



Il Difensore civico
una tutela per te

Relazione annuale 2024

sull'attività 2023
del Difensore civico
regionale

REGIONE TOSCANA



Consiglio Regionale



Il Difensore civico una tutela per te

Relazione Annuale Attività 2023

Avv. Lucia Annibali

Hanno collaborato per l'Ufficio del Difensore civico:

Roberta Alaimo, Simona Bonatti, Alessandra Bras, Mara D'Auria, Rita Ferrara, Filippo Gabbrielli, Vittorio Gasparrini, 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/difensoreit>



https://www.instagram.com/difensore_rt/



<https://www.youtube.com/channel/UCzwX23oorOlnsqrIGsuEAXw>



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

Le foto del paesaggio toscano sono state gentilmente messe a disposizione da Roberta Alaimo, Alessandra Bras e Filippo Gabbrielli.

Progetto grafico e impaginazione a cura di Filippini Verdiano

Supporto realizzazione grafici a cura del Settore Informatica

Stampa Tipografia del Consiglio regionale della Toscana marzo 2024



Indice

1. Introduzione della Difensora civica	5
Parte prima - L'attività del Difensore civico nei settori d'intervento	
2. L'attività del Difensore civico	11
3. Settori d'intervento	15
3.1 Ambiente	15
3.2 Assetto istituzionale	20
3.3 Attività produttive	33
3.4 Immigrazione	36
3.5 Istruzione, cultura e formazione	38
3.6 Lavoro e previdenza	40
3.7 Ordinamento tributario	43
3.8 Politiche sociali	47
3.9 Sanità	51
3.10 Servizi pubblici	57
3.11 Territorio	65
3.12 Altre attività e segnalazioni	74
4. Customer satisfaction	77
Parte seconda - L'attività di conciliazione	
5. L'attività di conciliazione	85
5.1 Conciliazione Servizio Idrico Toscano	85
5.2 Commissioni miste conciliative in sanità	91
Parte terza - Difensore e social media	
6. Portale e social media	97
Parte quarta - Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana	
7. La rete toscana della Difesa civica	103
8. Gli accordi di collaborazione con le amministrazioni provinciali e comunali	107
9. La rete italiana dei Difensori civici regionali	143
Parte quinta - Le risorse finanziarie e di personale	
10. Le risorse finanziarie e di personale	149
Appendice	
11. Risoluzione 264 del 13 giugno 2023 approvata dal Consiglio regionale della Toscana	155
12. Regolamento dell'Autorità Idrica Toscana sul servizio idrico integrato	159
13. Determinazione Arera n. 4 DACU/2021	169



1. Introduzione della Difensora civica

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

Il 2023 è stato un anno molto importante per quanto riguarda l'impegno e l'attenzione profusi verso gli aspetti formali, e non solo, dell'attività del Difensore civico.

La semplicità e, al contempo, la chiarezza delle espressioni e dei modelli utilizzati per interfacciarsi con i cittadini e le associazioni rappresentano strumenti imprescindibili per il raggiungimento di soluzioni soddisfacenti e rapide anche rispetto alle istanze più complesse.

In tal senso, a seguito di confronti continui con l'Ufficio del Difensore civico, si è giunti, anzitutto, all'elaborazione di schemi di trattazione delle istanze che potessero rappresentare un contenitore chiaro ed uniforme per tutte le tipologie di questioni e problematiche poste all'attenzione dell'Ufficio.

Ritengo infatti che anche la forma rappresenti il fondamentale punto di partenza per guidare, nel migliore dei modi, verso la soluzione del singolo caso concreto.

Al contempo, ho avuto modo di comprendere che, sebbene sia possibile ricondurre le varie tipologie di istanze pervenute all'interno di tematiche ben definite, ogni questione presenta delle peculiarità che richiedono un'istruttoria particolarmente approfondita.

Ecco, dunque, che come Difensore civico ho focalizzato particolarmente la mia attenzione sullo studio e l'analisi della normativa di dettaglio e della giurisprudenza, mezzi questi indispensabili per offrire risposte chiare e complete alle questioni più complesse. La medesima attenzione si è avuta anche rispetto ai cittadini e alle associazioni. Le peculiarità che caratterizzano ogni singola problematica che può emergere dai rapporti che quotidianamente si instaurano tra cittadini e Pubblica Amministrazione, infatti, necessitano di essere riferite all'Ufficio in modo chiaro e diretto. Questa esigenza è strettamente correlata a quella di individuare, in modo puntuale, la questione oggetto dell'istanza.

A tal proposito, attraverso il rinnovo del sito istituzionale, è stata prevista una pagina dedicata alla presentazione delle istanze di intervento direttamente dal portale per la corretta attivazione del Difensore civico. Gli step previsti per la compilazione da parte del cittadino o delle associazioni delle istanze sono semplici ed intuitivi in modo da facilitare l'esposizione della questione e garantire la completa trattazione della stessa da parte dell'Ufficio, ottenendo così una maggiore economicità, efficienza ed efficacia del procedimento.

