazioni di registrazione, di invio richieste e documentazione e di consultazione *online* delle pratiche.
3. Il Difensore civico regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. Il Difensore civico regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.
4. Il Difensore civico regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici dell'Amministrazione Comunale di Sinalunga per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

#### **Art. 5 Campagna di informazione**

1. Il Difensore civico regionale e l'Amministrazione Comunale di Sinalunga si impegnano a dare visibilità all'accordo sottoscritto, promuovendo, di comune intesa o anche singolarmente, iniziative di informazione alla cittadinanza attraverso l'organizzazione di spazi informativi, comunicazione sui rispettivi portali e pubblicazione di notizie sui principali Social Network.

#### **Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso**

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e può essere rinnovato con comune consenso delle parti entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

**Art. 7 Pubblicazione**

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web del Difensore civico regionale e del Comune di Sinalunga.

**Art. 8 Oneri economici**

1. L'attività di cui al presente accordo è svolta gratuitamente e non comporta nessun onere finanziario per le Parti sottoscrittrici.

**Art. 9 Trattamento dei dati personali**

1. I dati forniti dagli utenti sono trattati nel pieno rispetto dei diritti e delle tutele riconosciuti dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Il Sindaco del Comune di Sinalunga

Sandro Vannini

Edo Zacchei

## 8. La rete italiana degli Ombudman



### Elenco dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome

Coordinamento Nazionale Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome  
<https://www.coordifesacivicaitalia.it/>

#### **Presidente**

Marino Fardelli  
Difensore Civico della Regione Lazio  
Via della Pisana, 1301 - 00163 Roma  
06/65932014 fax 06/65932015  
e-mail: [difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it)  
pec: [difensorecivico@cert.consreglazio.it](mailto:difensorecivico@cert.consreglazio.it)  
sito internet:  
<http://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglioweb/argomento.php?vms=111&vmf=20>

#### **Vice Presidente**

Marcello Pecorari  
Difensore civico Regione Umbria  
Palazzo Cesaroni - Piazza Italia 2 - 06121 Perugia  
Tel. 075 5763215  
e-mail: [difensorecivico@alumbria.it](mailto:difensorecivico@alumbria.it)  
pec: [Difensorecivico@pec.alumbria.it](mailto:Difensorecivico@pec.alumbria.it)  
sito internet:  
<http://www.regione.umbria.it/la-regione/istituti-di-garanzia/difensore-civico-regionale>

#### **Vice Presidente**

Antonia Fiordelisi  
Difensore Civico Regione Basilicata  
Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 Potenza  
0971/274564 - 0971/447501 fax: 0971/469320  
e-mail: [difensorecivico@regione.basilicata.it](mailto:difensorecivico@regione.basilicata.it)  
pec [cr-basilicata@cert.regionebasilicata.it](mailto:cr-basilicata@cert.regionebasilicata.it)  
sito internet: <http://www.consiglio.basilicata.it/consiglioweb/site/Consiglio/section.jsp?sec=101863>

#### **Difensore civico della Regione Abruzzo**

Giordano Morra  
Via M. Iacobucci, 4 - 67100 L'Aquila  
0862/644492 fax 0862/23194  
e-mail: [info@difensorecivicoabruzzo.it](mailto:info@difensorecivicoabruzzo.it)  
sito internet: <http://www.difensorecivicoabruzzo.it>

**Difensore civico Bolzano**

Gabriele Morandell  
Via Cavour, 23/c - 39100 Bolzano  
Tel.: +39 0471 946 020  
WhatsApp: +39 335 8745355  
E-Mail: [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it)  
Sito internet  
<https://www.difesacivica-bz.org/it/default.asp>

**Difensore civico della Regione Calabria**

Ubaldo Comite  
Tel: +39 335 5260899  
E-Mail: [urp@consrc.it](mailto:urp@consrc.it)  
Pec:

**Difensore civico della Regione Campania**

Giuseppe Fortunato  
Centro Direzionale Isola F/8 - 80143 Napoli  
081/7783111 fax: 081/7783837  
e-mail: [protocollo.organismi@consiglio.regione.campania.it](mailto:protocollo.organismi@consiglio.regione.campania.it)  
sito internet:  
<http://www.consiglio.regione.campania.it/difensorecivico>

**Difensore civico della Regione Emilia Romagna**

Carlotta Marù  
Viale Aldo Moro, 50 - 40127 Bologna  
051/5276382, n. verde 800515505 fax: 051/5276383  
e-mail: [difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)  
sito internet:  
<https://www.assemblea.emr.it/difensore-civico>

**Difensore civico della Regione Friuli Venezia Giulia**

Arrigo De Pauli  
Piazza Oberdan 6, - 34133 Trieste  
tel. 040 3771111 fax. 040 3773190  
e-mail: [cr.difensore.civico@regione.fvg.it](mailto:cr.difensore.civico@regione.fvg.it)  
pec: [consiglio@certegione.fvg.it](mailto:consiglio@certegione.fvg.it)  
sito internet: [cr.difensore.civico@regione.fvg.it](mailto:cr.difensore.civico@regione.fvg.it)

**Difensore civico della Regione Liguria**

Francesco Lalla  
Viale Brigate Partigiane, 2 -16129 - Genova  
010/5484432 fax: 010/5484593  
e-mail: [difensore.civico@regione.liguria.it](mailto:difensore.civico@regione.liguria.it)  
sito internet <http://www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/difensore-civico.html>

**Difensore civico della Regione Lombardia**

Gianalberico De Vecchi

Via Via Fabio Filzi, 22 – Palazzo Pirelli - 20124 - Milano

02/67482465 - 02/67482467 fax: 02/67482487

e-mail: [difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it)pec: [difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it](mailto:difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it)sito internet: <http://www.difensorecivico.lombardia.it>**Garante regionale dei diritti della persona - Marche**

Giancarlo Giulianelli

Piazza Cavour n.23 - 60122 - Ancona

071/2298483 fax 71/2298264

e-mail: [garantediritti@regione.marche.it](mailto:garantediritti@regione.marche.it)sito internet: <https://www.garantediritti.marche.it/>**Difensore Civico della Regione Molise**

Paola Matteo

Via XXIV Maggio, 130 - 86100 Campobasso

Tel. (+39) 0874 424772 - 71 -

Fax (+39) 0874 424773

e-mail: [difensore.civico@consiglio.regione.molise.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.molise.it)**Difensore civico della Regione Piemonte**

Paola Baldovino

Via Dellala, 15 - 10121 Torino

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

e-mail: [difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it](mailto:difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it)pec: [difensore.civico@cert.cr.piemonte.it](mailto:difensore.civico@cert.cr.piemonte.it)

sito internet:

[http://www.consiglioregionale.piemonte.it/organismi/dif\\_civico](http://www.consiglioregionale.piemonte.it/organismi/dif_civico)**Difensore civico della Regione Sardegna**

L'incarico non è attualmente ricoperto.

