

Regione
Toscana

Repubblica Italiana



BOLLETTINO UFFICIALE della Regione Toscana

PARTE SECONDA n. 23 del 04-06-2025

Supplemento n. 127

mercoledì, 04 giugno 2025

Firenze

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

E-mail: 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 quattro 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).

Nella **Parte Quarta** si pubblicano gli atti della Regione e degli Enti locali, la cui pubblicazione è prevista in leggi e regolamenti statali e regionali, aventi natura gestionale e contenenti dati personali, ed i provvedimenti di approvazione della graduatorie relative ai procedimenti di cui all'articolo 5 bis, comma 1, lettere a) e b) della L.R. 23/2007.

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

Sommario	2
SEZIONE I	3
CONSIGLIO REGIONALE	
- Risoluzioni	4
RISOLUZIONE 12 maggio 2025, n. 408	
Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2024.	
.	4

SEZIONE I





REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

RISOLUZIONE n. 408 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 12 maggio 2025.

OGGETTO: Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2024.

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 2024 del Difensore civico regionale (allegato A), nella quale si:

- rappresenta che nel corso dell'anno 2024 il Difensore civico ha preso in carico un numero complessivo di 1.685 richieste di intervento, tra pratiche scaturenti da istanze, numero di segnalazioni e contatti con risposta fornita dall'ufficio;
- evidenzia che, grazie ad un'implementazione del software di gestione delle pratiche, è stato possibile suddividere le istanze per province di provenienza, con indicazione percentuale delle materie per cui sono presentate su base provinciale le stesse, fatto che consentirà di monitorare in modo capillare il trend delle questioni poste all'attenzione della difesa civica nei vari territori della Regione;
- conferma l'impegno del Difensore civico nell'implementazione della rete di sportelli di difesa civica presenti sul territorio della Regione Toscana, attraverso il rinnovo delle convenzioni in scadenza e la stipula di nuove convenzioni con le amministrazioni provinciali della Toscana ancora sprovviste di sportelli sul territorio;
- dà atto del proseguimento dell'attività dell'organismo di conciliazione istituito presso l'Autorità idrica Toscana, accreditato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), nell'ambito del quale i funzionari dell'ufficio del Difensore civico svolgono attività di conciliazione a titolo gratuito a favore dei cittadini toscani;
- con riguardo all'ambito sanitario, evidenzia che nel corso del 2024 sono stati rinnovati i presidenti delle commissioni miste conciliative e che è proseguito l'impegno per consolidare i rapporti tra commissioni miste conciliative, l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) delle aziende sanitarie e Difensore civico;
- sempre in ambito sanitario, dà atto che è proseguito l'apporto del Difensore civico nella fase di valutazione delle istanze pervenute, con l'obiettivo di favorire e facilitare la ricerca di un punto di incontro tra cittadini e aziende sanitarie;
- evidenzia che, da dicembre 2024, una società di social manager segue la gestione dei profili social del Difensore civico, per valorizzarne e promuoverne le attività, attraverso una comunicazione più mirata ed efficace, al fine di ampliare il numero di cittadini che, imparando a conoscere il Difensore civico, possono utilizzare i servizi di tutela e garanzia che svolge;
- dà atto della partecipazione del Difensore civico regionale agli incontri ed alle iniziative promosse dal Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane e della capacità dell'ufficio di fornire un contributo qualificato nella condivisione e nell'approfondimento delle questioni che sono oggetto di discussione.

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

Esprime

Apprezzamento e soddisfazione per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2024;

Si impegna

1. a sostenere l'attività istituzionale del Difensore civico, anche attraverso la sua partecipazione al coordinamento nazionale dei difensori civici delle regioni e delle province autonome italiane;
2. a sostenere la diffusione della conoscenza del Difensore civico e dei servizi resi gratuitamente ai cittadini;
3. a sostenere l'attività di tutela del Difensore civico in ambito sanitario, favorendo il 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 a rafforzare ed ampliare l'attività di conciliazione già attivata per il servizio idrico;
5. a sostenere l'implementazione degli accordi di collaborazione con le province toscane, anche attraverso l'apertura di nuovi sportelli di difesa civica sul territorio regionale.

Il presente atto è pubblicato integralmente, compreso l'allegato A, sul Bollettino ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, 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
Antonio Mazzeo



Consiglio regionale della Toscana (AOOCRT)
Protocollo. n. 0004634/02.15.03 del 01/04/2025
Fascicolo: LEX 11_REL_0026;



Il Difensore civico una tutela per te

Relazione Annuale Attività 2024

del Difensore civico regionale

Avv. Lucia Annibali

Hanno collaborato per l'Ufficio del Difensore civico:

Roberta Alaimo, Simona Bonatti, Alessandra Bras, Mara D'Auria, Rita Ferrara, Filippo Gabbrielli,
Elisabetta Gonnelli, Barbara Iaquina, Vanna Pastacaldi.

Cinzia Guerrini Dirigente.

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

pec: difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it

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.youtube.com/channel/UCzwX23oorOlnsqrlGsuEAXw>



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

Gli inserimenti fotografici sono gentilmente concessi da Diseo Agency S.r.l.

Progetto grafico e impaginazione a cura di Filippini Verdiano

Stampa Tipografia del Consiglio regionale della Toscana marzo 2025



Indice

1. Introduzione della Difensora civica	5
Parte prima - L'attività del Difensore civico nei settori d'intervento	9
2. L'attività del Difensore civico per settori di intervento	11
2.1 L'attività del Difensore civico rispetto ai territori	15
3. Settori d'intervento	23
3.1 Ambiente	23
3.2 Assetto istituzionale	29
3.3 Attività produttive	39
3.4 Immigrazione	41
3.5 Istruzione, cultura e formazione	43
3.6 Lavoro e previdenza	45
3.7 Ordinamento finanziario	48
3.8 Politiche sociali	51
3.9 Sanità	54
3.10 Servizi comunali - Altri pubblici servizi	63
3.11 Servizi pubblici	65
3.12 Territorio	73
4. Customer satisfaction	85
Parte seconda - L'attività di conciliazione svolta dalla Difesa civica	89
5. L'attività di conciliazione	91
5.1 Conciliazione Servizio Idrico Toscano	91
5.2 Commissioni miste conciliative in sanità	99
Parte terza - Difensore civico e social media	105
6. Portale e social media	107
Parte quarta - Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana	111
7. La rete toscana della Difesa civica	113
8. Gli accordi di collaborazione con le amministrazioni provinciali	115
9. La rete italiana dei Difensori civici regionali	129
Parte quinta - Le risorse finanziarie e di personale	133
10. Le risorse finanziarie e di personale	135
Appendice	138
11. Risoluzione 326 del 22 maggio 2024 approvata dal Consiglio regionale della Toscana	139





La Difensora civica della Toscana
Lucia Annibali



1. Introduzione della Difensora civica

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

Nel corso del 2024 abbiamo proseguito nella strada tracciata nel 2023, per far crescere l'Ufficio del Difensore civico della Toscana e renderlo sempre più un punto di riferimento per i cittadini e le istituzioni del territorio.

Nello svolgere la nostra azione di tutela abbiamo prestato attenzione allo studio e all'analisi della normativa di riferimento e della giurisprudenza, per garantire una corretta ed approfondita istruttoria delle diverse problematiche, formulare richieste puntuali alle pubbliche amministrazioni, con l'obiettivo più ampio di migliorare la capacità di interagire con i nostri interlocutori e accrescere la credibilità dell'Ufficio e contemporaneamente fornire risposte chiare al cittadino.

Credo, infatti, che sia molto importante comunicare in modo chiaro ed appropriato e questo approccio è vissuto e messo in atto, nella nostra azione di tutela quotidiana, con grande senso di responsabilità. I cittadini vanno ascoltati e sostenuti, tuttavia occorre anche saper spiegare loro le regole dell'azione amministrativa, affinché possano capirne le ragioni e non si sentano frustrati o abbandonati a causa di una mancanza di comprensione. Ecco, il nostro rapporto con i cittadini che si rivolgono all'Ufficio del Difensore civico della Toscana passa anche da un trasparente coinvolgimento nei processi di formazione delle decisioni e delle azioni che possono o non possono essere intraprese rispetto al problema che ci segnalano.

Questo approccio generale che guida la nostra azione di tutela diventa ancora più importante in caso di richieste di intervento in ambito sanitario, perché spesso si tratta di momenti di vita in cui il cittadino può essere particolarmente fragile e vulnerabile e per tale motivo non comprende in maniera pienamente consapevole ciò che sta succedendo. L'Ufficio ha pertanto lavorato molto nella fase di valutazione di queste istanze, anche per facilitare la ricerca di un punto di incontro tra cittadini e Aziende sanitarie, trasmettendo i reclami ricevuti agli URP competenti, monitorando la loro azione ed informando gli interessati di tutte le forme di tutela attivabili.

La nostra azione è stata volta anche a favorire una maggiore cura e attenzione da parte delle Aziende sanitarie agli aspetti relazionali con i pazienti/utenti, poiché una comunicazione trasparente ed empatica può chiarire eventuali equivoci ed evitare ex ante possibili controversie.

Per questo riteniamo molto importante il ruolo che svolgono le Commissioni miste conciliative istituite presso le Aziende sanitarie e presso le Aziende ospedaliere universitarie, uno strumento di conciliazione di seconda istanza, che trattano i reclami aventi ad oggetto questioni di carattere relazionale, organizzativo e amministrativo dei servizi sanitari. Grazie a questa loro attività di ascolto dell'utente sono in grado di indicare correttivi di natura organizzativa ma anche relazionale alle Aziende sanitarie. Nel corso del 2024 abbiamo, dunque, lavorato per consolidare i rapporti tra Commissioni



miste conciliative e URP delle Aziende sanitarie e Difensore civico, con la precisa scelta di valorizzare gli strumenti e le figure esistenti nel territorio regionale.

Nell'ambito di un percorso verso una pubblica amministrazione più efficiente, trasparente e orientata al cittadino, l'Ufficio del Difensore civico ha individuato l'obiettivo strategico Transizione al digitale - Implementazione del flusso digitale delle pratiche del Difensore civico in condivisione con il settore Informatica, Archivio e Protocollo, Comunicazione web e URP.

Tale obiettivo si inserisce nella continuità degli indirizzi dell'anno 2024 e mira a proseguire il processo di digitalizzazione per lo sviluppo del software di gestione del flusso documentale del Difensore civico regionale, che dovrà integrarsi con il nuovo applicativo di protocollo del Consiglio regionale, Josh Protocol e con la firma digitale. Se nel 2023 è stata condotta un'analisi approfondita del flusso documentale delle pratiche presso l'Ufficio del Difensore civico, al fine di implementare un nuovo flusso digitale integrato con firma digitale e protocollo, nel 2024 è stata acquisita una nuova versione dell'applicativo informatico in uso, il cui nuovo flusso è attualmente in fase di test per il perfezionamento prima della sua definitiva messa in produzione. Il progetto prevede ulteriori interventi evolutivi per ottimizzare il sistema e migliorare l'efficienza operativa, con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più efficace e accessibile ai cittadini. L'impegno dell'Ufficio del Difensore civico in questo ambito si inserisce in un più ampio processo di modernizzazione della pubblica amministrazione, volto a garantire una gestione documentale più sicura, veloce e conforme alle nuove disposizioni normative.

Infine, dal dicembre 2024, un'azienda di social manager ha assunto la gestione dei profili social del Difensore civico della Toscana, per valorizzarne e promuoverne le attività attraverso una comunicazione efficace e mirata. I contenuti sono incentrati sul ruolo del Difensore civico e sulle sue funzioni, con l'intento di diffonderne la conoscenza presso la cittadinanza.

In definitiva, capacità di ascolto, senso di responsabilità, dovere di chiarezza, condivisione di una rete a supporto del cittadino, digitalizzazione e comunicazione rappresentano i pilastri della nostra azione di tutela, oggi e per il futuro.

Ringrazio la Dirigente e i funzionari per il loro costante impegno e per la competenza che mettono a disposizione dell'Ufficio, della cittadinanza, delle istituzioni del territorio e, in generale, dei vari interlocutori che riconoscono loro una esperienza ormai consolidata che rende l'Ufficio del Difensore civico della Toscana un punto di riferimento.

La Difensora civica

Avv. Lucia Annibali







Parte prima

L'attività del Difensore civico nei settori d'intervento e il confronto nei territori





2. L'attività del Difensore civico nei settori di intervento

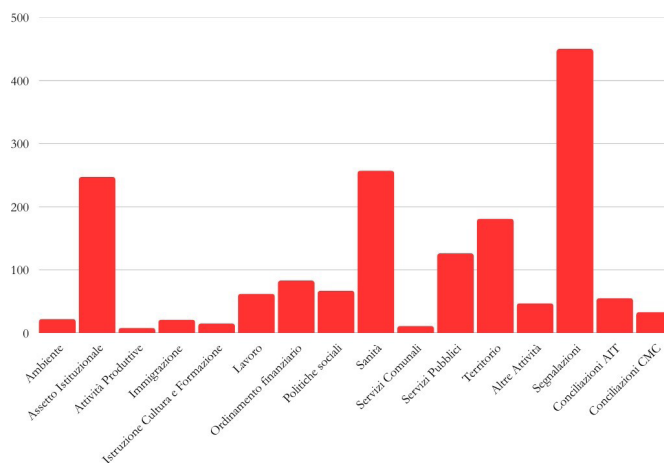
Il Difensore civico regionale ha il compito primario di agevolare la risoluzione dei conflitti tra il cittadino e le istituzioni, promuovendo un dialogo più efficace con la pubblica amministrazione. Le entità e le istituzioni pubbliche su cui il Difensore civico può intervenire includono la Regione stessa, le amministrazioni provinciali e comunali, gli enti del sistema regionale e i concessionari e gestori dei servizi pubblici. La competenza si estende anche alle amministrazioni periferiche dello Stato, ad eccezione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.

I cittadini possono rivolgersi al Difensore civico in diverse situazioni, come quando un'amministrazione ritarda o omette di emettere un atto, non fornisce una prestazione prevista per legge o non fornisce le informazioni richieste riguardo a un procedimento amministrativo o a un servizio erogato.

Il Difensore civico ha il potere di richiedere e ottenere chiarimenti sull'azione dell'amministrazione interessata, di acquisire atti e documenti senza limiti di segretezza, nonché di segnalare disfunzioni e suggerire rimedi. Tuttavia, non ha il potere di annullare atti o imporre all'amministrazione di adottare provvedimenti.

I servizi della difesa civica sono gratuiti e riguardano settori fondamentali per la vita di ogni cittadino, come quelli regolati dalla pubblica amministrazione o dai gestori dei pubblici servizi.

Nel primo grafico le istanze presentate nel corso dell'anno per ambiti di intervento:



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze



Nella seguente rilevazione sono riportati il dettaglio numerico delle pratiche scaturenti da istanze dei cittadini che sono state trattate nel 2024 distinte per ambito, nonché il numero delle segnalazioni e contatti con risposta fornita dall'Ufficio, determinandone il complessivo volume di lavoro:

SETTORI DI INTERVENTO	2024
Ambiente	22
Assetto istituzionale	247
Attività produttive	8
Immigrazione	21
Istruzione	15
Lavoro	62
Ordinamento	83
Politiche sociali	67
Sanità	257
Servizi comunali	11
Servizi pubblici	126
Segnalazioni	450
Territorio	181
Altre attività	47
Conciliazioni per il servizio idrico integrato nell'Organismo di Conciliazione presso AIT	55
Conciliazioni nelle Commissioni conciliative delle aziende sanitarie	33
TOTALE	1.685

L'efficacia dell'azione di tutela del Difensore civico è dimostrata anche dalla sua capacità di rimuovere o quanto meno rendere comprensibile il problema riscontrato e di ridurre il contenzioso associato ad esso.

Questa efficacia è valutata non solo attraverso il numero di istanze presentate, ma anche attraverso la qualità delle soluzioni proposte e la capacità di mediare tra il cittadino e le istituzioni coinvolte. L'obiettivo principale del Difensore civico è proprio quello di garantire una risoluzione equa e soddisfacente dei conflitti, favorendo il dialogo e la comprensione reciproca. Anche a prescindere dalla presentazione di una formale istanza, dunque, attraverso i molteplici contatti che quotidianamente il Difensore civico riceve da parte dei cittadini della Toscana, l'Ufficio della Difesa civica ha la capacità di fornire risposte adeguate alle circostanze.

Pertanto, è importante considerare l'impatto complessivo dell'azione del Difensore civico nella gestione dei casi e nel miglioramento del rapporto tra cittadini e istituzioni.

Recuperato nel corso del 2023 l'arretrato accumulato negli anni precedenti, nel corso dell'anno



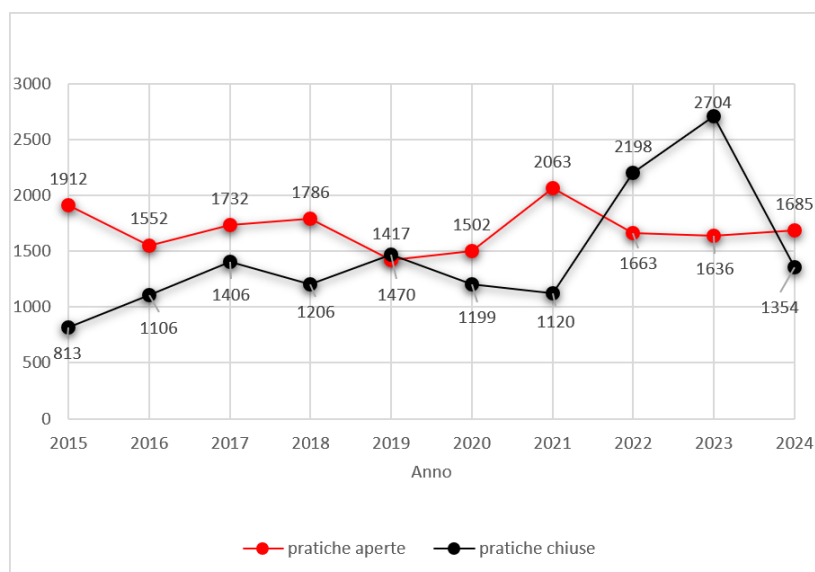
2024 l'attività dell'Ufficio della Difesa civica ha potuto concentrarsi ad operare per continuare a garantire risposte sempre più tempestive alle istanze dei cittadini. Il numero di pratiche concluse nel 2024, che appare sostanzialmente in linea procedendo di pari passo con il numero di quelle presentate, rappresenta lo sforzo concreto che l'Ufficio continua a approfondire per ottimizzare l'efficienza dell'azione di tutela.

L'impegno dell'Ufficio nel gestire un numero crescente di casi e nel rispondere in modo coerente e tempestivo alle esigenze dei cittadini, rappresenta il segno della dedizione e della capacità dell'Ufficio di adattarsi alle mutevoli necessità della comunità, garantendo un accesso equo e rapido ai servizi di tutela offerti.

L'ulteriore, seppur contenuto, aumento nel numero di pratiche presentate riflette anche la crescente fiducia dei cittadini nell'Ufficio della Difesa civica e nella sua capacità di fornire soluzioni efficaci ai problemi che affrontano. Infine, tale aumento rappresenta un passo avanti anche nel miglioramento dell'immagine della Difesa civica, che si dimostra capace nell'assicurare una maggiore tutela dei diritti dei cittadini e una maggiore trasparenza e responsabilità nell'azione amministrativa.

Proprio con riferimento alla comunicazione e alla promozione dell'immagine del Difensore civico della Toscana, è stato ideato e poi dato corso a fine 2024 ad un affidamento diretto ad una società di comunicazione, nello specifico, un social media manager allo scopo di contribuire ad ulteriormente promuovere la conoscenza e l'immagine della Difesa civica toscana attraverso lo strumento dei social media di cui il Difensore civico dispone (Facebook (Meta), Instagram, X (Twitter) e Youtube).

Nel secondo grafico è esaminato il confronto delle istanze presentate e concluse negli ultimi dieci anni, fornendo un quadro chiaro nell'andamento nel tempo:



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Altre attività dell'Ufficio e segnalazioni

Il ruolo dell'Ufficio del Difensore civico regionale si estende oltre la formalizzazione delle pratiche oggetto di istruttoria. I cittadini che si rivolgono a questo organismo manifestano una vasta gamma di richieste, che vanno dalla risoluzione di questioni urgenti, all'ottenimento di chiarimenti e consigli, fino all'interpretazione di provvedimenti o norme contrattuali. Inoltre, vengono segnalati, con le più varie modalità comunicative, anche temi che, sebbene possano essere considerati "fuori competenza", richiedono comunque risposte adeguate.

Molte di queste problematiche trovano soluzione attraverso colloqui diretti con gli interessati, applicando criteri di ragionevolezza e sfruttando l'esperienza e le competenze professionali acquisite nei vari settori. Talvolta, è sufficiente un coinvolgimento dell'Ufficio per sbloccare situazioni e superare difficoltà che al cittadino potevano apparire insormontabili.

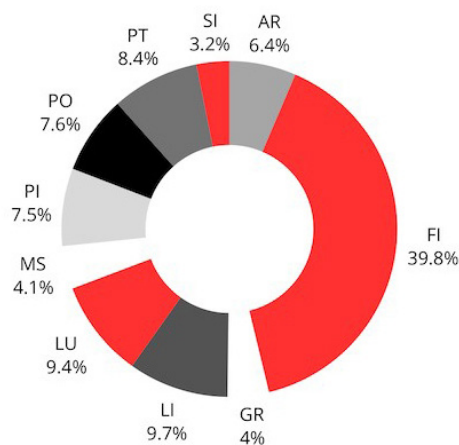
Un'ultima notazione, di ordine metodologico: nei paragrafi di questa medesima Parte Prima, che seguiranno e che si occupano dell'attività del Difensore civico per singoli settori d'intervento, indicheremo e descriveremo i casi concreti, le pratiche che l'Ufficio ritiene più significative e di maggior interesse.



2.1 L'attività del Difensore civico rispetto ai territori

A partire dal 2024 è stato implementato un nuovo campo della procedura gestionale Diaspro utilizzata dall'Ufficio riguardante le Province di provenienza delle istanze, che ha permesso di registrare e monitorare in modo molto più capillare l'andamento delle questioni poste all'attenzione della Difesa civica nei vari territori della Toscana.

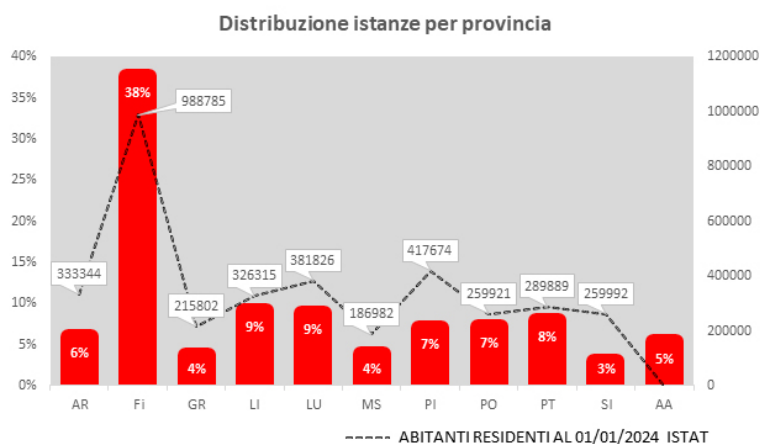
Come si osserva nel grafico sottostante, spicca in modo evidente la preponderanza delle istanze proposte dal territorio della provincia di Firenze.



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

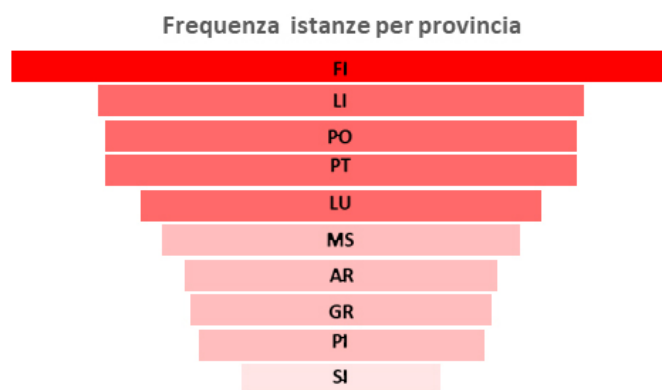
La seguente analisi riguarda le istanze presentate dai cittadini toscani all'Ufficio del Difensore civico nel corso del 2024, organizzate per ambito geografico e tematico nei diversi settori di intervento.

La figura sottostante mostra l'incidenza percentuale delle istanze provenienti dalle dieci province toscane rispetto al totale ricevuto, in rapporto alla popolazione residente in ciascun ambito territoriale.



Si osserva una correlazione evidente tra il numero di istanze e la popolazione residente, a dimostrazione di un'attività dell'Ufficio proporzionata alla base demografica. Tuttavia, un'analisi più approfondita evidenzia che il rapporto tra il numero di istanze e il numero di residenti non è costante né lineare.

- Firenze presenta un rapporto significativamente superiore rispetto alle altre province.
- Livorno, Lucca, Pistoia e Prato costituiscono un gruppo omogeneo con valori comparabili.
- Pisa, Massa-Carrara, Arezzo e Grosseto mostrano un'incidenza sensibilmente inferiore rispetto ai gruppi precedenti.
- Siena registra il valore più basso in termini di rapporto tra numero di istanze e popolazione residente



Per una valutazione sulle principali criticità territoriali, nelle pagine seguenti, per ciascuna provincia, sono evidenziati i settori in cui si è registrata la maggiore percentuale di istanze; i dati relativi ai restanti settori sono stati aggregati.

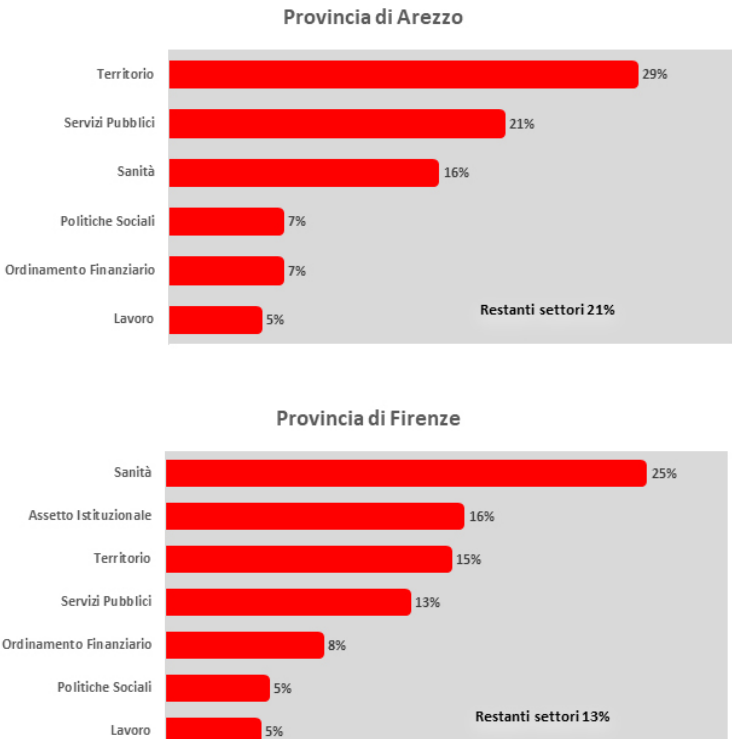
Generalmente, in tutte le province, i settori più sensibili sono costituiti da territorio, sanità e assetto istituzionale, ancorché con percentuali che si diversificano da caso a caso. Per comprendere tali criticità si rimanda al quadro più dettagliato fornito negli specifici capitoli dedicati

Un altro aspetto rilevante è la presenza delle attività di conciliazione del servizio idrico, particolarmente significativa nelle province di Livorno, Lucca, Massa-Carrara e Pisa (vedi capitolo 5.1).

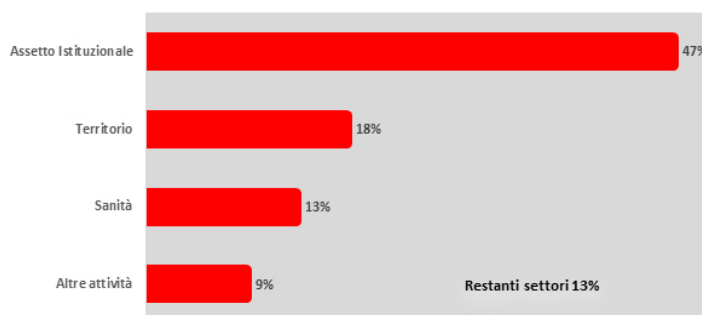
Per una corretta interpretazione dei dati, si segnala che il numero ridotto di istanze in alcuni ambiti non sempre riflette l'assenza di criticità nel territorio. Può invece senza dubbio indicare una scarsa percezione o conoscenza dei servizi offerti dal Difensore civico.

Questa informazione è cruciale per orientare meglio le attività dell'Ufficio, incentivando ulteriori azioni di informazione e divulgazione attraverso specifiche strategie comunicative, tra l'altro già avviate a partire dal dicembre 2024 (vedi capitolo 6).

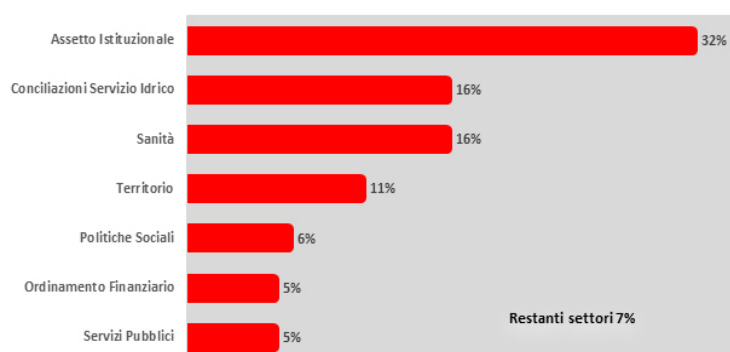
Di seguito, per ciascuna provincia, sono rappresentati i settori in cui si è registrata la maggiore percentuale di istanze.



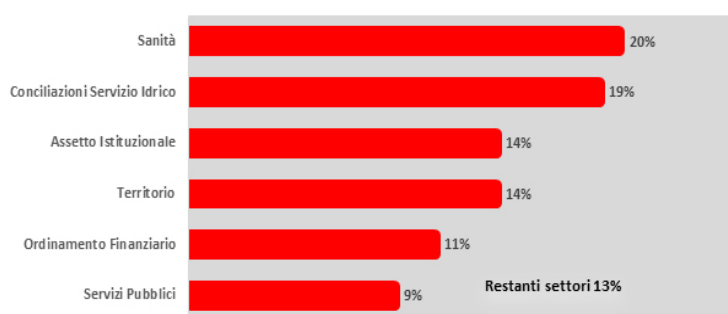
Provincia di Grosseto

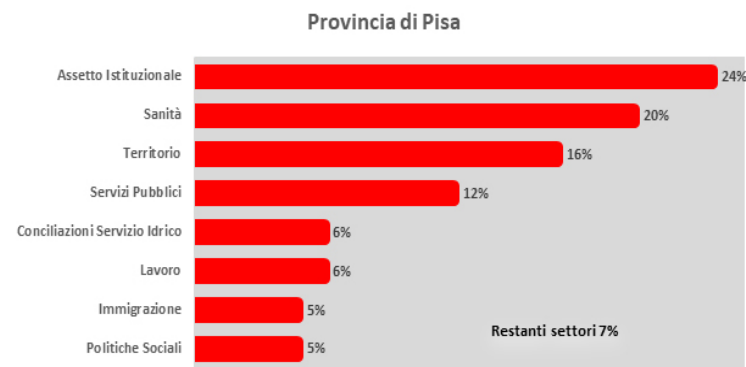
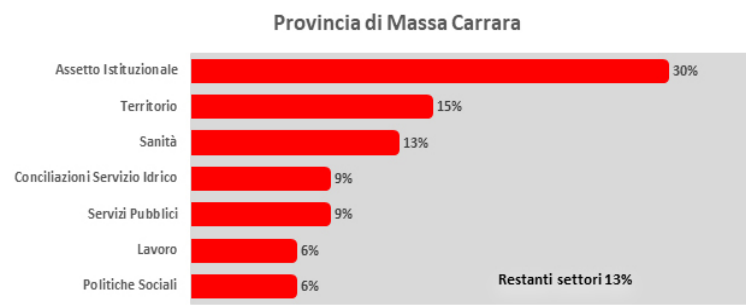


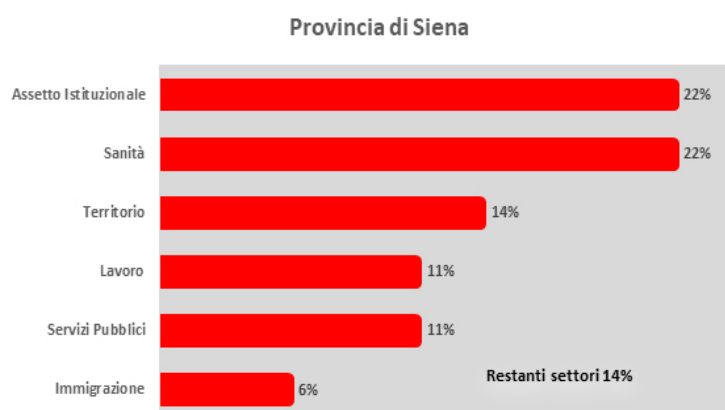
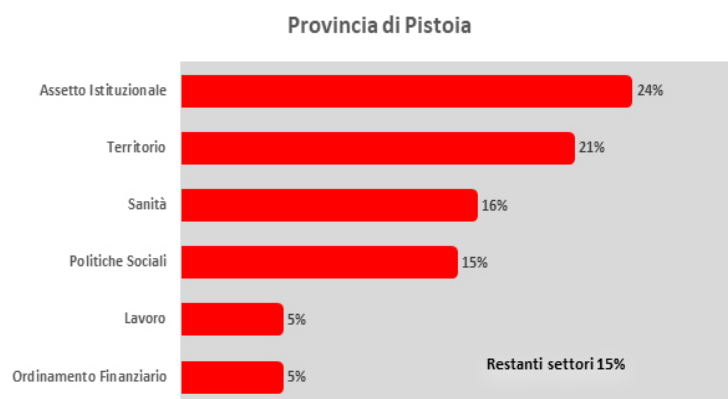
Provincia di Livorno



Provincia di Lucca







Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

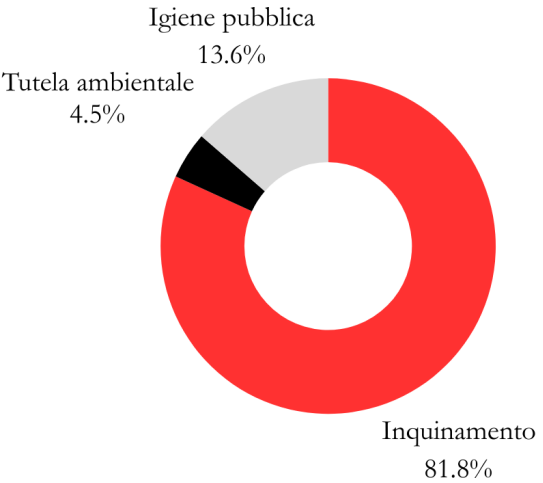


ambiente enti accesso generalizzato orientare
 gratuito tributi istituzioni canoni attività
 produttive lavoro risoluzione **Difensore civico**
 pubblica amministrazione provinciali pubblici
 servizi territorio **cittadino** cultura sanità
 agricoltura **servizi pubblici**
accesso documentale istruzione
 formazione dialogo **immigrazione** **procedimento**
amministrativo



3. Settori d'intervento

3.1 Ambiente



Inquinamento	18
Tutela ambientale	1
Igiene pubblica	3
TOTALE	22

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Inquinamento da amianto

Un'Associazione si è rivolta alla Difesa civica per avere aggiornamenti in merito ad una segnalazione rivolta al Comune per una copertura in eternit di un edificio in disuso, per la quale, nonostante i ripetuti solleciti, non sono state fornite comunicazioni a riguardo.

La presenza di manufatti in amianto genera preoccupazione in considerazione dei rischi per la salute che possono derivare dall'esposizione alle fibre, che risulta comunque legata allo stato di conservazione del manufatto stesso.

La presenza di amianto infatti non obbliga di per sé il proprietario alla rimozione, ma lo obbliga ad effettuare la verifica dello stato di conservazione ad opera di un tecnico qualificato secondo le indica-



zioni fornite dalla Regione Toscana che, con delibera del Consiglio regionale del 14 febbraio 2017 n. 7 e smi ha aggiornato l'algoritmo Amleto per la valutazione dello stato di conservazione delle coperture in cemento amianto e del contesto in cui sono ubicate.

Tale valutazione risulta infatti propedeutica all'adozione dei provvedimenti da parte del Comune nei confronti del proprietario e ne determina i successivi obblighi a suo carico che possono consistere nella verifica annuale dello stato di manutenzione, nella necessità di bonifica o nella rimozione immediata.

A seguito dell'intervento dell'Ufficio, l'Amministrazione comunale, ha riferito come la proprietà stesse procedendo in merito agli adempimenti necessari ai lavori di rimozione delle coperture in cemento-amianto ad opera di impresa specializzata, secondo la tempistica indicata dalla ASL.