La comunicazione via web e tramite social è infatti parte integrante della comunicazione pubblica istituzionale e rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento della relazione con i cittadini, permette di fornire un'informazione adeguata, di rilevare facilmente i loro bisogni ed il loro gradimento dei servizi, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione che ancora oggi rimangono tuttavia diffuse e prevalenti.

Per la revisione del sito web del Difensore civico si è inteso armonizzarne lo stile nello spirito del rafforzamento dell'immagine identitaria del Consiglio regionale. Oltre a promuovere uno stile comu-

nicativo più omogeneo, con questo intervento si è voluto anche arricchirne i contenuti rispetto alle attività che vengono svolte, con lo scopo di far conoscere l'Ufficio e promuoverne i servizi, dando particolare evidenza anche all'attività di conciliazione per il servizio idrico integrato e al ruolo di tutela dei cittadini svolto dalle Commissioni miste in sanità.

Di centrale importanza è anche il rafforzamento della rete del Difensore civico sul territorio della regione Toscana, attraverso la presenza di sportelli dedicati alla Difesa civica, che fungono da punto di ascolto, di assistenza e di raccolta delle istanze dei soggetti interessati e di collegamento con l'Ufficio regionale della Difesa civica.

Sono state pertanto rinnovate le convenzioni in scadenza con l'obiettivo di diffondere la conoscenza di tale organismo e, allo stesso tempo, di garantire la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale, anche per i cittadini che riscontrano maggiori difficoltà nell'utilizzo della telematica.

A seguito di un'attenta osservazione del dato numerico delle istanze provenienti da ciascun territorio, è emersa altresì l'esigenza di proporre la stipula di nuove convenzioni alle amministrazioni provinciali della Toscana ancora sprovviste di sportelli sul territorio. L'obiettivo è quello di aprire nuovi sportelli dedicati alla Difesa civica, nel corso del 2024.

Nel corso dell'anno appena trascorso è emersa, altresì, la centralità dell'attività di mediazione. In particolare, anche in relazione alla funzione svolta quotidianamente dall'Ufficio in materia sanitaria, risulta di fondamentale importanza l'attività posta in essere dalle Commissioni miste conciliative istituite presso le Aziende sanitarie e presso le Aziende ospedaliere universitarie, i cui presidenti sono delegati dal Difensore civico della Toscana. Attraverso le Commissioni miste conciliative, strumento di conciliazione di seconda istanza, vengono trattati i reclami aventi ad oggetto questioni di carattere relazionale, organizzativo e amministrativo dei servizi sanitari. Nel 2023, inoltre, sono stati rinnovati i presidenti delle Commissioni miste conciliative e, a seguito di diversi incontri, sono state gettate le basi per il consolidamento dei rapporti tra Commissioni miste conciliative e URP.

Per evitare la sovrapposizione degli interventi e semplificare l'accesso agli strumenti di tutela da parte degli assistiti, l'Ufficio ha lavorato molto nella fase di valutazione delle istanze anche per facilitare la ricerca di un punto di incontro tra cittadini e Aziende sanitarie, trasmettendo i reclami ricevuti in materia sanitaria agli URP delle competenti Aziende, monitorandone il relativo procedimento ed informando gli interessati di tutte le forme di tutela attivabili. L'esperienza di Difensore civico si è arricchita molto anche grazie agli incontri organizzati dalla rete italiana dei Difensori civici ai quali ho avuto modo di partecipare nel corso del 2023.

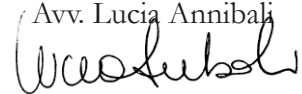
In tal senso, un incontro di rilievo è stata la Conferenza della Rete europea dei Difensori civici tenutasi presso il Parlamento Europeo il 10 e 11 novembre 2023. L'evento si è rivelato un'importante occasione per i Difensori civici italiani ed europei di condividere idee, esperienze e conoscenze in merito alle sfide e alle opportunità relative ai diritti fondamentali, all'uso dell'Intelligenza Artificiale nelle pubbliche amministrazioni e all'etica nella vita pubblica.

Ringrazio tutto il personale per l'intenso lavoro svolto in questo primo anno di insediamento, per

la collaborazione e la capacità di confronto che hanno contribuito al miglioramento e alla crescita dell'Ufficio. Andremo avanti insieme nella strada tracciata finora per rendere l'Ufficio del Difensore civico della Regione Toscana sempre più un punto di riferimento per i cittadini e le istituzioni.