Via Roma n.25 - 09125 Cagliari

Numero verde: 800060160

Tel./Fax: 070 - 673003

e-mail: [difensorecivico@consregsardegna.it](mailto:difensorecivico@consregsardegna.it)pec: [difensorecivico@pec.crsardegna.it](mailto:difensorecivico@pec.crsardegna.it)**Difensore civico della Regione Toscana**

Lucia Annibali

Via Cavour, n.18 - 50122 - Firenze

055/2387800 - 800018488 (solo dalla Toscana e dai cell.) fax: 055/2387655

e-mail: [difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)pec: [difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it](mailto:difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it)sito internet [www.difensorecivicotoscana.it](http://www.difensorecivicotoscana.it)

**Difensore civico della Regione Valle d'Aosta**

Adele Squillaci

Via Festaz, 52 - 11100 - Aosta

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

e-mail: [difensore.civico@consiglio.regione.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.vda.it)pec: [difensore.civico@legamail.it](mailto:difensore.civico@legamail.it)

sito internet:

<http://www.consiglio.vda.it/app/difensorecivico>**Garante Regionale dei Diritti della Persona - Veneto**

Mario Caramel

Via Brenta Vecchia, 8 -30171 - Mestre - Venezia

041/23834200 – 201 fax: 041/5042372

e-mail: [garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it](mailto:garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it)pec: [garantedirittipersonadifesacivica@legamail.it](mailto:garantedirittipersonadifesacivica@legamail.it)sito internet <http://garantedirittipersona.consiglioveneto.it/>**Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento**

Gianna Morandi

Via Manci - Galleria Garbari, 9 - 38100 - Trento

0461/213203 - 0461/213190 fax 0461/238989

e-mail [difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it](mailto:difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it)pec: [difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it](mailto:difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it)

sito Internet

[http://www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore\\_civico.it.asp](http://www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore_civico.it.asp)

## **Parte quarta**

### **Difensore e Mass Media**

## 9. Portale e Social Media



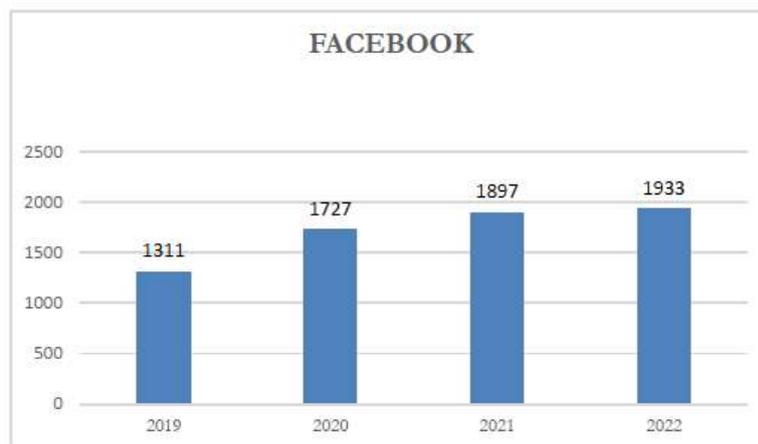
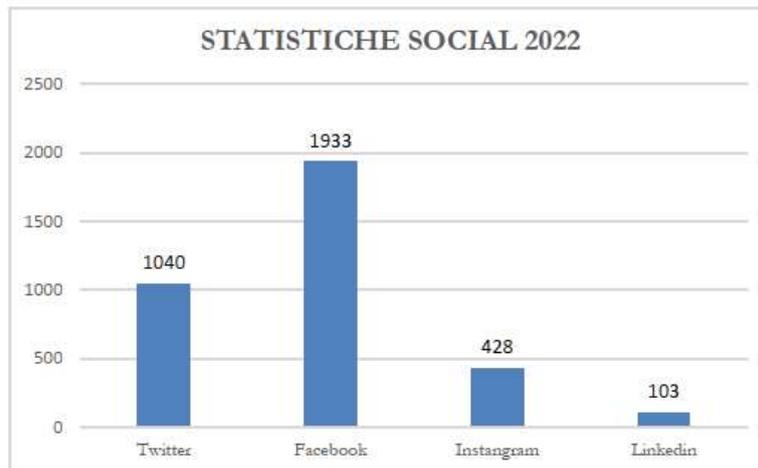
Il portale del Difensore civico [www.difensorecivicotoscana.it](http://www.difensorecivicotoscana.it) ha una nuova veste grafica dal 2019 ed è raggiungibile anche dal sito del Consiglio Regionale e da quello della Regione dalla sezione diritti. Nel 2021 il portale ha registrato 42.420 visualizzazioni mentre nel 2022 sono state registrate 38.227.