Inquinamento del suolo e bonifiche

Un'Associazione ha segnalato preoccupazioni in relazione alla presenza di un deposito di terre di scavo accumulate in prossimità di una via ciclopeditonale, frequentata assiduamente dalla cittadinanza.

L'Associazione si è rivolta all'amministrazione per chiedere di conoscere la caratterizzazione chimico fisica di tali terre ai fini del loro potenziale riutilizzo nell'ambito dei lavori di realizzazione di un'opera pubblica.

La Difesa civica ha dovuto sollecitare l'Amministrazione a riferire in merito alla caratterizzazione delle terre in questione e alla loro conseguente destinazione come sottoprodotto, nel rispetto dei requisiti richiesti dal DPR 120/2017 o, piuttosto, alla necessità di procedere al loro smaltimento come rifiuto ai sensi della parte IV, d.lgs. 152/06.

L'Amministrazione ha riferito che tale cumulo è riferibile a materiale (End of Waste) recuperato da un'attività di gestione rifiuti non pericolosi e per il quale non vi sono ad oggi – non trattandosi giuridicamente di rifiuto - elementi che possano determinare la necessità di caratterizzazione.

Inquinamento elettromagnetico

L'Ufficio ha ricevuto l'istanza di una cittadina che si era rivolta al proprio comune per ottenere informazioni riguardo alla stazione radio base, senza tuttavia ricevere riscontro.

A seguito dell'intervento della Difesa civica l'amministrazione comunale ha puntualmente riferito su tutte le autorizzazioni necessarie per l'installazione della stazione radio mobile (Concessioni edilizie e pareri favorevoli ARPAT)

Dall'esame della pianificazione urbanistica non è tuttavia risultato essere presente il programma comunale degli impianti ai sensi dell'art. 9, LR 49/201.

Inquinamento acustico

Nel corso del 2024 è stato confermato il prevalente interesse dei cittadini alle questioni legate al disturbo da rumore, le quali rimangono ancora di difficile risoluzione nonostante il corposo impianto normativo che regola la materia e l'intervento puntuale e sostenuto della Difesa civica.

Si continua a rilevare purtroppo una generale inerzia delle amministrazioni comunali ad agire per limitare l'attività nel rispetto dei limiti del rumore.

In proposito, l'Ufficio ha coinvolto il Comitato regionale di coordinamento in materia di inquinamento acustico per avere indicazioni in merito da poter trasferire alle Amministrazioni comunali per

poter gestire tale fase di gestione dell'esposto.

Si continua a rilevare la difficoltà di ARPAT ad effettuare le valutazioni sulla documentazione acustica e le verifiche strumentali, a causa delle scarse risorse disponibili, pur essendo tali funzioni indispensabili per il completamento del procedimento di controllo come previsto dalla DGRT 490/2014 "Linee Guida per la gestione degli esposti ad uso degli Enti Locali, di ARPAT e delle USL".

In riferimento a tali criticità, il competente settore di Regione Toscana ha riscontrato la richiesta dell'Ufficio e, al fine di avviare una istruttoria in merito a quanto segnalato, ha recentemente convocato il Comitato regionale di coordinamento in materia di inquinamento acustico, nonché interessato la Direzione Tutela dell'Ambiente ed Energia quale struttura competente alla definizione degli Indirizzi e del Piano Annuale della Agenzia ARPAT.

Il caso: l'annuale sagra estiva

L'Ufficio ha seguito il caso di un cittadino che da anni segnalava al proprio Comune una situazione di disturbo da rumore provocato dall'annuale sagra che si svolge in prossimità della sua abitazione.

Con l'istruttoria, è emerso che per la sagra non era mai stata autorizzata la deroga in materia di emissioni acustiche.

A seguito dell'intervento della Difesa civica, gli organizzatori hanno presentato la documentazione necessaria e l'amministrazione comunale ha rilasciato l'autorizzazione di deroga semplificata in materia di emissioni acustiche per lo svolgimento della manifestazione.

Le successive verifiche fonometriche effettuate da ARPAT hanno dimostrato che la sagra si è svolta nel rispetto dei limiti acustici, a dimostrazione che l'osservanza delle prescrizioni autorizzative da parte degli organizzatori garantisce lo svolgimento della manifestazione nel rispetto dei soggetti esposti.

In considerazione del carattere annuale della sagra in questione e per il regolare svolgimento anche delle future edizioni dell'evento, si è raccomandato all'amministrazione comunale di gestire le prossime autorizzazioni comunali in deroga, con le prescrizioni necessarie a garantire il rispetto dei limiti acustici tenuto conto di quanto è emerso dalle verifiche effettuate nell'anno 2024.

Il caso: le campane della chiesa

Peculiare è stato il caso di un cittadino che da tempo segnalava al proprio Comune un profondo disagio dovuto al suono delle campane del Duomo, senza ricevere alcun riscontro risolutivo.

E' noto che, per quanto riguarda la regolamentazione del suono delle campane della Chiesa cattolica, si applica l'accordo tra Repubblica Italiana e Santa Sede, approvato con Legge 121/1985, che riconosce alla Chiesa il potere di disciplinare con proprie norme esclusive il pubblico esercizio del culto.

Tale previsione non esime dal considerare gli eventuali disagi che l'utilizzo delle campane possono provocare alla popolazione residente e di cui l'amministrazione Comunale deve farsi carico, anche attraverso il coinvolgimento dell'Arcidiocesi competente.

In tal senso è intervenuta la Conferenza Episcopale Italiana con la circolare n. 33 del 2002, nella quale viene dato conto dello stato della giurisprudenza e della normativa in merito e viene suggerito ai vescovi di dare una regolamentazione di natura ecclesiastica alla materia.

L'Ufficio ha invitato quindi il Comune a verificare la disponibilità dell'Arcidiocesi competente per territorio, nell'ambito delle competenze attribuite dalla L. 121/85, a regolamentare il suono delle campane, con riferimento sia all'intensità del suono che agli orari, limitando i rintocchi a quelli relativi alle funzioni liturgiche.



Il parroco pro tempore ha confermato la sua disponibilità a regolamentare l'uso delle campane riducendone l'intensità del suono.

Tuttavia i rintocchi delle campane, seppur ridotti di intensità, non sono stati limitati alle sole funzioni di culto.

Come indicato anche da ARPAT, al di fuori delle funzioni di culto, come nel caso del rintocco delle ore, l'uso delle campane è sottoposto in ogni caso al rispetto dei limiti imposti dal DPCM del 14/11/1997, indipendentemente dal numero dei soggetti disturbati.

Pertanto, nel caso dovesse persistere il disturbo del suono delle campane non connesso alle attività liturgiche nonostante le misure adottate dal parroco, l'Amministrazione è tenuta a richiedere ad ARPAT l'effettuazione della verifica strumentale così come previsto dalla DGRT 490/2014.

Il caso: overtourism

L'Ufficio sta seguendo con molta attenzione una richiesta di intervento in merito ad una segnalazione, rimasta priva di riscontro, circa le diverse criticità causate dalla sosta/fermata di bus turistici. aggravatasi nel corso dell'estate, causata da un importante afflusso di pullman turistici di svariate compagnie private che si vanno ad aggiungere agli shuttle bus a servizio dei crocieristi.

L'istante segnalava come la massiccia presenza di bus in una zona fortemente abitata, è causa di disservizi per il trasporto pubblico locale, oltre a determinare un impatto ambientale negativo, a causa dei gas di scarico e del rumore dei motori, sia in movimento che durante le lunghe fermate per mantenere in funzione l'aria condizionata.

E' stato quindi richiesto al comune un approfondimento circa i provvedimenti che consentono la fermata dei bus, anche privati, e se siano state poste in atto le conseguenti azioni di vigilanza rispetto a quanto segnalato, anche con riferimento alle disposizioni del Codice della strada in materia di sosta di veicoli con motore acceso nelle aree pubbliche o assimilabili.

E' stato inoltre richiesto se l'Amministrazione avesse valutato l'eventualità di richiedere il monitoraggio della qualità dell'aria nella zona interessata, anche attraverso campagne di misure temporanee in virtù della particolare situazione rappresentata e se fossero stati attivati procedimenti, al fine di assicurare il rispetto della normativa in materia di rumore prodotto da infrastrutture di trasporto.

Il Comune ha riferito come la qualità dell'aria sia monitorata attraverso la Rete regionale di rilevamento della qualità dell'aria attraverso le tre stazioni di monitoraggio regionali; è stata effettuata anche una campagna di misura di durata annuale tramite laboratorio mobile in tre diverse postazioni del centro cittadino. In tutte e tre le postazioni i limiti normativi per ciascun inquinante monitorato sono stati rispettati.

Per quanto riguarda la problematica del rumore, l'amministrazione comunale non ha svolto misure specifiche per la verifica dei livelli di clima acustico, ma sono stati stimati i livelli di esposizione della popolazione dovuti alle sorgenti infrastrutturali attraverso una indicazione di tipo modellistico.

In relazione alle segnalazioni inoltrate all'ente da parte dei cittadini sul disturbo da rumore relative alle problematiche rispetto alla presenza dei "bus turistici", è stata invitata l'Amministrazione a procedere con la richiesta di una valutazione di impatto acustico specificatamente redatta dal gestore del servizio che prenda in considerazione le sorgenti, le modalità di svolgimento che possano fornire informazioni sulle criticità e per la valutazione di eventuali scenari alternativi.

Quanto sopra anche in relazione ad un eventuale aggiornamento del Piano di Azione redatto ai sensi del D.Lgs. 194/2005 che al momento non considera l'area in questione come area critica.

Il caso: l'esercizio di attività agricola nel centro storico

Ha richiesto notevole impegno dell'Ufficio l'intervento attivato in merito ad una situazione di disturbo per esalazioni odorose, rumore, inconvenienti igienico-sanitari derivanti da un'attività agricola di vinificazione di imbottigliamento vino effettuata nel centro storico.

Il complesso intervento di questo Ufficio, attivato a tutela dell'istante, è stato rivolto principalmente nei confronti dell'amministrazione comunale, affinché venissero svolte le opportune verifiche autorizzative dell'attività. Sono stati altresì coinvolti tutti gli enti preposti per ricevere un loro contributo in merito, al fine di verificare il pieno e dovuto rispetto della normativa igienico sanitaria e ambientale e la correttezza dell'azione amministrativa.

Sono stati quindi richiesti aggiornamenti in merito al possesso, da parte della ditta, delle autorizzazioni in materia ambientale necessarie per l'esercizio dell'attività in questione nonché di tutte le altre autorizzazioni derivanti da disposizioni legislative, normative e regolamentari comunque applicabili all'attività (es. disposizioni in materia igienico-sanitaria, edilizio-urbanistica, prevenzione incendi ed infortuni).

L'amministrazione comunale, nel riferire sulla propria attività di controllo, ha evidenziato di fatto come nel tempo si siano riscontrate importanti criticità ambientali derivanti all'attività (sversamenti di acque reflue, problemi di odori, problemi di rumore), nonché difformità edilizie.

Malgrado ciò, da un punto di vista generale, il Comune afferma la regolarità dell'attività insediata, nonostante le diverse previsioni del Regolamento Urbanistico del Comune e le previsioni del nuovo strumento urbanistico comunale (Piano operativo comunale).

Il Comune sostiene la legittimità dell'attività in virtù della gerarchia tra le fonti del diritto, con riferimento all'applicazione al caso di specie dell'art. 75, L.R. 65/2014, Norme per il governo del territorio. La previsione dell'art. 75, L.R. 65/2014 consente all'imprenditore agricolo di utilizzare, anche all'interno del territorio urbanizzato, immobili a destinazione industriale o commerciale per adibirli ad usi connessi all'attività agricola, senza il previo cambio di destinazione d'uso e senza che un simile utilizzo ne comporti il mutamento. L'applicazione di tale norma comporta in ogni caso da parte dell'interessato l'obbligo di comunicazione preventiva SCIA ai sensi del regolamento attuativo DPGRT 63/R2016.

Arpat, per quanto di competenza, ha fornito il proprio contributo iniziale in merito al rispetto della normativa ambientale e più precisamente all'autorizzazione allo scarico della ditta, confermando l'assimilabilità a domestico dei reflui, con conseguente possibilità di scaricare in pubblica fognatura senza bisogno di specifica autorizzazione ambientale (AUA).

Inoltre, ARPAT ha inserito le verifiche fonometriche nella propria programmazione, con esecuzione prevista all'interno del periodo della campagna legata alla vendemmia/vinificazione, in concomitanza quindi con l'attività più significativamente impattante da un punto di vista sonoro. In esito a tali misurazioni, fornirà anche il proprio contributo anche in merito alla richiesta dell'Ufficio ambiente comunale di valutare documentazione di impatto acustico. Ad oggi ARPAT non ha fornito un riscontro a questo Ufficio rispetto alla valutazione della VIAC della ditta e ai risultati dei rilievi fonometrici.

Nel corso dell'istruttoria, molto significativo è stato il contributo della ASL che ha riferito sulle attività di sopralluogo effettuate presso la ditta, accertando tra l'altro la veridicità delle criticità segnalate dall'istante.

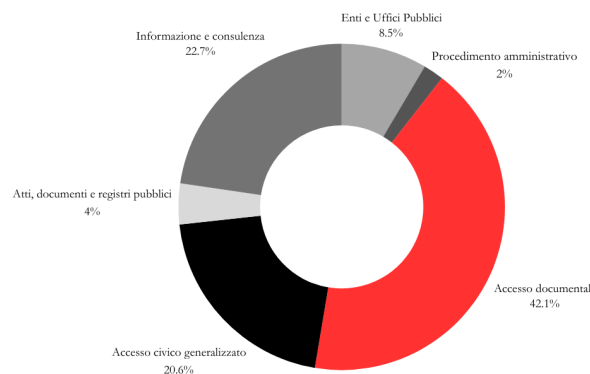
La ASL ha evidenziato che l'attività è classificata industria insalubre di seconda classe, (art. 216 del Testo Unico delle leggi sanitarie - R.D. 27 luglio 1934, n. 1265), rilevando tuttavia come non risulti trasmessa alla ASL la prescritta comunicazione da parte della ditta. Allo stesso modo non è stata riscontrata la presentazione della necessaria SCIA prevista dal regolamento attuativo della L.R. 65/2014.

Nella trattazione dell'istanza è stato rilevante anche il contributo del competente Settore regionale ha riferito sull'obbligo normativo in materia di emissioni anche odorigene per l'attività di vinificazione.

Il dialogo con l'amministrazione comunale non è stato semplice in quanto caratterizzato da risposte parziali, a volte contraddittorie, e tale da non consentire all'Ufficio di poter constatare la sussistenza dei titoli abilitativi necessari per l'esercizio dell'attività, né la puntuale avvenuta verifica e controllo amministrativo di competenza dell'amministrazione comunale. Della questione complessiva l'istante ha interessato la Procura della Repubblica.

In considerazione delle importanti problematiche che sono emerse nella trattazione del caso, è stato richiesto anche al competente Settore di Regione Toscana un contributo sulla ratio e adeguatezza della norma introdotta con l'attuale formulazione dell'articolo 75, L.R. 65/2014, la cui attuazione reca in sé importanti implicazioni di carattere ambientale e sanitario derivanti dalla sua applicazione (vedi approfondimento capitolo 3.12).

3.2 Assetto istituzionale



Enti e Uffici Pubblici	21
Procedimento Amministrativo	5
Accesso documentale	104
Accesso civico generalizzato	51
Atti, documenti e registri pubblici	10
Informazione e consulenza	56
TOTALE	247

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Istanze dei consiglieri comunali riguardanti le proprie prerogative

Si è consolidato l’indirizzo in base al quale la difesa civica ha facoltà di intervento nei casi di mancato riscontro alle richieste effettuate in quest’ambito dai consiglieri comunali e di quartiere, finalizzata a sollecitare il riscontro dell’ente di appartenenza, in particolare ove il dovere e il termine per rispondere siano espressamente stabiliti dalla legge o dal regolamento consiliare del comune di riferimento. Ad esempio, qualora l’ente debba rispondere ad una interrogazione a risposta scritta o ad una mozione. Per contro, si ritiene che in nessun caso la difesa civica abbia facoltà di intervenire nel merito delle valutazioni espresse dall’ente, in quanto ascrivibili all’espressione dell’indirizzo politico/amministrativo



dell'ente. E' quindi indirizzato dell'Ufficio segnalare agli istanti la necessità di porre la questione in sede istituzionale.

Nel corso del 2024 alcuni consiglieri comunali e alcuni cittadini di un medesimo comune, hanno segnalato un utilizzo, da parte del sindaco, della piattaforma social Facebook ritenuto a loro avviso lesivo, chiedendo di intervenire in proposito. Si trattava in particolare della c.d. "bannatura", ossia l'esclusione dai contatti, con conseguente impossibilità di vedere i post del sindaco e di commentarli. In riscontro, l'Ufficio ha precisato che le modalità di utilizzo dei social network, pur ad opera di un soggetto pubblico, non possono formare oggetto di intervento da parte della Difesa civica, non trattandosi di "cattiva amministrazione", in quanto i social network non sono equiparabili ad una pagina istituzionale. A coloro che hanno lamentato che la bannatura impedisce di venire a conoscenza di notizie rivolte alla generalità dei cittadini, è stato rappresentato che il nostro sistema normativo prevede la pubblicazione sui siti istituzionali degli enti di pressoché tutti gli atti che si rivolgono alla generalità dei cittadini, o quantomeno la notizia della loro pubblicazione, salva in ogni caso la garanzia offerta dalle norme a tutela di tutte le forme di accesso.

Procedure elettorali

Nell'ambito della nostra attività istituzionale è stata trattata l'istanza di un cittadino di religione ebraica, il quale rappresentava che gli osservanti non avrebbero potuto esercitare il diritto di voto in occasione del rinnovo degli organi dei consorzi di bonifica, in quanto i seggi sarebbero stati aperti nelle giornate di giovedì 4 ottobre ore 9-19, venerdì 5 ottobre 9-19 e sabato 6 ottobre ore 9-19 e, oltre al riposo sabatico, giovedì e venerdì 4 e 5 ottobre, nel 2024, in concomitanza col Rosh Ha Shanà (capodanno ebraico), inserito dal Ministero dell'Interno nell'elenco delle festività ebraiche per l'anno 2024. Abbiamo fatto presente l'opportunità di provvedere al prolungamento della apertura dei seggi alla domenica successiva. L'amministrazione, pur riconoscendo il buon diritto della richiesta, ha fatto presente che la medesima era stata presentata in fase di completamento della organizzazione della procedura, quindi non in tempo utile per poter provvedere ad una riorganizzazione di sedi, mezzi e personale. In particolare, il decreto di indizione delle elezioni era dell'inizio di aprile scorso. Inoltre, la notizia delle elezioni era stata data a mezzo stampa e il decreto era stato ritualmente pubblicato nell'albo pretorio, sia del consorzio, sia dei comuni del comprensorio e non c'erano state contestazioni.

Istituti di partecipazione

Comitati di cittadini si sono rivolti alla difesa civica regionale per il mancato riscontro a richieste afferenti all'esercizio di istituti di partecipazione come previsti dal TUEELL e dai rispettivi statuti degli enti locali, in qualche caso lamentando addirittura la mancata adozione del relativo regolamento, strumento necessario alla attuazione degli istituti in parola.

Accesso agli esposti/denunce

Una parte consistente di ricorsi presentati ai sensi dell'art. 25, comma 4, legge 241/1990 hanno avuto ad oggetto esposti/denunce/segnalazioni su vere o presunte illecità ad opera del soggetto interessato il quale, dopo aver subito i conseguenti accertamenti, ha presentato domanda di accesso documentale alla PA di riferimento, ritenendo che il solo fatto di essere stato oggetto di segnalazione integrasse l'interesse qualificato ad accedere alla medesima.



Per anni la giurisprudenza amministrativa in materia ha espresso orientamenti contrastanti, che sono andati, in sintesi, dal ritenere l'accessibilità tout court di tali atti sulla base del principio che il nostro ordinamento non ammette denunce segrete, alla non accessibilità per tutelare la privacy del denunciante per far sì che la cittadinanza porti l'attenzione della PA irregolarità senza timore di ritorsioni, alla soluzione "ibrida" di rendere accessibile l'esposto oscurando le generalità dell'esponente.

Con la sentenza del Consiglio di Stato n. 1717/2021, per questa delicata materia è stato stabilito un nuovo indirizzo, in forza del quale "allorquando l'accertamento di un illecito amministrativo sia fondato su autonomi atti di ispezione dell'Autorità amministrativa, l'esposto del privato ha il solo effetto di sollecitare il promovimento d'ufficio del procedimento, senza acquisire efficacia probatoria, con la conseguenza che in tali evenienze, di regola, per il destinatario del provvedimento finale non sussiste la necessità di conoscere gli esposti al fine di difendere i propri interessi giuridici, a meno che non siano rappresentate particolari esigenze; ciò, del resto, corrisponde al fatto che, di fronte al diritto alla riservatezza del terzo, la pretesa di conoscenza dell'esposto da parte del richiedente, se svincolata dalla preordinazione all'esercizio del diritto di difesa, acquista un obiettivo connotato ritorsivo che l'ordinamento non può tutelare". Resta da stabilire, caso per caso, quali siano le "particolari esigenze" che non siano connotate da intento ritorsivo e in base alle quali per difendersi sia necessario conoscere il contenuto dell'esposto.

Già la giurisprudenza aveva stabilito il principio in forza del quale "la difesa del soggetto che subisce l'attività ispettiva di un organo di Polizia non dipende dalla conoscenza del nome di chi ha presentato l'esposto o la segnalazione" (TAR E.R., Sez II, 17/10/2018 n. 772).

Numerose istanze hanno riguardato il diniego opposto dalle polizie municipali alle istanze di accesso volte ad ottenere i documenti contenenti le denunce/esposti dai quali avevano avuto origine le attività di accertamento dei presunti illeciti. Sia che tali attività si siano concluse con la emissione di provvedimenti sanzionatori, sia con la archiviazione, nei casi sottoposti all'Ufficio non sono emersi quegli elementi riconducibili alle "particolari esigenze" che facciano prevalere il diritto di accesso a fronte della protezione della riservatezza dei denunciati.

La necessità del nesso strumentale tra documenti richiesti e situazione giuridicamente tutelata

Un indirizzo rilevante in materia di diritto di accesso documentale, collegato a quello appena illustrato, è scaturito dalla sentenza della Adunanza plenaria del Consiglio di Stato del 18/03/2021 n. 4, secondo cui "in materia di accesso difensivo ai sensi dell'art. 24, comma 7, della L. n. 241 del 1990 si deve escludere che sia sufficiente nell'istanza di accesso un generico riferimento a non meglio precisate esigenze probatorie e difensive, siano esse riferite a un processo già pendente oppure ancora instaurando, poiché l'ostensione del documento richiesto passa attraverso un rigoroso, motivato, vaglio sul nesso di strumentalità necessaria tra la documentazione richiesta e la situazione finale che l'istante intende curare o tutelare".

Una questione sul tema ha riguardato l'accesso alle note redatte dal vigile urbano preliminari alla stesura del verbale di contravvenzione a carico di un soggetto diversamente abile, avendo questi esposto la fotocopia, e non l'originale come richiesto dalla normativa, del contrassegno invalidi. Il verbale era stato quasi subito contestato dal contravventore, che tornando all'auto aveva esibito l'originale al vigile, ma questi non aveva ritenuto di annullarlo, né il comando aveva accolto l'istanza di annullamento in autotutela effettuata dal legale, pertanto era stato effettuato il pagamento in misura ridotta, prestando così acquiescenza, e precludendo il ricorso al Giudice di pace o al Prefetto. Presentata la

domanda di accesso alle note redatte dal vigile urbano preliminari alla stesura del verbale, l'ente aveva risposto che l'avvenuto pagamento aveva fatto venir meno il nesso di strumentalità tra la situazione giuridicamente tutelata e gli atti richiesti, non essendo più possibile ricorrere. Avverso tale diniego l'interessato ha presentato istanza di riesame, motivandola in base alla circostanza che era comunque presente l'esigenza del richiedente di conoscere le modalità con le quali si era addivenuti all'accertamento, per approntare una idonea difesa dei propri diritti e interessi. Approfondendo la tematica in questione, abbiamo constatato che la giurisprudenza ha stabilito che l'avvenuto pagamento in misura ridotta della sanzione amministrativa preclude non solo il ricorso presso il Prefetto e il Giudice di pace, ma anche l'esercizio di ogni eventuale pretesa civilistica, stante la specificità della disciplina d'impugnazione di tali provvedimenti (v. Cass. civile, sez. II, sentenza 26/05/2010 n. 12899). Abbiamo quindi rigettato il ricorso, non potendo ravvisare un interesse qualificato ad accedere agli atti richiesti, difettando il nesso di strumentalità tra documenti richiesti e situazione giuridicamente tutelata.

In un caso diverso, abbiamo ravvisato gli estremi di riferimento alle tendenze giurisprudenziali illustrate, rispetto ad una istanza di riesame del diniego di accesso alla segnalazione di necessità di visita psichiatrica alla presenza di un assistente sociale. In particolare, l'istante nel ricorso illustrava di avere ricevuto una telefonata dal proprio medico di base, in occasione della quale gli era stato preannunciato che terzi soggetti avevano segnalato la necessità di sottoporlo a visita specialistica psichiatrica, eventualità che l'esponente considerava del tutto immotivata e, non avendo alcuna intenzione di acconsentire. Ponendo a motivazione della richiesta una generica volontà di tutelarsi, aveva chiesto al servizio sociale l'accesso alla segnalazione, che gli veniva negato ai sensi della lett. d), comma 6, art. 24, legge 241/90 "al fine di tutelare la riservatezza del segnalante, considerato che tale tutela non potrebbe essere assicurata col solo oscuramento del nominativo del segnalante, in quanto il testo del documento richiesto contiene elementi idonei a identificarlo". A fondamento della richiesta di riesame aveva citato la sentenza del Consiglio di Stato n. 4150/2024, che ha stabilito che "non esiste alcun diritto all'anonimato di colui che rende una dichiarazione che coinvolge altri soggetti, salva la dimostrazione che in questo caso difetta del tutto, circa la sussistenza di una particolare esigenza di tutelare la riservatezza dell'autore della segnalazione. Il principio di trasparenza rifiuta soluzioni, quale quella auspicata dall'appellante, che impediscano in via generale a un soggetto interessato di conoscere i contenuti di un esposto". Abbiamo osservato che la fattispecie di riferimento della pronuncia era stata l'accesso all'esposto di una associazione che aveva dato luogo ad un procedimento ispettivo e che il giudice lo aveva ritenuto a buon diritto l'atto introduttivo del procedimento medesimo, non ravvisandovi alcuna particolare esigenza di riservatezza tale da sottrarlo all'accesso. Abbiamo evidenziato come il richiamo a tale pronuncia non fosse pertinente al caso in esame nel quale, oltre a rilevare che, di fatto, non si era verificato alcunché, era a nostro avviso evidente l'intento unicamente esplorativo della richiesta.

Accesso documentale: casi di accoglimento della richiesta di riesame

La "vicinitas"

A conferma dell'orientamento maggioritario della giurisprudenza amministrativa sul tema, è stata riconosciuta la sussistenza di interesse qualificato ad accedere all'intero fascicolo a seguito di un esposto riguardante l'esecuzione di opere su un fondo, presentato dal proprietario confinante. In un caso portato alla nostra attenzione, il comune aveva negato l'accesso alla documentazione urbanistica relativa ad opere in esecuzione su un fondo, motivando che la domanda del richiedente non sarebbe stata sorretta da interesse diretto, concreto e attuale. L'ente aveva inoltre osservato che, per come era stata

posta, la domanda aveva il carattere della genericità, esprimendo quindi una intenzione di controllo generalizzato dell'attività amministrativa, non consentito dalla normativa di riferimento attraverso l'utilizzo dello strumento del diritto di accesso documentale.

Con il nostro intervento, abbiamo evidenziato che i ricorrenti non avrebbero potuto indicare con precisione quali atti la richiesta aveva ad oggetto, non potendo conoscerli ex ante. Inoltre, abbiamo osservato che la domanda non poteva ascrivere a una volontà di "controllo generalizzato" dell'attività amministrativa, in quanto ad essa era sotteso l'interesse qualificato costituito dalla vicinitas della proprietà del ricorrente al luogo delle opere in questione, elemento che distingue la sua posizione da quisque de populo. E' parso pertinente al caso in esame il richiamo alla più recente giurisprudenza amministrativa, la quale ha stabilito che "il requisito della vicinitas attribuisce di per sé un interesse diretto, concreto e attuale a conoscere gli atti e i documenti del procedimento abilitativo delle attività edilizie del confinante, al fine di verificare la legittimità del titolo e la conformità delle opere al medesimo, e parimenti i provvedimenti sanzionatori adottati dall'Amministrazione; detta posizione, in quanto qualificata e differenziata e non meramente emulativa o preordinata ad un controllo generalizzato dell'azione amministrativa, basta, ai sensi dell'art. 22, legge 241 del 1990, a legittimare il diritto di accesso alla documentazione amministrativa richiesta (v. ex pluris, TAR Lombardia, Milano n.1262/2024). E' stata infatti riconosciuta la legittimazione ad accedere che scaturisce dalla c.d. vicinitas del richiedente alla situazione di fatto oggetto della segnalazione. Il comune ha consentito l'accesso agli atti formati fino alla proposizione della relativa domanda, ai sensi del comma 2, art. 2, DPR 184/2006, che recita che "il diritto di accesso si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data da una pubblica amministrazione".

Una richiesta di riesame rilevante anch'essa con riferimento al requisito della vicinitas dell'esponente alla situazione descritta negli atti, ha riguardato il silenzio rifiuto maturatosi a seguito della mancata risposta a una domanda di accesso documentale avente ad oggetto la videoispezione eseguita su tratto comunale della rete fognaria, avanzata da coloro che avevano subito allagamenti a causa della fuoriuscita di acque da un pozzetto facente parte del sistema fognario pubblico situato in zona a confine col sedere di proprietà del ricorrente. Abbiamo evidenziato, oltre alla situazione di vicinitas, che l'oggetto della richiesta rientrava a pieno titolo nella nozione di cui alla lett. d) art. 22 della legge 241/1990, che attribuisce natura di "documento amministrativo", come tale accessibile, a "ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse". L'ente ha infatti consentito al ricorrente di esercitare l'accesso.

Accesso civico generalizzato: il ruolo del Difensore civico

Attraverso l'accesso civico generalizzato, il d.lgs. 33/2013 intende assicurare a chiunque, indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridiche soggettive o da specifica motivazione, un accesso a dati, documenti e informazioni detenute da pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Nell'ambito dell'accesso civico generalizzato, la legge riconosce un ruolo di rilievo al Difensore civico regionale al quale è attribuita la competenza del procedimento di riesame in caso di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta da parte dell'ente, laddove si tratti di amministrazioni delle regioni o degli enti locali.

E' importante segnalare come, a seguito di una serie di incontri nell'ambito del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, siano emerse posizioni antitetiche in merito al ruolo del Difen-

sore civico regionale a tutela del richiedente l'accesso civico generalizzato per il quale si ritiene sussista qualche ambiguità interpretativa sulla gerarchia e le opzioni disponibili per il richiedente in caso di mancata risposta o diniego alla richiesta di accesso.

Si è ritenuto necessario richiedere un chiarimento al Centro nazionale di competenza FOIA in merito alla collocazione del rimedio esperibile dinanzi al Difensore civico rispetto al riesame del RPCT. In particolare, si richiede se il ricorso al Difensore civico sia alternativo al riesame del RPCT ovvero se possa essere anche successivo rispetto al riesame del RPCT.

La prima tesi (alternatività), sostenuta dalla Delibera ANAC n. 1309 del 28 dicembre 2016, sembrerebbe quella più plausibile in relazione ad una problematica che andrebbe a configurarsi qualora si aderisse alla seconda tesi, ossia quella sostenuta nella Circolare del Ministro per la Pubblica Amministrazione n. 1/2019 e che assume il ricorso al Difensore civico quale rimedio successivo rispetto al riesame del RPCT.

Sostenere che il ricorso al Difensore sia rimedio successivo rispetto al riesame del RPCT determina, infatti, una disparità di trattamento per quanto riguarda i termini processuali previsti per esperire la tutela giurisdizionale di cui all'art. 116 c.p.a. in quanto per gli atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali (art. 5, comma 8, d.lgs. 33/2013) si determinerebbe un allungamento dei termini previsti per ricorrere al T.A.R. che non si verifica, invece, per gli atti delle amministrazioni centrali (art. 5, comma 7, d.lgs. 33/2013). Per gli atti delle amministrazioni statali periferiche, infatti, il soggetto interessato a fronte del diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta, può richiedere il riesame al RPCT, che deve pronunciarsi – con provvedimento motivato - entro il termine di venti giorni. Avverso la decisione del RPCT è possibile esperire il rimedio giurisdizionale e il ricorso ex art. 116 c.p.a. deve essere presentato entro il termine di 30 giorni decorrenti dalla decisione del RPCT (20+30). In ogni caso, è fatta salva la possibilità di ricorrere direttamente al T.A.R. (senza previa formulazione della domanda di riesame dinanzi al RPCT) entro 30 giorni dalla conoscenza della determinazione impugnata o dalla formazione del silenzio. Per gli atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali (art. 5, comma 8, d.lgs. 33/2013), invece, ammettere che il ricorso al Difensore civico possa essere anche successivo al riesame del RPCT determina un allungamento dei termini previsti per ricorrere al T.A.R., in quanto qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico, che ha 30 giorni per pronunciarsi, dopo il riesame del RPCT, il termine di cui all'articolo 116, comma 1, Codice del processo amministrativo decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico (20+30+30). Non solo.

Considerare il ricorso al Difensore come rimedio successivo rispetto al riesame del RPCT determinerebbe anche una disparità di trattamento in punto di tutele che possono essere invocate dal soggetto interessato, considerato che per gli atti delle amministrazioni statali periferiche è possibile richiedere il riesame solo al RPCT mentre per quanto riguarda gli atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali al riesame del RPCT potrebbe aggiungersi un'ulteriore chance di rivisitazione della decisione assunta dall'amministrazione richiesta formulando ricorso al Difensore civico. Alla luce di quanto sinora esposto si richiede, dunque, un parere in merito al carattere alternativo ovvero anche successivo del ricorso al Difensore civico rispetto al riesame del RPCT.

Accesso civico generalizzato: richieste di riesame accolte

Le richieste di riesame vengono sempre accolte in caso di mancata risposta da parte dell'ente. Il procedimento di accesso generalizzato deve infatti concludersi obbligatoriamente con provvedimento espresso e motivato, tenuto conto delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico stabiliti dall'art. 5 bis,



d.lgs. 33/2013.

La mancata risposta è legittima solo nel caso in cui all'ente venga ripresentata una nuova istanza che mira all'ostensione dei medesimi documenti oggetto di precedente richiesta.

Nel merito si richiama l'indicazione fornita dal Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione con Circolare FOIA n. 2/2017, secondo cui "Se lo stesso richiedente ha già formulato una richiesta identica o sostanzialmente coincidente, l'amministrazione ha la facoltà di non rispondere alla nuova richiesta, a condizione che la precedente sia stata integralmente soddisfatta, ancorché in maniera non favorevole all'istante."

Secondo la casistica prevalente dell'Ufficio, il riesame viene accolto nei casi in cui il diniego dell'ente non è sorretto da una motivazione congrua, concreta e sufficiente a esplicitare la valutazione, propria dell'amministrazione, di negare l'accesso per evitare un pregiudizio alla tutela di interessi privati conseguente alla diffusione generalizzata dei documenti richiesti.

La presenza delle condizioni che permettono di escludere l'eccesso civico generalizzato, non rappresenta infatti un limite assoluto all'accesso civico.

In tal senso è opportuno richiamare quanto indicato dalle linee guida Anac del 2016, con le quali viene precisato che in caso di risposta negativa o parzialmente tale, l'amministrazione è tenuta a una congrua e completa motivazione.

Affinché l'accesso possa essere rifiutato, il pregiudizio agli interessi considerati deve essere concreto, quindi deve sussistere un preciso nesso di causalità tra l'accesso e il pregiudizio. L'Amministrazione, in altre parole, non può limitarsi a prefigurare il rischio di un pregiudizio in via generica e astratta ma, oltre ad indicare chiaramente quale - tra gli interessi elencati all'art. 5 bis, commi 1 e 2 - viene pregiudicato, deve anche valutare se il pregiudizio (concreto) prefigurato dipende direttamente dalla disclosure dell'informazione richiesta, e contemporaneamente se il pregiudizio conseguente alla disclosure è un evento altamente probabile, e non soltanto possibile.

Il riesame viene accolto anche nei casi in cui l'ente abbia invocato il differimento dei termini per motivi non contemplati dalla norma.

Nell'ambito di diversi procedimenti di riesame è stato infatti necessario ricordare agli enti che quanto riguarda il potere di differimento, questo non può essere utilizzato dall'ente per supplire al difficile reperimento della documentazione richiesta.