La Difensora civica

Avv. Lucia Annibaldi





Parte prima

L'attività del Difensore civico nei settori d'intervento



2. L'attività del Difensore civico

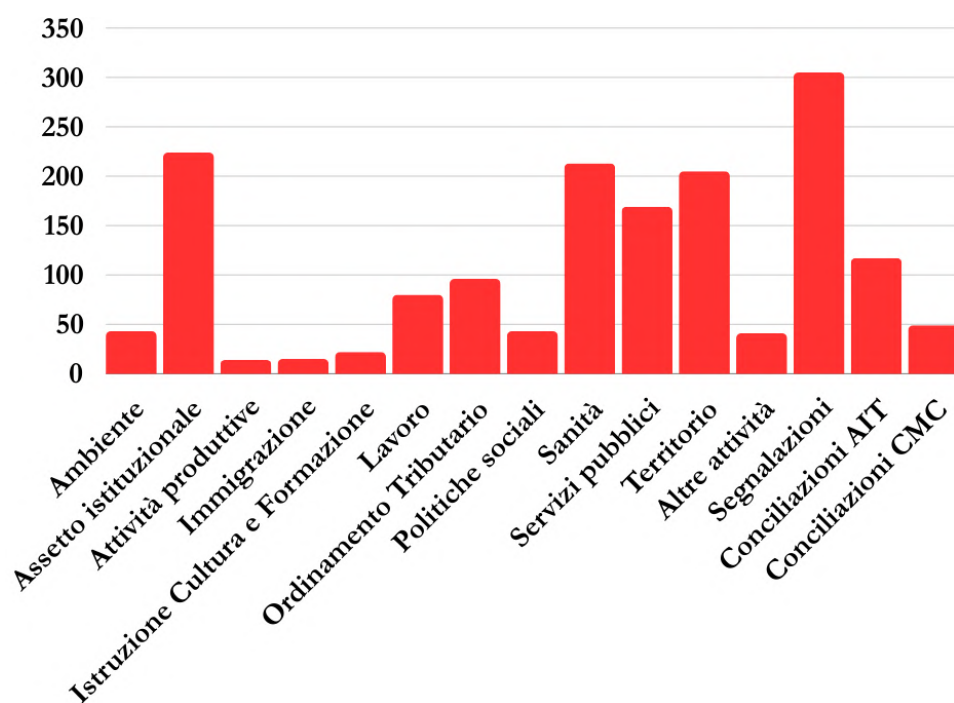
Il Difensore civico regionale ha il compito primario di agevolare la risoluzione dei conflitti tra il cittadino e le istituzioni, promuovendo un dialogo più efficace con la Pubblica Amministrazione. Le entità e le istituzioni pubbliche su cui il Difensore civico può intervenire includono la Regione stessa, 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 tabella il dettaglio numerico delle istanze per ambiti di intervento

SETTORI DI INTERVENTO	2023
Ambiente	43
Assetto istituzionale	224
Immigrazione	15
Attività produttive	14
Istruzione Cultura Formazione	22
Lavoro	80
Ordinamento finanziario	96
Politiche sociali	43
Sanità	213
Servizi pubblici	169
Territorio	205
Altre attività	41
Segnalazioni	305
Conciliazioni per il servizio idrico integrato nell'Organismo di Conciliazione presso AIT	117
Conciliazioni nelle Commissioni conciliative delle Aziende sanitarie	49

Nel corso dell'anno 2023 sono state presentate al Difensore civico un totale di 1.636 istanze, in linea con il trend degli anni precedenti, ad eccezione del 2021, anno in cui il numero di istanze presentate ha raggiunto il picco di 2.063. Questo aumento significativo fu legato essenzialmente all'emergenza sanitaria e alle criticità derivanti dalle limitazioni imposte per contenere la diffusione della pandemia e conferma l'impatto diretto che gli eventi straordinari possono avere sul numero di istanze presentate al Difensore civico, riflettendo le sfide e le difficoltà affrontate dai cittadini durante periodi di crisi. 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.

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.