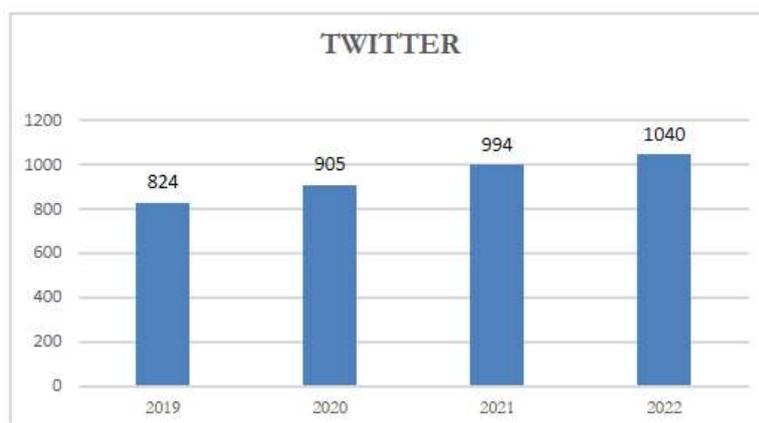
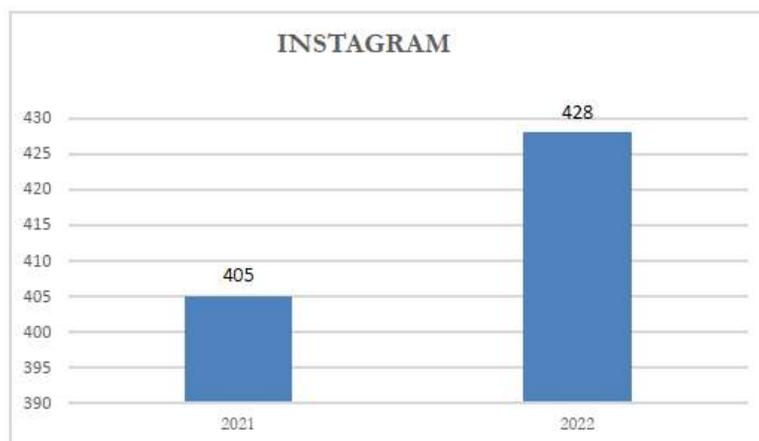
Oltre alle informazioni sull'istituto, i settori di attività, i riferimenti normativi, le competenze, i relativi contatti diretti dei funzionari, le modalità di presentazione delle istanze, la carta dei servizi; il portale contiene anche informazioni sulla rete degli sportelli del territorio presso le Province e i Comuni, sul Coordinamento nazionale e la rassegna stampa. Sono, altresì, presenti le Relazioni dell'Ufficio presentate al Consiglio Regionale dal 1995

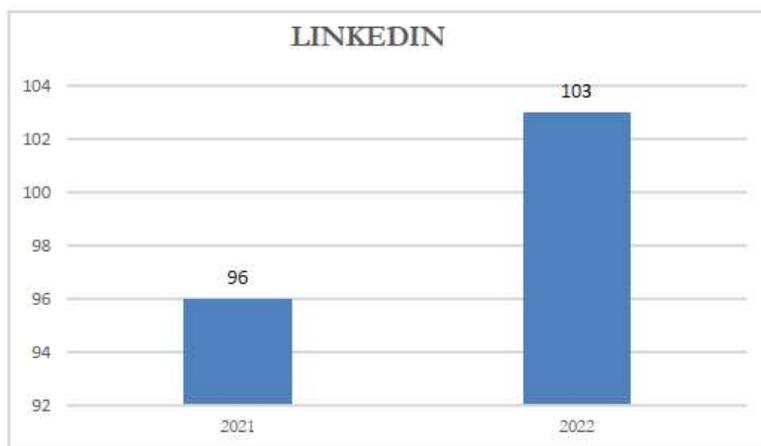
Gli utenti possono tramite il portale compilare il questionario di soddisfazione sul servizio ricevuto, collegarsi allo sportello telematico per la presentazione delle domande di conciliazioni nel settore idrico presso l'Autorità idrica.

Negli ultimi anni sono stati aperti altri canali social media, oltre a YouTube e Twitter si sono aggiunti Facebook, Instagram e LinkedIn per facilitare maggiore interazione con i cittadini delle diverse fasce di età.

Riportiamo di seguito i grafici che illustrano l'andamento dei canali Social Media.







# Appendice

## **10. Risoluzione 183 approvata dal Consiglio regionale della Toscana**





## REGIONE TOSCANA Consiglio Regionale

RISOLUZIONE n. 183 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 3 maggio 2022.

OGGETTO: **Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2021.**

Il Consiglio regionale

Visto l'articolo 56 dello Statuto;

Vista la legge regionale 27 aprile 2009, n. 19 (Disciplina del Difensore civico regionale);

Visto, in particolare, l'articolo 28 della l.r. 19/2009, che prevede che il Difensore civico regionale invii ogni anno al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della Giunta regionale, ai Presidenti del Senato e della Camera dei deputati la relazione sull'attività svolta, completa degli eventuali suggerimenti idonei a prevenire i casi di cattiva amministrazione;

Esaminata la relazione di attività per l'anno 2021 del Difensore civico regionale (Allegato A) nella quale:

- si rappresenta un generale aumento del numero delle richieste di assistenza e delle pratiche gestite nel corso dell'anno;
- si evidenzia come l'attività di tutela sia stata garantita con continuità ed efficienza al fine di dare riscontro alle istanze ricevute, organizzando il lavoro dei funzionari e del personale di segreteria in coerenza con le regole imposte dalle misure di contenimento dell'emergenza pandemica e garantendo non solo la presenza fisica negli uffici, ma anche la gestione da remoto delle pratiche;
- si fornisce un'analisi specifica delle criticità legate all'emergenza da COVID19 sia per quanto attiene al settore sanitario sia per quanto attiene alle criticità e i disservizi che la pandemia ha provocato in altri settori;
- si informa della creazione dell'organismo di conciliazione presso l'Autorità idrica toscana (AIT), accreditato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ed attivo dal luglio 2021 per la risoluzione delle controversie legate al servizio idrico con i vari gestori della Regione Toscana e della circostanza che quasi tutti i funzionari in servizio presso l'Ufficio possono oggi svolgere le funzioni di mediatore in tale organismo, a seguito di uno specifico percorso formativo gestito dall'AIT su piattaforma telematica;
- si richiamano i risultati, ampiamente positivi, conseguiti sia in riferimento alle istruttorie presentate dai diretti interessati, sia in relazione alle procedure avviate per iniziativa d'ufficio;
- si evidenzia l'importante ruolo del Difensore civico, in ottemperanza ai poteri che gli sono conferiti dalla normativa nazionale in materia di riesame dei dinieghi in materia di accesso ed accesso civico per quanto attiene la Regione, le aziende regionali e gli enti locali;
- si ricorda che il Difensore civico della Toscana è l'unico Ufficio in Italia che affronta anche il tema della potenziale responsabilità professionale ed in questo specifico contesto sono state concluse, nel periodo compreso tra l'anno 1991 ed il 31 dicembre 2021, n. 2.628 procedure;
- si riferisce, sempre in ambito sanitario, che nel 2021 hanno svolto regolare attività le Commissioni miste conciliative che si sono insediate presso le aziende sanitarie e presso le aziende ospedaliere universitarie e che nei primi mesi del 2021 si è insediata anche la Commissione mista conciliativa congiunta Azienda sanitaria Centro-Azienda ospedaliero-universitaria di Careggi, andando quasi a completare (con la mancanza delle Aziende ospedaliere universitarie Pisana e Meyer) uno strumento conciliativo di secondo livello per la valutazione dei reclami sui servizi sanitari, previsto dalla l.r. 19/2009 e dalle deliberazioni della Giunta regionale sulla tutela in sanità, al cui insediamento, nel 2020, il Difensore civico ha provveduto d'intesa con la presidenza della Terza Commissione consiliare. Ciò assume rilievo anche nell'ottica della formalizzazione del riconoscimento al Difensore civico del ruolo di Garante del diritto alla salute, ai sensi della legge 8 marzo 2017, n. 24 (Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie), come del resto già avvenuto in altre regioni;
- si segnala, sempre nel settore sanitario, come la Giunta regionale non abbia ancora dato seguito alla risoluzione 22 giugno 2021, n. 108 (In merito ai casi di avvisi di accertamento inviati dalla Ausl Toscana Centro per errato codice di autocertificazione di esenzione per prestazioni sanitarie, in seguito alle