Il limite dell'applicazione del differimento è ampiamente chiarito dal Dipartimento della Funzione Pubblica, con propria circolare n. 2 /2017 Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato, secondo cui il differimento dell'accesso - previsto dall'art. 5-bis, c. 5, d.lgs. n. 33/2013 - è ammesso soltanto quando ricorrano cumulativamente due condizioni:

1. che l'accesso possa comportare un pregiudizio concreto a uno degli interessi pubblici o privati di cui ai commi 1 e 2 dell'art. 5-bis;

2. che quel pregiudizio abbia carattere transitorio, in quanto i limiti di cui ai commi 1 e 2 dell'art. 5-bis si applicano "unicamente per il periodo nel quale la protezione è giustificata in relazione alla natura del dato".

L'inutilizzabilità del potere di differimento ad altri fini è confermata dall'art. 5, c. 6, d.lgs. n. 33/2013, secondo cui il differimento deve essere motivato, appunto, "con riferimento ai casi e ai limiti stabiliti dall'art. 5-bis".

Accesso civico generalizzato: richieste di riesame respinte

Le richieste di riesame non vengono accolte nei pochi casi in cui vengano presentate oltre il termine



di 30 giorni dal provvedimento di diniego dell'ente.

La Circolare della Presidenza del Consiglio dei ministri n. 1/2019 recante Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA) prevede che il procedimento di riesame debba essere attivato entro il termine di 30 giorni dalla decisione di prima istanza. Tale termine, pur non espressamente previsto dal d.lgs. 33/2013, è disciplinato in via generale dalla disciplina generale dei ricorsi amministrativi, al quale l'istituto del riesame è riconducibile.

Un motivo ricorrente di non accoglimento della richiesta di riesame del diniego opposto dall'ente si ravvisa quando la richiesta è riferita a informazioni e dati che richiederebbero attività di elaborazione da parte dell'ente destinatario.

In tali casi il diniego è legittimo poiché l'istanza di accesso deve comunque riferirsi a specifici documenti esistenti e non deve comportare la necessità di un'attività di elaborazione di dati da parte del soggetto destinatario della richiesta.

Quanto sopra è precisato nelle linee guida ANAC assunte con delibera 1309/2016, secondo cui “resta escluso che – per rispondere a tale richiesta – l'amministrazione sia tenuta a formare o raccogliere o altrimenti procurarsi informazioni che non siano già in suo possesso. Pertanto, l'amministrazione non ha l'obbligo di rielaborare i dati ai fini dell'accesso generalizzato, ma solo a consentire l'accesso ai documenti nei quali siano contenute le informazioni già detenute e gestite dall'amministrazione stessa.”

L'accesso generalizzato ai dati relativi alle cave

L'Ufficio ha ricevuto una istanza di riesame per diniego parziale opposto alla richiesta di accesso civico generalizzato volta a conoscere dati e informazioni relativi ai materiali estratti da cava, nel periodo temporale compreso tra il 01 gennaio 2005 e il 31 dicembre 2023.

L'Amministrazione comunale comunicava l'accoglimento parziale dell'istanza di accesso consentendo all'istante di accedere ai dati dei quantitativi annui dei materiali estratti da ogni cava, senza riferire tuttavia alcuna espressa indicazione della cava, della ragione sociale del concessionario e del soggetto effettivamente autorizzato all'esercizio dell'attività estrattiva.

Nel proprio provvedimento di diniego parziale, l'Amministrazione ha considerato che “l'interesse conoscitivo del richiedente non è limitabile se non in ragione di contrastanti esigenze di riservatezza espressamente individuate dalla legge”, valutando che l'ostensione delle informazioni omesse (nome o numero ufficiale, ragione sociale del concessionario e del soggetto effettivamente autorizzato all'esercizio dell'attività estrattiva) fosse lesiva degli interessi economici e commerciali delle imprese cui i dati si riferiscono. L'Ente ha ulteriormente valutato che “è negli interessi degli operatori economici, che svolgono attività in regime di libero mercato, mantenere riservati dati che, se resi noti, comporterebbero un indebito vantaggio a terzi con una distorsione della concorrenza.

Il principio dell'accessibilità tutelato dal d.lgs. 33/2013 è infatti temperato dalla previsione di eccezioni, disciplinate nei commi 1 e 2 dell'art. 5 della stessa norma, eccezioni poste a tutela di interessi pubblici e privati che possono subire un pregiudizio dalla diffusione generalizzata di talune informazioni. Ciò implica che l'amministrazione destinataria della richiesta debba effettuare un'attività valutativa, connotata da elevata discrezionalità, attraverso la tecnica del bilanciamento, caso per caso, tra l'interesse pubblico alla ostensione delle informazioni e la tutela di altrettanto validi interessi considerati dall'ordinamento. In particolare, in presenza di opposizione da parte dei controinteressati, l'amministrazione deve valutare, da un lato, la probabilità del danno agli interessi dei soggetti terzi che abbiano fatto opposizione e dall'altro, la rilevanza dell'interesse conoscitivo della collettività.



La presenza delle condizioni che permettono di escludere l'eccesso civico generalizzato, come l'esistenza di un pregiudizio alla tutela dell'interesse privato individuato dall'ente, non rappresenta infatti un limite assoluto all'accesso civico.

In tal senso, è opportuno richiamare anche quanto indicato dalle citate linee guida Anac, con le quali viene precisato che in caso di risposta negativa o parzialmente tale, l'amministrazione è tenuta a una congrua e completa motivazione.

Si vuole inoltre menzionare quanto affermato dal TAR Campania, Sez. VI, 22-05-2019, n. 2486 secondo cui "nonostante la scelta esplicita operata dal legislatore italiano, con riguardo all'accesso generalizzato, per il solo criterio del "pregiudizio concreto", deve ritenersi che la scelta finale dell'amministrazione sull'istanza di accesso generalizzato non deve tenere conto solo del "pregiudizio concreto" ma anche dell'interesse alla divulgazione che fonda la richiesta dell'istante. L'amministrazione nell'esercizio dell'attività discrezionale (attività che esercita quando è chiamata a decidere se dare in ostensione i documenti e in che termini, al fine di proteggere gli interessi pubblici e privati previsti) è chiamata, infatti, non solo a considerare e verificare la serietà e la probabilità del danno all'interesse-limite, ma anche a contemperarlo con l'interesse alla conoscenza del richiedente. In caso di pregiudizio concreto a uno degli interessi pubblici e privati, infatti, ciò dovrebbe rappresentare solo una condizione necessaria, ma non sufficiente, per negare l'ostensione. "

Sulla base di tali principi l'istanza di riesame è stata ritenuta fondata, in quanto il diniego parziale opposto dall'ente non risultava sorretto da una motivazione adeguata e sufficiente a esplicitare la valutazione degli interessi contrapposti, né la scelta effettuata di negare l'accesso per evitare un pregiudizio alla tutela degli interessi privati individuati, conseguente alla diffusione generalizzata dei documenti richiesti.

A seguito del riesame della Difesa civica, l'Amministrazione ha riconfermato il diniego e il richiedente ha presentato ricorso al TAR.

Il coinvolgimento del Garante privacy

L'Ufficio ha ricevuto una istanza di riesame per diniego parziale opposto alla richiesta di accesso civico generalizzato volta a conoscere una serie cospicua di documenti riguardanti tutta la corrispondenza del O.I.V./Nucleo di valutazione e del Prefetto.

Il Comune esprimeva il proprio diniego ritenendo che la richiesta contrastasse con l'art. 5-bis, comma 2, d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e affermando che "il diritto fondamentale alla protezione dei propri dati personali, sussistente in capo ai dipendenti, va tutelato anche con riferimento ai documenti del Nucleo di Valutazione, comprensivi della corrispondenza fra l'Ente e il Nucleo di Valutazione e la riservatezza dei dati e documenti da e per la Prefettura."

In riferimento al procedimento di riesame, è stato in primo luogo evidenziato che l'istanza di accesso formulata dal richiedente risulta del tutto indeterminata nel definire l'ambito specifico rispetto al quale si manifesta l'interesse di conoscenza, tenuto conto anche delle diverse aree di competenza dei soggetti coinvolti. Tale indeterminatezza configura la richiesta stessa come "generica", o comunque volta ad accertare un inammissibile controllo generalizzato dell'attività dell'amministrazione (c.d. richiesta esplorativa), oltre a prefigurare la possibilità di una richiesta manifestamente irragionevole, tale per cui un'accurata trattazione della stessa comporterebbe per l'amministrazione un onere tale da compromettere il buon andamento della sua azione. La mancanza di indicazione dell'oggetto specifico di interesse non consente altresì all'ente di effettuare correttamente le dovute valutazioni circa l'esistenza del pregiudizio concreto, derivante dalla diffusione dei documenti richiesti, di ognuno dei

singoli interessi pubblici e privati tutelati dalla norma ed ulteriori rispetto alla tutela della riservatezza e la protezione dei dati personali.

Tuttavia, è obbligo ricordare che secondo quanto previsto dalla Circolare n. 2 /2017, recante attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA), "l'amministrazione dovrebbe ritenere inammissibile una richiesta formulata in termini generici o meramente esplorativi soltanto quando abbia invitato (per iscritto) il richiedente a ridefinire l'oggetto della domanda o a indicare gli elementi sufficienti per consentire l'identificazione dei dati o documenti di suo interesse, e il richiedente non abbia fornito i chiarimenti richiesti." Analogamente, il carattere palese del pregiudizio serio e immediato al buon funzionamento dell'amministrazione va motivato in relazione ai criteri individuati al punto 7 d) della suddetta Circolare.

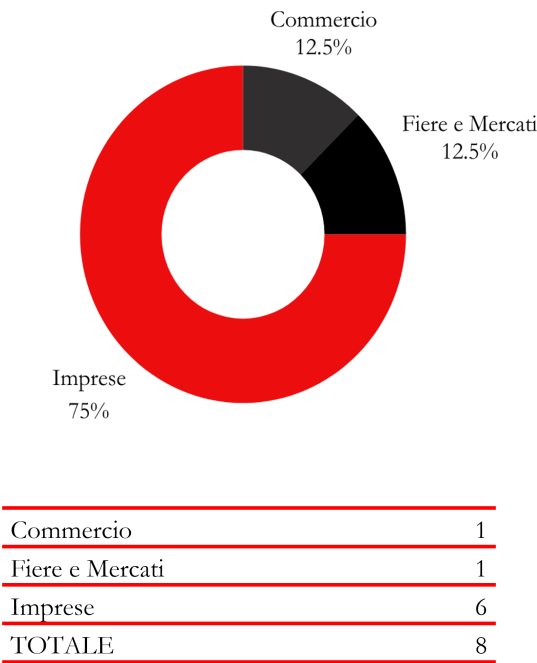
Per quanto riguarda la motivazione del diniego espressa dall'ente, preme ricordare che l'amministrazione è tenuta a fornire una congrua e completa motivazione, così come precisato nelle citate Linee guida ANAC § 5. Nel provvedimento di diniego l'Amministrazione non ha dato conto di tale attività valutativa, avendo riconosciuto in via del tutto generica la sussistenza di un pregiudizio all'interesse privato di cui all'art. 5-bis, comma 2, lett. a), d.lgs. 33/2013.

Inoltre, poiché l'accesso ai documenti richiesti è stato negato dal Comune esclusivamente a tutela degli interessi di cui all'art. 5-bis, comma 2 lett. a), d.lgs. 33/2013, è stato richiesto il parere al Garante per la protezione dei dati personali, così come previsto dall'art. 5, comma 8 del citato decreto.

Il Garante, nel suo provvedimento, invita il Comune a rivalutare la richiesta di accesso civico, fornendo nella risposta «una congrua e completa, motivazione» con riferimento ai limiti derivanti dalla protezione dei dati personali (cfr. Linee guida dell'ANAC, par. 5.3). Nello svolgimento di tale attività, invita altresì ad analizzare la possibilità di accordare un eventuale accesso civico parziale ai sensi dell'art. 5-bis, comma 4, d.lgs. n. 33/2013, alla luce di una valutazione caso per caso dei documenti richiesti, secondo quanto sopra osservato. Ciò previo coinvolgimento di eventuali soggetti controinteressati, quali ad esempio il componente monocratico del nucleo di valutazione, ai sensi dell'art. 5, comma 5, d.lgs. n. 33/2013, tenendo conto di quanto osservato dal Comune stesso nel fornire riscontro all'istanza di accesso civico, laddove ha rappresentato che «il diritto fondamentale alla protezione dei propri dati personali, sussistente in capo ai dipendenti, va tutelato anche con riferimento ai documenti del Nucleo di Valutazione, comprensivi della corrispondenza fra l'Ente e il Nucleo di Valutazione [...]».

Pertanto, l'istanza di riesame è stata accolta nei limiti di quanto sopra motivato e nei termini esposti dal Garante per la protezione dei dati personali, invitando l'Amministrazione a rivedere il procedimento.

3.3 Attività produttive

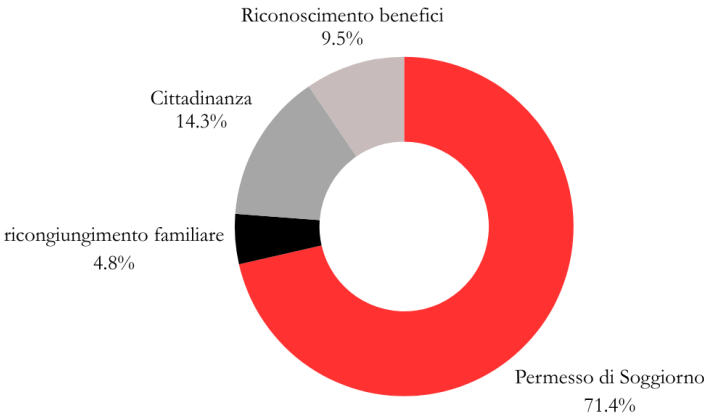


Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Le questioni sottoposte all’attenzione dell’Ufficio hanno riguardato per la maggior parte aspetti procedurali o requisiti di partecipazione a bandi pubblici per l’assegnazione di fondi o incentivi a operatori economici nel campo imprenditoriale. Si cita ad esempio il caso di un cittadino la cui domanda risultava ammessa al finanziamento previsto da un bando regionale riservato alle imprese agricole per l’efficientamento della produzione agricola, ma che tuttavia contestava il mancato accesso al tasso di contribuzione riservato ai “giovani agricoltori”, ritenendo di averne diritto in quanto di età inferiore ai 40 anni ed in possesso della qualifica di Imprenditore Agricolo Professionale a titolo definitivo. In merito, abbiamo chiesto informazioni alla competente struttura organizzativa regionale, la quale ha chiarito che nell’ambito dell’istruttoria di ammissibilità della domanda di aiuto era stata rilevata la mancanza di elementi sufficienti per comprovare il rispetto di tutti i requisiti del “giovane agricoltore”, nella specie dei requisiti di formazione e competenze. Secondo il bando, infatti è definito “giovane agricoltore” colui che: 1. ha un’età non superiore a 40 anni (non ha ancora compiuto 41 anni di età), al momento della presentazione della domanda di aiuto sul presente bando; 2. si è insediato per la prima volta, nei cinque (5) anni precedenti alla data di presentazione della domanda di sostegno, in un’azienda agricola in qualità di “capo azienda” assumendo il controllo effettivo e duraturo dell’azienda agricola in relazio-

ne alle decisioni inerenti alla gestione, agli utili e ai rischi finanziari; 3. è in possesso di adeguati requisiti di formazione o di competenze richieste al momento della presentazione della domanda di aiuto (titolo universitario a indirizzo agricolo, forestale, veterinario, o titolo di scuola secondaria di secondo grado a indirizzo agricolo; titolo di scuola secondaria di secondo grado a indirizzo non agricolo e attestato di frequenza ad almeno un corso di formazione di almeno 150 ore, con superamento dell'esame finale, su tematiche riferibili al settore agroalimentare, ambientale o della dimensione sociale, tenuto da enti accreditati dalle Regioni o Province autonome; titolo di scuola secondaria di primo grado, accompagnato da esperienza lavorativa di almeno tre anni nel settore agricolo, documentata dall'iscrizione al relativo regime previdenziale; titolo di scuola secondaria di primo grado accompagnato da attestato di frequenza ad uno o più corsi di formazione di almeno 150 ore come stabilito dalla medesima Regione o Provincia autonoma, con superamento dell'esame finale, su tematiche riferibili al settore agroalimentare, ambientale o della dimensione sociale). Ad ulteriore precisazione l'Ufficio regionale ha specificato che, visti i requisiti citati, il possesso della qualifica IAP non è più sufficiente ad attestare il rispetto dei requisiti di formazione o competenze. In esito il soggetto esponente ha ringraziato il Difensore civico per il pronto intervento che ha permesso di chiarire le motivazioni delle determinazioni dell'Ente coinvolto entro i termini utili per un'eventuale azione al riguardo.

3.4 Immigrazione



Permesso di Soggiorno	15
Ricongiungimento familiare	1
Cittadinanza	3
Riconoscimento benefici	2
TOTALE	21

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Una problematica postaci in modo ricorrente dall’utenza è stato il lasso di tempo intercorrente tra il momento di presentazione della domanda di rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno, e la data poi comunicata al richiedente per il c.d. “fotosegnalamento”, ossia la convocazione presso la questura di riferimento per il prelievo delle impronte digitali, fare la foto da inserire nel permesso, e produrre la documentazione richiesta.

Com’è noto, la maggior parte dei permessi di soggiorno devono essere richiesti esclusivamente tramite apposito kit postale da trasmettere con assicurata alla questura, e l’iter procedimentale può essere monitorato on line, accedendo al sito portaleimmigrazione.it tramite l’utilizzo delle credenziali presenti sulla cedola di trasmissione della assicurata postale. L’occorrenza che appare, indica eventuali documenti mancanti, e la data di convocazione di cui sopra. Sovente la convocazione è fissata per una data lontana, a oltre un anno dalla domanda, del che può prospettarsi la eventualità che il permesso di soggiorno venga effettivamente consegnato quando è già prossimo alla scadenza, dato che il suo periodo di validità decorre dalla data di presentazione della domanda di rilascio o rinnovo.

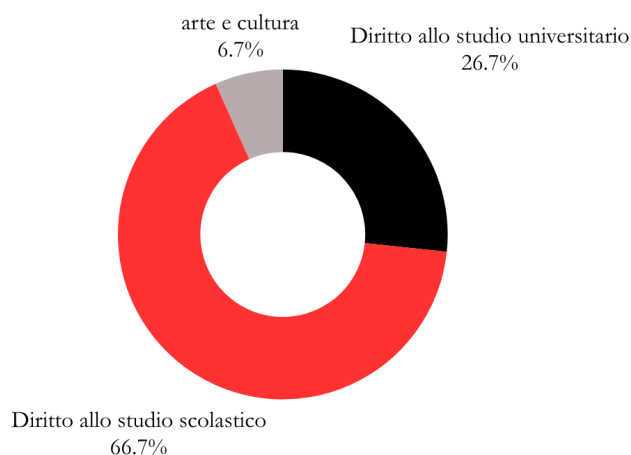
E’ quindi stato necessario effettuare richieste di anticipazione della data, tutte accolte dalla questura.

Un caso singolo dal quale è sorto spunto per la prospettazione di una problematica di carattere generale, ha riguardato la domanda di concessione della cittadinanza da parte di una persona che ne

aveva tutti i requisiti, fatta eccezione per il reddito. Si trattava di uno studente, privo di reddito proprio, ma che risultava fiscalmente a carico della sorella del padre, nel nucleo familiare della quale risultava peraltro inserito col padre privo di reddito. La Prefettura-UTG di riferimento aveva riferito che il reddito della zia non avrebbe potuto essere preso in considerazione quale requisito per l'ottenimento della cittadinanza, non rientrando la medesima nel novero dei parenti obbligati agli alimenti ai sensi dell'art. 433 del codice civile, ed essendo presente nello stato di famiglia anche il padre, seppur privo di reddito.

Poiché tale interpretazione restrittiva risulta in contrasto con le indicazioni via via fornite negli anni dal Ministero dell'Interno sulla c.d. attualizzazione del reddito, la Prefettura ha riferito di avere chiesto, sul punto del poter considerare, al fine della domanda di cittadinanza, anche il reddito di non rientra nei soggetti obbligato agli alimenti, un parere alla Avvocatura dello Stato. Siamo a tutt'oggi in attesa dell'esito.

3.5 Istruzione, cultura e formazione



Diritto allo studio universitario	4
Diritto allo studio scolastico	10
Arte e cultura	1
TOTALE	15

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Diritto allo studio scolastico: tariffa mensa e trasporto scolastico per famiglie dei bimbi non residenti nel comune del plesso

Si è riproposta la questione della applicazione della tariffa intera per mensa e trasporto scolastico alle famiglie dei bambini non residenti nel comune sede del plesso, per i quali, contrariamente che per i residenti, non è tenuto conto delle fasce di reddito in modo da determinare la tariffa in base ai vari livelli ISEE. Le famiglie hanno chiesto il nostro intervento adducendo di sentirsi discriminate a parità di condizioni economiche, perché venisse ristabilita anche per i non residenti la tariffa in base al reddito.

Abbiamo illustrato agli istanti che la erogazione della mensa e del trasporto scolastico rientra nei servizi c.d. a domanda individuale, ossia erogati ai cittadini dietro pagamento di un corrispettivo, per i quali l'ente erogatore sostiene parte del costo. E tale costo può essere inserito nel bilancio di previsione dell'ente ovviamente in ragione della popolazione residente. La "parificazione" della tariffa può dunque essere garantita dalla stipula di una convenzione tra il comune sede del plesso scolastico e comune di residenza dei bambini frequentanti, in modo che quest'ultimo possa farsi carico di parte di costo del servizio. La scelta in questo senso spetta agli enti, poiché espressione dell'indirizzo poli-

tico-amministrativo.

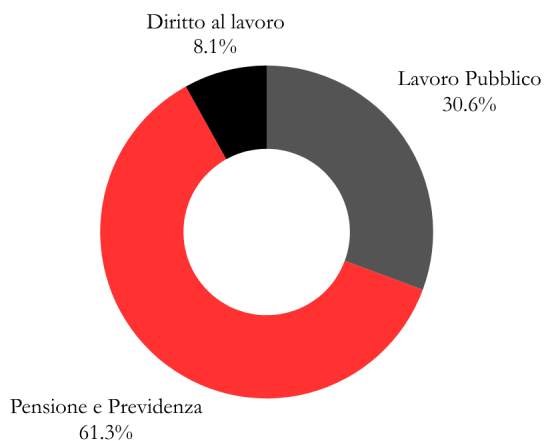
Diritto allo studio universitario: la legalizzazione degli atti per comprovare stato di famiglia e reddito degli studenti stranieri a supporto della domanda ad ARDSU di borsa di studio e posto alloggio

Uno studente straniero (il cui Paese di origine non ha sottoscritto la convenzione internazionale dell'Aia per la apostille), come ogni anno ha prodotto all'Ambasciata d'Italia nel Paese di origine i documenti su reddito e stato di famiglia, chiedendone la legalizzazione per poter essere validamente presentati alla ARDSU a integrazione della domanda per l'ottenimento dei benefici in tema di diritto allo studio. In modo inaspettato, la cancelleria consolare si era rifiutata di legalizzare detti atti. Il documento sul reddito, poiché avrebbe indicato solo il reddito mensile e non l'annuale. Lo stato di famiglia, poiché il medesimo risultava rilasciato "su richiesta dell'interessato", e poiché "le certificazioni rilasciate dalla pubblica amministrazione in ordine a stati, qualità personali e fatti con la dicitura di questo tipo sono validi solo nei rapporti privati".

Abbiamo osservato che nel prospetto della retribuzione, a metà foglio, risultava indicato anche l'ammontare annuo della retribuzione, pertanto il rifiuto di legalizzazione per il motivo di cui sopra era stato sicuramente il frutto di una svista. Ma soprattutto, riguardo alla motivazione del rifiuto di legalizzare lo stato di famiglia, abbiamo osservato che la considerazione della cancelleria consolare sarebbe stata corretta qualora, ai sensi del DPR n. 445/2000, artt.46 e 47, si fosse trattato di pubblica amministrazione italiana, in grado di verificare la rispondenza dei fatti, stati e qualità dichiarati alle informazioni in suo possesso. Abbiamo inoltre osservato che il comma 2, art. 3, DPR citato stabilisce che "I cittadini di Stati non appartenenti all'Unione regolarmente soggiornanti in Italia, possono utilizzare le dichiarazioni sostitutive di cui agli articoli 46 e 47 limitatamente agli stati, alle qualità personali e ai fatti certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici italiani".

Abbiamo quindi invitato la cancelleria consolare a riprendere in considerazione le richieste dello studente.

3.6 Lavoro e previdenza



Lavoro Pubblico	19
Pensione e Previdenza	38
Diritto al lavoro	5
TOTALE	62

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Lavoro pubblico: la sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 18-1-2024 (C-218/22)

Nel corso del 2024, alla emanazione della sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea del 18-1-2024 (causa C-218/22) hanno fatto seguito alcune segnalazioni alla difesa civica, alla quale è stato chiesto di intervenire per l'ottenimento della c.d. "monetizzazione" delle ferie non godute, maturate nel corso del rapporto di lavoro a tempo indeterminato presso pubbliche amministrazioni, risolto per dimissioni volontarie del lavoratore.

In particolare, il dispositivo della citata decisione recita che "l'articolo 7 della direttiva 2003/88/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 4 novembre 2003, concernente taluni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro, e l'articolo 31, paragrafo 2, della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, devono essere interpretati nel senso che ostano a una normativa nazionale che, per ragioni attinenti al contenimento della spesa pubblica e alle esigenze organizzative del datore di lavoro pubblico, prevede il divieto di versare al lavoratore un'indennità finanziaria per i giorni di ferie annuali retribuite maturati sia nell'ultimo anno di impiego sia negli anni precedenti, e non goduti alla data della cessazione del rapporto di lavoro, qualora egli ponga fine volontariamente a tale rapporto di lavoro e

non abbia dimostrato di non aver goduto delle ferie nel corso di detto rapporto di lavoro per ragioni indipendenti dalla sua volontà”.

La decisione stabilisce una sorta di inversione dell'onere della prova in tema di ferie non godute. In buona sostanza, se sinora, per l'ottenimento dell'indennità finanziaria, spettava al dipendente la prova di non aver goduto delle ferie per adempimenti e conseguente trattenimento in servizio richiesti dalla dirigenza, quindi per fatti indipendenti dalla sua volontà, con la sentenza citata spetta al datore di lavoro dimostrare che il dipendente non ha goduto delle ferie per sua volontà.

Ovviamente, l'applicabilità della citata pronuncia alle singole fattispecie è determinata da elementi ignoti alla difesa civica, e che comunque riguardano il rapporto di lavoro, ambito nel quale la Difesa civica non può ingerirsi. Abbiamo comunque prospettato alle PPAA, via via interpellate preliminarmente dai richiedenti, la doverosità di un riscontro motivato in materia.

In un caso, la PA ha risposto che, all'atto della cessazione del rapporto di lavoro, la richiesta di monetizzazione delle ferie era stata motivata con l'asserzione che il mancato godimento sarebbe stato da ascrivere a “cause non prevedibili”. Tuttavia, dall'istruttoria eseguita dall'ente, era risultato che il dipendente stato portato a conoscenza del numero di giorni di ferie maturate, da fruire entro i termini contrattuali, e che le sue dimissioni erano state accettate dalla dirigenza con “rinuncia ai termini di preavviso”, a conferma dell'inesistenza di particolari esigenze di servizio che avessero impedito la fruizione delle medesime.

In sintesi, la PA aveva fornito la prova che il dipendente si era volontariamente astenuto dall'esercizio del diritto alle ferie e per questo la sua domanda è stata respinta.

Lavoro pubblico: i bandi di concorso riservati alle categorie protette

Una persona diversamente abile, occupata a tempo indeterminato, si è rivolta alla difesa civica ritenendosi discriminata dalla disposizione di un bando di concorso pubblico riservato alle categorie protette che, tra i requisiti, prevedeva lo stato di disoccupazione e la iscrizione ai centri per l'impiego di riferimento al momento della pubblicazione del bando medesimo.

Abbiamo verificato che la disposizione è conforme al comma 9 bis, art. 25, legge 114/2014, che ha modificato l'art. 16, legge 68/1989, eliminando l'inciso “anche se non versino in stato di disoccupazione”, nell'intento di valorizzare i diversamente abili che si trovino disoccupati. In particolare, abbiamo verificato che tale impostazione risulta diffusamente illustrata dalla pronuncia della Cassazione civile, sezione lavoro, n.14790 del 10 luglio 2020.

In fattispecie analoga a quella che ci era stata sottoposta, la Corte ha stabilito che “ragionando esclusivamente in termini di discriminazione, non può essere disconosciuto che una tutela incondizionata del disabile già occupato comprimerebbe quella del disabile disoccupato, superando così quell'adeguato livello di tutela imposto dal rispetto dei canoni di solidarietà che devono ispirare la legislazione sociale, specialmente in materia di impiego pubblico”.

Abbiamo quindi riferito alla persona ricorrente che da tale pronuncia risulta chiaramente che la scelta operata dall'ente non sviscoglie le legittime aspettative di miglioramento delle condizioni lavorative delle categorie protette ma, nell'ambito di dette categorie, accorda tutela prioritaria a coloro i quali siano disoccupati.

Previdenza

Diversi sono stati gli interventi relativi a questa area tematica che hanno contribuito a risolvere



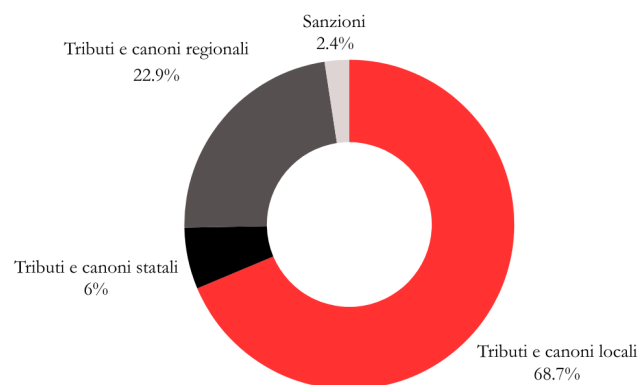
problemi in cui è incorso il cittadino, come: blocco di pratiche pensionistiche, interruzione del rateo di pensione, ritardo nel rilascio del certificato di quantificazione del Tfr/Tfs, omesso accredito di contributi previdenziali, mancato riconoscimento o non corretta corresponsione di indennità, assegni e contributi vari erogati tramite Inps.

Si ricorda il caso di un cittadino che, avendo presentato la domanda di pensione di vecchiaia nel novembre 2023, aveva cessato di lavorare dal gennaio 2024 e che ancora nel luglio 2024 non percepiva la pensione, risultando la sua pratica in lavorazione. Abbiamo dunque chiesto ad Inps di verificare e definire con sollecitudine la posizione pensionistica dell'interessato ed in brevissimo lasso di tempo abbiamo ottenuto in contemporanea sia le motivazioni del blocco dovuto ad errori nel dettaglio di alcuni periodi contributivi che hanno ritardato la sistemazione dell'estratto contributivo, sia l'informazione della definizione della domanda di pensione e della messa in pagamento della prestazione.

In altra fattispecie esaminata, un cittadino lamentava l'interruzione dell'erogazione della pensione categoria AS a seguito di un provvedimento Inps di riliquidazione dell'assegno in base ai redditi percepiti dal nucleo familiare nell'anno 2021 con determinazione di un debito nei confronti dell'Istituto. L'interessato chiedeva al Difensore civico aiuto per l'immediato ripristino della prestazione poiché la sua unica fonte di reddito e per l'ottenimento di una rateizzazione del debito se effettivamente esistente poiché riteneva dubbio il presupposto e l'entità. La questione si presentava complicata poiché l'interessato per stringenti motivi personali non era in grado di produrre all'Ufficio documentazione. Comunque, il provvedimento era stato impugnato e dopo pochi giorni dall'apertura della nostra pratica l'Inps faceva sapere di aver effettuato una nuova riliquidazione da cui scaturiva un credito per arretrati, tuttavia assorbito dalla pendenza iniziale ed ancora con rimanenza di debito. Ritenendo di dover perorare l'interesse principale del cittadino ad ottenere con sollecitudine il reddito necessario alla sua sussistenza abbiamo richiesto all'Inps di provvedere in tal senso. Abbiamo domandato anche di concordare successivamente con l'interessato la rateizzazione del debito residuo, mentre non abbiamo dato seguito alla ulteriore richiesta del cittadino che voleva la corresponsione dell'intero importo degli arretrati. L'Istituto ha dato conto in modo dettagliato della disamina del caso e delle conseguenti determinazioni assunte ed ha anche comunicato l'immediato ripristino dell'assegno.

In alcuni casi la trattazione ha richiesto molteplici interventi con dilatazione dei tempi di lavorazione della pratica. Si è trattato di problematiche complesse la cui risoluzione implicava l'azione anche di strutture statali centrali. Si cita ad esempio l'intervento della Difesa civica effettuato nei confronti di Uffici periferici e della Direzione centrale competente di Inps ai fini del ripristino dell'erogazione della misura "supporto formazione e lavoro" ad una persona ne aveva subito l'interruzione per il cambiamento del codice fiscale dovuto a transizione di genere. E' stato infatti appurato che poiché la domanda era stata presentata con il vecchio codice fiscale e la DSU con il nuovo, si rendeva necessario un intervento centrale per abbinare l'ISEE ad entrambi i codici fiscali.

3.7 Ordinamento finanziario



Tributi e canoni locali	57
Tributi e canoni statali	5
Tributi e canoni regionali	19
Sanzioni	2
TOTALE	83

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Tributi locali

Ancora numerose, in continuità con quanto segnalato in occasione della precedente relazione, sono state le questioni in tema di tributi locali, per la maggior parte riguardanti la tassa sui rifiuti, l'imposta municipale propria ed il canone unico.

Si cita il caso dell'utente che da due anni segnalava allo sportello Tari comunale anomalie negli avvisi di pagamento come l'indirizzo dell'utenza errato e due diversi codici utente, senza alcun esito di riscontro od anche i plurimi casi in cui l'utente continuava a ricevere una fatturazione sbagliata poiché l'utenza veniva considerata domestica non residenti invece che residenti oppure per errori relativi al conferimento rifiuti od anche al numero occupanti considerati. Svariate sono state le lamentele di ritardo nella restituzione dell'indebito pagato. Ancora, un cittadino contestava il diniego di rimborso di somme versate a titolo di Imu per annesso agricolo e non dovute.

La questione della debenza o meno del tributo, pur riferita ad altri anni d'imposta, era già stata oggetto di nostre interlocuzioni con l'ufficio comunale che aveva insistito per l'emissione di avvisi di accertamento, poi annullati dalla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado.

Riguardo la fattispecie del negato rimborso esaminata in questo anno si è ritenuto ancora di inter-

pellare l'Ente con richiesta di nuova verifica e valutazione, considerando che una delle motivazioni di diniego espresse, il mancato rispetto dei termini prescrizionali della richiesta, risultava errata e l'altra, il riferimento fatto dal contribuente alle sentenze a lui favorevoli riguardanti però altre annualità Imu, pretestuosa.

Tributi regionali

Meno numerose rispetto al recente passato risultano le istanze aventi ad oggetto problematiche in tema di tributi regionali.

Per quanto riguarda la tassa automobilistica, per lo più i contribuenti hanno chiesto assistenza per far valere la prescrizione della tassa a seguito del ricevimento di sollecito di pagamento di una cartella esattoriale relativa ad annualità risalenti. Ad esempio un cittadino, ricevuta intimazione di pagamento di una cartella emessa nel 2020 e riferita alla tassa automobilistica anno 2017, sosteneva non essergli mai stata notificata la cartella e dunque invocava la prescrizione del tributo. Si è invece appurato che la cartella era stata ritualmente notificata nel 2022 per irreperibilità assoluta ai sensi dell'art. 60, DPR 29/9/1973, n. 600 e pertanto era ancora valida ed esigibile in virtù della sospensione dell'attività di notifica delle cartelle esattoriali e di proroga dei termini prescrizionali stabilite nei decreti emanati a seguito della pandemia da Sars Covid-19 (D.L. n. 18/2020 e successivi). In altri casi si è ritenuto di chiedere una verifica in merito ad eventuali atti interruttivi della prescrizione, precedenti alla notifica della cartella esattoriale avvenuta oltre i termini prescrizionali.

Le istanze relative al tributo consortile hanno riguardato questioni diverse tra loro. Ad esempio, un cittadino lamentava eccessive restrizioni del metodo di pagamento che a suo dire non includerebbe l'uso del contante ed obbliga ad effettuare bonifici solo attraverso i servizi CBILL o MYBANK. Abbiamo fornito un riscontro con informativa in merito alle varie modalità di corresponsione del contributo, sia tradizionali che telematiche. Contraddicendo dunque il contribuente sulla questione dell'utilizzo del contante, abbiamo invece confermato l'inammissibilità del bonifico tramite IBAN, imposta dalla normativa nazionale in materia che, per evitare che gli utenti possano eseguire dei bonifici non integrati con il Sistema pagoPA, fa divieto ai soggetti tenuti per legge all'adesione a pagoPA (Pubbliche Amministrazioni e Prestatori di Servizi di Pagamento ove abbiano come beneficiario una pubblica amministrazione) di pubblicare in qualsiasi modo l'IBAN di accredito.