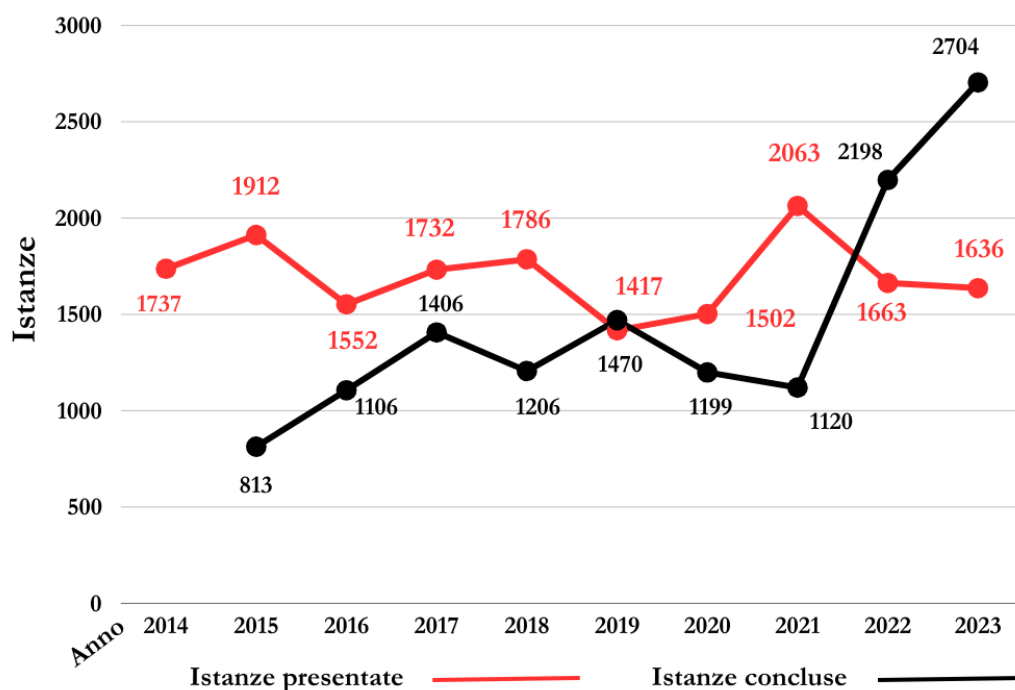
L'Ufficio della Difesa civica ha operato nel corso dell'anno per recuperare l'arretrato accumulato negli anni precedenti e per garantire risposte tempestive alle istanze dei cittadini. L'aumento significativo del numero di pratiche concluse negli anni 2022 e 2023 rispetto agli anni precedenti rappresenta lo sforzo concreto messo in campo, per migliorare l'efficienza dell'azione di tutela.

Questo aumento evidenzia l'impegno dell'Ufficio nel gestire un numero crescente di casi e nel

rispondere in modo coerente e tempestivo alle esigenze dei cittadini. È un segnale positivo 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.

La crescita nel numero di pratiche concluse riflette anche la fiducia crescente dei cittadini nell'Ufficio della Difesa civica e nella sua capacità di fornire soluzioni efficaci ai problemi che affrontano. In definitiva, questo aumento rappresenta un passo avanti nell'assicurare una maggiore tutela dei diritti dei cittadini e una maggiore trasparenza e responsabilità nell'azione amministrativa.

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

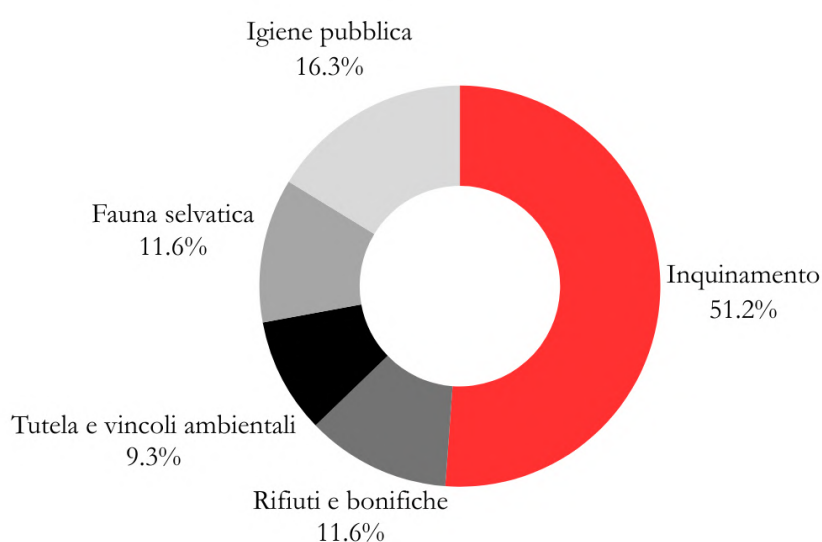


Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze



3. Settori d'intervento

3.1 Ambiente



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Tutela e vincoli ambientali	4
Inquinamento	22
Rifiuti e bonifiche	5
Fauna selvatica	5
Igiene pubblica	7
TOTALE	43

Le istanze presentate alla Difesa civica nel settore Ambiente riguardano una molteplicità di aspetti: dall'igiene pubblica, rumore, amianto, scarichi idrici, fino a comprendere la tutela degli animali, danni da animali selvatici e attività venatoria.

L'intervento dell'Ufficio è finalizzato all'accertamento degli adempimenti previsti da parte degli Enti locali per la risoluzione delle problematiche segnalate dai cittadini, come ad esempio la mancata esecuzione della rimozione di amianto o il superamento dei limiti del rumore da parte di attività produttive o pubblici esercizi.