segnalazioni pervenute dal Difensore Civico), in materia di sanatoria di erronee dichiarazioni per l'esenzione dal ticket e che, nonostante il comportamento virtuoso di un'azienda sanitaria che ha dato attuazione diretta a tale risoluzione, ciò comporti gravi criticità per gli utenti;

- si ricorda che la Toscana è stata la prima regione italiana ad istituire il Difensore civico e come sia una delle regioni nelle quali l'Ufficio è più strutturato, con la suddivisione delle competenze per settore fra i vari funzionari ed in tal senso è spesso divenuta un modello di riferimento per le altre regioni, tanto che il Difensore civico toscano ha svolto spesso funzioni di coordinamento dei Difensori civici regionali;
- si illustra che, riguardo alla visione internazionale degli Ombudsmen, il sistema italiano e la Toscana sono tenuti nella dovuta considerazione: sia nella rete istituzionale europea dei difensori civici regionali e nazionali (coordinata dalla Mediatrice europea) nella quale l'Ufficio di difesa civica della Toscana svolge, per conto del Coordinamento italiano dei difensori, anche il ruolo tecnico di collegamento con l'Ufficio del Mediatore europeo tramite un proprio funzionario; sia nelle associazioni internazionali di Difensori civici ed in particolare nell'European Ombudsman Institute e nell'International Ombudsman Institute (IOI).

Preso atto;

- delle iniziative adottate dal Difensore civico per rendere sempre più conosciuto l'ufficio e le sue funzioni;
- della circostanza che il Difensore civico si è dimesso nell'aprile 2022 per accettazione di altro incarico incompatibile con il ruolo di Difensore civico, seppure con lo svolgimento dell'attività ordinaria, in ogni caso garantita ai sensi di quanto nella l.r. 19/2009.

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

Esprime

apprezzamento per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2021 e soddisfazione per il lavoro svolto in un periodo contrassegnato dalle numerose problematiche indotte dall'emergenza sanitaria, con rilevante aumento delle criticità che i cittadini sono stati chiamati a superare per l'accesso ai servizi e alle prestazioni.

Si impegna

1. a provvedere al più presto alla nomina del nuovo Difensore civico;
2. a sostenere le iniziative finalizzate ad ampliare l'attività di conciliazione già attivata per il servizio idrico, nonché a sostenere le iniziative nell'ottica dell'avvio di analoghe forme di conciliazione nei settori dell'energia elettrica, del gas ed in quello dei trasporti, anche alla luce dell'affidamento del trasporto pubblico su gomma ad un unico gestore;
3. a valorizzare le funzioni di tutela in ambito sanitario, come previsto dagli articoli 15, 16, 17, 18 della l.r. 19/2009 e dalla l. 24/2017, quale Garante del diritto alla salute;
4. a sostenere l'attività istituzionale del Difensore civico presso gli organismi europei ed internazionali;
5. a proseguire con l'adozione di iniziative finalizzate a promuovere l'emanazione di una legge quadro statale per l'istituzione del Difensore civico nazionale, considerato che tale figura è già presente nei paesi dell'Unione europea.
6. a promuovere un accordo di collaborazione con le province toscane che ancora non lo hanno sottoscritto, prima fra tutte la Città metropolitana di Firenze.

*Il presente atto è pubblicato integralmente, compreso l'allegato A, sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 della l.r. 23/2007 e nella banca dati degli atti del Consiglio regionale, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della medesima l.r. 23/2007.*

IL PRESIDENTE  
Stefano Scaramelli

## **11. Regolamento dell’Autorità Idrica Toscana sul servizio Idrico integrato**



# *Autorità Idrica Toscana*

## **REGOLAMENTO SULLA CONCILIAZIONE NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

---

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7  
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: [protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it](mailto:protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it)  
sito web: [www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it)  
C.F. e P.Iva 06209860482

# *Autorità Idrica Toscana*

## ***Articolo 1- Ambito di applicazione ed effetti del Regolamento.***

1. Il presente Regolamento istituisce un organismo di conciliazione nell'ambito territoriale ottimale della Toscana al fine di svolgere l'attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i Gestori di uno o più servizi del servizio idrico integrato e i loro utenti, in base al Titolo II-bis della Parte V del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n°206 (di seguito "Codice del consumo")
2. L'organismo di conciliazione sarà iscritto presso l'apposito elenco istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA") ai sensi della sua Deliberazione 620/2015/E/com.
3. Il presente Regolamento è redatto in attuazione al Protocollo d'Intesa sottoscritto da Autorità Idrica Toscana, gestori, associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato Regionale dei consumatori ed utenti - CRCU e Difensore Civico della Toscana.
4. Il tentativo di conciliazione rappresenta uno strumento di tutela degli utenti, la cui previsione è inserita nelle Carte dei Servizi dei gestori anche ai sensi della Legge 24 Dicembre 2007, n°244.
5. Il tentativo di conciliazione può essere esperito solo dagli utenti domestici ivi comprese le utenze condominiali.