In altro esposto l'istante contestava la richiesta di pagamento in quanto nudo proprietario dell'immobile, ritenendo che questo gravasse sulla madre usufruttuaria e non adeguandosi alla soluzione prospettata dal Consorzio per un'eventuale modifica dell'intestatario. Gli abbiamo risposto confermando quanto già riscontrato dall'Ente in forza della normativa in materia (art. 21, R.D. n. 215/1933 e art. 8 comma 5, L.R. 79/2012). In altra fattispecie esaminata, l'esponente lamentava di aver ricevuto sollecito di pagamento di annualità pregresse in quanto avente causa di un soggetto a lui sconosciuto e di essersi rivolto al Consorzio per ottenerne l'annullamento senza esito positivo. Abbiamo richiesto all'Ente il riesame degli atti. Dunque, il Consorzio ha riconosciuto l'errore di intestazione dell'avviso di pagamento causato dall'errata indicazione del soggetto dante causa ed ha sgravato il tributo posto in riscossione nei confronti dell'esponente.

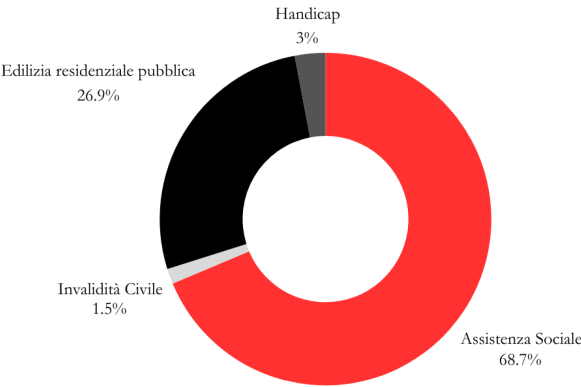
Tributi statali

Esiguo il numero delle segnalazioni riguardanti i tributi statali. Fra queste si cita l'istanza di un dipendente pubblico che, avendo ricevuto richiesta di restituzione di una cospicua somma per indebitato



stipendiale, aveva inoltrato al competente Ufficio periferico del Ministero dell'Economia una nota di contestazione in riferimento all'importo, richiedendo in particolare che l'indebito fosse calcolato non al lordo, come avvenuto, ma al netto delle ritenute fiscali ai sensi dell'art. 150, D.L. n. 34 del 19/05/2020. L'interessato, invano da mesi in attesa della rettifica domandata, chiedeva supporto al Difensore civico. Abbiamo dunque esaminato la normativa e la giurisprudenza interessante la questione. Secondo la giurisprudenza maggioritaria in caso di indebito retributivo il datore di lavoro ha diritto a ripetere quanto il lavoratore ha effettivamente percepito in eccesso (somma netta) e non può pretendere la restituzione di importi al lordo di ritenute fiscali mai entrate nella sfera patrimoniale del dipendente. Diversamente, si avrebbe un aggravio ingiustificato per il lavoratore medesimo costretto a rifondere più di quanto concretamente percepito (Corte di Cassazione, ordinanza n. 1963/2023; Corte di Cassazione, sezione lavoro, sentenze n. 1464/2012 e n. 19735/2018; Consiglio di Stato, sezione VI, sentenza n. 1164/2009; TAR Toscana, sezione I, sentenza n. 858/2017). In linea con tale orientamento giurisprudenziale si colloca la vigente disciplina in materia introdotta con l'art. 150 del D.L. n. 34/2020 (cd. Decreto Rilancio) rubricato "Modalità di ripetizione dell'indebito su prestazioni previdenziali e retribuzioni assoggettate a ritenuta alla fonte a titolo di acconto", che ha inserito il comma 2 bis all'articolo 10 del Tuir (D.P.R. n. 917/1986). La novella prevede che, a partire dal 1 gennaio 2020, le somme indebitamente erogate al lavoratore o al pensionato, se assoggettate a ritenuta, devono essere restituite al sostituto d'imposta al netto della ritenuta operata al momento dell'erogazione e non costituiscono oneri deducibili e al sostituto d'imposta, che ha ricevuto in restituzione le somme al netto della ritenuta operata e versata, spetta un credito di imposta nella misura del 30 per cento delle somme ricevute utilizzabile senza limite di importo in compensazione in base all'art. 17, D.Lgs. n. 241/1997. Sulla scorta di tali argomentazioni, pur nella consapevolezza che il Ministero dell'Economia ha fin qui sempre disposto con diverso avviso interpretativo, abbiamo pregato la Ragioneria dello Stato territoriale coinvolta di prendere sollecitamente in carico l'istanza del lavoratore interessato e comunque di rendergli riscontro.

3.8 Politiche sociali



Assistenza Sociale	46
Invalidità Civile	1
Edilizia residenziale pubblica	18
Handicap	2
TOTALE	67

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Assistenza sociale: ripartizione quota RSA per i pazienti con Alzheimer

In materia di politiche sociali nel corso del 2024 rileva, in particolare, un’istanza attraverso cui è stato richiesto l’intervento del Difensore civico affinché venisse riconosciuto il pagamento delle quote sanitarie previste per la permanenza di un soggetto all’interno di una RSA nonché il rimborso delle quote sanitarie versate sino a quel momento.

In particolare l’istanza veniva presentata dal figlio di un paziente che risiedeva presso una RSA in quanto affetto da Alzheimer. L’istante, infatti, esponeva che la patologia invalidante di cui era affetto suo padre avrebbe dovuto determinare, secondo quanto previsto dal DPCM 14 febbraio 2001, n. 106, il rimborso della quota sanitaria prevista per il ricovero presso la RSA nonché il pagamento, pro futuro, delle successive quote sanitarie.

Il caso sottoposto all’attenzione del Difensore civico merita particolare attenzione in quanto, oltre ad essere oggetto di un intenso dibattito giurisprudenziale, assume dei risvolti di particolare importanza rispetto alla corretta gestione delle risorse pubbliche in un settore, quale è quello sanitario e socio-assistenziale, destinatario di un numero sempre più crescente di domanda.



Si fa presente, infatti, che le prestazioni rese a soggetti affetti da patologie quali l'Alzheimer sono qualificate quali prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria e, ai sensi di quanto disposto dal D.P.C.M. 14.02.2001, sono erogate ed a carico del Fondo Sanitario nazionale.

Conseguentemente, qualora la prestazione sanitaria sia inscindibilmente legata con la prestazione socio-assistenziale in quanto volta, attraverso le cure, a rallentare l'evoluzione della malattia e a contenere la sua degenerazione, grava interamente sul servizio sanitario nazionale la retta del paziente ricoverato in una casa di cura.

Risulta questo, ad oggi, l'orientamento giurisprudenziale più consolidato in materia (cfr., ex multis, Corte di Cassazione, Terza Sezione Civile, ordinanza n. 13714/2023), da cui stanno traendo origine numerose domande di rimborso delle rette previste per la permanenza in RSA che, approdate all'interno dei Tribunali del territorio nazionale, sono spesso oggetto di accoglimento.

Preliminarmente, occorre precisare che le competenze attribuite al Difensore civico regionale, disciplinate dettagliatamente dalla l.r. 19/2009, non riconoscono allo stesso di esercitare funzioni tali da determinare l'accoglimento di una domanda quale è quella oggetto del caso di specie.

Conseguentemente, il Difensore civico ha richiesto dei chiarimenti all'Azienda sanitaria territorialmente competente che, dopo aver chiarito la situazione specifica relativa al soggetto interessato, ha posto in essere ed esposto dei chiarimenti molto dettagliati in merito alla questione, generale, del pagamento della quota sanitaria a carico del SSR.

L'Azienda, infatti, ha specificato che sotto il profilo economico-finanziario, ai costi di inserimento delle persone affette da Alzheimer si adempie attraverso la quota sanitaria erogata alle strutture ospitanti da parte delle Aziende USL e la quota sociale, erogata alle strutture ospitanti con costi a carico degli assistiti e con eventuale compartecipazione dei familiari.

Per la quota c.d. sociale è previsto che l'assistito possa avere diritto ad una partecipazione economica del comune di residenza qualora il suo reddito o quello dei suoi familiari, alla luce dei parametri del reddito ISEE, non sia sufficiente a coprire la quota mensile.

La quota sanitaria invece copre le attività di cura quotidiana, la mobilitazione e l'assunzione di farmaci attraverso personale infermieristico e altre figure sanitarie e tecniche, finalizzate al mantenimento funzionale delle abilità.

La quota sociale è destinata a remunerare la struttura per le prestazioni alberghiere, tra cui il vitto, l'alloggio, l'igiene ambientale, le utenze e le spese legate all'ospitalità alberghiera della struttura, e che sono poste a carico dell'ospite/famiglia o del Comune di residenza in base alla condizione economica rilevabile dall'ISEE.

Per la quota sociale l'ospite contribuisce alla retta con tutto il suo reddito disponibile e la normativa regionale consente, in caso di reddito insufficiente, la possibilità che vengano a contribuire anche il coniuge e i parenti di 1° grado (art. 14, comma 2, lett. c della L.R.T n. 66/2008)

Per quanto riguarda la previsione del DPCM 14.02.2001 è stato precisato che, trattandosi di un atto di indirizzo e coordinamento, la stessa deve andare ad integrarsi con tutta la normativa che regola le prestazioni a carico del SSN e SSR (i c.d. LEA) e con quella che individua funzioni e caratteristiche delle RSA.

Le tabelle allegate al DPCM del 14 febbraio 2001 devono essere integrate con quelle del D.P.C.M 29 novembre 2001, "dove si prevede che agli anziani e alle persone non autosufficienti con patologie croniche degenerative a essi assimilate, nelle forme di lungo assistenza semiresidenziale e residenziali, si applichi una ripartizione forfettaria al costo complessivo, pari al 50% a carico del SSN e al 50% del Comune con la compartecipazione dell'utente secondo la disciplina regionale o comunale".

In sintesi, l'Azienda sanitaria ha evidenziato la necessità di muoversi in un quadro di risorse finite

con un crescente bisogno di assistenza.

Il suddetto intervento è risultato molto prezioso, in quanto è stata un'occasione di approfondimento di una tematica che, sovente, viene segnalata al Difensore civico.

Edilizia residenziale pubblica

Anche nel corso del 2024, come per gli anni precedenti, la maggior parte delle segnalazioni hanno riguardato problematiche di manutenzione degli alloggi e la presenza di barriere architettoniche da rimuovere.

Inoltre, sono state segnalate presunte criticità nella gestione delle domande di mobilità tra alloggi, per sopravvenute esigenze familiari, o per insalubrità legata alle condizioni di salute.

Com'è noto, le questioni in materia di edilizia residenziale pubblica devono essere trattate sia nei confronti delle amministrazioni comunali in quanto proprietarie degli immobili oggetto di assegnazione, sia delle società partecipate create per la gestione del patrimonio immobiliare pubblico.

Nell'ambito delle segnalazioni riguardanti la necessità di manutenzione degli alloggi, particolare criticità presentano quelle concernenti le richieste di intervento sulle parti condominiali degli immobili a c.d. "proprietà mista", in cui alcuni degli appartamenti presenti, dopo apposita procedura di passaggio a patrimonio disponibile, sono stati acquistati dagli assegnatari, o da terzi, divenendo loro proprietà privata, e appartamenti ancora di proprietà pubblica, locati agli assegnatari da graduatoria. Il concetto di "proprietà mista" riguarda ovviamente le parti condominiali; amministratore del condominio di tali immobili resta il soggetto incaricato dalla società gestore, fino alla vendita di tutti gli appartamenti.

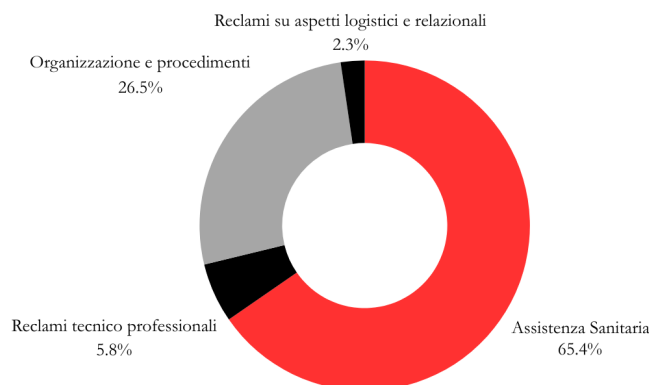
In tali situazioni, nelle quali devono essere trattate questioni condominiali di tipo privatistico, ma che comportano anche valutazioni di spesa di denaro anche pubblico, non sempre è semplice determinare fin dove può spingersi l'intervento della Difesa civica.

In un caso, ad esempio, si è rivolta al Difensore civico una famiglia ex assegnataria, ad oggi proprietaria, di un appartamento situato all'ultimo piano di un immobile a proprietà mista, che riferiva di avere più volte chiesto all'ente gestore, l'installazione di un nuovo montascale ad uso di una persona diversamente abile facente parte del nucleo familiare, ma di non aver ricevuto alcun riscontro. Abbiamo riferito agli istanti che la modalità a nostro avviso corretta sarebbe stata sottoporre la richiesta all'assemblea di condominio, inserendola a verbale e chiedendone l'approvazione. Gli istanti hanno seguito le nostre indicazioni, informandoci poi che la richiesta era andata a buon fine.

Nell'ambito delle problematiche riguardanti le richieste di mobilità tra alloggi, l'Ufficio ha trattato una delicata questione in cui la richiedente lamentava che non le era stato riconosciuto un determinato punteggio per disagio abitativo correlato alla patologia della quale soffre, e per problemi strutturali dell'immobile che, riferiva, lo rendevano pericoloso, con conseguente calo della propria posizione nella graduatoria di mobilità, e quindi un notevole allontanamento della concreta possibilità di vedersi attribuire un alloggio consono alle proprie esigenze. Chiesti i chiarimenti al comune e all'ente gestore, ci è stato comunicato che il punteggio ulteriore per patologia non poteva essere chiesto, poiché non cumulabile con quello già attribuitole per l'invalidità e per trovarsi l'alloggio al terzo piano senza ascensore. Inoltre, è stato precisato che l'esito dei vari sopralluoghi di tecnici e vigili del fuoco avevano sortito esito negativo, non essendo stato ravvisato alcun pericolo strutturale. Abbiamo quindi informato l'istante che, dopo approfondita istruttoria, non avevamo reperito elementi per sostenere la sua richiesta.



3.9 Sanità



Assistenza Sanitaria	168
Reclami tecnico professionali	15
Organizzazione e procedimenti	68
Reclami su aspetti logistici e relazionali	6
TOTALE	257

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Tempi di attesa

La maggior parte dei cittadini inoltra sempre più di frequente il reclamo direttamente all'URP dell'Azienda sanitaria che spesso risolve il reclamo prima ancora dell'intervento della Difesa civica.

L'Ufficio provvede a chiedere informazioni sullo stato di avanzamento dell'istruttoria e sollecitare l'Azienda sanitaria in caso di inerzia o ritardi.

Nel corso del 2024 è stato possibile verificare l'attuazione da parte delle Aziende delle disposizioni previste in merito dalla DGRT 213 del 06/03/2023 Linee di indirizzo alle aziende e agli enti del SSR per la gestione delle liste di attesa e dalla DGRT 785 del 10/07/2023, Indirizzi per il governo della domanda delle prestazioni specialistiche territoriali.

Nel corso dell'istruttoria delle molteplici istanze pervenute all'Ufficio è stato possibile monitorare la corretta attuazione dei percorsi di tutela attraverso sia l'inserimento degli utenti in prelista che mediante il ricorso alle visite in convenzione.

Tuttavia, ci sono utenti che non sono consapevoli che in caso di mancanza di disponibilità dell'appuntamento entro i termini della prescrizione, occorre contattare il CUP per richiedere la presa in ca-

rico mediante inserimento in prelista; il cittadino verrà contattato dal servizio CUP - Helpdesk, appena sarà disponibile l'offerta inerente il bisogno sanitario del paziente.

Nonostante l'attuazione di tali misure da parte delle aziende sanitarie, si registrano ancora delle criticità nella gestione della prelista e il rispetto dei termini per la diagnostica RM TAC ECO.

Criticità del percorso di tutela attraverso l'accesso alternativo alle prestazioni specialistiche presso un erogatore privato in regime di convenzione

E' stata sottoposta all'attenzione della competente Direzione regionale una questione presentata all'Ufficio da alcuni cittadini, appartenenti ad ASL diverse, i quali hanno segnalato le medesime criticità nell'accesso alternativo alle prestazioni specialistiche effettuate presso una struttura convenzionata, indicata in fase di prenotazione dal sistema CUP.

In un caso, l'utente ha usufruito di una prestazione di specialistica ortopedica in esito alla quale lo specialista ha proposto un intervento chirurgico non potendo tuttavia redigere la proposta di intervento chirurgico in regime istituzionale.

In un altro caso, l'utente è stato sottoposto a visita cardiologica, nell'ambito della quale lo specialista ha ritenuto necessario richiedere diverse prestazioni diagnostiche di II livello che, prescritte all'utente dal proprio MMG, non risultavano prenotabili tramite CUP, poiché dedicate solo a pazienti già in carico con percorso cardiologico aziendale.

In entrambi i casi, gli utenti sono stati quindi costretti a rivolgersi nuovamente al loro MMG per una nuova richiesta di prestazione specialistica e hanno dovuto richiedere la prenotazione di una nuova visita in regime istituzionale, per vedersi correttamente garantito il percorso di presa in carico, sia per l'intervento chirurgico che per l'esecuzione delle prestazioni diagnostiche di II livello.

Sembra quindi che l'attivazione del percorso di tutela attraverso l'accesso alternativo alle prestazioni specialistiche presso un erogatore privato in attività aggiuntiva, non garantisca la corretta e completa presa in carico del paziente, vanificando di fatto la finalità di attivazione del percorso medesimo previsto dal PRGLA di cui alla DGRT 604/2019 per garantire il rispetto dei tempi di attesa.

Regione Toscana osserva che il problema evidenziato riguarda gli stessi medici pubblici quando operano in intramoenia e che la competente Direzione Generale che si sta adoperando per trovare una soluzione in sede di Conferenza Stato Regioni dove è stato più volte sollevato.

Viene evidenziato che, se da un lato la situazione attuale provoca disagi per gli utenti, concedere ai medici accreditati la possibilità di utilizzare i ricettari regionali elettronici potrebbe creare criticità in termini di controllo sull'appropriatezza delle prescrizioni.

Inoltre, l'art. 2, comma 1, D.L. 443/1987 (convertito in Legge 531/87) recita testualmente: "L'impiego dei ricettari per la prescrizione o la proposta di prestazioni erogabili dal Servizio sanitario nazionale è riservato ai medici dipendenti dal Servizio medesimo o con lo stesso convenzionati nell'ambito dei rispettivi compiti istituzionali".

La possibilità di un'interpretazione evolutiva che consideri assimilabili ai medici convenzionati i medici che operano nelle strutture accreditate con il SST, è stata esclusa dalla sentenza del TAR Piemonte 751/2018, che ha annullato la disposizione della Regione Piemonte che abilitava i medici operanti in strutture accreditate ad effettuare prescrizioni su ricettario regionale, interpretando in senso restrittivo il termine "convenzionati" con esclusivo riferimento ai medici di medicina generale e ai pediatri di libera scelta o agli altri specialisti che operano all'interno di strutture sanitarie pubbliche in regime di convenzione.

Percorsi assistenziali: neuropsichiatra rifiuta di visitare il figlio di un utente

L'Ufficio ha seguito l'istanza di un utente in condizioni di estrema fragilità, in carico presso il Servizio di salute mentale, in cui la specialista non ha mai fornito un servizio continuativo, rifiutandosi addirittura di effettuare una visita prenotata.

L'Ufficio ha invitato l'Azienda sanitaria a risolvere il conflitto medico-paziente che di fatto ha creato interruzione del progetto terapeutico costringendo l'utente a ricorrere allo specialista privato.

Purtroppo, nonostante i numerosi solleciti da parte dell'Ufficio, l'azienda sanitaria non ha fornito un riscontro e l'utente è stato costretto a presentare reclamo presso la commissione mista conciliativa.

Prestazioni ospedaliere e specialistiche ambulatoriali: cure odontoiatriche

Continuano ad arrivare all'Ufficio segnalazioni relative ai tempi di attesa previsti per avviare il piano di cura redatto a seguito della visita odontoiatrica o difficoltà a prenotare un appuntamento presso l'ambulatorio di odontoiatria.

Si evidenziano delle carenze informative dei pazienti che, messe in contatto con il Punto di ascolto dedicato, riescono ad avere le corrette informazioni necessarie sulle modalità di accesso al servizio, in considerazione della patologia nonché dell'eventuale condizione di vulnerabilità sociale o sanitaria, così come previsto dalla DGRT 426/2014.

Per quanto riguarda i tempi di attesa, le norme nazionali e regionali prevedono che le urgenze debbano essere effettuate al massimo entro 48/72 ore e che le classi prioritarie debbano essere eseguite nel più breve tempo possibile.

Tutto ciò che non rientra in questi casi (urgenze e classi prioritarie) segue criteri di scorrimento cronologici per la lista di attesa, basati su aspetti operativi e clinici di competenza della struttura medica specialistica alla quale spetta la valutazione di appropriatezza dal punto di vista clinico.

Prestazioni sanitarie per rinnovo patente non ricomprese nei LEA

Diversi cittadini hanno presentato reclamo per la richiesta di pagamento delle visite necessarie (in particolare la visita pneumologica e diabetologica) per il rinnovo della patente.

E' stato necessario chiarire che a tali prestazioni, connesse alle certificazioni per la patente, non è applicabile quanto disposto per le prestazioni in regime di servizio sanitario nazionale e pertanto sono a totale carico del cittadino.

Tali prestazioni non sono infatti ricomprese nei LEA, ai sensi delle norme nazionali che definiscono le prestazioni e i servizi che il Servizio sanitario nazionale è tenuto a fornire a tutti i cittadini, gratuitamente o dietro pagamento di una quota di partecipazione (ticket).

Per la relativa prenotazione non è infatti necessaria alcuna impegnativa del medico di medicina generale e la prestazione non è sottoposta alle disposizioni previste dal Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa (PNGLA) 2019-2021, recepito dalla Regione Toscana con DGRT 604/2019.

Conseguentemente, non rientrano tra quelle esenti per patologia diabetica, così come previsto dalla DGRT 1059/2014 relativa al nuovo tariffario delle prestazioni dei Dipartimenti della Prevenzione delle Aziende USL, delle prestazioni della Medicina Legale e del Servizio diabetologia.

Richiesta di rimborso per visita effettuata in privato senza previa attivazione del percorso di tutela

Di frequente si rivolgono all'Ufficio cittadini che vantano pretese di rimborso per visite effettuate in privato a causa dei lunghi tempi di attesa. In tali casi si riscontra sempre che gli utenti si sono rivolti spontaneamente alla prestazione privata, senza attivare il percorso di tutela previsto dalla normativa regionale, circostanza per la quale non è previsto il rimborso delle spese sostenute.

Tali circostanze diventano l'occasione per illustrare il percorso di tutela previsto dal Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa con il quale si prevede che in caso di mancato rispetto dei tempi di attesa, l'utente, rivolgendosi all'URP, possa richiedere l'attivazione del percorso di tutela attraverso l'inserimento della sua richiesta in una pre-lista, per una successiva evasione nel rispetto dei tempi massimi di attesa previsti.

Con l'inserimento in pre-lista, l'Azienda sanitaria è tenuta a ricercare ulteriori spazi disponibili nell'ambito del regime istituzionale, sia attraverso il riutilizzo di potenziali posti liberi nelle agende di presa in carico, annullamenti da parte di altri utenti o con altre modalità individuate ad hoc, fino a prevedere la prestazione presso erogatore privato convenzionato.

L'inserimento in prelista viene proposto all'utente dall'operatore del Cup e viene fornito come alert nel sistema di prenotazione on line.

Nel caso in cui il sistema non riesce a garantire in regime istituzionale il rispetto dei tempi di attesa, l'utente può altresì segnalare la criticità sul tempo di attesa al numero verde regionale Infosanità 800556060, per la presa in carico nel percorso di tutela nell'ambito del quale si valutano soluzioni alternative in altri presidi ospedalieri a livello aziendale e regionale.

Problemi di disponibilità di referti ematologia nel FSE

E' stata seguita la segnalazione di un utente in cura per una patologia rara che richiede il monitoraggio attraverso periodiche analisi del sangue e l'esecuzione di prelievi giornalieri i cui risultati devono essere portati a conoscenza del reparto con urgenza.

Poiché l'utente segnalava la mancata pronta disponibilità dei referti nel fascicolo sanitario elettronico, è stato richiesto all'Azienda un approfondimento per consentire agli utenti di ricevere i referti degli esami nel FSE secondo una tempistica utile e congrua con il decorso della patologia specifica.

L'Azienda ha chiarito che questo tipo di esami sono visibili nel FSE, dalla App "Toscana Salute" nel box "referti trasfusionali".

In merito invece alla questione del mancato invio dei referti di laboratorio per posta elettronica ai cittadini, è stato chiarito ancora una volta che, come disposto dal Garante della privacy, la posta elettronica non può essere considerata una forma di comunicazione sicura per l'invio dei referti.

L'Azienda informa inoltre che è in corso di installazione un nuovo applicativo unico aziendale che permetterà l'invio dei referti per posta elettronica in modalità criptata e quindi sicura. Tale applicativo è legato al nuovo software gestionale del laboratorio analisi, unico su tutto il territorio regionale, e la sua installazione inizierà a partire dal gennaio 2025.

Accesso alle cure odontoiatriche in possesso di esenzione L01

E' pervenuta l'istanza di un cittadino, portatore di handicap in situazione di gravità, con codice esenzione totale L01 (Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità ex art. 6, DM 1.2.1991),



esenzione non prevista dalla DGRT 426/2014 come condizione di vulnerabilità sociale per l'accesso in gratuità alle cure odontoiatriche.

Dopo l'approfondimento richiesto dall'Ufficio, l'Azienda sanitaria, sentita Regione Toscana e ricevuto il parere positivo della direzione sanitaria e del Direttore della SOC Odontoiatria, ha comunicato la possibilità di procedere con l'erogazione gratuita delle prestazioni odontoiatriche anche con codice esenzione totale L01.

Il diritto di un cittadino di mantenere il medico di medicina generale, che lo aveva assistito in regime di domicilio sanitario, anche al momento della domanda di iscrizione al servizio sanitario regionale

Sovente l'intervento del Difensore civico non è destinato agli Enti o Società partecipate, in quanto, a seguito dell'istruttoria delle istanze formulate, risulta opportuno chiarire all'utente le ragioni dell'infondatezza della pretesa ovvero della segnalazione presentata.

In tal senso, l'Ufficio svolge un'attenta attività di informazione nei confronti dei soggetti istanti.

Tale attività è frequente in materia di sanità, un settore in cui – visto anche lo stato di vulnerabilità in cui versano i soggetti istanti – potrebbero crearsi degli, seppur apparenti, equivoci.

Uno dei casi affrontati nel 2024 attraverso tale modalità ha riguardato il preteso diritto di un cittadino di mantenere il medico di medicina generale, che lo aveva assistito in regime di domicilio sanitario, anche al momento della domanda di iscrizione al servizio sanitario regionale.

L'istante comunicava che fino ad aprile 2024 era titolare di domicilio sanitario e successivamente, avendo stabilito la propria residenza in Toscana, aveva effettuato l'iscrizione presso gli elenchi della ASL territorialmente competente al fine di vedersi riconosciuto il medico di medicina generale in regime ordinario ma che, a seguito della suddetta iscrizione, gli era stato comunicato di non poter mantenere il precedente medico di medicina generale.

Richiedeva, pertanto, l'intervento della Difesa civica.

Si fa presente che il c.d. domicilio sanitario permette di ottenere l'iscrizione temporanea (per un periodo non inferiore ai 3 mesi e non superiore ad un anno, rinnovabile) presso una ASL diversa da quella di residenza solo nel caso in cui il domicilio, diverso dalla residenza, sia riconducibile a motivi di salute, studio o lavoro.

In questo caso è necessario produrre la documentazione che attesti i requisiti necessari ad ottenere il domicilio sanitario (contratto di lavoro, certificazione di frequenza per corsi di studi, certificato per comprovati motivi di salute rilasciato dallo specialista Asl).

Nel caso segnalato al difensore civico, l'istante riferiva che il medico di medicina generale che lo aveva assistito in regime di domicilio sanitario (ottenuto per motivi di salute) non aveva invece disponibilità ad assisterlo a seguito del cambio di residenza, stabilita definitivamente in Regione Toscana, e dunque in regime ordinario.

Invero, eseguiti gli approfondimenti del caso, è emerso che l'istante non aveva diritto al mantenimento del medico di medicina generale che lo aveva assistito in regime di domicilio sanitario in quanto l'interesse del cittadino a scegliere liberamente il medico di medicina generale deve essere temperato con l'interesse pubblico a garantire a tutti i cittadini l'erogazione di livelli adeguati di assistenza sanitaria.

Conseguentemente, è previsto un massimale di assistiti che ciascun medico di medicina generale può prendere in carico.

Allo stato attuale, l'art. 38 dell'Accordo collettivo Nazionale per i rapporti con i medici di medicina

generale del 28.04.2022 prevede che “L’incarico di medico del ruolo unico di assistenza primaria di cui all’articolo 31 è conferito in una sola Azienda e comporta lo svolgimento di attività a ciclo di scelta e attività oraria pari a 38 ore settimanali, con progressiva riduzione dell’attività oraria rispetto all’aumento delle scelte in carico fino al massimale di 1.500 assistiti”.

Per quanto riguarda, invece, le scelte del medico di medicina generale effettuate ai sensi dell’art. 39, comma 6 dell’Accordo collettivo Nazionale (c.d. domicilio sanitario), l’art. 38, comma 3 dell’Accordo collettivo Nazionale prevede che le stesse, una volta raggiunto il massimale di 1.500 assistiti, sono acquisibili nella misura massima del 5% (percentuale non applicabile se il massimale di 1.500 assistiti non sia stato ancora raggiunto).

Ben può accadere, pertanto, che non sia accolta la richiesta di un cittadino residente in quanto il medico dallo stesso individuato ha raggiunto il massimale di 1.500 assistiti, ma possa essere invece accolta la richiesta del cittadino non residente, in quanto – per la categoria non residente – non è stata ancora superata la soglia del 5%.

In base al contenuto della sopra richiamata normativa, pertanto, raggiunto il massimale di 1.500 assistiti non sarà possibile assegnare il medico indicato dal richiedente al momento della domanda di iscrizione al servizio sanitario regionale anche se in precedenza l’assistenza era erogata dallo stesso medico in regime di “domicilio sanitario”.

Il Difensore civico, a fronte di questa istanza, ha pertanto esposto la questione al soggetto istante fornendo tutti i chiarimenti necessari.

L’istante, ringraziando per i chiarimenti ricevuti, ha comunque reiterato l’insoddisfazione a fronte della normativa esposta.

Documentazione clinica: un caso di smarrimento del referto

In un altro caso, un utente segnalava al Difensore civico di aver eseguito una visita oculistica presso l’Azienda sanitaria ma di non aver ricevuto alcun referto al termine della visita stessa.

Il Difensore civico è intervenuto segnalando l’accaduto all’URP dell’Azienda USL territorialmente competente che, contattato il medico che aveva effettuato la visita oculistica, ha rilevato che l’irregolarità era stata causata da un guasto al programma informatico in uso all’Azienda sanitaria per la predisposizione dei referti.

La questione, grazie anche all’intervento della Difesa civica, è stata risolta nel senso che al soggetto istante è stato dato un nuovo appuntamento per una visita oculistica.

Si fa presente, pertanto, che la collaborazione degli URP afferenti alle Aziende ASL della Toscana con l’Ufficio del Difensore civico è molto attenta e proficua per cui, a fronte di irregolarità accertate, al cittadino è garantita sempre una soluzione rispetto alle problematiche prospettate.

Problematiche ticket e malum

Gran parte delle segnalazioni ricevute dal Difensore civico nel 2024 in ambito sanitario, riconducibili alla categoria dell’organizzazione e dei procedimenti, hanno riguardato la contestazione degli avvisi bonari ricevuti dalle Aziende sanitarie per visite effettuate e non pagate ovvero per mancata disdetta delle visite.

Preliminarmente, occorre evidenziare che la disciplina di riferimento relativa alle procedure per la riscossione dei ticket delle Aziende sanitarie è contenuta nella Delibera G.R.T. 39/2013, con la quale sono state approvate le linee guida che, oggi, sono applicate da tutte le Aziende sanitarie operanti sul

territorio toscano per uniformare le procedure riscossione dei ticket delle aziende sanitarie.

Le fasi previste per la riscossione dei ticket sanitari sono 3:

1) emissione di un avviso bonario, non soggetto a notifica, con l'invito al cittadino ad adempiere al pagamento o a segnalare l'errore. Il documento "Avviso bonario" deve essere prodotto in modo automatizzato alla conclusione della fase del controllo. Tutte le procedure dovranno essere tracciate;

2) emissione di una formale intimazione, entro i termini di cinque anni decorrenti dalla data di effettuazione delle prestazioni, in caso di mancata adesione all'avviso bonario. L'intimazione al pagamento è soggetta a notifica.

3) iscrizione a ruolo delle somme non pagate e non contestate.

In particolare, nel corso delle prime due fasi le Aziende devono consentire, ai destinatari degli avvisi, la contestazione degli addebiti, anche tramite la presentazione di memorie difensive ed è in queste due fasi che, sovente, è richiesto l'intervento del Difensore civico.

In uno dei casi affrontati nel 2024 in materia di problematiche ticket e malum, ad esempio, era emerso che le memorie difensive correttamente trasmesse dall'istante all'indirizzo indicato nell'avviso bonario ricevuto non erano state accolte, in quanto risultava che al soggetto istante era stata erogata una prestazione ambulatoriale e che rispetto a quest'ultima non era stato pagato il ticket.

L'istante, pertanto, si rivolgeva al difensore civico affinché intervenisse nei confronti dell'Azienda sanitaria interpellata per meglio evidenziare le ragioni contenute nelle memorie difensive.

L'istante riferiva, infatti, di non aver effettuato la visita di cui si contestava il mancato pagamento del ticket ma di aver effettuato - nel medesimo giorno - una diversa visita rispetto alla quale aveva correttamente pagato il ticket. Il soggetto istante evidenziava, inoltre, che la visita di cui si contestava il mancato pagamento del ticket era stata fissata per un giorno diverso e che era stata dalla stessa correttamente disdetta.

A corredo dell'istanza presentata veniva allegata documentazione comprovante quanto era stato riferito dal soggetto istante. Tale documentazione è stata esaminata dall'Ufficio della Difesa civica che, pertanto, ha avuto la possibilità di ricostruire la vicenda in modo dettagliato e di chiedere i necessari chiarimenti in merito alla vicenda segnalata all'Azienda sanitaria.

L'intervento del Difensore civico è risultato risolutivo, in quanto l'Azienda sanitaria a seguito della nota di trattazione trasmessa ha comunicato di essersi interfacciato con il Direttore del reparto in cui era stata effettuata la visita oggetto di contestazione, il quale ha attestato che l'istante aveva effettuato solo la visita dichiarata dal primo e non anche quella oggetto dell'avviso bonario.

La posizione debitoria dell'istante è stata pertanto sanata e la relativa pratica archiviata.

Si osserva che questa è stata una delle poche istanze che, relativamente alla materia oggetto di trattazione, è stata accolta dall'Azienda sanitaria.

Tale precisazione è molto importante, in quanto dall'analisi dei casi trattati emerge che il margine di errore nelle verifiche poste in essere dalle Aziende al fine di accertare il corretto pagamento dei ticket è vicino allo zero.

In tal senso si richiamano, ad esempio, le istanze presentate dai cittadini per contestare gli avvisi bonari ricevuti per mancata disdetta visita.

Tale comportamento è sanzionato dalle norme nazionali e regionali perchè determina sia l'allungamento dei tempi di attesa (quella prestazione poteva essere erogata ad un altro assistito) che uno spreco di risorse pubbliche (per esempio una TAC ferma per trenta minuti con il personale inutilizzato).

Trattasi di istanze in cui a fondamento della mancata disdetta vengono addotte le cause più varie. In questi casi il Difensore civico, a fronte del rigetto delle memorie difensive da parte dell'Azienda sanitaria ovvero a fronte di richieste di intervento, non può che informare gli istanti dei motivi che

giustificano l'annullamento dell'avviso bonario trasmesso per mancata disdetta visita (malattia; ricovero presso struttura sanitaria; accesso al Pronto soccorso; altra prestazione specialistica effettuata in urgenza; nascita di figlio/figlia; lutto se riguarda familiari fino al 2° grado di parentela e conviventi; incidente stradale; ritardo treni; calamità naturali; allerta meteo riguardante il proprio comune; altre motivazioni di causa maggiore).

Tutti i suddetti motivi devono essere, in ogni caso, supportati da idonea documentazione.

Infine, si segnala che molte delle istanze formulate al Difensore civico in tale ambito sono finalizzate a segnalare la mancata reperibilità delle informazioni necessarie per la corretta ricostruzione della vicenda contestata all'interno degli avvisi bonari ricevuti.

Si richiama, in tal senso, l'istanza in cui un cittadino segnalava di aver ricevuto un avviso bonario relativo al mancato pagamento di una prestazione sanitaria risalente a molti anni prima.

L'istante riferiva che la suddetta circostanza appariva del tutto ostativa alla corretta ricostruzione della vicenda contestata ai fini di una corretta formulazione delle memorie difensive.