In tale settore è frequente, inoltre, che venga richiesta la verifica del regime autorizzativo applicato a determinati interventi, soprattutto per quanto concerne il procedimento di VIA e l'autorizzazione unica ambientale AUA; in tali casi i settori regionali di riferimento forniscono un importante supporto

ed approfondimento in merito all'applicazione delle norme regionali, restituendo ai cittadini un importante momento di conoscenza e trasparenza.

Allo stesso modo, continua ad essere determinante il ruolo della competente Direzione Agricoltura e Sviluppo Rurale in merito alle criticità evidenziate dai cittadini per danni ad orti e civili abitazioni causati da animali selvatici e alle complessità segnalate nel settore venatorio, sia da parte dei cacciatori che dei cittadini residenti in prossimità di aree di caccia.

E' inoltre importante evidenziare che, poiché non rientra tra i compiti istituzionali della Difesa civica trasmettere le segnalazioni dei cittadini ad altri enti, l'Ufficio in questi casi interviene fornendo tutte le indicazioni per poter presentare un esposto circostanziato all'ente interessato, rimanendo a disposizione nel caso in cui, a seguito della segnalazione effettuata, si rilevassero delle inadempienze da parte dell'Amministrazione rispetto allo svolgimento della specifica funzione richiamata.

Inquinamento acustico

Nel corso del 2023 è stato confermato il prevalente interesse dei cittadini alle questioni legate al disturbo da rumore, che rimangono ancora di difficile risoluzione nonostante il corposo impianto normativo che regola la materia e l'intervento puntuale della Difesa civica che in alcuni casi ha seguito l'istante per circa due anni prima di poter veder risolto il problema segnalato.

Nella trattazione di tali istanze è inoltre spesso emersa la difficoltà di ARPAT ad effettuare le valutazioni sulla documentazione acustica e le verifiche strumentali a causa delle scarse risorse umane 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*".

Per quanto riguarda in particolare gli aspetti relativi al rumore derivante dai pubblici esercizi, si continua a rilevare purtroppo una generale inerzia delle amministrazioni comunali ad agire per limitare l'attività nel rispetto dei limiti del rumore.

Rumore da attività produttive: la soluzione impossibile se il soggetto disturbante non esegue gli ordini del Comune

L'esito dei procedimenti di inquinamento acustico derivante da attività produttive è risultato fortemente legato alla disponibilità del soggetto coinvolto a collaborare e ad eseguire quanto viene disposto con ordinanza comunale.

Esemplare è stato il caso segnalato da un cittadino che aveva effettuato un esposto per una situazione di disturbo da rumore derivante dal continuo ronzio generato da compressori e ventole a servizio della limitrofa attività manifatturiera.

La Difesa civica ha richiamato il Comune all'applicazione delle Linee Guida per la gestione degli esposti da rumore di cui all'allegato A alla Delibera della Giunta Regionale Toscana n. 490 del 16/06/2014.

L'Amministrazione comunale ha pertanto provveduto ad effettuare un sopralluogo presso la ditta in questione, la quale è stata invitata a verificare in proprio i livelli di rumorosità dell'attività, da cui è emersa la necessità di effettuare alcuni interventi di insonorizzazione, prontamente eseguiti.

La Valutazione di Impatto Acustico, prodotta dopo la bonifica acustica eseguita dalla ditta, ha di-

mostrato il rispetto dei limiti di rumorosità previsti per la zona.

Molto diverso è il caso pervenuto all'attenzione dell'Ufficio, già a settembre 2022, relativo all'inquinamento acustico di una sala prove musicali per la quale la Difesa civica è dovuta intervenire nel corso dell'anno 2023 affinché il Comune provvedesse ad adottare il provvedimento finalizzato al contenimento dei limiti di pressione sonora emessi dall'attività.

Si è dovuta ripetutamente sollecitare l'Amministrazione comunale a dare attuazione a quanto puntualmente evidenziato da ARPAT nel corso della propria attività di accertamento, il cui esito evidenziava che l'attività della sala prove non rispettava i limiti stabiliti dal DPCM 14/11/97 per il periodo notturno.

Tuttavia, il problema non è stato risolto neanche dopo l'adozione dell'ordinanza comunale con la quale venivano richiesti i necessari interventi di bonifica acustica finalizzati al ripristino dell'esercizio nel rispetto dei limiti acustici previsti dalla normativa vigente.

Inoltre non è stato rispettato da parte dell'attività il divieto di utilizzo della sala di registrazione in orario notturno e nei giorni festivi, imposto in attesa della bonifica acustica.

L'attività della sala prove non è infatti mai cessata, anzi; il rappresentante legale della sala prove ha proposto ricorso al TAR per l'annullamento previa sospensione dell'ordinanza comunale che limitava l'attività nel periodo notturno ed il cittadino che aveva presentato l'esposto è stato citato nel ricorso.