## ***Articolo 2- Definizioni.***

1. Ai fini del presente regolamento, valgono le seguenti definizioni:
  - a. "associazione dei consumatori", associazione dei consumatori e degli utenti rappresentativa a livello regionale e iscritta nell'elenco di cui all'articolo 4 della Legge Regionale Toscana 20 Febbraio 2008, n°9;
  - b. "utente", persona fisica o giuridica che intende stipulare o che ha stipulato un contratto di fornitura con uno dei gestori di uno o più servizi del Servizio idrico integrato operanti in Toscana;
  - c. "Conciliazione", composizione di una controversia tra Utente e gestore a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al presente Regolamento;
  - d. "Conciliatore", la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante;
  - e. "Reclamo", ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime motivate lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale cui ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, dalla Carta del Servizio, oppure circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente;
  - f. "Rettifiche di fatturazione" è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
  - g. "Segreteria tecnica", struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di conciliazione.

## ***Articolo 3- Caratteristiche della procedura di Conciliazione.***

1. La procedura conciliativa è gratuita per l'utente.
2. La procedura conciliativa di cui al presente regolamento è alternativa a quella presso altro organismo di conciliazione.

---

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7

Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: [protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it](mailto:protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it)

sito web: [www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it)

C.F. e P.Iva 06209860482

## *Autorità Idrica Toscana*

3. Il tentativo di conciliazione sospende, sino alla conclusione della procedura, l'esecuzione da parte del gestore della pretesa sostanziale oggetto del procedimento.
4. La mancata sottoscrizione del verbale o l'eventuale rinuncia dell'utente comporterà la ripresa di tutte le azioni sospese da parte del gestore senza ulteriore avviso all'utente.
5. Sino al momento della sottoscrizione del verbale di conciliazione, l'utente può rinunciare alla procedura, dandone formale comunicazione alla Segreteria tecnica, che provvede all'archiviazione della pratica.

### ***Articolo 4- Materie escluse dalla Conciliazione.***

1. Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:
  - a. profili di natura fiscale;
  - b. questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
  - c. fattispecie di cui agli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;
  - d. suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;
  - e. rapporti tra utenti;
  - f. questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore.
2. Sono dichiarate improcedibili le istanze di conciliazione:
  - a. relative a controversie di cui al comma 1;
  - b. in riferimento alle quali è pendente, o è già stato esperito, il tentativo di conciliazione, salvo il caso in cui siano emersi fatti non conosciuti;
  - c. già oggetto di ricorsi giurisdizionali
  - d. in riferimento alle quali non risulta preventivamente presentato reclamo al gestore;
  - e. presentate in violazione delle modalità e dei termini previsti dal presente Regolamento.

### ***Articolo 5- Domanda di conciliazione.***

1. La domanda di conciliazione può essere presentata preferibilmente in modalità telematica attraverso il sito web dell'Autorità Idrica Toscana, che rilascia ricevuta telematica dell'avvenuta presentazione dell'istanza. La domanda di conciliazione può altresì essere presentata a mezzo pec, e-mail, posta ordinaria, fax o consegnata manualmente all'Autorità Idrica Toscana. In tale ultimo caso viene rilasciata all'utente ricevuta con indicazione della data di deposito dell'istanza.
2. La domanda di conciliazione, sottoscritta dall'utente, è presentata utilizzando la modulistica predisposta dall'Autorità Idrica Toscana e deve contenere l'indicazione dei seguenti elementi:
  - a. dati anagrafici dell'utente e dell'eventuale delegato;
  - b. dati identificativi dell'utenza (gestore di riferimento, codice cliente ed indirizzo di fornitura);
  - c. indicazione dell'oggetto della controversia e dei motivi per i quali si chiede la conciliazione, con specificazione delle ragioni di insoddisfazione per la mancata risposta entro i termini previsti nella Carta dei servizi o per la risposta ottenuta dal gestore a seguito della presentazione del reclamo;
  - d. dichiarazione dell'assenza di procedure giurisdizionali o di altre procedure di conciliazione in corso ed aventi ad oggetto la medesima questione;
  - e. accettazione del presente regolamento.
3. Sono allegati alla domanda di conciliazione:

---

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7

Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: [protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it](mailto:protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it)

sito web: [www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it)

C.F. e P.Iva 06209860482

## *Autorità Idrica Toscana*

- a. eventuale delega a persona di fiducia o ad associazione di consumatori funzionale a conciliare e a transigere la controversia;
  - b. copia di documento di identità in corso di validità dell'utente e del soggetto delegato;
  - c. copia del reclamo o della richiesta di rettifica di fatturazione presentati e della risposta del gestore;
  - d. documentazione a supporto dell'istanza.
4. È possibile integrare la domanda nei 15 giorni successivi alla presentazione.
  5. È possibile presentare una nuova domanda su una conciliazione conclusasi con mancato accordo solo se nel frattempo sono emersi sulla questione già esaminata fatti particolarmente rilevanti non esaminati precedentemente.

### ***Articolo 6- Procedura di conciliazione.***

1. La richiesta di conciliazione deve essere inoltrata alla Segreteria tecnica solo dopo aver inviato al gestore il reclamo o la richiesta di rettifica di fatturazione e questi abbia risposto con una comunicazione ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dalla presentazione del predetto reclamo o richiesta di rettifica di fatturazione al Gestore.
2. La procedura di conciliazione prevede, di norma, lo svolgimento di un'unica seduta convocata dalla segreteria tecnica entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda
3. Le Parti e il Conciliatore si riuniscono presso le sedi dell'Autorità Idrica Toscana nel giorno e ora comunicati dalla Segreteria tecnica. È fatta salva la possibilità di svolgere la seduta per videoconferenza o per conferenza telefonica.
4. Il termine ordinario di conclusione della procedura è fissato in 90 giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda. Su richiesta delle parti o per decisione del Conciliatore, tali termini possono essere prorogati per non più di 30 giorni, anche con convocazione di ulteriori sedute, per motivate esigenze di natura organizzativa, o in considerazione della complessità della questione e della necessità di acquisire elementi di valutazione, che richiedano il coinvolgimento di soggetti che non hanno partecipato alla riunione conciliativa, oppure l'esecuzione di sopralluoghi o di verifiche di natura tecnica. Possono a tal fine essere convocati in sede di seduta conciliativa i responsabili degli uffici del gestore competenti per l'esame della specifica questione.
5. Le riunioni di conciliazione non sono aperte al pubblico.