La questione è stata riportata dal Difensore civico all'Azienda sanitaria che aveva trasmesso l'avviso bonario oggetto di segnalazione.

L'intervento del Difensore civico è stato importante, in quanto sono emerse le ragioni per cui all'interno degli avvisi bonari non possono essere inserite molte informazioni di dettaglio.

È emerso, infatti, che gli avvisi bonari non sono soggetti a notifica e per tale motivo, a seguito di una attenta valutazione dell'impatto di una potenziale violazione di sicurezza e di riservatezza (divulgazione o accesso non autorizzato o accidentale ai dati personali), svolta congiuntamente con il Referente Aziendale Privacy, è stata presa la decisione di non inserire i dettagli relativi alla branca medica/prestazione e alla sede di effettuazione, garantendo la maggiore tutela possibile della privacy dei cittadini.

L'Azienda sanitaria ha in ogni caso sottolineato di poter trasmettere all'utente, a seguito di richiesta scritta, tutti i dettagli legati alla prestazione contestata.

Procedimenti risarcitori - l'iter amministrativo da seguire al fine di ottenere un ristoro del danno da vaccino

Sono trascorsi cinque anni dalla dichiarazione dello stato di pandemia da Sar-Cov-2 ma gli effetti del virus continuano, ancora oggi, ad essere percepiti.

In tal senso, infatti, si rileva che uno degli ultimi casi posti all'attenzione della Difesa civica in materia di procedimenti risarcitori concernenti l'ambito sanitario è stato quello di un cittadino che, dopo aver esposto le conseguenze avvertite a seguito della vaccinazione anti SARS-CoV-2, richiedeva di essere indirizzato al procedimento amministrativo da seguire al fine di ottenere un ristoro dei danni che riferiva di aver subito.

Il Difensore civico, in tal caso, non ha potuto fare altro che trasmettere al soggetto istante una nota di chiarimenti all'interno della quale è stato dapprima individuato il riferimento normativo relativo all'indennizzo a favore dei soggetti che risultino danneggiati in seguito a vaccinazioni obbligatorie, ossia la legge 210 del 25 febbraio 1992 e s.m.i, in particolare la l. 25 del 28 marzo 2022 che ha esteso l'indennizzo anche a coloro che abbiano riportato lesioni o infermità, dalle quali sia derivata una menomazione permanente della integrità psico-fisica, a causa della vaccinazione anti Sars-CoV2, e poi sono stati indicati gli adempimenti necessari per richiedere, in concreto, l'indennizzo in questione.

L'istante è stato informato che il soggetto cui poter presentare la richiesta di indennizzo è l'Azienda Usl nella quale risiede, che svolge l'istruttoria, verificando il possesso dei requisiti e la presentazione di tutta la documentazione richiesta dalla legge.



L'Azienda Usl invia copia completa del fascicolo alla Commissione medica ospedaliera (Cmo) competente, che convoca a visita il richiedente, esamina la documentazione sanitaria ed esprime il giudizio sul nesso causale tra l'infermità e la trasfusione, o la vaccinazione e il giudizio sulla tempestività della domanda (art.4 L. 210/92).

La Cmo trasmette il verbale medico-legale contenente suddetto giudizio all'Azienda Usl, che provvede a notificarlo all'interessato.

Nel caso di riconoscimento dell'indennizzo, l'Azienda Usl dispone la liquidazione del vitalizio a favore del soggetto danneggiato, o quella di eventuali cifre a eredi aventi diritto.

La notifica del verbale della Cmo può essere effettuata nei confronti del diretto interessato o di persona da esso delegata dai competenti uffici dell'Azienda Usl o da parte della Cmo stessa.

Dal giorno della notifica decorre il termine di trenta giorni per l'eventuale presentazione del ricorso amministrativo al Ministero del Lavoro, della Salute e delle politiche sociali contro il giudizio della Cmo (art. 5, L. 210/92).

Gestione dei reclami tecnico professionali

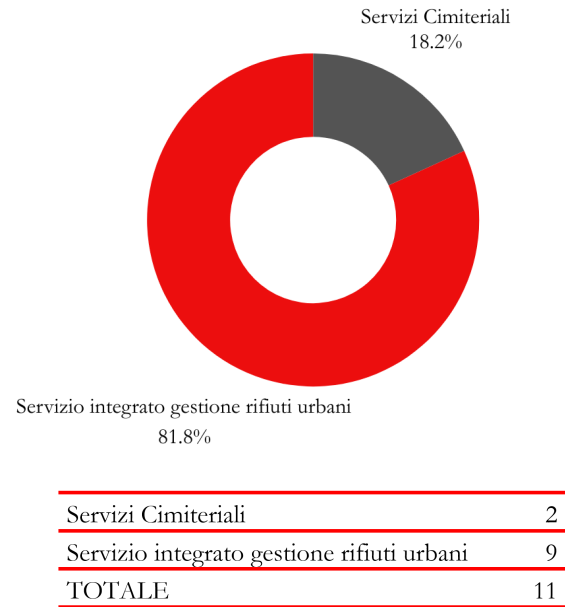
Nella gestione dei reclami tecnico-professionali in ambito sanitario, il Difensore civico si rapporta con l'Azienda sanitaria e gli utenti per favorire una valutazione equa e accurata delle questioni sollevate, sollecitando l'Azienda sanitaria coinvolta a svolgere una istruttoria dettagliata sul caso concreto oggetto del reclamo.

I reclami tecnico professionali che sono pervenuti al Difensore civico nel 2024 erano finalizzati all'ottenimento del risarcimento del danno.

Dal 2010 nella Azienda Usl Toscana vige il sistema di gestione diretta dei sinistri per responsabilità sanitaria, e pertanto tutte le richieste sono esaminate e trattate dalla Azienda stessa.

Conseguentemente, il Difensore civico, a fronte delle istanze pervenute rispetto a tale ambito, ha esposto ai richiedenti l'iter da seguire per formulare la richiesta risarcitoria.

3.10 Servizi comunali - Altri pubblici servizi



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Raccolta porta a porta in condominio con barriere architettoniche

Un caso piuttosto complesso è stato segnalato da un cittadino sull’inefficacia del nuovo sistema di raccolta differenziata (porta a porta) adottato, molto oneroso da mettere in pratica tanto da vanificare la differenziazione dei rifiuti e compromettere gravemente il decoro della zona.

L’Ufficio ha quindi richiesto al comune e al gestore che fossero rese note le valutazioni che hanno portato all’attuale organizzazione del servizio di raccolta dei rifiuti e che siano illustrate le azioni messe in campo per risolvere le criticità evidenziate.

E” emerso quindi che il condominio interessato presenta con criticità per la presenza di gradini che non consentono agli operatori di portare i contenitori a livello stradale per lo svuotamento. In tale situazione i condomini non utilizzano i contenitori consegnati e i rifiuti indifferenziati su strada senza tenere conto del calendario di zona e creando, di fatto, delle micro discariche che il gestore rimuove prontamente, con aggravio di costi a carico della comunità.

L’intervento della Difesa civica ha fatto emergere la consapevolezza delle criticità segnalate, come anche la più ampia disponibilità degli enti a trovare una soluzione, che può essere perseguita solo attraverso la collaborazione degli utenti e l’impegno dell’amministratore condominiale.

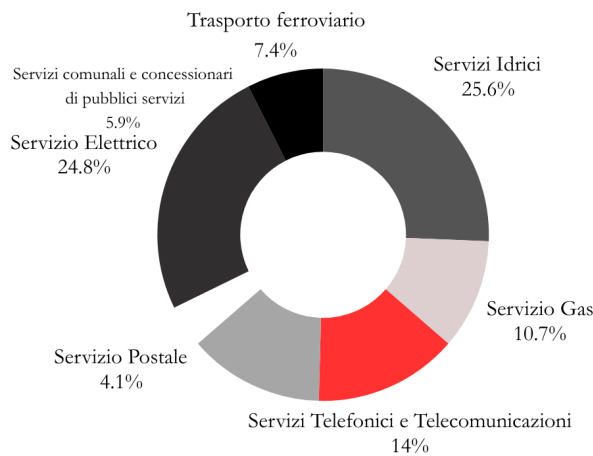
E’ stato chiarito che la soluzione prospettata dai condomini attraverso la realizzazione di isola eco-

logica interrata non è risultata tecnicamente sostenibile poiché gli studi di fattibilità hanno evidenziato la presenza di corsi di acqua tombati che non consentono di avere spazi e volumi necessari per la sua realizzazione.

La soluzione individuata dal Comune di concerto con il gestore e l'amministratore condominiale è stata di autorizzare il condominio alla realizzazione di due postazioni riservate su suolo pubblico.



3.11 Servizi pubblici



Servizi Idrici	31
Servizio Gas	13
Servizi Telefonici e Telecomunicazioni	17
Trasporto su gomma	16
Servizio Postale	5
Servizio Elettrico	30
Trasporto ferroviario	9
TOTALE	121

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Servizi idrici: contestazione delle quote relative ai servizi di fognatura e depurazione

L'attività dell'Ufficio risulta centrale ai fini della promozione del tentativo di conciliazione presso l'Autorità Idrica Toscana (AIT) a fronte di quelle istanze che presentano i presupposti necessari per trovare una risoluzione stragiudiziale.

In tal senso, nel corso del 2024 sono stati numerosi i casi risolti nell'ambito della procedura di conciliazione e, pertanto, la maggior parte della casistica legata al Servizio idrico è trattata nella sezione relativa all'attività conciliativa.

Tuttavia, sono pervenute anche istanze che sono state trattate direttamente dall'Ufficio, che ha



trasmesso agli utenti i chiarimenti necessari in merito alle problematiche da questi sollevate, con la collaborazione, in alcuni casi, dei Gestori.

Di particolare rilievo sono state le istanze in cui il cittadino ha contestato le quote relative ai servizi di fognatura e depurazione.

Preme evidenziare, infatti, che le quote relative ai servizi di fognatura e di depurazione sono sempre addebitate in fattura dal Gestore a meno che non sia stata ottenuta l'autorizzazione allo scarico fuori fognatura.

Invero, ai fini dell'ottenimento della suddetta autorizzazione è necessario che il fabbricato ricada in area ove non ricorre l'obbligo di allacciamento alla pubblica fognatura ai sensi dell'art. 42 del Regolamento di fornitura del Servizio Idrico Integrato.

Tale verifica viene effettuata dal competente ufficio comunale che provvederà a richiedere i pareri dell'Autorità Idrica Toscana (AIT) e del gestore del Servizio Idrico Integrato (SII) e comunicherà se vige o meno l'obbligo di allacciamento alla pubblica fognatura.

In queste ipotesi, l'attività svolta dall'Ufficio è risultata utile per fornire ai richiedenti i chiarimenti utili ai fini dell'ottenimento dell'autorizzazione allo scarico fuori fognatura.

Servizi idrici: chiarimenti in merito alle misure previste al fine di ottenere una riduzione degli importi previsti in bolletta

Diverse, inoltre, sono state le istanze presentate al Difensore civico dai cittadini che riscontravano difficoltà nel reperire informazioni chiare e uniformi in merito alle misure previste al fine di ottenere una riduzione degli importi previsti in bolletta.

In questi casi, l'Ufficio del Difensore civico ha aiutato i soggetti istanti a valutare la sussistenza delle condizioni necessarie per usufruire delle suddette misure, fornendo una panoramica completa delle stesse.

Sono previste, infatti, tre misure:

- 1) bonus idrico integrativo;
- 2) bonus sociale idrico;
- 3) fondo utenze disagiate (c.d. F.U.D).

Per quanto riguarda il bonus idrico integrativo questo può essere ottenuto dai nuclei familiari residenti nei Comuni dell'Autorità Idrica Toscana che, versando in condizioni socio-economiche disagiate (secondo livelli ISEE), possono usufruire di una riduzione della spesa idrica annuale sostenuta dalle famiglie, nella misura prevista dai Bandi Comunali o di altro organismo istituzionale competente delegato dallo stesso Comune.

Tali utenti sono individuati sulla base del Regolamento regionale AIT per l'attuazione del BONUS Sociale Idrico Integrativo approvato con Delibera dell'Assemblea n. 4 del 1 marzo 2024 (in vigore dalla procedura 2024) e dei bandi comunali. Per conoscere le date di apertura dei Bandi occorre rivolgersi al proprio Comune di residenza.

Il bonus sociale idrico, invece, può essere ottenuto dall'utente che abbia presentato la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per ottenere l'attestazione ISEE, alle seguenti condizioni, che devono considerarsi alternative fra loro:

1. appartenere ad un nucleo familiare con indicatore ISEE non superiore a 9.530,00 euro;
2. appartenere ad un nucleo familiare con almeno 4 figli a carico (famiglia numerosa) e indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro;
3. appartenere ad un nucleo familiare titolare di Reddito di cittadinanza o Pensione di cittadinanza.

In presenza di una delle suddette condizioni il bonus sociale idrico viene riconosciuto automaticamente all'utente che ne ha diritto senza che sia necessaria la presentazione da parte dello stesso di una domanda specifica.

Il fondo utenze disagiate (F.U.D), infine, rappresenta un'agevolazione tariffaria ulteriore che può essere ottenuta dalle utenze domestiche residenti dirette (singole) o indirette (condominiali) in condizioni di disagio economico sociale che hanno fatto richiesta di accesso al Bonus Sociale Idrico.

In tal caso, la richiesta di adesione al F.U.D avviene automaticamente tramite l'accesso al Bonus Sociale Idrico, in quanto il diritto viene acquisito in maniera automatica tramite il portale, senza la necessità di presentare una diversa domanda.

Servizi idrici: disallineamento tra i termini di pagamento

L'intervento del Difensore civico in materia di servizi idrici è risultato utile anche a fronte di un'istanza in cui l'utente segnalava il disallineamento tra i termini di pagamento indicati dalla ditta letturista ai singoli condomini e quelli indicati da Publiacqua nella bolletta condominiale.

In tal caso, l'istante al fine di segnalare la problematica suddetta si era rivolto non solo all'Ufficio del Difensore civico ma anche al Gestore del servizio idrico integrato dall'Ambito Territoriale di riferimento il quale ha evidenziato che nelle ipotesi in cui all'operatore di contabilizzazione siano affidate dall'utente anche le attività di riscossione e pagamento dei consumi è necessario, al fine di evitare un disallineamento con i termini di pagamento previsti nella bolletta condominiale, che la ditta letturista trasmetta in tempi celeri al Gestore i singoli consumi rilevati.

Posto, pertanto, che la problematica afferiva alle tempistiche di lettura dei consumi delle singole utenze condominiali da parte della ditta letturista, che svolge attività di contabilizzazione dei consumi idrici ed i cui rapporti hanno natura giuridica privatistica e richiamato l'art. 4, Legge regionale 27 aprile 2009, n. 19 secondo cui il Difensore civico può intervenire, in materia di servizi pubblici, solo nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici, l'istante è stato invitato a segnalare la questione alla ditta letturista.

Servizio Gas

Non sono state proposte problematiche di natura generale e tali da interessare una molteplicità di utenti, ma varie situazioni di criticità in cui è incorso il singolo cittadino per lo più ritenute dal medesimo non soddisfatte a seguito di reclamo al gestore/venditore di energia.

La gran parte delle istanze presentate riguarda problemi di natura contrattuale, contestazione di fatture e tariffe applicate, servizi non richiesti, difficoltà di pagamento.

In alcuni casi, il problema ha trovato una sollecita soluzione grazie o alle informazioni fornite dall'Ufficio o ad un intervento presso la società di fornitura; mentre in altri, l'utente è stato indirizzato alla procedura ADR, fornendo ogni indicazione utile per facilitare l'accesso al Servizio Conciliazione dell'Autorità ARERA, strumento gratuito di tutela dei clienti finali che agevola la risoluzione della controversia insorta con l'operatore mediante l'intervento di un conciliatore che aiuta le parti a ricercare un accordo senza ricorrere alle vie giudiziarie.

Si rammenta il caso di un utente già con contratto di fornitura nel mercato libero, al 31/12/2023 in possesso dei requisiti di vulnerabilità, che in data 23/01/2024 aveva presentato al gestore/venditore domanda di riconoscimento del Servizio di tutela della vulnerabilità gas e tuttavia riceveva fatture senza l'applicazione delle condizioni economiche previste dalla normativa vigente per i clienti vulnerabili

dal gennaio 2024. I reclami restavano lettera morta e pertanto il cittadino ha ritenuto di rivolgersi al nostro Ufficio, che ha subito ottenuto per l'interessato la retrodatazione della tariffa Tutela Vulnerabili e dunque il ricalcolo della fatturazione.

In altro esposto, l'utente chiedeva assistenza al Difensore civico nel gestire la contestazione avviata con la società fornitrice del gas per costi che non intendeva riconoscere, nello specifico l'addebito di una card di servizi riservati ai clienti, promozione contenuta nell'offerta contrattuale firmata con codice OTP nel corso di contatto telefonico con operatore, ma da questi non menzionata. L'utente affermava di aver ricevuto via e-mail il contratto nella stessa giornata, ma di non averlo mai rinviato firmato. Aggiungeva di aver inoltrato comunque disdetta dell'offerta contrattuale dopo averla letta purtroppo dopo due mesi, rendendosi disponibile a pagare solo gli importi relativi al consumo ma non alla card. Abbiamo risposto all'esponente informando che con la firma OTP aveva sottoscritto il contratto, non necessitando più l'apposizione della firma autografa sulla documentazione contrattuale. Per poter sottrarsi all'applicazione del contratto occorreva esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso. Quindi, abbiamo comunicato di non poter intervenire sulla questione, pur nella comprensione del rammarico e delle ragioni esposte in istanza. Rileviamo infatti come le offerte contrattuali per via telefonica, moltiplicate con la fine del mercato tutelato dell'energia nell'anno 2024, possano costituire un'insidia per l'utente fragile o comunque non attento.

Servizi telefonici: tardiva autorizzazione scavo posa cavi TIM e conseguente ritardo allacciamento fibra

L'intervento diretto dell'Ufficio è stato risolutivo nel caso di un disservizio legato all'attivazione della fibra ottica dedicata FTTO che risultava bloccata da mesi in attesa dell'autorizzazione per l'esecuzione dei lavori da parte di Tim SpA, per opere civili, scavi ed occupazione di suolo pubblico per la posa di infrastrutture di comunicazione.

E' emerso che, contrariamente a quanto comunicato all'utente da parte della compagnia telefonica, non era stata correttamente e tempestivamente inoltrata all'Amministrazione provinciale l'istanza volta all'ottenimento del nulla osta il cui procedimento risultava sospeso in attesa delle integrazioni richieste.

Il procedimento è stato pertanto riattivato da parte della compagnia e il nulla osta è stato rilasciato nei termini previsti dal vigente Regolamento per l'applicazione del Canone Unico Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria. Sono stati così portati a termine i lavori necessari per la posa della fibra ottica, con conseguente attivazione della linea.

Servizio postale

In maggioranza, le istanze ricevute lamentano disservizi nella consegna della corrispondenza ed in particolare delle raccomandate, il cui mancato recapito in effetti può causare una perdita di chance o un danno economico quantificabile per il destinatario.

Si cita ad esempio il caso di un cittadino che non aveva ricevuto una raccomandata della sua banca che conteneva una promozione spendibile entro un determinato e ristretto lasso di tempo e che si è rivolto al Difensore civico per ottenere spiegazioni e soddisfazione per il danno patito. Interpellata Poste Italiane Spa, abbiamo ottenuto risposta dal recapito Assistenza Clienti Retail, che ha informato della avvenuta restituzione della missiva al mittente per un disguido operativo occorso durante le fasi di lavorazione ed ha confermato di aver provveduto ad effettuare le necessarie verifiche sull'operatività



presso l'ufficio interessato, per garantire il rispetto delle procedure previste per la consegna della corrispondenza ed evitare il ripetersi di simili eventi. Nel partecipare all'interessato il riscontro dell'Ente, in merito alla questione dell'indennizzo avanzata in istanza, abbiamo riferito e spiegato le disposizioni in materia contenute nella Carta del Servizio Postale Universale.

Esiguo è il numero delle segnalazioni riguardanti i servizi finanziari svolti da Poste Italiane Spa. Si menziona a questo proposito il reclamo di un cittadino che, dopo aver smarrito il PIN della sua carta Postepay, non riusciva ad ottenere assistenza né ai contatti on line, né allo sportello. A seguito di intervento formale, abbiamo ricevuto informazione dal Servizio Bancoposta che l'interessato era stato contattato telefonicamente con esito positivo e che a stretto giro gli sarebbe stato inviato il duplicato richiesto.

Servizio elettrico: procedure e tempistiche per l'erogazione del bonus sociale

In materia di servizio elettrico l'attività svolta dalla Difesa civica ha altresì fornito, a seguito di istruttoria della questione posta dagli istanti, le indicazioni utili a rivolgersi formalmente all'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) che svolge, a tutela del consumatore, attività di conciliazione che consente di risolvere le controversie che possono insorgere tra utenti e gestori (venditori o distributori), quando il problema non ha trovato soluzione mediante la presentazione di un reclamo.

Fra le questioni poste nei confronti di soggetto gestore del servizio elettrico, interessa riportare l'istanza di un cittadino che richiedeva chiarimenti in merito al "bonus sociale".

Nel caso di specie, infatti, l'istante segnalava che il bonus sociale a cui aveva diritto non gli era stato riconosciuto.

Preso atto dell'istanza ed esaminata la documentazione presentata all'Ufficio del Difensore civico si è ritenuto, pertanto, interloquire con il solo soggetto istante a cui sono stati trasmessi i relativi chiarimenti.

L'erogazione del bonus sociale segue delle tempistiche tecniche ben precise e il bonus viene riconosciuto in bolletta dopo tre/quattro mesi circa dalla data di attestazione ISEE. Questi tempi sono determinati dalle varie fasi del processo che servono a verificare il diritto all'agevolazione e alla successiva erogazione del bonus.

Le fasi del processo sono sei:

1. ogni mese INPS invia al Sistema Informativo Integrato (es. una attestazione di aprile viene inviata al SII a maggio).
2. il Sistema Informativo Integrato verifica che nessuno dei componenti del nucleo familiare ISEE sia già beneficiario di un bonus sociale elettrico o gas per lo stesso anno di competenza dell'attestazione ISEE.
3. il Sistema Informativo Integrato, in base ai codici fiscali dei componenti del nucleo, ricerca la fornitura diretta intestata ad uno dei codici fiscali ricevuti da INPS. In tal caso è molto importante prestare attenzione se il contratto di fornitura non è intestato a uno dei componenti il nucleo familiare (es. è intestato al proprietario di casa in caso di abitazione in affitto), in quanto – in tal caso – il sistema non trova la corrispondenza tra il codice fiscale ricevuto da INPS e quello inserito nella bolletta e il bonus non viene erogato. In tali circostanze, dunque, per ottenere il bonus è necessario effettuare la voltura del contratto, intestando la fornitura a uno dei componenti del nucleo ISEE.
4. Il Sistema Informativo Integrato verifica che la fornitura abbia le caratteristiche necessarie per essere ammessa al bonus.
5. il Sistema Informativo Integrato trasmette ai venditori di energia elettrica e gas, i dati necessari

per erogare il bonus direttamente in bolletta.

6. I venditori inseriscono lo sconto nella prima fattura emessa dopo aver ricevuto i dati dal SII.

Alla luce dei suddetti passaggi ed esaminata la documentazione trasmessa dal soggetto istante, l'Ufficio ha invitato l'esponente a verificare il riconoscimento del bonus nelle fatture successive a quelle ricevute sino a quel momento, in quanto il riconoscimento del bonus dipende dalla frequenza di emissione della bolletta (le bollette possono essere inviate ogni mese ogni bimestre o trimestre).

Servizio elettrico: riconoscimento dell'IVA al 10% sulle bollette della luce relative al garage di pertinenza dell'immobile di sua proprietà

In un altro caso affrontato nel corso del 2024, l'intervento dell'Ufficio del Difensore civico ha contribuito a riconoscere al soggetto istante l'IVA al 10% sulle bollette della luce relative al garage di pertinenza dell'immobile di sua proprietà.

Eseguiti gli approfondimenti necessari è emerso che ai sensi di quanto previsto dall'art. 16 del D.P.R. n. 633/1972 e dal n. 103 della Tabella A, parte III allegata al suddetto Decreto emerge che l'IVA al 10% debba essere applicata all'energia elettrica utilizzata per uso domestico.

La Circ. Min. Fin. 7 aprile 1999, nr. 82/E, precisando il concetto di uso domestico, prevede che "l'uso domestico si realizza nelle somministrazioni rese nei confronti di soggetti che, quali consumatori finali, impiegano il gas o l'energia elettrica, il calore-energia nella propria abitazione, a carattere familiare o collettivo, e non utilizzano i citati prodotti nell'esercizio di imprese o per effettuare prestazioni di servizi, rilevanti ai fini IVA, anche se in regime di esenzione".

Quello che rileva ai fini dell'applicazione dell'IVA al 10%, pertanto, è che all'interno dell'unità immobiliare non venga svolta attività dalla quale derivino corrispettivi rilevanti ai fini dell'imposta sul valore aggiunto.

Il Difensore civico ha pertanto esposto la questione al gestore di riferimento richiedendo i relativi chiarimenti in merito al mancato riconoscimento dell'applicazione dell'IVA al 10% al garage di pertinenza del soggetto istante.

A seguito dell'intervento del Difensore civico il Gestore ha accolto la richiesta di applicazione dell'IVA al 10% ritirando, pertanto, la decisione precedentemente comunicata al soggetto istante che aveva rigettato la suddetta richiesta.

Trasporto ferroviario: bonus pendolari per i titolari di abbonamenti mensili che non coprono una linea diretta

In materia di trasporto ferroviario nel corso del 2024 un caso di rilievo trattato dalla Difesa civica è stato, in particolare, quello riguardante il "bonus pendolari".

Al fine di comprendere il caso sottoposto all'attenzione del Difensore civico è opportuno, preliminarmente, chiarire il meccanismo di funzionamento del bonus pendolari.

A tal proposito, si fa presente che il vigente Contratto di Servizio per il Trasporto Pubblico Ferroviario di interesse regionale e locale, siglato da Regione Toscana e Trenitalia Spa per gli anni 2019-2034, all'allegato 11 "Sistema Tariffario", disciplina il diritto al bonus, la determinazione dell'importo e l'utilizzo dello stesso.

Trattasi di un bonus riconosciuto ai titolari di abbonamenti ferroviari in Toscana e agli abbonati Pegaso mensili e annuali nel caso in cui l'indice di affidabilità della linea assegnata, calcolato in positivo, è inferiore a 97,75 (indice di affidabilità previsto per l'anno 2023).



Con riferimento al suddetto bonus un utente segnalava che la linea ferroviaria per la quale aveva stipulato l'abbonamento mensile non era una linea diretta.

L'istante riferiva di essere titolare di abbonamento mensile per la tratta che va da Montelupo Fiorentino a Prato Porta al Serraglio rispetto alla quale è previsto un cambio (per raggiungere la stazione di Prato Porta al Serraglio è necessario effettuare un cambio a Firenze).

La suddetta circostanza è risultata ostativa al riconoscimento del bonus pendolari nonostante i ritardi che si erano verificati nella tratta Firenze - Prato Porta al Serraglio, in quanto se la percorrenza dell'abbonamento interessa più linee distinte viene preso come riferimento l'indice di affidabilità della linea che viene utilizzata per una percorrenza maggiore.

Nel caso di specie, sebbene i ritardi si fossero verificati nel tragitto che va da Firenze a Prato Porta al Serraglio, la linea utilizzata dall'utente per una percorrenza maggiore era quella comprensiva della tratta Montelupo-Firenze Santa Maria Novella, che non aveva registrato ritardi, e pertanto non è stato riconosciuto il bonus.

Il Difensore civico ha riportato la questione al Settore Trasporto pubblico locale su ferro e marittimo della Regione Toscana nonché a Trenitalia S.p.a., evidenziando – tra l'altro – che sono numerosi i casi di pendolari titolari di abbonamenti che coprono linee diverse e, pertanto, è stato sottolineato che la problematica posta all'attenzione del Difensore civico è sovente causa di una disparità di trattamento tra i pendolari in merito al bonus per abbonamenti regionali in quanto, a seconda della stazione di partenza e di quella di arrivo, vi sono pendolari che possono beneficiare del suddetto bonus perché titolari di un abbonamento che copre interamente la linea interessata dal bonus e pendolari che, pur subendo i medesimi disagi dei primi a causa dei ritardi, non possono beneficiare del bonus in quanto sono titolari di un abbonamento unico per due tratte consecutive.

Attraverso il suddetto intervento è stato, pertanto, fornito uno spunto di riflessione per la rimodulazione, pro futuro, della disciplina relativa al bonus pendolari.

Trasporto su gomma: sanzioni irrogate per l'errata esibizione dei biglietti acquistati tramite l'app di Autolinee Toscane

Le segnalazioni pervenute nel 2024 in merito ai disservizi relativi al trasporto su gomma hanno riguardato, in particolare, le sanzioni irrogate per l'errata esibizione dei biglietti acquistati tramite l'app di Autolinee Toscane.

Sono state presentate, infatti, due istanze attraverso cui i cittadini hanno contestato di aver ricevuto una sanzione per mancato possesso del titolo di viaggio sebbene il biglietto fosse stato acquistato tramite l'applicativo di Autolinee Toscane, ma esibito non direttamente dall'applicazione di Autolinee Toscane, bensì attraverso uno screenshot degli stessi.

In particolare, in uno dei casi segnalati alla Difesa civica, l'istante riferiva di aver inviato al figlio minorenne, che non aveva la possibilità di effettuare l'acquisto del titolo di viaggio, lo screenshot del biglietto – correttamente convalidato – riportante anche il QR CODE. Quest'ultima circostanza non era da sottovalutare posto che l'immagine del QR CODE afferente al biglietto avrebbe permesso ai controllori di verificare in tempo reale l'effettiva validità del biglietto stesso.

Ciononostante, veniva irrogata una sanzione in quanto il soggetto sanzionato risultava "sprovvisto di titolo di viaggio".

Il Difensore civico, con diverse note di trattazione, ha sottolineato l'ambiguità della circostanza da cui hanno avuto origine le sanzioni contestate esortando, quindi, la società Autolinee Toscane in merito alla possibilità di valutare un'ulteriore campagna di informazione sulle modalità previste per la

corretta esibizione dei titoli di viaggio acquistati su dispositivi mobili.

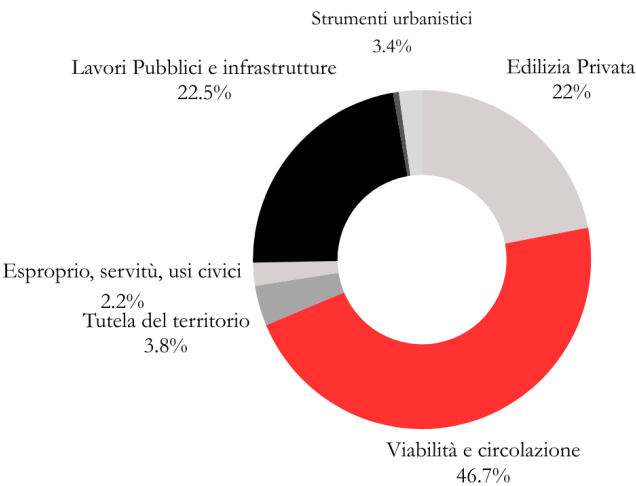
I suggerimenti proposti dalla Difesa civica sono stati accolti da Autolinee Toscane, che ha comunicato l'intenzione di implementare le modalità di diffusione delle informazioni necessarie per comprendere gli esatti passaggi da porre in essere per l'acquisto dei biglietti tramite l'app di Autolinee Toscane.

Altro caso di rilievo che ha interessato il trasporto su gomma è stato quello segnalato da un cittadino che, stante il mancato riconoscimento dello stazionamento degli autobus presso una frazione del Comune di San Giuliano Terme, si è visto applicare il costo dell'abbonamento riconducibile alla seconda fascia di kilometraggio (10,1 km – 20,0 km), con una differenza di prezzo pari ad € 11,60, sebbene il tragitto percorso dal soggetto istante avesse un kilometraggio pari a 9,5 km.

La Difesa civica ha illustrato la problematica ad Autolinee Toscane. Ciononostante, la Società ha fatto presente che il sistema di tariffazione applicato si basa su polimetriche da 10 km e da stazionamenti tariffari le cui distanze sono determinate dai percorsi dei bus e non è possibile applicare, in generale, una tariffa ad hoc che tenga conto della distanza fermata-fermata.

La spiegazione fornita da Autolinee Toscane, corretta in teoria, non è risultata esaustiva in punto di mancato riconoscimento dello stazionamento di una data località che, se vi fosse stato, avrebbe comunque permesso al soggetto istante, e a tanti che come lui effettuano il medesimo percorso, di vedersi applicare la prima fascia di kilometraggio (0,1–10,0 km) e, quindi, di sostenere un costo minore per l'acquisto dell'abbonamento mensile.

3.12 Territorio



Edilizia Privata	40
Viabilità e circolazione	84
Tutela del territorio	7
Esproprio, servitù, usi civici	4
Lavori Pubblici e infrastrutture	41
Strumenti urbanistici	1
Demanio e patrimonio	4
TOTALE	181

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Riesame di pratica di condono – accertamento dell’insussistenza di vincolo indiretto

Questione di particolare interesse per la pluralità dei soggetti coinvolti e dei relativi procedimenti di accertamento attivati è stata posta all’Ufficio da un cittadino al quale era stato notificato dalla amministrazione comunale di riferimento un provvedimento di archiviazione, per mancanza del nulla osta attestante la insussistenza di vincolo indiretto¹ rilasciato dalla Soprintendenza, della domanda di concessione edilizia in sanatoria all’epoca presentata da un Ente ecclesiastico civilmente riconosciuto, originario proprietario dell’immobile.

Il patrimonio immobiliare in questione, estintosi in capo all’Istituto religioso e trasferito ad un Ente universitario in forza del DM della Pubblica Istruzione del 15/09/1992 esecutiva della legge

176/92, era stato poi alienato dal successivo proprietario all'esponente senza tuttavia la necessaria autorizzazione alla vendita del bene presuntivamente di interesse storico-artistico e dunque senza avere preventivamente effettuato la verifica dell'interesse culturale da parte dell'allora Ministero per i beni e le attività culturali.

A seguito della determinazione comunale di archiviazione della istanza di condono per carenza di nulla osta del vincolo indiretto, ossia della mancanza della verifica sull'immobile in oggetto della sussistenza dei requisiti di interesse culturale previsti dall'art. 10 del D. Lgs. n.42/2004², è stata attivata da parte di questo Ufficio una efficace collaborazione sia con l'esponente, sia con la Soprintendenza Archeologica Belle Arti e Paesaggio e l'amministrazione comunale.

In primo luogo, si è orientato l'interessato, anche con costanti aggiornamenti informativi sullo stato del procedimento, per una adeguata formulazione delle richieste da presentare formalmente sia all'Ente universitario detentore di documenti integrativi sia ai Soggetti precedenti.

Nei confronti di questi ultimi, l'Ufficio ha condotto un assiduo confronto finalizzato ad ottenere da un lato la conclusione entro i termini di legge³ del procedimento di accertamento del vincolo presuntivamente esistente sul bene e, dall'altro, il riesame dell'atto di archiviazione.

A seguito della verifica preliminarmente condotta dal Segretariato regionale del Ministero della cultura, territorialmente competente, che ha comunicato la mancanza dell'interesse artistico, storico, archeologico o etnoantropologico del bene, è stato infine reso poi formale nulla osta dalla Soprintendenza Archeologica Belle Arti e Paesaggio che, recepito dall'Amministrazione comunale, potrà poi procedere al riesame della propria determinazione a seguito di formale richiesta integrata dell'esponente.

Impianto solare termico con pannelli posizionati a terra e autorizzazione paesaggistica – Art. 7 bis, comma 5, d.lgs. 28/2011 recentemente riformulato con DL n. 17/2022

Una problematica posta all'attenzione dell'Ufficio di Difesa civica ha riguardato la istanza di un cittadino che ha provveduto ad installare un impianto solare termico con pannelli posizionati a terra in area con vincolo paesaggistico senza avere tuttavia acquisito l'autorizzazione paesaggistica.

A seguito della dichiarazione di irricevibilità della CILA per assenza di autorizzazione paesaggistica e di sopralluogo da parte dell'Ente che aveva successivamente rilevato la realizzazione dell'opera in mancanza della necessaria autorizzazione paesaggistica e conseguentemente contestato la sua legittimità, l'interessato ha richiesto l'intervento di questo Ufficio al fine di ottenere una corretta interpretazione ed applicazione da parte dell'Amministrazione comunale della disposizione dettata dall'art. 7 bis, comma 5, d.lgs. 28/2011 recentemente riformulato con DL n. 17/2022⁴.

Sulla base della previsione normativa sopra richiamata che ammette espressamente la realizzazione, senza acquisizione di autorizzazione paesaggistica, “delle opere funzionali alla connessione alla rete elettrica nei predetti edifici o strutture e manufatti, nonché nelle relative pertinenze”, l'interessato sosteneva che per “relative pertinenze” si possa intendere ogni intervento che rientri nel concetto di pertinenza di uffici, strutture e manufatti non collegati tuttavia alle “opere funzionali alla connessione alla rete elettrica” ritenendo dunque legittima l'installazione a terra di pannelli solari termici.