Il Tribunale Amministrativo Regionale per la Toscana ha respinto la domanda cautelare tuttavia, ad oggi, e nonostante ripetuti solleciti da parte della Difesa civica, l'Amministrazione comunale non riferisce in merito all'attuazione dell'ordinanza e non risulta ripristinato, a distanza di oltre un anno, il rispetto della normativa sul rumore.

Caso del tutto analogo è quello rappresentato da una segheria di marmo che lavora anche in orario notturno. Nonostante l'importante intervento della Difesa civica, Arpat ha potuto effettuare le misurazioni fonometriche solo dopo un anno dalla segnalazione del cittadino.

A seguito dell'accertamento del superamento dei limiti da parte di Arpat, il Comune ha adottato apposita ordinanza per la bonifica acustica con sospensiva dell'attività in periodo notturno.

Purtroppo, anche in questo caso, l'ordinanza non è stata rispettata da parte del responsabile dell'attività senza conseguenze immediate che possano essere di sollievo per il cittadino, costretto dopo oltre un anno a subire il rumore notturno della segheria, nonché a richiedere l'intervento notturno delle Forze dell'ordine fino a sporgere denuncia nei riguardi della ditta per disturbo del riposo delle persone, con conseguente apertura di indagini di polizia giudiziaria.

Rumore antropico della movida nel centro storico: l'importante impegno del Sindaco

L'Ufficio ha continuato a seguire il problema del rumore legato alla movida del centro storico di un Comune con il quale era già aperta una interlocuzione in merito dal 2020.

Nel 2023 è stato presentato al Comune un nuovo esposto da parte di numerosi cittadini residenti nel centro storico, con cui si reiterava la denuncia circa il persistente disagio causato dall'assembramento dei frequentatori dei pubblici esercizi che si attardano in strada fino all'alba, con conseguenti criticità ambientali e di pubblica sicurezza, dettagliatamente rappresentate anche con esaustivo materiale fotografico.

Nel tempo, l'Amministrazione è stata invitata a prevedere un percorso di partecipazione con i cittadini interessati, per condividere le proprie linee di indirizzo politico-amministrativo tese ad arginare le specifiche criticità ambientali e di ordine pubblico che sono state evidenziate nel centro storico.

Considerata pertanto la rilevanza del disagio che veniva rappresentato, l'Ufficio ha ritenuto di incontrare il Sindaco il quale, a seguito del confronto con l'Ufficio, ha posto in atto diverse iniziative volte a governare nella loro complessità i diversi aspetti della movida nel centro storico.

Molto significativo è stato lo stanziamento in bilancio per le attività di vigilanza a supporto della Polizia municipale e la previsione di assunzione di ulteriori 10 vigili, nonché aver introdotto una specifica "rendicontazione" delle attività, con conseguente responsabilizzazione del personale rispetto a tale specifica funzione di vigilanza.

E' stato costituito un tavolo permanente come luogo di confronto tra tutte le parti, coinvolgendo i cittadini dell'esposto che hanno ribadito le criticità in materia di rumore antropico, di controllo e rispetto di suolo pubblico, di pulizia e igiene delle zone circostanti gli esercizi commerciali e anche di odori derivanti dalle cucine degli esercizi commerciali.

Il Sindaco ha ribadito l'esigenza di armonizzare le esigenze dei residenti con il diritto al lavoro degli esercenti ed è stata focalizzata l'attenzione su alcuni provvedimenti. In particolare sono stati anticipati alcuni progetti sui quali si è realizzata una convergenza con i residenti presenti, vale a dire:

- volontà di stabilizzare il suolo pubblico con bulloni identificativi per la delimitazione dello spazio occupabile al fine di prevenire abusi, sulla base di esperienze già fatto in passato;
- inasprimento delle sanzioni per il mancato rispetto delle norme relative al suolo pubblico;
- previsione di provvedimenti di chiusura temporanea per le attività più problematiche;
- investimento importante per i cosiddetti "varchi in uscita" al fine anche di migliorare le problematiche relative al carico e scarico merci.

Si sottolinea, in particolare, l'importanza della costituzione del tavolo di lavoro permanente come luogo di confronto di tutte le parti coinvolte, ritenendo che trasparenza e partecipazione siano strumentali alla tutela dei diritti dei cittadini e che possano rappresentare un'occasione di crescita per l'intera comunità.

Rumore derivante da allevamento cani

E' stata trattata l'istanza di un cittadino che segnalava un perdurante disturbo della quiete e del riposo notturno derivante da un allevamento di cani ubicato nei pressi della sua abitazione. L'istante si è rivolto all'Ufficio dopo aver più volte segnalato il disagio sia all'Amministrazione comunale che ad ARPAT, senza tuttavia ricevere riscontro o soluzione al problema lamentato.