### ***Articolo 7- Verbale.***

1. Al termine della procedura di conciliazione viene redatto un verbale con indicazione:
  - a. dei soggetti presenti;
  - b. della generalità dell'utente e dei relativi recapiti, dell'indirizzo di fornitura e del codice identificativo del servizio;
  - c. del luogo, della data e dell'orario di convocazione della seduta;
  - d. dell'oggetto della domanda e delle richieste dell'utente;
  - e. dell'eventuale proposta formulata dal Conciliatore;

---

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7

Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: [protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it](mailto:protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it)

sito web: [www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it)

C.F. e P.Iva 06209860482

## *Autorità Idrica Toscana*

- f. del fallimento del tentativo di conciliazione, nei casi in cui non risulti possibile raggiungere un accordo tra le parti.
2. Il verbale di conciliazione è sottoscritto dal Conciliatore e solo in caso di accordo viene sottoscritto anche dalle Parti. L'eventuale rifiuto di sottoscrizione di una o di entrambe le Parti deve essere verbalizzato e si dà atto del fallimento del tentativo di conciliazione.
3. In caso di esito positivo della conciliazione, il verbale contiene il testo dell'accordo che indica espressamente i tempi di adempimento delle obbligazioni che diventano vincolanti per le Parti.
4. Qualora l'utente che ha attivato la procedura non compaia alla seduta di conciliazione, il Conciliatore, verificata la regolarità della convocazione e la mancanza di un giustificato motivo dell'assenza, formula verbale di mancata comparizione, con conseguente fallimento del tentativo di conciliazione.
5. Il verbale, comprensivo dell'eventuale accordo, è depositato e archiviato presso la Segreteria tecnica e ne viene consegnata copia all'utente o suo delegato partecipante alla seduta conciliativa.
6. Il verbale di conciliazione costituisce un accordo transattivo al pari di quelli redatti dagli altri organismi di conciliazione riconosciuti da ARERA ai sensi delle proprie deliberazioni.

### ***Articolo 8- Riunione di Conciliazione.***

1. Sono ammessi alla riunione Conciliativa:
  - a. il Conciliatore, in veste di Presidente, individuato nella figura del Difensore civico regionale o di un suo delegato;
  - b. un rappresentante del gestore;
  - c. l'utente o soggetto da questi delegato;
  - d. un rappresentante di AIT nel ruolo di Segreteria tecnica ed in qualità di segretario verbalizzante.
2. Il Conciliatore:
  - a. dirige la seduta e svolge funzioni di mediatore;
  - b. non decide la controversia, ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole;
  - c. formula, se richiesto congiuntamente dalle parti o comunque in accordo con esse, una proposta non vincolante di conciliazione.

### ***Articolo 9- Segreteria tecnica.***

1. L'attività di Segreteria tecnica è svolta dall'Autorità Idrica Toscana e consiste in:
  - a. ricezione e presa in carico delle domande di conciliazione;
  - b. verifica di improcedibilità della domanda di conciliazione. In caso di domanda non regolare o incompleta, la Segreteria invita il richiedente a provvedere, entro i successivi 15 giorni, alla regolarizzazione o al completamento dell'istanza, specificando le integrazioni che devono essere fornite per evitare l'archiviazione della domanda. Decorso tale termine la domanda è dichiarata improcedibile e di ciò è informato il richiedente entro un massimo di 21 giorni;

---

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7

Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: [protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it](mailto:protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it)

sito web: [www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it)

C.F. e P.Iva 06209860482

## *Autorità Idrica Toscana*

- c. predisposizione del fascicolo dell'istanza di conciliazione contenente tutta la documentazione necessaria allo svolgimento del tentativo di conciliazione;
  - d. redazione dell'ordine del giorno, convocazione della riunione di conciliazione ed organizzazione della seduta con predisposizione del materiale utile alla discussione;
  - e. gestione dell'archivio delle procedure di conciliazione;
  - f. aggiornamento dell'elenco dei conciliatori e dei delegati dei gestori e delle associazioni dei consumatori
2. Nell'avviso di convocazione trasmesso alle parti, anche per via telematica, sono indicati:
- a. la data di iscrizione al protocollo della domanda di conciliazione;
  - b. l'oggetto della procedura;
  - c. il termine entro il quale i gestori sono obbligati ad inviare i documenti propedeutici alla predisposizione del fascicolo;
  - d. la data individuata per lo svolgimento della seduta di conciliazione.

### ***Articolo 10- Conciliatori e rappresentanti delle Parti.***

1. Ogni gestore deve nominare al proprio interno le figure delegate a rappresentare l'azienda nella seduta conciliativa.
2. Le associazioni dei consumatori devono comunicare i loro rappresentanti.
3. I delegati del gestore e delle associazioni dei consumatori, così come i Conciliatori devono essere inseriti in un elenco, tenuto ed aggiornato dalla Segreteria tecnica.
4. L'Autorità Idrica Toscana provvede all'individuazione dei Conciliatori, al loro inserimento e aggiornamento in un elenco pubblicato sul proprio sito web;
5. i Conciliatori, che non hanno poteri decisori, garantiscono la massima terzietà e sono designati sulla base di una turnazione: i requisiti di imparzialità, indipendenza e neutralità sono imprescindibili e il venir meno di uno di essi ne determina l'incompatibilità;
6. I Conciliatori devono rispettare i requisiti dell'art. 141 bis del Codice del Consumo: onorabilità, formazione generale e specialistica, competenza, indipendenza;
7. I Conciliatori non devono trovarsi in una situazione di incompatibilità, anche sopravvenuta. In questo caso, essi devono comunicare la sopraggiunta condizione alla Segreteria tecnica che ai sensi dell'art. 141-bis, comma 5 del Codice del Consumo, può:
  - a) sostituire il conciliatore interessato, nominandone un altro;
  - b) in mancanza del sostituto consentire al conciliatore di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni;
  - c) garantire che il conciliatore si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia.

---

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7

Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: [protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it](mailto:protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it)

sito web: [www.autoritaidrica.toscana.it](http://www.autoritaidrica.toscana.it)

C.F. e P.Iva 06209860482

# *Autorità Idrica Toscana*

## ***Articolo 11- Adempimenti dei soggetti impegnati nella procedura di conciliazione.***

1. I gestori si impegnano a:
  - a. fornire alla Segreteria tecnica ogni elemento utile ai fini della valutazione di ammissibilità della domanda di conciliazione entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta;
  - b. predisporre e trasmettere alla segreteria tecnica la documentazione riguardante l'istanza di conciliazione entro 7 giorni dalla richiesta da parte della stessa Segreteria tecnica alla predisposizione del fascicolo da parte della stessa;
  - c. garantire la massima conoscibilità alla procedura di conciliazione con comunicazioni in bolletta, avvisi agli utenti e con specifico richiamo alle modalità di accesso alla procedura nelle risposte fornite ai reclami esaminati;
  - d. rispettare gli accordi raggiunti.
2. Tutti i soggetti impegnati nella procedura di conciliazione rispettano le norme nazionali e comunitarie sulla protezione dei dati personali.