Ferma restando la competenza dell'Amministrazione statale a pronunciarsi in merito alle norme da essa stessa prodotte, questa Difesa civica ha attivato un informale confronto con il Settore regionale “Autorizzazioni e fondi comunitari in materia di energia” con il quale è stata condivisa una lettura aderente al testo della disposizione di interesse.

Per la fattispecie in esame vale peraltro richiamare il DPR 31/2017, Allegato A, punto A6 che

prevede l'esclusione dell'autorizzazione paesaggistica per "installazione di pannelli solari (termici o fotovoltaici) a servizio di singoli edifici, laddove posti su coperture piane e in modo da non essere visibili dagli spazi pubblici esterni; installazione di pannelli solari (termici o fotovoltaici) a servizio di singoli edifici, purché integrati nella configurazione delle coperture, o posti in aderenza ai tetti degli edifici con la stessa inclinazione e lo stesso orientamento della falda degli edifici, ai sensi dell'art. 7-bis del decreto legislativo 3 marzo 2011, n. 28, non ricadenti fra quelli di cui all'art. 136, comma 1, lettere b) e c), del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42".

Considerata dunque l'esigenza di approfondire la questione in esame con l'Amministrazione comunale di riferimento, l'Ufficio ha preso contatto anche con quest'ultima che ha informato dell'intento di presentare alla Soprintendenza una richiesta di parere interpretativo della disposizione oggetto di contestazione e di sospendere il procedimento attivato nei confronti dell'esponente.

E' stato così acquisito formale parere da parte della Soprintendenza che, in linea con la posizione espressa in via collaborativa dall'Ufficio e in condivisione con l'Ente, ha autorevolmente chiarito che l'espressione "nelle relative pertinenze" è relativa alle "opere di connessione alla rete elettrica".

La valutazione chiarificatrice ufficiale della norma, oggetto di precedenti interpretazioni discordanti, ha conseguentemente comportato una soddisfacente valutazione della problematica anche da parte dell'interessato.

Problematica relativa all'esercizio in un centro storico di attività agricola in immobile con destinazione commerciale o industriale - Quadro normativo

A seguito di istanza presentata da taluni cittadini che lamentavano inquinamento rumoroso prodotto da un'Azienda esercente attività di lavorazione e trasformazione di prodotti agricoli nel centro storico, questo Ufficio è stato coinvolto al fine di valutare la fondatezza delle argomentazioni formulate dall'Amministrazione comunale coinvolta in merito agli aspetti edilizi e urbanistici dell'attività dell'Azienda agricola esercente in immobile con destinazione industriale o commerciale.

Attivato a tale proposito un confronto con la struttura "Sistema informativo e Pianificazione del territorio" della Giunta regionale sono state condivise le seguenti considerazioni.

In via preliminare, è stato esaminato nel caso di specie il contenuto della comunicazione elaborata dall'Ente che ha operato un rinvio alla previsione contenuta nel Regolamento urbanistico vigente al momento della presentazione della SCIA al SUAP, il cui dispositivo è confermato nel successivo Piano Operativo, che espressamente ammette nei centri abitati le destinazioni d'uso commerciale e industriale e non anche quella agricola.

Coerentemente, la volontà di non inserire quest'ultima nello strumento urbanistico era stata altresì espressa dall'Amministrazione nell'Osservazione che aveva respinto la richiesta di modifica del Piano Operativo con la previsione della destinazione d'uso agricola dell'immobile ove la Azienda interessata esercitava la propria attività.

La regolarità, nel caso di specie, dell'esercizio dell'attività agricola in immobile con destinazione commerciale o industriale era poi conclusivamente affermata dall'Ente col rinvio all'automatica applicazione, in via gerarchica, dell'art.75 co.1 e 5, LR 65/2014⁵ che espressamente ammette, in favore dell'imprenditore agricolo, l'utilizzo di immobili a destinazione industriale o commerciale anche nei centri storici per adibirli ad usi connessi all'attività agricola, senza che ciò determini un mutamento della destinazione d'uso dell'immobile.

La ratio perseguita dal legislatore regionale con la disposizione in esame non risulta di immediata individuazione poiché la formulazione precedente la modifica apportata alla norma sopra richiamata

con la LR 29/2016, che prevedeva la facoltà di chiedere il mutamento di destinazione d'uso, riporta la medesima espressione.

Analoga previsione con finalità di semplificazione e di favore verso l'impresa agricola è tuttavia contenuta, sia pure limitatamente alla attività di vendita diretta dei prodotti agricoli, nell'art.30 della L. 98/2013 (cd. Decreto del fare) alla quale la disposizione regionale in esame si ispira estendendone l'ambito di applicabilità agli usi connessi all'attività agricola.

Una interpretazione della norma come comprensiva anche della attività di lavorazione e trasformazione dei prodotti aziendali nell'esercizio di attività agricola era a suo tempo stata condivisa, sia pure in via collaborativa, dal Settore di GR "Sistema informativo e Pianificazione del territorio" con un Ente che aveva ad esso richiesto parere al riguardo.

Considerata, fin qui, l'argomentazione normativa espressa dall'Amministrazione comunale, l'attenzione si è dunque rivolta alla portata interpretativa dell'art.75 della LR. 65/2014 che consente all'imprenditore agricolo di adibire ad "usi connessi all'attività agricola" gli immobili con destinazione industriale o commerciale posti anche nei centri storici "in applicazione delle disposizioni vigenti, nel rispetto delle normative igienico sanitarie, di altre normative di settore, nonché dei regolamenti edilizi vigenti".

Considerata l'attività di lavorazione e trasformazione di prodotti agricoli da parte dell'Azienda oggetto di contestazione ed al fine di individuare la tipologia di attività rientranti negli "usi connessi all'attività agricola" si è fatto riferimento alla definizione data dall'art.2135 del codice civile che espressamente dispone che "Si intendono comunque connesse le attività, esercitate dal medesimo imprenditore agricolo, dirette alla manipolazione, conservazione, trasformazione, commercializzazione e valorizzazione che abbiano ad oggetto prodotti ottenuti prevalentemente dalla coltivazione del fondo o del bosco o dall'allevamento di animali, nonché le attività dirette alla fornitura di beni o servizi mediante l'utilizzazione prevalente di attrezzature o risorse dell'azienda normalmente impiegate nell'attività agricola esercitata, ivi comprese le attività di valorizzazione del territorio e del patrimonio rurale e forestale, ovvero di ricezione ed ospitalità" come definite dalla legge".

Con riferimento alla previsione contenuta nel primo comma dell'art. 75, LR. 65/2014 che rimanda anche all'applicazione dei regolamenti edilizi vigenti, si è altresì successivamente considerata come ammissibile la facoltà dell'Amministrazione comunale di delimitare, nel proprio strumento urbanistico, l'ambito territoriale di applicazione della norma escludendo per esempio l'esercizio dell'impresa agricola nei centri storici e la facoltà di delimitare le tipologie di attività consentite.

Ulteriore riferimento normativo da considerare per il caso in esame è l'art. 11 del Regolamento regionale 25 agosto 2016 n. 63/R intitolato "Modalità per l'utilizzo di immobili industriali o commerciali per lo svolgimento dell'attività agricola" il cui comma primo prevede che "L'imprenditore agricolo, in attività ed iscritto alla CCIAA che intende utilizzare immobili industriali o commerciali, di cui all'articolo 99, comma 1, lettere b), c) e f), legge regionale 65/2014, per lo svolgimento dell'attività agricola anche per periodi di tempo determinati, presenta, ai fini della verifica del rispetto delle normative di cui all'articolo 75, comma 1, della LR 65/2014, preventivamente all'utilizzo, apposita comunicazione allo sportello unico del Comune nel quale è ubicato l'immobile in oggetto" e precisando, al secondo comma che "La comunicazione deve essere corredata dalla seguente documentazione: a) individuazione catastale dell'immobile; b) dichiarazione della necessità dell'utilizzo dell'immobile a fini agricoli in coerenza con l'ordinamento produttivo/culturale e le dimensioni aziendali; c) dichiarazione del rispetto delle normative igienico-sanitarie e di settore e in relazione alle attività previste; d) titolo che legittima la proprietà dell'immobile o, in alternativa, gli estremi del contratto di locazione stipulato ai sensi della normativa vigente".

Le considerazioni espresse nel caso proposto sono state dunque orientate a fornire un contributo di approfondimento della normativa di riferimento.

Sono state ravvisate, da parte dell'Ufficio di questa Difesa civica che si occupa specificamente della materia ambientale, delle criticità, formalizzate poi in una richiesta di parere valutativo delle norme di riferimento indirizzata al competente Settore di Giunta regionale, per le implicazioni di carattere ambientale e sanitario derivanti dall'ampiezza delle attività esercitabili dall'imprenditore agricolo il quale è solo tenuto, ai sensi dell'art.11 del Regolamento regionale 25 agosto 2016 n. 63/R, a presentare una semplice comunicazione che consente alla Pubblica Amministrazione un controllo non preventivo.

Il parere successivamente recepito dall'Ufficio che in materia ambientale ha condotto ulteriore attività istruttoria della fattispecie posta alla sua attenzione, ha utilmente sottolineato che al regime di favore per l'imprenditore agricolo "non vengono riconosciute deroghe" ... "per quanto riguarda il rispetto delle normative igienico sanitarie (latamente intese), delle altre normative di settore applicabili e dei regolamenti edilizi comunali: normative al cui rispetto è rigorosamente tenuto anche l'i.a. che sfrutti la facoltà concessa dall'art. 75. Tale aspetto, ai fini delle perplessità di cui al quesito, è estremamente rilevante in quanto idoneo a scongiurare la possibilità che possano essere svolte attività dannose per la salute, o comunque contra legem, in contesti non adeguati quali i centri urbani".

E' peraltro in proposito considerato che la previsione dell'art. 75, LR 65/2014 sia "in piena coerenza con il D.Lgs. n. 228/2001, con l'ordinamento giuridico generale e, in particolare, con le previsioni di cui agli artt. 46, 47 e 71 del DPR n. 445/2000 in materia di autodichiarazioni e modalità dei controlli", dovendosi dunque intendere che "il comune, laddove le circostanze lo richiedano, è tenuto ad eseguire i dovuti controlli sull'attività non solo a campione nel limite minimo del dieci per cento delle comunicazioni pervenute, ma anche direttamente sull'attività per la quale abbia fondato motivo di eseguire la verifica in concreto (come peraltro, risulta essere accaduto nel caso oggetto di segnalazione)".

Circolazione stradale

Per quanto riguarda le tematiche connesse alla circolazione stradale, le istanze presentate all'Ufficio hanno segnalato soprattutto l'esigenza di ricevere riscontro sulla legittimità del procedimento di notifica dei verbali di contestazione della violazione di norme del codice della strada oltreché di ottenere chiarimenti sulla fondatezza di ricorsi da eventualmente presentare alle competenti autorità. Ulteriore questione che ha interessato l'Ufficio, anch'essa oggetto di approfondimento e successiva trattazione, ha riguardato la recente posizione assunta dalla Corte di Cassazione in merito al procedimento di omologazione attestante il corretto funzionamento degli strumenti di rilevazione automatica della velocità.

Procedimento di notifica di verbali di violazione di norme del Codice della strada a locatari di auto residenti all'estero

Una delle questioni che hanno coinvolto l'Ufficio in merito alla verifica della correttezza del procedimento di notifica dei verbali sanzionatori per violazione di norme del Codice della strada, ha riguardato una persona residente all'estero che ha commesso infrazioni nella nostra regione con un'auto presa a noleggio.

Nella istanza è stata lamentata dal locatario del mezzo la ricezione del solo avviso bonario contenente il sollecito di pagamento di verbali mancanti, tuttavia, di previa notifica con conseguente impossibilità per il destinatario degli atti di procedere al pagamento delle sanzioni in misura ridotta a

causa della inapplicabilità dell'art. 202 del Codice della strada⁶ per superamento del termine di 5 giorni decorrenti dalla notifica.

Nella problematica in esame la complessità del procedimento è da riferire alla pluralità delle fasi di cui esso si compone che assumono altresì rilevanza sul piano della responsabilità dei soggetti tenuti ad adempiere.

Un preliminare procedimento di notifica dei verbali di contestazione è effettuato dall'Amministrazione che ha rilevato l'infrazione indirizzato all'Azienda di noleggio auto in qualità di proprietaria del mezzo coinvolto, obbligata in solido con il locatario e il conducente del mezzo conformemente a quanto stabilito dall'art.196 del Codice della strada⁷.

Al fine di rendere nota all'Amministrazione l'identità del trasgressore, l'azienda provvede poi a comunicare a quest'ultima i dati del locatario del veicolo coinvolto, prelevando solitamente dalla carta di credito del cliente una somma a titolo di tassa amministrativa secondo i termini contrattuali accettati con la locazione.

L'amministrazione precedente provvede, infine, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 201 del Codice della strada, a notificare i verbali alla persona che ha preso a noleggio il veicolo, identificata a seguito della comunicazione dei dati ricevuti dall'Azienda di noleggio, nel termine di 360 giorni ove questi, come nel caso di specie, abbia residenza all'estero⁸.

L'intervento dell'Ufficio nel caso in esame è stato effettuato in via informale, ossia prendendo contatto telefonico col referente dell'Ufficio di Polizia Municipale che ha prontamente effettuato la verifica della correttezza dei vari passaggi del procedimento di notifica ed interfacciandosi in maniera diretta con la Società incaricata dall'Ente di gestire la notifica dei verbali all'estero.

A seguito di riscontro della mancata ricezione dei verbali da parte dell'interessato a causa della non rintracciabilità della notifica a questi indirizzata, l'Ente ha dunque provveduto alla rimessione nei termini utile per il pagamento delle sanzioni in misura ridotta restituendo una comunicazione informativa all'esponente e a questo Ufficio che ha a sua volta inoltrato formale Nota contenente l'esito della verifica effettuata in collaborazione con l'Amministrazione coinvolta.

Perfezionamento della notifica dei verbali di contestazione per violazione di norme del Codice della strada - Scissione degli effetti della notifica fra notificante e notificato

Questione rilevante ai fini della verifica della correttezza del procedimento di notifica dei verbali che contestano la violazione di norme del CDS riguarda l'individuazione dei termini di perfezionamento della notifica dell'atto.

Mentre per il notificante essa si perfeziona al momento della consegna dell'atto all'ufficiale giudiziario, al messo comunale o al servizio postale, per il destinatario dell'atto, invece, la notifica si perfeziona con la ricezione dell'atto notificato ovvero, in caso di impossibilità, con il compimento delle formalità richieste per la notifica ad assente o irreperibile⁹.

Il principio giuridico della scissione soggettiva del momento perfezionativo del procedimento notificatorio è stato formalizzato dalla Corte costituzionale con la sentenza del 26 novembre 2002, n. 477, la quale, con riferimento alla L. n. 890 del 1982, art. 4¹⁰ sulle notificazioni a mezzo posta ha dichiarato incostituzionale la norma di cui si tratta nella parte in cui prevedeva che la notificazione si perfezionasse, per il notificante, alla data di ricezione dell'atto da parte del destinatario anziché a quella, antecedente, di consegna dell'atto all'ufficiale giudiziario.

Richiamata la propria sentenza n. 69 del 1994 in tema di notificazioni all'estero, la Corte ha anche a tale proposito fatto riferimento alle disposizioni contenute negli artt. 3 e 24 della Costituzione che

impongono che “le garanzie di conoscibilità dell’atto, da parte del destinatario, si coordinino con l’interesse del notificante a non vedersi addebitato l’esito intempestivo di un procedimento notificatorio parzialmente sottratto ai suoi poteri di impulso” individuando altresì come “soluzione costituzionalmente obbligata della questione sottoposta al suo esame quella desumibile dal “principio della sufficienza [...] del compimento delle sole formalità che non sfuggono alla disponibilità del notificante”.

Il principio così formulato trova dunque fondamento nella considerazione, espressa dalla Corte, che sarebbe irragionevole oltretutto lesivo del diritto di difesa del notificante, che “un effetto di decadenza possa discendere”... ” dal ritardo nel compimento di un’attività riferibile non al medesimo notificante, ma a soggetti diversi (l’ufficiale giudiziario e l’agente postale) e che, perciò, resta del tutto estranea alla sfera di disponibilità del primo”.

A seguito della pronuncia della Corte Costituzionale e della successiva e ormai consolidata giurisprudenza di legittimità il termine si considera rispettato per il notificante quando abbia affidato il plico all’addetto alla notificazione entro 90 giorni dall’accertamento¹¹, senza che abbia poi rilievo il fatto che la consegna effettiva della notifica (o la notifica per compiuta giacenza o deposito) avvenga oltre detto termine.

Sul piano operativo tale principio comporta dunque la verifica della data di consegna del verbale all’Ufficio postale da parte dell’Amministrazione procedente anche quando il trasgressore, come nei casi di contestazione presentati all’Ufficio, abbia ricevuto la notifica del verbale oltre il termine previsto dalla legge e ritenga perciò fondata la sua pretesa.

In tali ipotesi, dunque, verificato il rispetto dei termini previsti per il notificante, l’Ufficio restituisce all’esponente elementi informativi utili a valutare la fondatezza di eventuali ricorsi Al Prefetto o al Giudice di Pace.

Omologazione e approvazione dei dispositivi di controllo della velocità – Ordinanza della Corte di Cassazione n. 10505 del 19 aprile 2024

Una importante novità in materia di circolazione e sicurezza stradale è rappresentata dall’ordinanza della II sezione civile della Cassazione n. 10505 del 18 aprile 2024 che, nel rigettare il ricorso del Comune di Treviso che aveva proposto appello contro la sentenza del giudice di pace per fare valere la legittimità del verbale di violazione per superamento dei limiti di velocità con autovelox assoggettato a procedimento di approvazione, afferma che “Al fini della validità di una sanzione amministrativa” per superamento dei limiti di velocità rilevati con autovelox “non è sufficiente la semplice approvazione dell’autovelox ma è necessario che lo stesso risulti omologato”.

Le argomentazioni interpretative espresse dalla Corte nella pronuncia in esame si basano in primo luogo sulla lettera del comma 6 dell’art. 146 del Codice della strada che espressamente dispone che “Per la determinazione dell’osservanza dei limiti di velocità sono considerate fonti di prova le risultanze di apparecchiature debitamente omologate”, del comma 1 dell’art. 142 del Codice della strada inserito con la l. n. 120/2010 che per i tratti autostradali usa la stessa espressione per la medesima funzione ed infine sul richiamo dell’art.192 del regolamento di esecuzione del Codice della strada che al comma 2 stabilisce che “L’Ispettorato generale per la circolazione e la sicurezza stradale del Ministero dei lavori pubblici accerta, anche mediante prove, e avvalendosi, quando ritenuto necessario, del parere del Consiglio superiore dei lavori pubblici, la rispondenza e la efficacia dell’oggetto di cui si richiede l’omologazione alle prescrizioni stabilite dal presente regolamento, e ne omologa il prototipo quando gli accertamenti abbiano dato esito favorevole”.

Con riferimento dunque alle norme di rango primario sopra richiamate e a tale ultima previsione si

evincesse già, secondo la Corte, che “l'utilizzo dell'espressione “debitamente omologati” impone necessariamente la preventiva sottoposizione del mezzo di rilevamento elettronico a tale procedura e che, solo se assolta, è idonea a costituire “fonte di prova” ritenendo che “il procedimento di approvazione costituisce un passaggio propedeutico (ma comunque dotato di una propria autonomia) al fine di procedere all'omologazione (costituente, perciò, frutto di un'attività distinta e consequenziale) dell'apparecchio di rilevazione elettronica della velocità”.

Escludendo dunque la legittimità dell'accertamento della violazione per superamento dei limiti di velocità con dispositivi non omologati e la possibilità di fare ricorso interpretativo alle circolari ministeriali, richiamate dal Comune ricorrente, che sembrerebbero avallare una possibile equipollenza tra omologazione ed approvazione, la Corte afferma che “il procedimento di omologazione ministeriale autorizza la riproduzione in serie di un apparecchio testato in laboratorio, con attribuzione della competenza al Ministero per lo sviluppo economico” “mentre l'approvazione consiste in un procedimento che non richiede la comparazione del prototipo con caratteristiche ritenute fondamentali o con particolari prescrizioni previste dal regolamento”.

In considerazione della portata della posizione interpretativa espressa dalla Corte con questa ordinanza che, sebbene produca effetti decisori solo per il caso esaminato e non costituisca nel nostro ordinamento un precedente vincolante successivi eventuali giudizi che verranno promossi sulla medesima questione, è prospettabile un massiccio aumento del numero di ricorsi finalizzati a fare valere la mancata omologazione degli autovelox che hanno rilevato il superamento dei limiti di velocità ammessi e la disattivazione, da parte delle amministrazioni che lo reputino opportuno, del funzionamento delle apparecchiature in uso non omologate.

A tale ultimo proposito preme tuttavia evidenziare, come sostenuto da certa dottrina¹² e giurisprudenza anche successiva alla pronuncia in esame¹³, che nelle more dell'emanazione di specifiche norme per la omologazione, gli strumenti di rilevazione della velocità attualmente in uso sono legittimamente approvati con un procedimento di verifica della taratura e della funzionalità dell'apparecchio conforme a quanto disposto dal regolamento di attuazione del CDS, al quale il comma 6 dell'art. 142 del Codice della strada rinvia ed il cui articolo di riferimento è l'art. 345 che dispone che “Le singole apparecchiature devono essere approvate dal ministero dei Lavori pubblici. In sede di approvazione è disposto che per gli accertamenti della velocità, qualunque sia l'apparecchiatura utilizzata, al valore rilevato sia applicata una riduzione pari al 5%...”.

Mentre non è stato ancora adottato un disciplinare tecnico al quale fare riferimento per la procedura di omologazione, sono state invece dettate dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti con decreto n. 282 del 13.6.2017 disposizioni in merito alle procedure per eseguire l'approvazione del prototipo e le verifiche iniziali e periodiche di taratura e di funzionalità dei dispositivi e dei sistemi per l'accertamento delle violazioni dei limiti massimi di velocità.

L'analisi sistematica del contesto normativo di riferimento che permette di ritenere idonea la strumentazione oggetto di approvazione attualmente in uso fa altresì leva su previsioni normative di rango primario, peraltro successive all'art. 142 del Codice della strada richiamato dalla Corte di Cassazione. Rileva, a tale proposito, l'art. 4 comma 3 del DL 121/2002 che espressamente dispone che “Se vengono utilizzati dispositivi che consentono di accertare in modo automatico la violazione, senza la presenza o il diretto intervento degli agenti preposti, gli stessi devono essere approvati od omologati ai sensi dell'articolo 45, comma 6, del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285”.

Ulteriore norma di rango primario che si coordina con la disposizione appena sopra citata è l'art. 201 del CDS che al comma 1 ter, introdotto nel 2003 e modificato nel 2010, dispone che nei casi di rilevazione della velocità con strumentazione automatica “non è necessaria la presenza degli organi di

polizia stradale qualora l'accertamento avvenga mediante rilievo con dispositivi o apparecchiature che sono stati omologati ovvero approvati per il funzionamento in modo completamente automatico”.

Così come l'art. 142, comma 6, Codice della strada rinvia al regolamento per stabilire quali siano gli apparecchi destinati alla rilevazione della velocità, così anche l'art. 45, comma 6, Codice della strada rimanda al regolamento la loro individuazione, stabilendo che “Nel regolamento sono precisati i segnali, i dispositivi, le apparecchiature e gli altri mezzi tecnici di controllo e regolazione del traffico, nonché quelli atti all'accertamento e al rilevamento automatico delle violazioni alle norme di circolazione, ed i materiali che, per la loro fabbricazione e diffusione, sono soggetti all'approvazione od omologazione da parte del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, previo accertamento delle caratteristiche geometriche, fotometriche, funzionali, di idoneità e di quanto altro necessario. Nello stesso regolamento sono precisate altresì le modalità di omologazione e di approvazione”.

Pur considerando dunque il procedimento di approvazione delle apparecchiature di rilevazione della velocità come un iter normativamente disciplinato secondo i riferimenti fin qui richiamati, resta tuttavia attuale ed urgente l'esigenza di un intervento normativo che superi la problematica, di non poca rilevanza anche sul piano della sicurezza stradale, aperta con la ordinanza esaminata.

I cittadini che si sono rivolti all'Ufficio al fine di ottenere informazioni sulle probabilità di accoglimento dei ricorsi, sono stati orientati verso scelte di opportunità esclusivamente soggettive che tengano conto dell'entità della somma da versare per l'estinzione della pretesa sanzionatoria e della possibilità di discordanza di Prefetti, Giudici di Pace e Tribunali di secondo grado rispetto alla posizione assunta sul tema dalla Corte di Cassazione.

Note al testo:

1) Il vincolo indiretto è previsto dall'articolo 45, D. Lgs. 42/2004 che espressamente dispone che “Il Ministero ha facoltà di prescrivere le distanze, le misure e le altre norme dirette ad evitare che sia messa in pericolo l'integrità dei beni culturali immobili, ne sia danneggiata la prospettiva o la luce o ne siano alterate le condizioni di ambiente e di decoro. La sua prescrizione viene adottata e notificata ai sensi degli articoli 46 e 47 del D. Lgs. 42/2004. La finalità perseguita col vincolo di cui si tratta è la tutela dei caratteri e del contesto situato attorno al bene assoggettato al vincolo diretto. Ciò avviene attraverso prescrizioni che interessano le aree o gli edifici circostanti, anche non necessariamente confinanti o adiacenti (Cass. Sez. III n. 35577 del 29 agosto 2016). Gli spazi, superfici e immobili situati attorno a immobili con vincolo di beni culturali, possono essere assoggettati a vincolo di tutela indiretta con conseguente applicazione di prescrizioni che limitano lo sviluppo e trasformazione edilizia quali l'obbligo di mantenere un'integrità visuale, una prospettiva, la luce, condizioni ambientali e decoro.

2) Il comma 1, D. Lgs. 42/2004 espressamente dispone che “Sono beni culturali le cose immobili e mobili appartenenti allo Stato, alle regioni, agli altri enti pubblici territoriali, nonché ad ogni altro ente ed istituto pubblico e a persone giuridiche private senza fine di lucro, ivi compresi gli enti ecclesiastici civilmente riconosciuti, che presentano interesse artistico, storico, archeologico o etnoantropologico.

3) L'art. 12, D. Lgs. 24/2004 prevedeva il termine di 120 giorni per la conclusione del procedimento di verifica. A seguito delle modifiche apportate all'articolo di cui si tratta dal D.L. 24 febbraio 2023, n. 13, convertito con modificazioni dalla L. 21 aprile 2023, n. 41, il termine di conclusione è adesso fissato in 90 giorni.

4) Si riporta l'intera previsione contenuta nell'art. 7 bis, comma 5, d.lgs. 28/2011 recentemente riformulato con DL n. 17/2022 che prevede: “Fermo restando le disposizioni tributarie in materia di accisa sull'energia elettrica, l'installazione, con qualunque modalità, anche nelle zone A degli strumenti urbanistici comunali, come individuate ai sensi del decreto del Ministro dei lavori pubblici 2 aprile 1968, n. 1444, di impianti solari fotovoltaici e termici sugli edifici, come definiti alla voce 32 dell'allegato A al regolamento edilizio-tipo, adottato con intesa sancita in sede di Conferenza unificata 20 ottobre 2016, n. 125/CU, o su strutture e manufatti fuori terra diversi dagli edifici, ivi compresi strutture, manufatti ed edifici già



esistenti all'interno dei comprensori sciistici, e la realizzazione delle opere funzionali alla connessione alla rete elettrica nei predetti edifici o strutture e manufatti, nonché nelle relative pertinenze, compresi gli eventuali potenziamenti o adeguamenti della rete esterni alle aree dei medesimi edifici, strutture e manufatti, sono considerate interventi di manutenzione ordinaria e non sono subordinate all'acquisizione di permessi, autorizzazioni o atti amministrativi di assenso comunque denominati, ivi compresi quelli previsti dal codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, a eccezione degli impianti installati in aree o immobili di cui all'articolo 136, comma 1, lettere b) e c), del citato codice di cui al decreto legislativo n. 42 del 2004, individuati mediante apposito provvedimento amministrativo ai sensi degli articoli da 138 a 141 e fermo restando quanto previsto dagli articoli 21 e 157 del medesimo codice. In presenza dei vincoli di cui al primo periodo, la realizzazione degli interventi ivi indicati è consentita previo rilascio dell'autorizzazione da parte dell'amministrazione competente ai sensi del citato codice di cui al decreto legislativo n. 42 del 2004, entro il termine di quarantacinque giorni dalla data di ricezione dell'istanza, decorso il quale senza che siano stati comunicati i motivi che ostano all'accoglimento dell'istanza medesima ai sensi dell'articolo 10-bis della legge 7 agosto 1990, n. 241, l'autorizzazione si intende rilasciata ed è immediatamente efficace”.

5) La formulazione dell'art. 75, LR 65/2014, sostituito con LR 43/2016, dispone che “1. L'imprenditore agricolo può utilizzare immobili a destinazione industriale o commerciale, anche all'interno del territorio urbanizzato, per adibirli ad usi connessi all'attività agricola, compresa la vendita dei prodotti agricoli in applicazione delle disposizioni vigenti, nel rispetto delle normative igienico sanitarie, di altre normative di settore, nonché dei regolamenti edilizi vigenti. Laddove non si renda necessaria la realizzazione di opere edilizie, l'imprenditore agricolo trasmette, preventivamente all'utilizzo, apposita comunicazione allo sportello unico del comune attestante il rispetto delle normative igienico sanitarie, di settore e dei regolamenti edilizi vigenti, secondo le modalità stabilite nel regolamento di attuazione di cui all'articolo 84.

2. Lo sportello unico effettua controlli a campione sulle comunicazioni trasmesse ai sensi del comma 1 nella misura pari ad almeno il 10 per cento delle comunicazioni presentate.

3. Gli immobili di cui al comma 1, se acquisiti in proprietà dall'imprenditore agricolo, costituiscono parte della sua dotazione aziendale ma la loro consistenza non può in alcun caso essere trasferita all'interno del fondo.

4. L'utilizzo degli immobili di cui al comma 1, per usi connessi all'attività agricola, è consentito anche per periodi di tempo determinati, secondo le modalità stabilite nel regolamento di attuazione di cui all'articolo 84.

5. L'utilizzo permanente o temporaneo degli immobili di cui al presente articolo per usi connessi all'attività agricola non determina il mutamento della destinazione d'uso industriale o commerciale degli immobili stessi”.

6) Il primo comma dell'art. 202, Codice della strada prevede che “Per le violazioni per le quali il presente codice stabilisce una sanzione amministrativa pecuniaria ferma restando l'applicazione delle eventuali sanzioni accessorie, il trasgressore è ammesso a pagare, entro sessanta giorni dalla contestazione o dalla notificazione, una somma pari al minimo fissato dalle singole norme. Tale somma è ridotta del 30 per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione”.

7) L'art.196 Codice della strada stabilisce espressamente che in caso di noleggior, ossia “Nelle ipotesi di cui all'articolo 84 il locatario, in vece del proprietario, risponde solidalmente con l'autore della violazione”.

Con la sentenza n.9675 del 26/05/2020 La Corte di Cassazione Sez. III Civile ha chiarito che “l'art. 196 C.d.S., nel ritenere il locatario responsabile in solido con il conducente, non lo sostituisce al proprietario, ma lo aggiunge a quello (Cass. 1845/2018). La ratio di questa interpretazione è di rendere più agevole la posizione della amministrazione che contesta la violazione, poiché nel caso di noleggior “il rapporto di locazione riguarda solo il locatore ed il locatario ed il nominativo di quest'ultimo è noto solo al locatore” (Cass. 1845/ 2018, in termini analoghi Cass. 18988/2015)”.

8) Il primo comma dell'art. 201 del Codice della strada disciplina la notificazione delle violazioni disponendo che “Qualora la violazione non possa essere immediatamente contestata, il verbale, con gli estremi precisi e dettagliati della violazione e con la indicazione dei motivi che hanno reso impossibile la contestazione immediata, deve, entro novanta giorni dall'accertamento, essere notificato all'effettivo trasgressore o, quando questi non sia stato identificato e si tratti di violazione commessa dal conducente di un veicolo a motore, munito di targa, ad uno dei soggetti indicati nell'art. 196, quale risulta dall'archivio nazionale dei veicoli e dal P.R.A. alla data dell'accertamento. Se si tratta di ciclomotore la notificazione deve essere fatta all'intestatario del contrassegno di identificazione. Nel caso di accertamento della violazione nei confronti dell'intestatario del veicolo che abbia dichiarato il domicilio legale ai sensi dell'articolo 134, comma 1-bis, la notificazione del verbale è validamente eseguita quando sia stata effettuata presso il medesimo domicilio legale dichiarato dall'interessato. Qualora l'effettivo trasgressore od altro dei soggetti obbligati sia identificato successivamente alla commissione della violazione la notificazione può essere effettuata agli stessi entro novanta giorni dalla data in cui risultino dal

P.R.A. o nell'archivio nazionale dei veicoli l'intestazione del veicolo e le altre indicazioni identificative degli interessati o comunque dalla data in cui la pubblica amministrazione è posta in grado di provvedere alla loro identificazione. Quando la violazione sia stata contestata immediatamente al trasgressore, il verbale deve essere notificato ad uno dei soggetti individuati ai sensi dell'articolo 196 entro cento giorni dall'accertamento della violazione. Per i residenti all'estero la notifica deve essere effettuata entro trecentosessanta giorni dall'accertamento".

9) L'art.8 della legge n. 890 del 1982 prevede che nel caso di assenza del destinatario e di mancanza, inidoneità o assenza delle persone abilitate a ricevere il piego, la notificazione si perfezioni per il notificante alla data di deposito del piego presso l'ufficio postale e, per il destinatario, al momento del ritiro del piego stesso ovvero alla scadenza del termine di compiuta giacenza.

10) A seguito della pronuncia di incostituzionalità adottata dalla Corte Costituzionale con la sentenza del 26 novembre 2002, n. 477, l'art. 4, comma 3, legge n. 890 del 1982 attualmente dispone che "L'avviso di ricevimento costituisce prova dell'eseguita notificazione, fermi restando gli effetti di quest'ultima per il notificante al compimento delle formalità a lui direttamente imposte dalle vigenti disposizioni".

11) Per quanto riguarda i termini di notifica il comma 1 dell'art.201 del Codice della Strada dispone che "Qualora la violazione non possa essere immediatamente contestata, il verbale, con gli estremi precisi e dettagliati della violazione e con la indicazione dei motivi che hanno reso impossibile la contestazione immediata, deve, entro novanta giorni dall'accertamento, essere notificato all'effettivo trasgressore o, quando questi non sia stato identificato e si tratti di violazione commessa dal conducente di un veicolo a motore, munito di targa, ad uno dei soggetti indicati nell'art. 196, quale risulta dall'archivio nazionale dei veicoli e dal P.R.A. alla data dell'accertamento. Se si tratta di ciclomotore la notificazione deve essere fatta all'intestatario del contrassegno di identificazione. Nel caso di accertamento della violazione nei confronti dell'intestatario del veicolo che abbia dichiarato il domicilio legale ai sensi dell'articolo 134, comma 1-bis, la notificazione del verbale è validamente eseguita quando sia stata effettuata presso il medesimo domicilio legale dichiarato dall'interessato. Qualora l'effettivo trasgressore od altro dei soggetti obbligati sia identificato successivamente alla commissione della violazione la notificazione può essere effettuata agli stessi entro novanta giorni dalla data in cui risultino dal P.R.A. o nell'archivio nazionale dei veicoli l'intestazione del veicolo e le altre indicazioni identificative degli interessati o comunque dalla data in cui la pubblica amministrazione è posta in grado di provvedere alla loro identificazione. Quando la violazione sia stata contestata immediatamente al trasgressore, il verbale deve essere notificato ad uno dei soggetti individuati ai sensi dell'articolo 196 entro cento giorni dall'accertamento della violazione. Per i residenti all'estero la notifica deve essere effettuata entro trecentosessanta giorni dall'accertamento".

12) Autorevoli argomentazioni in tal senso sono state espresse dall'Avv. Fabio Piccioni nell'intervento registrato all'indirizzo <https://lapostadelsindaco.it/servizi-pubblica-amministrazione/37411/> e dal dott. Giuseppe Carmagnini in scritti e nell'intervento registrato all'indirizzo <https://www.youtube.com/watch?v=NCFz8Zr-X9o>.