ARPAT aveva invitato l'Amministrazione a porre in atto le azioni necessarie previste dalle linee guida regionali in materia di gestione degli esposti da rumore, qualificando pertanto l'attività di allevamento di cani come attività produttiva/ professionale.

Tuttavia, l'Azienda sanitaria coinvolta nel merito per le proprie competenze specifiche in materia di animali d'affezione, ha evidenziato la natura amatoriale dell'allevamento (pur essendo presenti oltre 80 cani), circostanza che di fatto ha limitato l'azione degli enti in merito, i quali possono intervenire a livello autorizzativo solo sugli allevamenti di natura professionale.

La ASL ha comunicato come la normativa sia in evoluzione per effetto del d.lgs. 136/2022 che ha abrogato il regolamento di Polizia veterinaria DPR 320/54 e che verranno definiti requisiti e limiti anche per le c.d. attività amatoriali che, allo stato attuale, non sottostanno alla puntuale regolamentazione prevista per i canili professionali.

La natura amatoriale dell'allevamento (situazione frequente nel territorio regionale) ha di fatto impedito l'applicazione al caso in questione della normativa sul rumore e le prescrizioni autorizzative

previste per i canili dalla norma regionale di riferimento legge regionale 59/09.

Inquinamento da amianto

Per quanto concerne questo tema, le istanze dei cittadini vertono sempre sulla mancata rimozione di manufatti in amianto da parte dei responsabili per l'inerzia degli enti che devono vigilare sugli adempimenti previsti per legge a carico dei medesimi responsabili.

L'Ufficio sollecita in tal senso gli enti nelle proprie funzioni, con la conseguente adozione di ordinanza di rimozione dell'amianto e attuazione delle verifiche di esecuzione degli interventi ordinati al fine di eliminare il rischio sanitario e ambientale che deriva dalla dispersione delle fibre di amianto.

Grazie all'intervento dell'Ufficio è stata rimossa la copertura di un capannone per il quale era stata accertata la necessità di provvedere già dal 2018 ed è stata ripristinata l'attività di controllo annuale prevista per legge, per una copertura con rimozione programmata entro il 2025.

Fauna selvatica

Continuano a pervenire casi di cittadini che pongono l'esigenza di considerare una integrazione normativa che riconosca il diritto all'indennizzo per danni da fauna selvatica anche nei pressi delle abitazioni di privati cittadini che vivono nelle zone rurali e che si trovano coinvolti dalla presenza di animali selvatici o loro carcasse nella loro proprietà privata.

Allo stato attuale i cittadini sono costretti a sostenere le spese conseguenti ai danni o alla rimozione delle carcasse, in circostanze che invece non dipendono dalla loro volontà o negligenza. La questione era stata già affrontata dal 2021 e la Difesa civica aveva già allora rivolto l'invito all'assessorato competente per la valutazione di un intervento legislativo in tal senso.

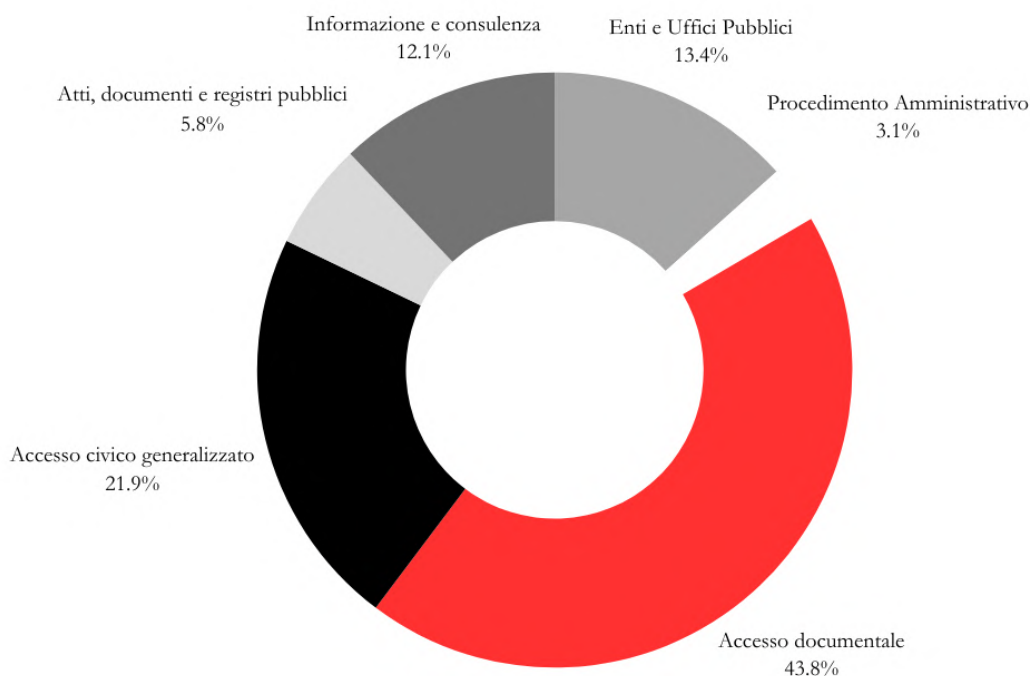
E' stato altresì richiesto l'intervento dell'Ufficio da parte di cittadini che segnalano il mancato rispetto delle distanze di sicurezza durante l'esercizio dell'attività venatoria in prossimità delle abitazioni.