## ***Art. 12- Rendicontazione.***

1. La segreteria tecnica elabora una relazione semestrale sulle conciliazioni effettuate, specificando il numero delle istanze presentate ed evidenziando le problematiche affrontate e l'esito delle medesime.
2. La Relazione concorre all'attività di controllo sull'operato di ogni singolo gestore.

## **12.Determinazione Arera n.4 DACU/2021**





## DETERMINAZIONE N. 4/DACU/2021

### ISCRIZIONE DELL'ORGANISMO CONCILIATIVO DEL SERVIZIO IDRICO TOSCANO NELL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

#### IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI

##### VISTI:

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, recante “risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori)” (di seguito: direttiva ADR europea);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge della Regione Toscana 27 aprile 2009, n. 19 (di seguito: l.r. 19/09);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- la legge della Regione Toscana 28 dicembre 2011, n. 69 (di seguito: l.r. 69/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014 n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2020, 267/2020/E/com (di seguito: deliberazione 267/2020/E/com);
- la domanda di iscrizione effettuata dall’Autorità Idrica Toscana, con riferimento all’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, prot. Autorità 13560 del 23 marzo 2021 (di seguito: domanda prot. 13560/2021).

##### CONSIDERATO CHE:

- il d.lgs. 130/15, di recepimento della direttiva ADR europea, ha introdotto, nella Parte V del Codice del consumo, un nuovo Titolo II-*bis*, denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”, disciplinando le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere, relative a obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell’Unione Europea presso Organismi ADR - *Alternative Dispute Resolution* (di seguito: procedure ADR);
- in particolare, la nuova normativa:



- per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-*nonies* e 141-*decies* del Codice del consumo, designa, fra le altre, l'Autorità quale autorità competente per l'ADR, con riferimento ai settori regolati (articolo 141-*octies*, comma 1, lettera c, del Codice del consumo);
- prevede che *“Presso ciascuna autorità competente è istituito, [...] con provvedimenti interni, l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell'ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l'iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio [...] provvede all'iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull'elenco nonché sui singoli organismi ADR [...] sulla base di propri provvedimenti, tiene l'elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR [...]”* (articolo 141-*decies* del Codice del consumo);
- stabilisce che *“Il Ministero dello Sviluppo Economico è designato punto di contatto unico con la Commissione europea”* (articolo 141-*octies*, comma 3, del Codice del consumo), con il compito, fra gli altri, di trasmettere alla Commissione europea medesima l'elenco consolidato degli Organismi ADR, ivi inclusi gli Organismi settoriali di cui agli elenchi delle autorità competenti;
- l'Autorità, in attuazione dell'articolo 141-*decies* del Codice del consumo, con deliberazione 620/2015/E/com:
  - ha istituito l'elenco degli Organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza, procedure ADR ai sensi del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo (di seguito, anche: Elenco ADR o Elenco);
  - ha disciplinato, nell'Allegato A, il procedimento per l'iscrizione degli Organismi ADR nell'Elenco di cui al precedente alinea e le modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, alla tenuta e alla vigilanza dell'Elenco medesimo (di seguito: Disciplina), nonché previsto l'emanazione di eventuali linee guida applicative;
- l'Autorità, con deliberazione 267/2020/E/com, in vigore dal 17 luglio 2020, ha modificato la Disciplina, con riguardo, fra l'altro, alla modalità di formalizzazione dell'iscrizione degli Organismi nell'Elenco ADR (o di rigetto della domanda) o della sua integrazione (e della eventuale cancellazione dell'Organismo dall'Elenco), stabilendo che il provvedimento conclusivo del relativo procedimento sia adottato dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (di seguito: Direzione), sulla base del Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e della Disciplina;
- la Disciplina, tra l'altro, prevede:
  - all'articolo 2, comma 2.2, che possono essere iscritti in Elenco gli Organismi che svolgono la propria attività in materia di ADR in uno o più settori di competenza dell'Autorità, con riferimento alle controversie fra consumatori e operatori;
  - all'articolo 3, comma 3.1, che l'Organismo che intende essere iscritto nell'Elenco ADR propone domanda di iscrizione, nella quale fornisce le



informazioni previste dall'articolo 141-*nonies*, commi 1 e 3, del Codice del consumo;

- all'articolo 3, comma 3.2, che ai fini dell'iscrizione, l'Organismo garantisce e attesta che le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie (di seguito: conciliatori) abbiano anche un'adeguata formazione specifica nei settori di competenza dell'Autorità, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a quattordici ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a dieci ore; l'Organismo è infatti iscritto in Elenco per i settori di competenza dell'Autorità con riferimento ai quali abbia attestato la competenza specialistica dei conciliatori;
- all'articolo 4, comma 4.1, che la Direzione, ricevuta la domanda di iscrizione completa, entro 30 giorni svolge l'istruttoria sulla base del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e della Disciplina;
- all'articolo 4, comma 4.3, che in esito all'istruttoria di cui al comma 4.1, la Direzione iscrive l'Organismo in elenco, ovvero rigetta la domanda con l'indicazione dei motivi ostativi all'iscrizione;
- l'Elenco ADR è pubblicato sul sito internet dell'Autorità; la Direzione ne cura l'aggiornamento e la relativa trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea;
- la Direzione verifica, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse o anche d'ufficio, sulla base degli indicatori di cui al Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e alla Disciplina, se un Organismo iscritto nell'Elenco ADR continui a soddisfare i requisiti richiesti per l'iscrizione e, in caso di non conformità, provvede alla relativa cancellazione dall'Elenco medesimo.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- l'Autorità Idrica Toscana è l'ente pubblico al quale la l.r. 69/11 attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato;
- nei primi mesi del 2019, l'Autorità Idrica Toscana, i gestori del servizio idrico integrato operanti nella Regione e le associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato regionale dei consumatori ed utenti - CRCU, hanno firmato un Protocollo di intesa, al fine di garantire agli utenti finali l'accesso a procedure di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie con i predetti gestori, attraverso la costituzione di un apposito Organismo ADR nell'ambito territoriale ottimale della Regione Toscana;
- in data 21 luglio 2020, il Protocollo di cui al precedente alinea è stato sottoscritto anche dal Difensore Civico della Regione Toscana, che, come disciplinato dalla l.r. 19/09, fra l'altro: promuove intese, accordi e convenzioni con i gestori di pubblici servizi ai fini dell'attribuzione, nei suoi confronti, della funzione di conciliazione delle controversie tra gestori e utenti; ha competenza per la tutela non giurisdizionale dei diritti degli utenti; svolge, con imparzialità e terzietà, attività di mediazione per agevolare la composizione consensuale dei contenziosi;
- l'Autorità Idrica Toscana, con deliberazione assembleare n. 19 del 21 dicembre 2020, ha approvato il *“Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico*