13) Con la sentenza n. 2774 del 12/06/2024 il Tribunale di Bari, discostandosi dalla posizione interpretativa assunta dalla Corte di Cassazione con l'ordinanza in esame, sostiene che "Se è vero che l'art 192 reg. cod. strada (D.P.R. n. 495/1992) distingue tra procedura di omologazione e procedura di approvazione di mezzi tecnici per l'accertamento e il rilevamento automatico delle violazioni alle norme di circolazione (oltre che di segnali, di dispositivi, di apparecchiature, di mezzi tecnici per la disciplina di controllo e la regolazione del traffico etc.), da una lettura sistematica della normativa emerge chiaramente che entrambe le procedure siano del tutto equipollenti in quanto portano il competente ministero ad esprimere un parere tecnico di idoneità (o ammissibilità, come il comma 6 dell'art. 192 definisce unitariamente l'esito delle due procedure) all'uso, secondo quanto previsto dal codice, della strumentazione sottoposta dal produttore al suo esame". Rigetta dunque il ricorso concludendo che "La differenza tra un procedimento di omologazione e uno di approvazione stando al tenore della norma in esame è da ricercarsi nel fatto che per il primo esistono le relative norme tecniche di riferimento, europee e/o italiane, specifiche per la funzione fondamentale svolta dal dispositivo, mentre per il secondo manca tale riferimento. Ciò non significa che nel caso dell'approvazione non si seguano procedure standardizzate e non vengano verificate le funzionalità e i requisiti dei medesimi dispositivi in modo omogeneo. Pertanto, una volta approvati, i dispositivi possono essere utilizzati per l'accertamento delle violazioni parimenti a quelli omologati. Nel caso specifico dei sistemi di misurazione della velocità, in mancanza di una specifica norma tecnica di riferimento che definisca i loro requisiti e le loro caratteristiche, il MIT provvede alla loro approvazione".



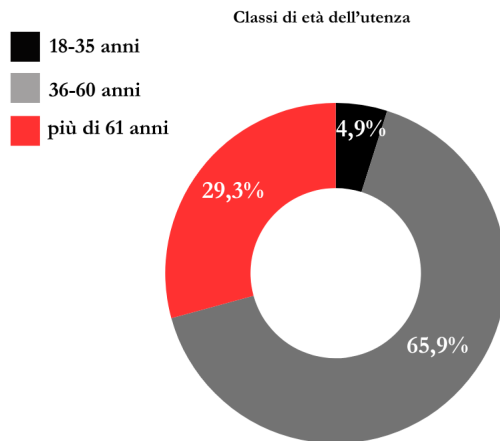
4. La Customer satisfaction

La valutazione della soddisfazione dell'utente riveste un ruolo cruciale nella modernizzazione della pubblica amministrazione, con l'obiettivo di migliorare i servizi offerti ai cittadini. La customer satisfaction è uno strumento chiave per misurare la qualità del servizio e garantire che le necessità dell'utenza siano adeguatamente soddisfatte.

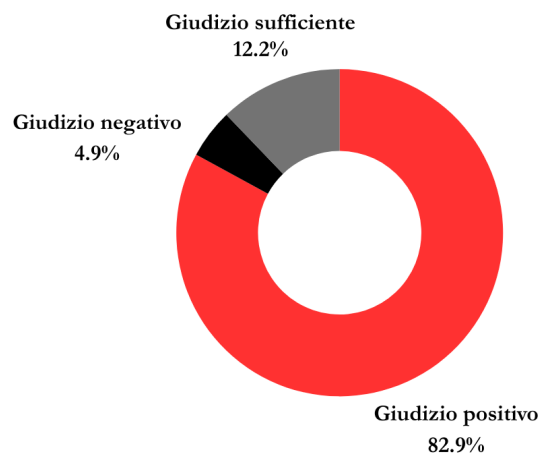
Anche il Consiglio regionale della Toscana riconosce l'importanza della qualità dei servizi erogati, specialmente per gli uffici che si occupano di tutela e mediazione non giurisdizionale in casi di controversie con gestori privati e concessionari o gestori di servizi pubblici. Pertanto, questi uffici sono dotati di strumenti per rilevare la customer satisfaction.

Gli utenti che si rivolgono al Difensore civico hanno la possibilità di esprimere il loro livello di soddisfazione compilando dal sito istituzionale una webform valutando vari aspetti del servizio offerto dall'Ufficio. Il questionario garantisce l'anonimato e consente una valutazione dell'operato dell'Ufficio attraverso un processo guidato e la possibilità di esprimere un giudizio sintetico, senza obblighi.

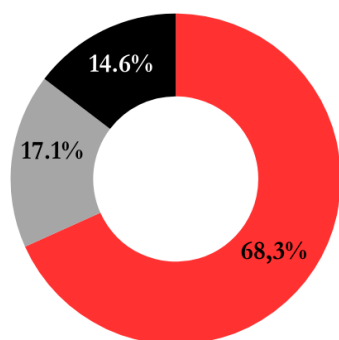
Inoltre, per fornire una visione chiara e completa della situazione, sono riportati i grafici sull'utenza e sul gradimento relativi al 2024, che consentono di apprezzare l'evoluzione nel tempo della soddisfazione degli utenti e di identificare eventuali trend o aree di miglioramento.



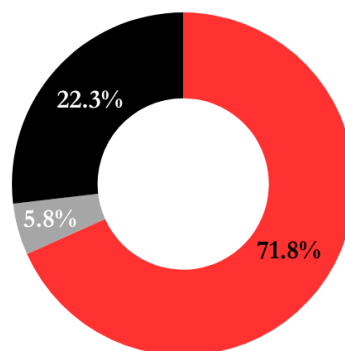
E' stato facile accedere ai servizi?



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



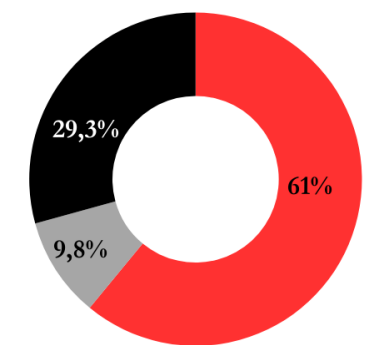
Come valuta complessivamente l'intervento?



GIUDIZIO



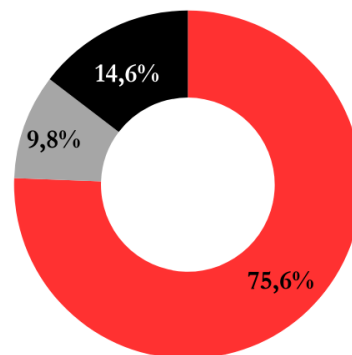
L'intervento del Difensore civico è stato in grado di fare fronte al suo problema?



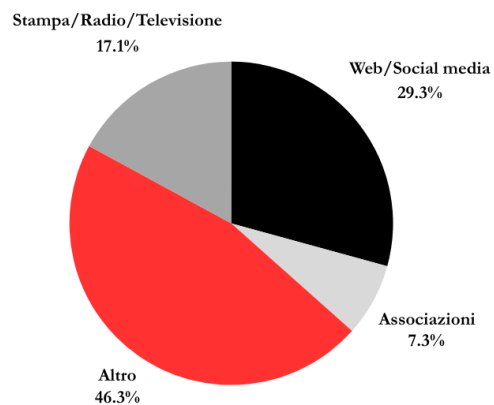
GIUDIZIO



L'intervento del difensore civico è stato sollecito?



Come è venuto a conoscenza del Difensore civico?



E' la prima volta che contatta il Difensore civico?



Fonte: Ufficio Informatica del Consiglio regionale





Parte seconda

L'attività di conciliazione svolta dalla Difesa civica





5. L'attività di conciliazione

5.1 Conciliazione Servizio Idrico Toscano

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, favorendo la celerità dei tempi di risoluzione della controversia attraverso una procedura semplice e snella e garantendo l'accesso a tutti gli utenti in condizioni di parità, stante la totale gratuità del servizio, al fine di evitare ricorsi all'Autorità giudiziaria.

Tavola rotonda sul sistema di mediazione ADR nel Servizio Idrico Toscano

Il 15 maggio 2024 si è tenuta una tavola rotonda dedicata all'attività dell'Organismo di Mediazione ADR per il servizio idrico integrato, organizzata congiuntamente dall'Autorità Idrica Toscana (AIT), dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e dall'Ufficio del Difensore civico della Toscana. L'incontro ha rappresentato un'importante occasione di confronto tra istituzioni e operatori del settore, con l'obiettivo di analizzare i risultati ottenuti dal sistema di conciliazione e le prospettive di sviluppo futuro.

Durante la discussione è stato approfondito il ruolo del Difensore civico, che delega i funzionari dell'Ufficio come conciliatori esperti per la gestione delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico. Sono stati presentati i dati sulle conciliazioni svolte negli ultimi due anni, con un focus sui tassi di successo e sulle criticità emerse.

ARERA ha illustrato il contesto normativo e regolatorio del sistema ADR nel settore idrico, con particolare attenzione all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione e agli obblighi di partecipazione dei gestori. Inoltre, sono state discusse le recenti modifiche normative e le attività di monitoraggio condotte per garantire la qualità e l'imparzialità delle procedure di conciliazione.

L'evento ha sottolineato l'importanza della collaborazione tra le istituzioni coinvolte e il ruolo centrale della mediazione per la tutela dei consumatori, evidenziando le buone pratiche adottate e le possibili aree di miglioramento per il futuro.

Organismo conciliativo del Servizio Idrico Toscano

L'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha istituito l'Organismo conciliativo del Servizio Idrico Toscano con delibera n. 19 del 21 dicembre 2020 in attuazione del 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 per la bonaria composizione delle controversie insorte fra utente e gestore del Servizio Idrico Integrato, operativo dal 21 giugno 2021. Questo organismo è iscritto nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi della delibera 620/2015/E/ ed ha sostituito le Commissioni Conciliative Regionali e Paritetiche precedentemente istituite presso ogni gestore.



Con deliberazione n. 5 del 27 marzo 2023, AIT ha modificato il “Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato”, ampliando la figura del conciliatore oltre al Difensore civico regionale o un suo delegato, includendo risorse umane di AIT o professionisti individuati tramite convenzioni con organismi pubblici iscritti nel Registro del Ministero della Giustizia ai sensi dell’art. 16, decreto legislativo 28/2010. Questa modifica è in linea con la deliberazione ARERA 233/2023/E/com, che dal 1° luglio 2023 rende obbligatorio il tentativo di conciliazione anche per il settore idrico.

Nel giugno 2023, AIT ha stipulato un accordo con la Camera di Commercio di Firenze per avvalersi dei mediatori del loro organismo di mediazione. Dal dicembre 2023, l’Organismo di conciliazione utilizza sia questi professionisti, che ricevono un onorario per le loro prestazioni, sia i funzionari dell’Ufficio del Difensore civico regionale, che non percepiscono compensi per le sessioni di conciliazione. I nominativi dei conciliatori sono pubblicati sul sito dell’Organismo mentre l’elenco degli organismi ADR di competenza è pubblicato sul sito del Ministero delle imprese e del made in Italy al link <https://www.mimit.gov.it/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie>

La conciliazione può essere attivata quando l’utente finale è insoddisfatto della risposta del gestore o in caso di mancata risposta entro 50 giorni dalla presentazione del reclamo. La procedura si svolge prevalentemente online, dalla presentazione dell’istanza agli incontri in videoconferenza, fino alla definizione della controversia mediante accordo tra le parti, garantendo un ambiente informale e riservato. L’eventuale accordo raggiunto ha gli effetti di una transazione, con cui le parti, mediante reciproche concessioni, pongono fine o prevengono una lite.

Per presentare una domanda è necessario accedere al sito web dell’Autorità Idrica Toscana al seguente link: <https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it>.

Per ulteriori informazioni, si rimanda al “Regolamento sulla Conciliazione nel Servizio Idrico Integrato”, approvato con Delibera assembleare AIT n. 19/2020 e modificato con deliberazione n. 15 del 24 luglio 2023, disponibile sui siti del Difensore civico e di AIT.

Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:

- profili di natura fiscale;
- questioni prescritte ai sensi di legge;
- questioni riguardanti il bonus sociale idrico, salvo eventuali profili risarcitori;
- questioni relative alla qualità dell’acqua;
- controversie oggetto di azioni inibitorie, azioni di classe o altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori promosse da associazioni dei consumatori;
- questioni relative alla suddivisione delle spese idriche tra utenti indiretti sottesi a utenze condominiali;
- rapporti tra utenti;
- questioni che richiedono l’adesione di soggetti terzi, diversi dall’utente e dal gestore;
- controversie per le quali è pendente o è già stato esperito il tentativo di conciliazione, salvo il caso in cui siano emersi fatti non conosciuti;
- controversie già oggetto di ricorsi giurisdizionali;
- questioni per le quali non risulta preventivamente presentato reclamo al gestore;
- controversie presentate in violazione delle modalità e dei termini previsti dal Regolamento.

La procedura di conciliazione nel Servizio Idrico Toscano si conclude entro un termine massimo di 90 giorni solari dalla presentazione della domanda di conciliazione. È possibile richiedere una proroga fino a 30 giorni, su richiesta del conciliatore in caso di controversie complesse o su richiesta congiunta e motivata delle parti.

Se le parti raggiungono un accordo, viene sottoscritto un verbale che ha valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice civile. In caso contrario, il conciliatore redige un verbale di esito negativo. Se l'utente non si presenta all'incontro, la domanda viene archiviata per mancata comparizione.

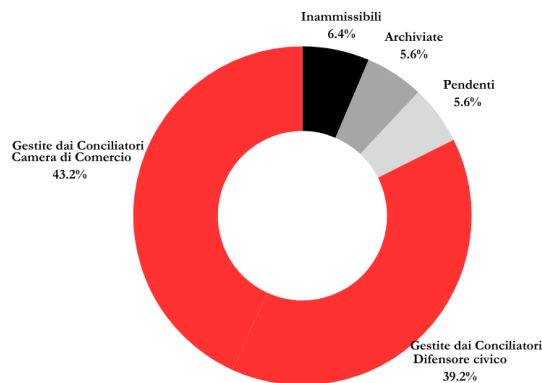
Conciliazioni effettuate nel corso dell'anno 2024

Nel 2024, l'Organismo di Conciliazione del Servizio Idrico Toscano ha ricevuto 125 richieste.

Di queste:

- 8 sono state dichiarate inammissibili a seguito dell'istruttoria svolta dalla segreteria dell'organismo perché l'istanza verteva su aspetti esclusi dalla procedura di conciliazione;
- 7 sono state archiviate per rinuncia o mancata integrazione documentale;
- 103 sono state trattate in seduta di conciliazione:
 - 49 sono state gestite dai funzionari dell'Ufficio del Difensore civico;
 - 54 sono state gestite dai conciliatori della Camera di Commercio;
 - 7 risultano pendenti (in corso di svolgimento nel 2025).

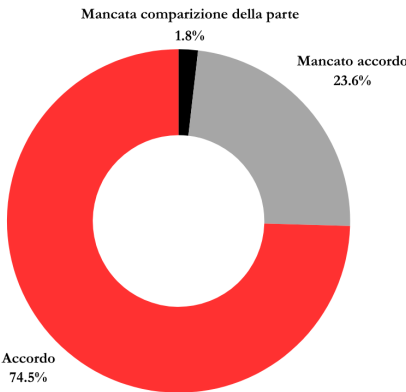
Il grafico sottostante rileva la distribuzione delle richieste ricevute nel 2024:



Fonte: Relazione anno 2024 Organismo conciliativo Servizio Idrico Toscano AIT

Nel 2024 l'Ufficio del Difensore civico ha gestito 55 conciliazioni, di cui 49 presentate nello stesso anno, 6 nel 2023 ma concluse nel 2024.

Il grafico sottostante mostra l'esito delle conciliazioni svolte dall'Ufficio nel 2024:



ESITI CONCILIAZIONI 2024

Accordo	41
Mancato accordo	13
Mancata comparizione della parte	1
Totale	55

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

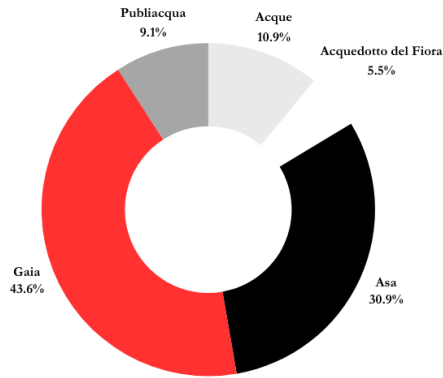
L'accordo tra le parti è stato raggiunto nel 74,5% dei casi, confermando l'andamento positivo registrato nel 2023, con il 70,1% di conciliazioni concluse con esito positivo.

Questi dati evidenziano l'importanza e l'efficacia del servizio di conciliazione nel settore idrico, confermando il valore della mediazione come strumento fondamentale di tutela per i consumatori.

Il tempo medio di chiusura delle procedure nel 2024 si è attestato intorno ai 39 giorni, con differenze tra gestori e in base alla complessità delle controversie trattate.



Il grafico sottostante mostra l'andamento del contenzioso gestito con i gestori dei servizi idrici:



GESTORI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 2024

Acquedotto del Fiora	3
Acque	6
Asa	17
Gaia	24
Publiacqua	5
Totale complessivo	55

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

- Le istanze trattate hanno riguardato diverse tematiche, tra cui:
- questioni contrattuali come recesso, cambio di intestazione, costi di voltura e subentro;
 - tempi e costi per allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria;
 - funzionamento e sostituzione del misuratore, letture mancanti e verifiche del misuratore;
 - procedure di sospensione o limitazione della fornitura per morosità e riattivazione del servizio;
 - funzionamento del servizio clienti e corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione;
 - presunti danni derivanti da disservizi contestati;
 - funzionamento del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello.

Descrizione delle controversie trattate

Nel corso del 2024, una controversia tra un condominio e il gestore del servizio idrico è stata sottoposta all'Organismo di Conciliazione del Servizio Idrico Toscano. La disputa riguardava un insoluto complessivo di € 120.083,80, derivante da fatture non pagate relative a diversi anni, e la richiesta dell'utente di ottenere il riconoscimento di perdite occulte d'acqua e la riduzione di alcuni importi fatturati.

L'utenza interessata era un condominio che aveva subito due episodi di perdita occulta, i quali hanno generato consumi anomali non immediatamente rilevati. L'utente ha contestato gli importi fatturati dal gestore e la mancata lettura tempestiva dei consumi da parte del fornitore del servizio idrico.

A seguito dell'istanza di conciliazione presentata presso l'Organismo di Conciliazione dell'Autorità Idrica Toscana, le parti hanno raggiunto un accordo transattivo che ha previsto:

- a) il riconoscimento delle perdite occulte e il conseguente ricalcolo degli importi dovuti, per uno sgravio totale di € 99.587,43.
- b) un residuo a carico dell'utenza di € 20.496,37, rateizzabile in 10 rate mensili, con una prima rata di € 2.496,37 e le successive di € 2.000,00 ciascuna.
- c) il riconoscimento da parte del gestore di un ulteriore sgravio di € 13.932,06, a titolo di compensazione per il ritardo nella comunicazione dei consumi anomali.
- d) l'impegno dell'utente al puntuale pagamento dell'importo residuo, con la previsione di decadenza dal beneficio del termine e possibilità di sospensione della fornitura in caso di inadempimento.

L'accordo è stato formalizzato in sede di conciliazione ed è stato riconosciuto come soddisfacente da entrambe le parti, chiudendo la controversia in via bonaria senza necessità di ricorrere ad ulteriori azioni legali.

Questa vicenda evidenzia il ruolo centrale della conciliazione nella gestione delle controversie nel servizio idrico, garantendo una soluzione equa per entrambe le parti attraverso un processo rapido ed extragiudiziale.

Vulture di utenze, sostituzione del contatore e media dei consumi.

Nel corso del 2024, un utente ha presentato istanza di conciliazione presso l'Organismo di Conciliazione del Servizio Idrico Toscano a seguito di una problematica legata alla voltura di un'utenza e alla ricostruzione dei consumi da parte del gestore del servizio idrico.

L'utente aveva richiesto la voltura dell'utenza a proprio nome, e il gestore, nel dar seguito alla richiesta, ha proceduto anche alla sostituzione del contatore. Successivamente, sono stati conteggiati i consumi, che l'utente ha ritenuto eccessivi rispetto al proprio utilizzo effettivo.

Il gestore ha chiarito che la determinazione dei consumi è stata effettuata in conformità all'art. 18 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, adottando il criterio più cautelativo per l'utente. In particolare:

È stato scelto di applicare una media dei consumi giornalieri pari a 0,19 mc, corrispondente alla tipologia tariffaria Uso Domestico NON RESIDENTE, piuttosto che fare riferimento ai dati storici dell'utenza.

Se il gestore avesse utilizzato il criterio storico, sia per l'intero anno precedente sia per lo stesso periodo dell'anno precedente, i consumi fatturati sarebbero stati superiori.

La scelta adottata ha garantito all'utente il regime di maggior favore, in linea con i principi della Carta dei Servizi, riducendo l'importo complessivo rispetto a quanto sarebbe risultato con l'applicazione

della media storica.

A seguito dell'incontro di conciliazione, l'utente ha preso atto delle motivazioni fornite dal gestore e delle modalità di calcolo applicate, ritenendo soddisfacente la spiegazione fornita. La controversia si è quindi risolta senza ulteriori contestazioni, confermando l'efficacia del sistema ADR nel chiarire e risolvere le problematiche relative alla fatturazione e alla gestione delle utenze nel servizio idrico integrato.

Consumo anomalo e rottura di un cavo montante

Nel corso del 2024, un utente ha presentato istanza di conciliazione presso l'Organismo di Conciliazione del Servizio Idrico Toscano a seguito della ricezione di una fattura con importi molto elevati, dovuti a un consumo anomalo riconducibile alla rottura di un cavo montante nell'impianto idrico privato. L'utente ha segnalato inoltre la presenza, nell'abitazione, di un anziano con invalidità al 100%, sottolineando la necessità di una valutazione equa del caso.

Il gestore ha risposto alla richiesta dell'utente, richiamando l'art. 17 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato (SII) e la delibera ARERA 609/2021, che prevedono specifiche tutele per i consumi anomali causati da perdite occulte. In particolare, secondo l'art. 19 della delibera ARERA, qualora il consumo risulti almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento, il gestore deve applicare le seguenti agevolazioni:

- esonero dalle tariffe di fognatura e depurazione per il volume eccedente il consumo medio giornaliero, se la dispersione non è defluita in fognatura;
- applicazione della riduzione tariffaria applicata sui consumi eccedenti il consumo medio giornaliero di riferimento, relativo al periodo intercorrente fra la data della presunta perdita e la data della riparazione.

In base all'art. 17, comma 3, Regolamento SII, il gestore ha inoltre richiesto all'utente l'inoltro della documentazione necessaria per aprire l'istruttoria, tra cui:

- relazione sintetica di chi ha effettuato la riparazione con rilievi fotografici di un tecnico incaricato dall'utente attestante la perdita;
- fattura o ricevuta fiscale relativa ai lavori di riparazione o alla sostituzione della tubazione, con indicazione dei pezzi di ricambio eventualmente acquistati;
- lettura aggiornata del contatore, per verificare il consumo successivo alla riparazione.

A seguito dell'incontro di conciliazione, il gestore ha confermato la disponibilità ad applicare le tutele previste dalla regolazione ARERA, subordinandole alla ricezione della documentazione richiesta. L'utente ha preso atto delle disposizioni e si è impegnato a fornire quanto necessario per la valutazione del caso.

Questa controversia evidenzia l'importanza del sistema di conciliazione per garantire agli utenti un'applicazione corretta delle normative vigenti e per fornire una soluzione chiara in situazioni di consumo anomalo dovuto a perdite occulte.

Il grafico sottostante illustra il numero di conciliazioni in ambito idrico gestite dall'Organismo a far data dalla sua costituzione, il 1° luglio 2021. Il 2021 ha registrato 82 conciliazioni, segno di un'immediata operatività; nel 2022, il numero di casi trattati è aumentato significativamente, raggiungendo 142 conciliazioni. Nel 2023 si osserva una lieve diminuzione a 117 conciliazioni, mentre, nel 2024, il dato di 125 conciliazioni mostra un nuovo incremento.

Questa evoluzione evidenzia una crescente consapevolezza da parte dell'utenza sull'importanza della conciliazione come strumento di risoluzione delle controversie nel settore idrico, oltre a confermare il ruolo dell'Organismo nella tutela dei cittadini.



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

5.2 Commissioni Miste Conciliative in Sanità

Le Commissioni miste conciliative e gli organismi di tutela delle Aziende sanitarie

Come previsto dalla legge regionale n. 19/2009, che disciplina il Difensore civico regionale, la tutela non giurisdizionale dei diritti in ambito sanitario e socio-sanitario è garantita dagli organismi di tutela interna alle Aziende sanitarie.

La delibera della Giunta regionale n. 996 del 2016 ha fornito direttive per migliorare la tutela degli utenti del Servizio sanitario regionale, con particolare riferimento alle funzioni degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), delle Commissioni Miste Conciliative (CMC) e del Difensore civico regionale. L'obiettivo è razionalizzare e semplificare il percorso di gestione dei reclami.

Ogni Azienda sanitaria ha adottato un proprio regolamento aziendale che disciplina il sistema di gestione dei reclami, articolato su due livelli di tutela: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il primo livello di interlocuzione per gli utenti; la Commissione Mista Conciliativa, attivata in seconda istanza per affrontare le controversie non risolte in fase preliminare.

Il rapporto tra la Difesa civica regionale e il sistema di tutela interna delle Aziende sanitarie si basa su principi di integrazione e collaborazione reciproca. Per garantire un accesso chiaro ed efficace agli strumenti di tutela, il Difensore civico trasmette i reclami ricevuti in materia sanitaria agli URP delle Aziende competenti, monitorandone l'iter e informando gli interessati sulle diverse forme di tutela disponibili.

Inoltre, il Difensore civico ha la facoltà di richiedere aggiornamenti sullo stato delle istruttorie e di sollecitare l'intervento delle Aziende sanitarie in caso di ritardi o mancata risposta. Qualora le Aziende non rispondano nei tempi previsti dai rispettivi regolamenti di tutela, il Difensore civico può attivare le procedure necessarie per garantire il rispetto dei diritti degli utenti.

Le Commissioni Miste Conciliative rappresentano un importante strumento di tutela non giurisdizionale degli utenti in ambito sanitario e socio-sanitario. La loro istituzione si colloca all'interno del più ampio sistema di gestione dei reclami e di protezione dei diritti degli utenti del Servizio sanitario regionale, in un'ottica di trasparenza, partecipazione e miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La presente relazione illustra il ruolo e il funzionamento delle CMC nel contesto normativo e organizzativo delineato dalla Regione Toscana. Particolare attenzione è rivolta alle interazioni tra le Commissioni, gli Uffici Relazioni con il Pubblico e il Difensore civico regionale, al fine di evidenziare l'efficacia del modello di tutela adottato e le eventuali aree di miglioramento.

L'analisi si sviluppa a partire dai principi ispiratori sanciti dalla Carta dei Servizi, strumento essenziale per garantire informazione, accessibilità e tutela dei diritti dell'utente. Vengono inoltre esaminati i dati relativi al funzionamento delle CMC nell'ultimo anno, con un focus sugli esiti delle conciliazioni e sulle criticità emerse nel percorso di gestione dei reclami.

Questa relazione intende quindi offrire un quadro chiaro e aggiornato sullo stato delle Commissioni Miste Conciliative, contribuendo alla riflessione su possibili interventi per rendere il sistema di tutela sempre più efficace e rispondente alle esigenze dei cittadini.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è adottata e aggiornata periodicamente da tutte le aziende sanitarie per garan-



tire coerenza con le normative, le modifiche organizzative e le esigenze della popolazione. Contiene la descrizione dei servizi offerti, le modalità di accesso, gli standard di qualità, le modalità di reclamo e le forme di tutela dell'utente, rappresentando un impegno tra l'ente erogatore e i cittadini.

Per assicurare trasparenza e accessibilità, la Carta è pubblicata sui portali web istituzionali e diffusa tramite altri canali di comunicazione. Il suo aggiornamento avviene attraverso il monitoraggio continuo della qualità dei servizi e il coinvolgimento degli stakeholder, tra cui cittadini e operatori sanitari.

L'obiettivo principale è garantire equità, qualità e partecipazione, mettendo al centro l'utente come protagonista del sistema sanitario. La Carta rappresenta uno strumento di responsabilità e trasparenza, promuovendo un utilizzo equo e appropriato dei servizi.

Partecipazione

Le Aziende sanitarie, la Fondazione Monasterio e l'ISPRO hanno stipulato protocolli di intesa con le associazioni di volontariato e tutela, focalizzati su accoglienza, soddisfazione degli utenti e partecipazione. In ogni azienda sono presenti Comitati di Partecipazione aziendali, composti da rappresentanti di cittadini e associazioni, con il compito di fornire consulenza sui processi organizzativi e proporre azioni di miglioramento.

La legge regionale 75/2017 ha istituito un sistema di partecipazione strutturato su tre livelli: comitati di partecipazione di zona, comitati aziendali e il Consiglio dei cittadini per la salute a livello regionale. Questo sistema favorisce il coinvolgimento attivo dei cittadini nella programmazione e monitoraggio dei servizi socio-sanitari, garantendo equità di accesso e qualità delle cure.

Il Consiglio dei cittadini per la salute, nominato dalla Giunta regionale, opera in sinergia con i comitati aziendali e territoriali per promuovere un'autentica collaborazione tra cittadini e istituzioni sanitarie. Tale modello innovativo mira a integrare la partecipazione nelle decisioni strategiche, facilitando il dialogo tra utenti e sistema sanitario per un servizio più efficace e inclusivo.

Su tutto il territorio toscano operano 151 associazioni di volontariato e 43 associazioni di tutela all'interno dei Comitati di Partecipazione aziendali. In sei aziende, i comitati svolgono ispezioni per valutare la qualità dei servizi in base a direttive aziendali o regionali.

Tutela

I reclami sono uno strumento fondamentale per la valutazione e il miglioramento della qualità dei servizi sanitari. L'URP e la CMC collaborano con le strutture aziendali per individuare eventuali criticità e suggerire interventi organizzativi adeguati.

Il cittadino può presentare un reclamo all'URP tramite diversi canali (posta, PEC, e-mail, moduli online, o colloqui diretti). L'URP, per conto del Direttore Generale, avvia un'indagine interna e fornisce una risposta entro 30 giorni. Se il cittadino non è soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere un riesame alla CMC, composta da rappresentanti delle associazioni di tutela, dipendenti dell'azienda e presieduta dal Difensore civico regionale o da un suo delegato.

Le Aziende sanitarie valutano la possibilità di ampliare la rappresentanza all'interno delle CMC per garantire una maggiore equità territoriale e una più efficace gestione dei reclami. In caso di segnalazioni su potenziali responsabilità professionali, l'URP si avvale del supporto tecnico della Direzione Sanitaria per le necessarie verifiche.

Con la DGR n. 21/2018, la funzione della CMC è stata rafforzata per enfatizzare il ruolo mediativo nella gestione dei conflitti e semplificare le procedure amministrative.



Il reclamo è una comunicazione formale che richiede una risposta da parte dell'azienda, mentre le segnalazioni, pur non implicando una risposta individuale, sono utilizzate per il miglioramento dei servizi. L'URP svolge inoltre un'azione proattiva nella risoluzione immediata di alcune problematiche, evitando la formalizzazione di reclami quando possibile.

Le aziende sanitarie dispongono tutte di un URP, dove è possibile presentare un reclamo e ricevere assistenza per la tutela dei propri diritti.

La Commissione Mista Conciliativa e gli indirizzi regionali per il Regolamento di funzionamento - DGR n. 21/2018

Le Commissioni Miste Conciliative sono organismi paritetici che operano per favorire la risoluzione bonaria dei conflitti tra cittadini e aziende sanitarie. La loro composizione assicura la rappresentanza delle associazioni di tutela dei diritti e dei professionisti sanitari, garantendo un confronto equo e trasparente.

L'attività delle CMC si basa su un approccio partecipativo, orientato alla mediazione e alla ricerca di soluzioni condivise. Le decisioni adottate non hanno valore vincolante, ma rappresentano un'opportunità per evitare il ricorso a contenziosi giudiziari e migliorare il rapporto di fiducia tra utenti e sistema sanitario.

La Commissione Mista Conciliativa opera in sinergia con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per garantire un'informazione chiara sui diritti dei cittadini e per agevolare la risoluzione delle controversie in ambito sanitario e socio-sanitario. Le sue funzioni includono: la mediazione autonoma per favorire la cittadinanza attiva; la gestione dei conflitti su aspetti relazionali; il monitoraggio della qualità dell'organizzazione sanitaria; l'analisi e revisione dei reclami, in particolare quelli senza risposta nei termini previsti o con esito insoddisfacente per l'utente; esaminare i casi in cui non è stata fornita una risposta entro i termini previsti dal regolamento di tutela; esaminare i fatti oggetto di reclamo che l'URP, considerando la complessità e la delicatezza della materia, ha ritenuto opportuno sottoporre alla decisione della CMC; esaminare problematiche generali, compresi reclami ricorrenti, che richiedono riflessioni più ampie sull'organizzazione, il funzionamento, la qualità e la sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Composizione della Commissione Mista Conciliativa

La CMC è composta da 7 membri titolari e relativi supplenti:

Presidente: il Difensore civico regionale o un suo delegato.

Tre rappresentanti delle Associazioni di volontariato e tutela.

Tre dipendenti dell'Azienda, tra cui un rappresentante della direzione sanitaria.

I membri della CMC vengono nominati dal Direttore Generale dell'Azienda sanitaria, su designazione del Comitato aziendale di partecipazione per i rappresentanti delle associazioni e in via diretta per i rappresentanti dell'Azienda. I componenti restano in carica per tre anni e possono svolgere un massimo di due mandati consecutivi.

La CMC collabora con altre commissioni presenti nel territorio per garantire un coordinamento efficace nella gestione dei reclami e nella risoluzione delle criticità trasversali alle strutture sanitarie.



Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

L'URP fornisce supporto logistico e istruttorio alla CMC. Il Presidente della Commissione può convocare le parti interessate nei casi di reclami complessi, coinvolgendo l'autore del reclamo e/o le associazioni di tutela, i responsabili dei servizi oggetto del reclamo ed altri soggetti utili alla comprensione della problematica.

In caso di controversie, il Presidente può promuovere incontri mediativi tra le parti, affidando la gestione a un collegio ristretto di due componenti della CMC.

Le decisioni della CMC vengono trasmesse al Direttore Generale dell'Azienda, che entro 10 giorni può accettarle o richiedere un riesame motivato; se il Direttore Generale non si esprime entro 10 giorni, la decisione si considera accettata per silenzio-assenso. Il Direttore Generale informa la CMC entro 60 giorni delle azioni adottate in seguito alla delibera.

Il ruolo del Difensore civico nella Commissione Mista Conciliativa

Il Difensore civico fornisce un sostegno costante al funzionamento della CMC, garantendo che essa abbia le risorse e le competenze necessarie per svolgere il suo compito in modo efficace. Attraverso la nomina del Presidente delle commissioni presso le Aziende sanitarie, il Difensore civico assicura che la CMC sia guidata da una figura autorevole e indipendente. Il suo impulso e supporto continuo consentono alla CMC di operare in maniera efficace e imparziale, contribuendo al miglioramento del sistema sanitario regionale.

L'attività della CMC si conferma uno strumento fondamentale per la tutela dei diritti dei cittadini in ambito sanitario e socio-sanitario, rappresentando un modello di partecipazione attiva e gestione collaborativa dei reclami. La CMC è dunque un organo di tutela di secondo livello, con una composizione paritetica che si occupa di gestire e risolvere le controversie attraverso procedure conciliative.

Le Commissioni Miste Conciliative costituite

Nella Regione Toscana sono state istituite Commissioni Miste Conciliative presso le seguenti Aziende sanitarie o Ospedaliere universitarie:

- Azienda USL Toscana Centro congiunta con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi;
- Azienda USL Toscana Nord Ovest;
- Azienda USL Toscana Sud Est;
- Azienda Ospedaliero Universitaria Senese;
- Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana;
- Fondazione Toscana Gabriele Monasterio.

Non sono state ancora costituite le Commissioni Miste Conciliative presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer e ISPRO.

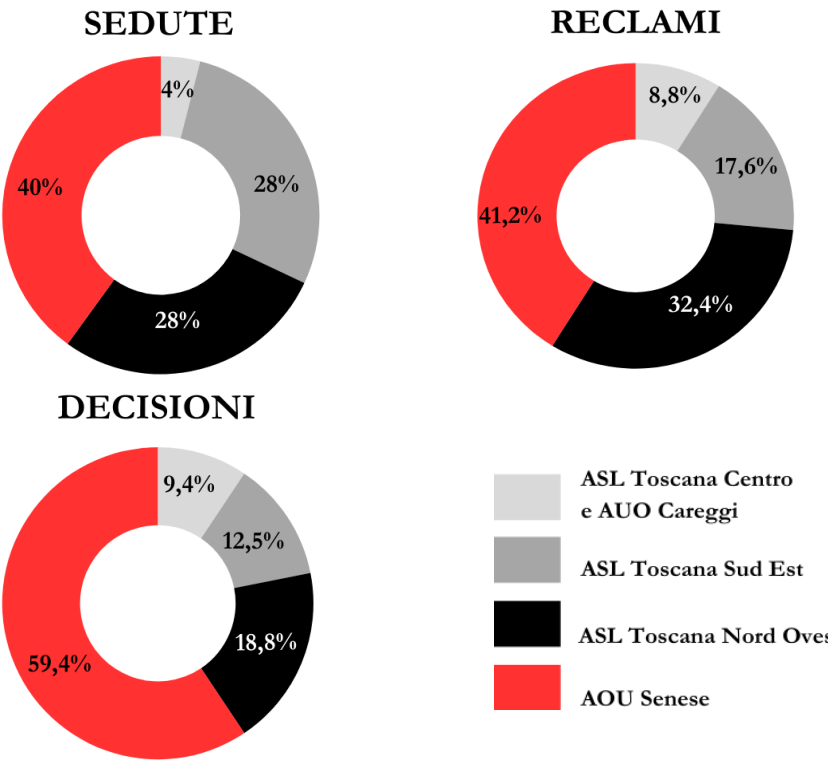
Nel corso dell'anno 2024 sono state rinnovate le Commissioni delle Aziende sanitarie USL Toscana Centro congiunta con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi, Azienda Ospedaliero Universitaria Senese e Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana.

La delibera n. 955 del 6 settembre 2024 del Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana Centro ha istituito, congiuntamente con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi, delibera n. 438 del 13 giugno 2024 del Direttore Generale, la Commissione Mista Conciliativa con la presidenza dell'Avv. Giulia Romualdi, delegata dal Difensore civico.

Sono in corso di adozione dell'atto di nomina del presidente delegato delle rispettive CMC, per l'Azienda Ospedaliero Universitaria senese, dell'Avv. Raffaele Cioffi e, per l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana, dell'Avv. Ignazio Mattiolo.

Il ruolo di supplente dei presidenti è ricoperto da un funzionario dell'Ufficio del Difensore civico.

I grafici sottostanti illustrano l'attività svolta dalle CMC nel corso del 2024:



COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE - AZIENDE SANITARIE 2024			
AZIENDA	SEDUTE	RECLAMI	DECISIONI
ASL TOSCANA CENTRO AOU CAREGGI	1	3	3
ASL TOSCANA SUD EST	7	6	4
ASL TOSCANA NORD OVEST	7	11	6
AOU SENESE	10	14	19
Totale complessivo	25	34	32

Nel corso del 2024 i reclami registrati a livello regionale hanno riguardato principalmente i tempi



di attesa per la prenotazione di prestazioni specialistiche e diagnostiche, evidenziando una criticità strutturale del sistema. Seguono i reclami sugli aspetti procedurali del percorso clinico, che spesso segnalano difficoltà di coordinamento tra servizi e professionisti o problematiche legate all'accesso ai percorsi di cura.

Un numero di segnalazioni ha riguardato la qualità della relazione tra pazienti e operatori sanitari, evidenziando la necessità di un miglioramento nell'approccio comunicativo e nella gestione del rapporto medico-paziente. Anche la chiarezza e l'accessibilità delle informazioni fornite, sia telefonicamente che presso gli sportelli, rappresentano un'area di criticità segnalata dai cittadini.

Le problematiche relative alla documentazione sanitaria, in particolare l'accesso alla cartella clinica e ai referti, sono state oggetto di reclami, così come gli aspetti di umanizzazione del percorso clinico, tra cui le difficoltà legate alla presenza dei familiari e agli orari di visita.

Infine, sono state segnalate criticità legate alle attrezzature sanitarie, agli ausili e alle protesi, nonché alla gestione degli spazi, alla pulizia delle strutture e alla disponibilità di parcheggi. Un numero minore di reclami ha riguardato la terapia farmacologica e complementare.

Azioni di miglioramento proposte

A seguito dell'analisi dei reclami, le CMC hanno promosso azioni di miglioramento, tra cui: l'adeguamento delle informazioni sui percorsi sanitari e sui servizi disponibili; il miglioramento dell'accesso ai servizi, con particolare attenzione alle persone fragili, anziane e con disabilità; la diffusione della conoscenza delle Case della Salute sul territorio; l'adozione di una procedura per la gestione dei rinvii degli interventi chirurgici; il monitoraggio della riacusazione di utenti da parte dei medici di medicina generale; la modifica dell'organizzazione del punto prelievo unico con fasce orarie e corsie preferenziali; la revisione delle informazioni su esenzioni, rilascio della cartella clinica e tempistiche; l'aggiornamento del sito web aziendale e della Carta dei Servizi; la richiesta di pareri agli uffici regionali sull'applicazione della normativa sul ticket sanitario.

Questi dati confermano l'importanza della CMC come strumento di tutela e dialogo tra cittadini e sistema sanitario, contribuendo a individuare e affrontare le principali criticità del servizio.

Il grafico sottostante mostra l'andamento delle conciliazioni in ambito sanitario gestite dalle Commissioni Miste Conciliative dal 2020 al 2024. Si osserva un aumento progressivo del numero di casi trattati, con un picco nel 2024 (34 conciliazioni).



Fonte: Aziende sanitarie - Commissioni Miste Conciliative



Parte terza

Difensore civico e social media

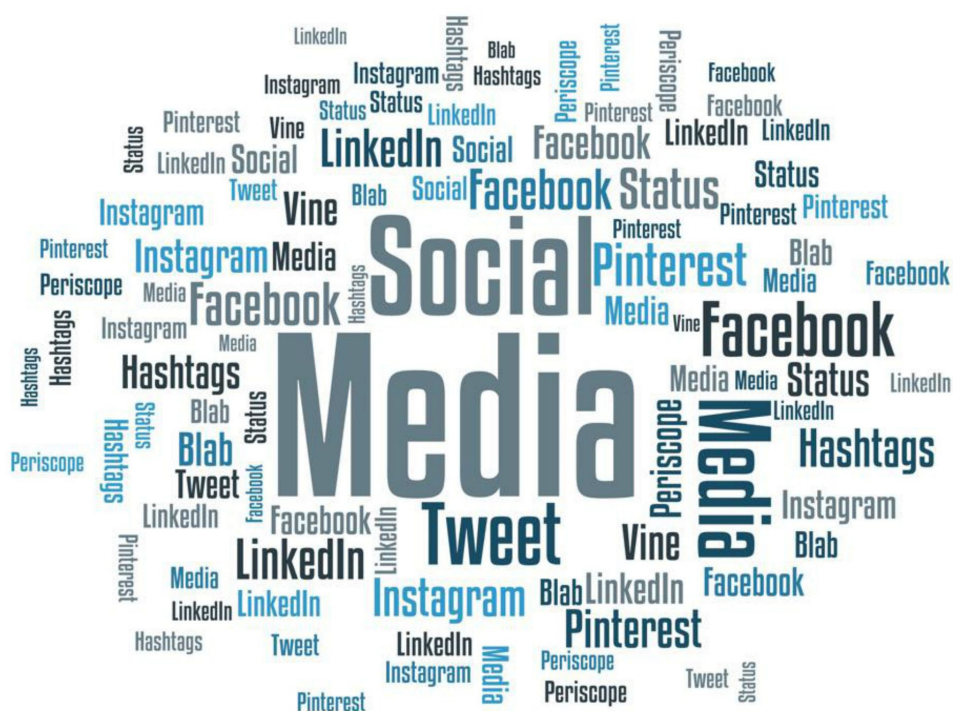
La comunicazione istituzionale ha sempre avuto un grande peso nella storia dell'attività della Difesa civica.

Non solo il portale dedicato, sul sito del Consiglio, ha acquisito una sempre maggiore incisività ed efficacia nella rappresentazione dell'attività svolta, in particolare dopo il restyling e le modifiche sostanziali apportate nel 2023, non solo le campagne di promozione degli anni precedenti ma, con specifico riferimento alla comunicazione interattiva e alla promozione dell'immagine del Difensore civico della Toscana presso la cittadinanza, è stato previsto e poi dato corso alla fine dell'anno di riferimento ad un affidamento diretto ad una società di comunicazione, nello specifico, un social media manager allo scopo di contribuire ad ulteriormente promuovere la conoscenza e l'immagine della Difesa civica toscana attraverso lo strumento dei social media di cui il Difensore civico dispone (Facebook (Meta), Instagram, X (Twitter) e Youtube).

Dal dicembre 2024, infatti, un'azienda di social manager ha assunto la gestione dei profili social del Difensore civico della Toscana, con l'obiettivo di valorizzare e promuovere le attività svolte attraverso una comunicazione efficace e mirata. L'agenzia si occupa della creazione e pubblicazione regolare di contenuti, come reel, post fotografici, video, infografiche sui canali social del Difensore civico (Facebook, Instagram, YouTube, X).

I contenuti sono incentrati sul ruolo della Difesa civica, nell'ottica di informare la cittadinanza, facendo capire l'utilità di questa istituzione per la tutela di loro diritti fondamentali. Si darà particolare rilievo alla promozione degli eventi promossi o partecipati e alla gestione dell'interazione con il pubblico. L'agenzia ha il compito di monitorare attivamente le reazioni delle persone che interagiranno con i nostri social, analizzando i commenti e producendo report semestrali contenenti indicazioni utili per ottimizzare le strategie e perfezionare i contenuti. L'obiettivo è quello di garantire una presenza digitale forte, dinamica e in continua crescita.





6. Portale e social media

Per promuovere la figura del Difensore civico della Toscana e sottolineare il suo ruolo nella protezione e nella tutela dei diritti dei cittadini, è stato ideato nel 2023 un nuovo logo che richiama i colori distintivi della Regione Toscana, così come sono evocati nel suo stemma, e un nuovo slogan: “Una tutela per te”. Questo nuovo slogan incarna l’impegno del Difensore civico nel garantire una tutela efficace e accessibile a tutti i cittadini toscani, indipendentemente dalla loro provenienza o status sociale.

L’introduzione del nuovo logo e dello slogan da parte della Difensora civica è stata efficace nel rafforzare l’identità visiva dell’istituzione, ma anche a comunicare in modo chiaro e diretto il suo impegno nell’essere al servizio della comunità.



Il sito è facilmente accessibile anche dalla pagina del Consiglio regionale e da quella della Regione Toscana, attraverso la sezione dedicata ai diritti.

Oltre a fornire informazioni dettagliate sulle attività di tutela del Difensore civico nei vari settori di intervento, quali la pubblica amministrazione regionale, provinciale e comunale, e nei confronti dei concessionari e gestori di servizi pubblici, il portale offre una vasta gamma di servizi. Tra questi, sono reperibili i riferimenti normativi, le competenze, i contatti diretti dei funzionari e del punto accoglienza che fornisce supporto nella presentazione delle istanze. Il portale fornisce anche informazioni sulla rete degli sportelli del territorio presso le Province della Toscana, sul Coordinamento nazionale e una rassegna stampa aggiornata. Inoltre, sono disponibili le Relazioni dell’Ufficio presentate al Consiglio regionale a partire dal 1995.

Di grande efficacia pratica è la pagina dedicata alla presentazione delle istanze, che consente agli utenti di presentare istanze di intervento direttamente tramite il portale. Sono inoltre disponibili moduli specifici per le richieste di riesame per diniego, espresso o tacito, o differimento a fronte di domande di accesso documentale di cui alla legge 241/90 o di accesso civico e civico generalizzato ai sensi del decreto legislativo 33/2013.

Gli utenti hanno la possibilità di compilare un questionario di soddisfazione sul servizio ricevuto, predisposto per migliorare la qualità dei servizi offerti alla cittadinanza, direttamente tramite il portale e di accedere allo sportello telematico per la presentazione delle domande di conciliazione nel settore idrico presso l’Autorità idrica





Numero Verde
800 018488

REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

Il Difensore Attività Iniziative Notizie Documentazione

Seguici su        ENHANCED BY Gc



Difesa civica e Provincia di Arezzo
Servizio di Teleturria TVWEB



Il Difensore civico una tutela per te
Sanità e Difesa civica Toscana
Annibali: "Un'occasione di ascolto importante e utile per capire come migliorare"



Relazione annuale 2024
sull'attività 2023 del Difensore civico regionale
[Relazione annuale 2024](#)

Presenta istanza

Valuta il servizio

La rete sul territorio

Attività

Conciliazione servizio idrico

Commissioni miste conciliative in sanità

Social media



Tweets by DifensoreIT

Difensore Civico della Toscana

IL DIFENSORE	ATTIVITÀ	INIZIATIVE	NOTIZIE	DOCUMENTAZIONE
- Chi è - Cosa fa - Cosa non può fare - Staff e contatti - Normativa - Anagrafe Pubblica - Comitato regionale consumatori utenti - Mediatore europeo - Coordinamento nazionale difensori civici - Ex Difensori civici	- Accesso agli atti - Aspetto istituzionale - Ambiente - Istruzione, cultura e formazione - Immigrazione - Lavoro e previdenza - Servizi pubblici - Sanità - Salutari Amministrative - Politiche sociali - Tributi - Urbanistica e edilizia	Iniziative	Comunicati stampa	Relazioni Annuali

Amministrazione trasparente Note legali Pubblicità legale Posta certificata Iban GDPR / RPD Privacy Indice Accessibilità

© 1998-2025 - Consiglio regionale della Toscana, Via Cavour 2, 50129 Firenze - Tel. 055 23871 - PIVA 01386030488 - Credits



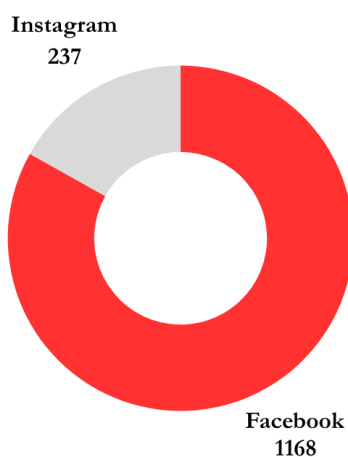
Nei tre anni precedenti, il portale ha registrato un flusso sostanzialmente costante di visite. Nel dettaglio, nel 2021 sono state registrate 42.420 visualizzazioni, nel 2022 si è registrato un lieve calo con 38.227 visualizzazioni; nel 2023, il numero di visualizzazioni è risalito a 41.824 per poi arrivare a 151.207 visualizzazioni nel 2024.

Come già accennato nell'introduzione al presente capitolo, nell'ottica di ampliare l'interazione con i cittadini di tutte le fasce d'età, negli ultimi anni sono stati attivati nuovi canali sui social media. Oltre a YouTube e Twitter, sono stati introdotti anche profili su Facebook e Instagram.

Tra questi, sicuramente quelli che hanno una pervasività e delle interazioni maggiormente significative sono Facebook ed Instagram, che insieme ricoprono, e ne sono consultati, da quasi tutte le fasce di età

Tuttavia, come si vede dalla rilevazione grafica sottostante, nel 2024 il numero di visite sui due principali canali social, Instagram e Facebook, ha registrato un significativo calo. Anche in questa ottica, ossia al fine di recuperare efficacia ed interazione comunicativa, si è deciso di affidare ad una società specializzata del settore, la gestione di tali canali social, per veicolare messaggi di maggior impatto nei confronti della cittadinanza che utilizza tali strumenti.

Di seguito è riportato il grafico che illustra l'andamento dei canali Social Media nel corso del 2024.



Fonte: social media

N.B. Il dato del social media X non è disponibile

< difensore_rt

...



Parte quarta

Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana





7. La rete toscana della Difesa civica

L'Ufficio del Difensore civico regionale ha implementato una rete di sportelli tramite la stipula di convenzioni con le amministrazioni provinciali e comunali. Questa iniziativa mira a facilitare la presentazione delle istanze da parte dei cittadini, semplificando l'accesso ai servizi forniti dal Difensore civico regionale, specialmente per coloro che riscontrano difficoltà nell'utilizzo della telematica. Grazie a questo sistema, le istanze ricevute vengono trasmesse in modo tempestivo al Difensore civico regionale attraverso una webform appositamente predisposta per gli sportelli, garantendo una maggiore facilità nel rapporto con la pubblica amministrazione e con i gestori di pubblici servizi.

L'importanza di rinnovare regolarmente tali convenzioni è dovuta al fatto di assicurare un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela forniti dal Difensore civico regionale. In aggiunta, è stata avviata l'apertura di nuovi sportelli sul territorio che svolgono il ruolo di punti di ascolto, assistenza e raccolta delle istanze dei cittadini. Questi sportelli costituiscono un fondamentale collegamento con l'Ufficio regionale di Difesa civica, offrendo agli utenti l'opportunità di ricevere supporto e presentare le loro istanze in modo più accessibile e vicino al proprio contesto locale.

Di seguito la rappresentazione grafica ed i riferimenti degli Sportelli decentrati rinnovati negli ultimi due anni.

La rete sul territorio

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA TOSCANA FIRENZE

via Cavour, 18 50129 Firenze
Numero Verde: 800018488
difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

PROVINCIA DI PISTOIA

URP - Via Cavour, 2
51100 Pistoia
Numero verde
800246245
tel. 0573.374332
urp@provincia.pistoia.it

PROVINCIA DI AREZZO

URP - Piazza della Libertà, 3
52100 Arezzo
tel. 0575.392278
Numero Verde 800296613
urp@provincia.aretzo.it

PROVINCIA DI PISA

URP - Via Pietro Nenni, 30
56124 Pisa
tel. 050.929200
Numero Verde 800062122
urp@provincia.pisa.it



8. Gli accordi di collaborazione con le amministrazioni provinciali

Di seguito si riportano, in ordine cronologico di sottoscrizione, gli accordi di collaborazione stipulati nel corso del mandato della attuale Difensora civica, avv. Lucia Annibali, che riguardano le province di Pistoia, Prato e Arezzo.

E' attualmente in corso di sottoscrizione la convenzione riguardante la provincia di Siena.

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

LA DIFENSORA CIVICA DELLA REGIONE TOSCANA, con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del
Avv. Lucia Annibali, nata a Urbino il 18 settembre 1977,

E

LA PROVINCIA DI AREZZO, con sede legale in Arezzo, Piazza della Libertà 3, nella persona del Presidente,
Alessandro Polcri, nato a Sansepolcro il 21 giugno 1982,
(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 della Provincia di Arezzo;
- 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";
- in data 12 settembre 2019 è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione tra Difensore Civico Regionale e Provincia di Arezzo, giunto a scadenza.

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.»;



concedenti volta al perseguimento di obiettivi di interesse comune non rientra nell'ambito di applicazione del codice quando concorrono tutte le seguenti condizioni: a) interviene esclusivamente tra due o più stazioni appaltanti o enti concedenti, anche con competenze diverse; b) garantisce la effettiva partecipazione di tutte le parti allo svolgimento di compiti funzionali all'attività di interesse comune, in un'ottica esclusivamente collaborativa e senza alcun rapporto sinallagmatico tra prestazioni; c) determina una convergenza sinergica su attività di interesse comune, pur nella eventuale diversità del fine perseguito da ciascuna amministrazione, purché l'accordo non tenda a realizzare la missione istituzionale di una sola delle amministrazioni aderenti; d) le stazioni appaltanti o gli enti concedenti partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione.».

parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

1. La Difensora civica 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.
2. La Difensora civica 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 della Difensora civica regionale attraverso la 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;
 - b) l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni della Difensora civica, 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 a mantenere l'attuale ufficio di supporto, nell'ambito dell'URP, finalizzato alla raccolta delle istanze da trasmettere alla Difensora civica 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) ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione alla Difensora civica;
 - b) effettuare la trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale mediante la web form appositamente predisposta e rinvenibile al seguente link: <https://www.difensorecivicotoscana.it/istanza?s=s> e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;

- c) provvedere 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.

Art. 4 Adempimenti della Difensora civica regionale

1. La Difensora civica 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. La Difensora civica 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. La Difensora civica 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. La Difensora civica 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 si rinnoverà tacitamente se nessuna delle parti invierà comunicazione di disdetta 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 della Difensora civica 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

La Difensora civica regionale



LUCIA
ANNIBALI
17.04.2024
15:03:35
GMT+01:00

Il Presidente della Provincia di Arezzo



Alessandro
Polcristi
17.04.2024
08:51:15
GMT+01:00

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

LA DIFENSORA CIVICA DELLA REGIONE TOSCANA, con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona dell'Avv. Lucia Annibali, nata a Urbino il 18 settembre 1977;

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 luglio 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, la Difensora civica 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, la Difensora civica 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, la Difensora civica 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;
- in data 9 dicembre 2019 è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione, approvato con Decreto Presidenziale n. 137/2019, tra Difensore civico regionale e Provincia di Pisa, giunto a scadenza;

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. 7 comma 4 del D.Lgs. 36/2023 secondo cui "*La cooperazione tra stazioni appaltanti o enti concedenti volta al perseguimento di obiettivi di interesse comune non rientra nell'ambito di applicazione del codice quando concorrono tutte le seguenti condizioni: a) interviene esclusivamente tra due o più stazioni appaltanti o enti concedenti, anche con competenze diverse; b) garantisce la effettiva partecipazione di tutte le parti allo svolgimento di compiti funzionali all'attività di interesse comune, in un'ottica esclusivamente collaborativa e senza alcun rapporto sinallagmatico tra prestazioni; c) determina una convergenza sinergica su attività di interesse comune, pur nella eventuale diversità del fine perseguito da ciascuna amministrazione, purché l'accordo non tenda a realizzare la missione istituzionale di una sola delle amministrazioni aderenti; d) le stazioni appaltanti o gli enti concedenti partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*";



[Digitare il testo]

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

1. la Difensora civica 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. la Difensora civica 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 della Difensora civica 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 della Difensora civica, 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 mantenere l'attuale ufficio di supporto, nell'ambito dell'URP, finalizzato alla preistruttoria e raccolta delle istanze da trasmettere alla Difensora civica 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 della Difensora civica regionale e agli strumenti di tutela da quest'ultima attivabili;
 - b. ricevere le istanze dei cittadini e verificarne, la completezza e la comprensibilità ai fini della successiva trasmissione alla Difensora civica 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 mediante la web form appositamente predisposta e rinvenibile al seguente link: <https://www.difensorecivicotoscana.it/istanza?s=s> 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 alla Difensora civica, 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 della Difensora civica regionale

1. La Difensora civica 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. La Difensora civica 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. La Difensora civica regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei

[Digitare il testo]

confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.

3. La Difensora civica 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. La Difensora civica 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 si rinnova tacitamente se nessuna delle parti invierà disdetta 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

La Difensora civica regionale

Avv. Lucia Annibali

LUCIA
ANNIBALI
09.05.2024
09:29:15
GMT+01:00



Il Presidente della Provincia di Pisa

Dr. Massimiliano Angori

ANGORI
MASSIMILIANO
13.05.2024
08:21:52
GMT+01:00



ACCORDO DI COLLABORAZIONE
TRA DIFENSORA CIVICA REGIONALE E PROVINCIA DI PISTOIA

LA DIFENSORA CIVICA DELLA REGIONE TOSCANA, con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Avv. Lucia Annibali, nata a Urbino il 18 settembre 1977;

E

LA PROVINCIA DI PISTOIA, con sede legale a Pistoia, Piazza San Leone, 1 nella persona del Segretario Generale, D.ssa Di Maio Norida nata a Castellammare di Stabia NA, il 13.12.1969 ;

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, la Difensora civica 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. La Difensora civica 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 dei cittadini del territorio della provincia di Pistoia;
- a far data dal 16 gennaio 2019 è stata sospesa l'attività del Difensore Civico della Provincia di Pistoia con la possibilità di ripristinarlo in futuro;
- in data 11 luglio 2019 è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione, approvato con Decreto Presidenziale n. 56/2019, tra Difensore Civico Regionale e Provincia di Pistoia, giunto a scadenza;

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. La Difensora civica regionale e la Provincia di Pistoia 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. La Difensora civica 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

Il presente accordo è orientato a garantire:

la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza della Difensora civica regionale attraverso la 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;

l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni della Difensora civica, 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 preistruttoria e raccolta delle istanze da trasmettere alla Difensora civica regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico URP della Provincia di Pistoia si impegna a:
 - a. fornire agli utenti un primo orientamento in merito alle competenze proprie della Difensora civica 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 alla Difensora civica;
 - c. informare gli interessati dei motivi dell'eventuale non ammissibilità della domanda, qualora si tratti di questioni escluse dalla competenza della Difensora civica;
 - d. garantire la tempestiva trasmissione alla Difensora civica 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. L'URP della Provincia di Pistoia si impegna altresì a inviare alla Difensora civica, 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. La Difensora civica 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. La Difensora civica 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. La Difensora civica 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. La Difensora civica 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 si rinnoverà tacitamente se nessuna delle parti invierà comunicazione di disdetta 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 della Difensora civica 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

La Difensora civica regionale

Il Segretario Generale della Provincia di Pistoia

Avv Lucia Annibali

Dr.ssa Norida Di Maio

 LUCIA
ANNIBALI
04.10.2023
14:03:33
GMT+01:00

 Norida Di Maio
06.10.2023
12:01:20
GMT+01:00





9. La rete italiana dei Difensori civici regionali

Coordinamento nazionale difensori civici delle Regioni e delle Province autonome

Difensore civico della Regione Friuli Venezia Giulia

<https://www.coordifesacivicaitalia.it/>

Marino Fardelli Difensore civico della Regione Lazio - Presidente
Marcello Pecorari Difensore civico Regione Umbria – Vice Presidente
Guido Giusti Difensore civico Regione Basilicata – Vice Presidente

Difensore civico della Regione Abruzzo

Umberto Di Primio
Via M. Iacobucci, 4 67100 - L'Aquila
0862/644876
info@difensorecivicoabruzzo.it
difensore.civico@pec.crabruzzo.it
<http://www.difensorecivicoabruzzo.it>

Difensore civico della Regione Basilicata

Via Vincenzo Verrastro, 6 85100 - Potenza
0971/447500
difensorecivico@regione.basilicata.it
difensorecivico@pec.consiglio.basilicata.it
<http://www.consiglio.basilicata.it>

Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano

Veronika Meyer
Via Cavour, 23/c 39100 Bolzano
0471 946 020
post@volksanwaltschaft.bz.it
<https://www.difesacivica-bz.org.it>

Difensore civico della Regione Calabria

Ubaldo Comite
0965 880743
difensorecivico@consr.it
difensorecivico@pec.consrc.it
<https://www.consiglioregionale.calabria.it>

Difensore civico della Regione Campania

Bruno De Maria
Centro Direzionale Isola F/8 80143 - Napoli
081 7783111
protocollo.organismi@consiglio.regione.campania.it



protocollo.organismi@pec.cr.campania.it
<https://www.cr.campania.it/difensore-civico/>

Difensore civico della Regione Emilia Romagna

Guido Giusti
 Viale Aldo Moro, 50 40127 - Bologna
 051 5276382
difensorecivico@regione.emilia-romagna.it
<https://www.assemblea.emr.it/difensore-civico>

Difensore civico della Regione Friuli Venezia Giulia

Arrigo De Pauli
 Piazza Oberdan 6, 34133 Trieste
 040 3771111
cr.difensore.civico@regione.fvg.it
consiglio@certegione.fvg.it
<https://www.consiglio.regione.fvg.it/cms/pagine/Difensore/>

Difensore civico della Regione Lazio

Marino Fardelli
 Via della Pisana, 1301 00163 - Roma
 06 65932014
difensore.civico@regione.lazio.it
difensorecivico@cert.consreglazio.it
<https://difensorecivico.regione.lazio.it>

Difensore civico della Regione Liguria

Francesco Cozzi
 Viale Brigate Partigiane, 2 16129 - Genova
 010 5484432
difensore.civico@regione.liguria.it
difensorecivicoliguria@cert.regione.liguria.it
<https://www.regione.liguria.it>

Difensore civico della Regione Lombardia

Gianalberico De Vecchi
 Via Via Fabio Filzi, 22 – Palazzo Pirelli 20124 - Milano
 02 67482465
difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it
difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it
<https://www.difensoreregionale.lombardia.it>

Garante regionale dei diritti della persona - Marche

Giancarlo Giulianelli
 Piazza Cavour n.23 60122 - Ancona
 071 2298483
garantediritti@regione.marche.it
assemblea.marche.garantediritti@emarche.it
<https://www.garantediritti.marche.it>

Difensore civico della Regione Molise

Paola Matteo
 Via XXIV Maggio, 130 - 86100 Campobasso



0874 424772
garanteregionaledeidiritti@regione.molise.it
regionemolise@cert.regionemolise.it
<https://garantedeidiritti.regionemolise.it>

Difensore civico della Regione Piemonte

Paola Baldovino
Via Alfieri 15 10121 - Torino
011 5757387
difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it
difensore.civico@cert.cr.piemonte.it
Difensore civico | Consiglio Regionale Piemonte

Difensore civico della Regione Sardegna

Marco Enrico
Via Roma n.25 - 09125 Cagliari
070 673003
difensorecivico@consregsardegna.it
difensorecivico@pec.crsardegna.it
Difensore civico - Consiglio regionale della Sardegna

Difensore civico della Regione Toscana

Lucia Annibali
Via Cavour, n.18 -50122 - Firenze
055 2387800
difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it
www.difensorecivicotoscana.it

Difensore civico della Regione Umbria

Marcello Pecorari
Palazzo Cesaroni - Piazza Italia 2 - 06121 Perugia
075 5763215
difensorecivico@alumbria.it
Difensorecivico@pec.alumbria.it
<http://www.regione.umbria.it>

Difensore civico della Regione Valle d'Aosta

Adele Squillaci
Via Festaz, 52 11100 - Aosta
0165 526081
difensore.civico@consiglio.regione.vda.it
difensore.civico@legamail.it
<http://www.consiglio.vda.it/app/difensorecivico>

Garante regionale dei Diritti della Persona - Veneto

Mario Caramel
Via Brenta Vecchia, 8 30171 - Mestre - Venezia
041 2701386
garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it
garantedirittipersonadifesacivica@legamail.it
<http://garantedirittipersona.consiglioveneto.it/>



Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento

Giacomo Bernardi

Via Gazzoletti, 2 38122 - Trento

0461 213201

difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it

difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it

Difensore civico / Organismi e strumenti di garanzia / Amministrazione / Homepage - Provincia autonoma di Trento



Parte quinta

Le risorse finanziarie e di personale





10. Le risorse finanziarie e di personale

Le risorse finanziarie complessivamente assegnate nel Bilancio 2024 per la realizzazione delle attività e per la corresponsione delle indennità e dei rimborsi spesa al Difensore civico sono state pari a € 77.247,04, poi modificate nel corso dell'anno, come indicato negli atti di seguito elencati:

- con decreto n. 453 del 21 maggio 2024, si è ritenuto opportuno procedere ad una riduzione per l'ammontare di € 7.000,00 dell'impegno di spesa sull'annualità 2024 del Bilancio del Consiglio regionale 2024-2026, capitolo 10104, per il finanziamento dei rimborsi casa sede e delle missioni del Difensore civico. Tale decisione è stata adottata a seguito della verifica del RUP che, in ragione delle spese fino ad allora sostenute dal Difensore civico nell'anno di riferimento, la disponibilità a liquidare sul sopra citato impegno di spesa era eccedente rispetto al reale fabbisogno;
- con delibera UP n. 71/2024, All A, in sede di riequilibrio delle risorse stanziati sui capitoli di spesa del Bilancio del Consiglio regionale 2024, è stata disposta una diversa allocazione delle risorse disponibili con una riduzione sul capitolo 10586 (Attività di comunicazione del difensore civico) da € 25.000,00 a € 4.500,00.

Di seguito è riportato il riepilogo che evidenzia le variazioni intervenute durante l'anno sulle risorse assegnate al Difensore civico, inclusa l'effettiva utilizzazione delle risorse e, eventualmente, le risorse non utilizzate alla fine dell'anno.

DESCRIZIONE CAPITOLO	STANZIAMENTO INIZIALE	INTEGRAZIONI O RIDUZIONI	STANZIAMENTO ASSEGNATO	IMPORTI IMPEGNATI	RISORSE NON UTILIZZATE
INDENNITÀ DI FUNZIONE EX ART. 27, CO. 1, L.R. 19/2009	64.247,04	0	64.247,04	64.247,04	0
RIMBORSI SPESE CASA-SEDE E ATTIVITÀ ISTITUZIONALI (MISSIONI)	13.000,00	-7.000,00	6.000,00	3.121,00	2.879,00
SERVIZI PER RELAZIONI PUBBLICHE, CONVEGNI E MOSTRE	2.000,00	0	2.000,00	0	2.000,00
CONVENZIONI CON AOU TOSCANE	0	0	0	0	0
ACQUISTO BENI PER ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE	1.000,00	0	1.000,00	0	1.000,00
ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE	25.000,00	-20.500,00	4.500,00	477,97	4.022,03
TOTALE AL 31 DICEMBRE 2024	77.247,04	- 27.500,00	77.747,04	67.846,01	9.901,03

Occorre infine menzionare che con decreto n. 1201 del 12 dicembre 2024, si è ritenuto opportuno effettuare l'affidamento diretto della gestione dei social media del Difensore civico ad una società specializzata del settore (social media manager), per la promozione dell'istituzione e dell'immagine del Difensore civico toscano anche via social, con l'intento di coinvolgere nell'informazione anche fasce della popolazione che non sarebbero state raggiungibili attraverso i consueti canali di comunicazione.

Dal 1° ottobre 2022, la struttura di supporto al Difensore civico afferisce al Settore "Assistenza al Difensore civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", di seguito una tabella riassuntiva delle figure professionali del personale sulle funzioni di assistenza generale al Difensore civico, presenti nell'anno 2024.

Posizione	Quantità
Funzionari incaricati di posizione di elevata qualificazione 1 livello	1
Funzionari incaricati di posizione di elevata qualificazione 2 livello	2
Funzionari	4
Istruttore	1
Operatore	1

Questo schema organizzativo coinvolge complessivamente 9 persone, distribuite in varie posizioni e livelli di qualifica, con l'obiettivo di fornire supporto al Difensore civico in molteplici attività. Queste includono il supporto alle funzioni istituzionali del Difensore civico, come le attività di segreteria e di carattere amministrativo, l'istruttoria delle istanze di assistenza tramite l'utilizzo di software dedicato, l'attività di conciliazione, la preparazione della relazione annuale per il Consiglio regionale e il collegamento con enti come il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e il Mediatore Europeo.



Appendice



11. Risoluzione 326 del 22 maggio 2024 approvata dal Consiglio regionale della Toscana



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

RISOLUZIONE n. 326 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 22 maggio 2024.

OGGETTO: Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2023.

Il Consiglio regionale

Visti:

- l'articolo 56 dello Statuto;
- la legge regionale 27 aprile 2009, n. 19 (Disciplina del Difensore civico regionale).

Visto in particolare, l'articolo 28 della L.r. 19/2009, il quale prevede che il Difensore civico 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 2023 del Difensore civico regionale, allegato A al presente atto, nella quale si:

- rappresenta che le istanze di tutela presentate all'ufficio nel corso dell'anno sono state 1.636 e che, per la loro trattazione, è stata posta particolare attenzione sia agli aspetti formali, sia allo studio e all'analisi della normativa di riferimento e della giurisprudenza, per garantire risposte tempestive, chiare e complete, anche alle questioni più complesse;
- conferma l'impegno del Difensore civico a sostenere e implementare la rete di sportelli di difesa civica presenti sul territorio della Regione Toscana, attraverso il rinnovo delle convenzioni in scadenza e la stipula di nuove convenzioni con le amministrazioni provinciali della Toscana ancora sprovviste di sportelli sul territorio, al fine di diffondere la conoscenza dell'organismo e garantire la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico;
- dà atto del prosieguo positivo 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, svolgono attività di conciliazione;
- evidenzia che, con riguardo all'ambito sanitario, nel corso del 2023 sono stati rinnovati i presidenti delle commissioni miste conciliative e che, a seguito di diversi incontri, sono state gettate le basi per il consolidamento dei rapporti tra commissioni miste conciliative e l'Ufficio relazioni pubbliche (URP) delle aziende sanitarie;
- dà atto, sempre in ambito sanitario, dell'impegno del Difensore civico nella fase di valutazione delle istanze pervenute, con l'obiettivo di favorire e facilitare la ricerca di un punto di incontro tra cittadini e aziende sanitarie;
- evidenzia che, al fine di promuovere la figura del Difensore civico della Toscana, l'ufficio ha ideato un nuovo logo ed un nuovo slogan; inoltre, il portale del Difensore civico regionale è stato interamente rinnovato e arricchito di contenuti, sia testuali, sia grafici, con l'obiettivo di rendere più attuale e comprensibile l'attività dell'organo;
- sottolinea altresì che, a partire dal 2023, è stata predisposta una pagina dedicata alla presentazione delle istanze tramite il portale e che sono inoltre disponibili, per i cittadini e le associazioni toscane, modelli specifici per le richieste di riesame per diniego, espresso o tacito, o differimento a seguito di domande di accesso documentale, accesso civico e civico generalizzato;
- dà atto della costante e proficua partecipazione del Difensore civico regionale agli incontri e alle iniziative promosse dal Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano per la condivisione e l'approfondimento di questioni giuridiche di particolare complessità, quali la nomina del commissario ad acta o in materia di accesso, e per la condivisione delle migliori pratiche così da rendere sempre più omogenea l'attività di tutela dei difensori civici italiani.

Su proposta della Prima Commissione consiliare;



Esprime

Apprezzamento e soddisfazione per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2023;

Si impegna

1. a sostenere l'attività istituzionale del Difensore civico, anche attraverso la sua partecipazione al Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano;
2. a sostenere la diffusione della conoscenza del Difensore civico e dei servizi resi gratuitamente ai cittadini;
3. a sostenere l'attività di tutela del Difensore civico in ambito sanitario, favorendo il 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 a rafforzare ed ampliare l'attività di conciliazione già attivata per il servizio idrico;
5. a sostenere l'implementazione degli accordi di collaborazione con le province toscane, anche attraverso l'apertura di nuovi sportelli di difesa civica sul territorio regionale.

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





,



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**