*integrato*”, che istituisce l’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano e ne definisce la disciplina procedurale, in sostituzione delle commissioni conciliative - paritetiche e regionale - di cui al previgente “*Regolamento di tutela dell’utenza*”;

- con la domanda prot. 13560/2021, l’Autorità Idrica Toscana ha richiesto all’Autorità l’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR per il settore idrico, e a tal fine:
  - ha attestato il possesso della formazione specifica nel settore idrico, di cui all’art. 3, comma 3.2, della Disciplina, da parte dei conciliatori incaricati della risoluzione delle controversie mediante la procedura ADR, individuati nelle figure del Difensore Civico della Regione Toscana e dei funzionari del suo ufficio;
  - ha complessivamente attestato quanto richiesto dalla Disciplina ai fini dell’iscrizione nell’Elenco ADR, dimostrando il sostanziale rispetto delle pertinenti prescrizioni del Codice del consumo;
  - ha comunicato che l’Organismo sarà operativo dall’1 giugno 2021, ferma restando la gestione transitoria e in continuità delle procedure, pendenti a tale data, dinanzi alle preesistenti commissioni conciliative, anche nell’eventualità di impedimenti alla piena operatività dell’Organismo di nuova istituzione.

**RITENUTO CHE:**

- la domanda prot. 13560/2021, presentata dall’Autorità Idrica Toscana, in base a quanto ivi dalla medesima attestato, sia idonea ai fini dell’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR dell’Autorità, con riferimento alle controversie per il settore idrico, con decorrenza dall’1 giugno 2021

**DETERMINA**

1. l’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR dell’Autorità, contestualmente aggiornandolo, ai sensi dell’Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, con riferimento alle controversie per il settore idrico, con decorrenza dall’1 giugno 2021;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

15 aprile 2021

IL DIRETTORE  
*Roberto Malaman*

## **MODALITÀ TECNICHE PER L'INVIO DEGLI ATTI DESTINATI ALLA PUBBLICAZIONE**

Con l'entrata in vigore dal 1 gennaio 2008 della L.R. n. 23 del 23 aprile 2007 "Nuovo ordinamento del Bollettino Ufficiale della Regione Toscana e norme per la pubblicazione degli atti. Modifiche alla legge regionale 20 gennaio 1995, n. 9 (Disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti)", cambiano le tariffe e le modalità per l'invio degli atti destinati alla pubblicazione sul B.U.R.T.

Tutti gli Enti inserzionisti devono inviare i loro atti per la pubblicazione sul B.U.R.T. in formato esclusivamente digitale. Le modalità tecniche per l'invio elettronico degli atti destinati alla pubblicazione sono state stabilite con Decreto Dirigenziale n. 5615 del 12 novembre 2007. **L'invio elettronico avviene mediante interoperabilità dei sistemi di protocollo informatici (DPR 445/2000 artt. 14 e 55) nell'ambito della infrastruttura di Cooperazione Applicativa Regionale Toscana. Le richieste di pubblicazione firmate digitalmente (D.Lgs. 82/2005) devono obbligatoriamente contenere nell'oggetto ESCLUSIVAMENTE la dicitura "PUBBLICAZIONE BURT", hanno come allegato digitale l'atto di cui è richiesta la pubblicazione. Per gli enti ancora non dotati del protocollo elettronico, per i soggetti privati e le imprese la trasmissione elettronica deve avvenire esclusivamente tramite posta certificata (PEC) all'indirizzo regionetoscana@postacert.toscana.it**

Il materiale da pubblicare deve pervenire all'Ufficio del B.U.R.T. entro il mercoledì per poter essere pubblicato il mercoledì della settimana successiva.

**Il costo della pubblicazione è a carico della Regione.**

**La pubblicazione degli atti di enti locali, altri enti pubblici o soggetti privati obbligatoria per previsione di legge o di regolamento è effettuata senza oneri per l'ente o il soggetto interessato.**

I testi da pubblicare, trasmessi unitamente alla istanza di pubblicazione, devono possedere i seguenti requisiti formali:

### **SPECIFICHE TECNICHE PER L'INVIO DEGLI ATTI AL B.U.R.T**

I documenti che dovranno pervenire ai fini della pubblicazione sul B.U.R.T. devono seguire i seguenti parametri

**FORMATO**

A4

Verticale

Times new roman

Corpo **10**

Interlinea esatta **13 pt**

Margini **3 cm** per lato

Il CONTENUTO del documento deve essere poi così composto

**NOME ENTE**

**TIPOLOGIA ATTO** (DELIBERAZIONE-DECRETO-DETERMINAZIONE-ORDINANZA- AVVISO ...)

**NUMERO ATTO e DATA** (se presenti)

**OGGETTO** dell'atto

**TESTO** dell'atto

**FIRMA** dell'atto in fondo allo stesso

**NON DEVONO** essere inseriti numeri di pagina e nessun tipo di pièdipagina

Per il documento che contiene allegato/allegati, è preferibile che gli stessi siano inseriti nello stesso file del documento in ordine progressivo (allegato 1, allegato 2...). In alternativa potranno essere inseriti in singoli file nominati con riferimento all'atto (<nomefile\_atto>\_Allegato1.pdf, <nomefile\_atto>\_Allegato2.pdf, ", ecc.)

**ALLEGATI:** FORMATO PAGINA A4 girato in verticale - MARGINI 3cm PER LATO

**IL FILE FINALE** (testo+allegati) deve essere redatto in **formato PDF/A**