L'intervento della Difesa civica, congiuntamente alla Direzione regionale competente, ha fornito dettagliate evidenze sulle azioni di controllo e prevenzione in atto da parte delle autorità competenti, nonché una completa informativa sui divieti di esercizio in particolari situazioni legate alla presenza di persone e abitazioni previste dalla legge regionale 3/94.

Come è noto, il cinghiale costituisce la principale causa di danno all'agricoltura tra le specie faunistiche della regione, la principale causa di sinistri stradali assieme al capriolo ed è veicolo di diffusione della Peste Suina Africana.

E' stata pertanto evidenziata l'importanza del contenimento della popolazione di ungulati attraverso l'attività venatoria con il mantenimento di un livello efficiente di controllo e repressione dei comportamenti non leciti da parte dei soggetti competenti.

3.2 Assetto istituzionale



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Enti e Uffici Pubblici	30
Atti, documenti e registri pubblici	13
Accesso documentale	98
Accesso civico e civico generalizzato	49
Procedimento Amministrativo	7
Informazione e consulenza	27
TOTALE	224

L'attività della Difesa civica così definita comprende le questioni che possano sorgere presso le Amministrazioni locali e presso gli organi regionali, in merito al corretto esercizio delle prerogative attribuite dalle norme agli organi politici, con particolare riferimento ai Consiglieri comunali, e più in generale i compiti di tali organi e il loro svolgimento.

In quest'ambito sono altresì ricomprese le segnalazioni su criticità che riguardano gli istituti di partecipazione indicati dal TUEELL come ad esempio le petizioni popolari, la cui previsione deve essere inserita negli statuti comunali, e che devono essere resi materialmente utilizzabili da regolamento *ad*

hoc, alla cui adozione gli enti locali sono tenuti.

Anche il procedimento amministrativo e gli istituti di partecipazione al procedimento, così come le questioni relative al termine per la sua conclusione e quelle concernenti la motivazione dei provvedimenti, rientrano nella c.d. attività istituzionale.

All'ambito istituzionale deve altresì ascrivere tutta l'attività concernente la gestione della documentazione amministrativa, a partire dalle questioni di anagrafe e stato civile e iscrizione nei relativi registri, funzioni statali svolte dal Sindaco in qualità di Ufficiale del governo.

Infine è significativa la competenza attribuita dal legislatore nazionale al Difensore civico in materia di diritto di accesso, sia documentale, sia civico che civico generalizzato.

Le diverse tipologie del diritto di accesso costituiscono un importante strumento giuridico di garanzia a disposizione dei cittadini, singoli e associati, costituendo il fulcro del principio di democraticità a cui devono ispirarsi l'efficienza, l'efficacia e la speditezza dell'attività amministrativa.

Il diritto di accesso agli atti, nella sua ampia accezione, è principio generale della attività amministrativa.

Diritto di accesso documentale

La facoltà di avvalersi di tale forma di tutela definita “giustiziale” dalla giurisprudenza, in quanto alternativa al ricorso giurisdizionale, è prevista dall'art. 25, comma 4 della legge 241/1990. La Difesa civica è individuata dal legislatore come competente sui ricorsi in materia di accesso documentale nei confronti dell'amministrazione regionale (quindi organi, enti e aziende regionali) e delle amministrazioni locali presenti sul territorio regionale. La competenza sui ricorsi nei confronti delle amministrazioni periferiche statali presenti sul territorio regionale è invece deferita alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi istituita presso la Presidenza del Consiglio dei ministri. Nel corso degli anni si è consolidata la buona prassi della trasmissione reciproca per competenza delle istanze effettuate all'uno o all'altro organo, con la indicazione di cui alla circolare della Commissione n. 28852/2015 che, in caso di traslatio iudicii, deve considerarsi salvo il termine per la presentazione del ricorso, se rispettato nel presentarlo alla autorità incompetente a riceverlo, a cura della quale avviene la trasmissione. L'accesso documentale deve essere sostenuto da un interesse qualificato, costituito da una situazione giuridicamente tutelata che sia collegata alla documentazione oggetto della richiesta. Dal punto di vista oggettivo, la richiesta deve riguardare documenti già in possesso della PA. La nozione di documento amministrativo, come tale accessibile, è fornita alla lett. d) dell'art. 22 della legge di riferimento, che in modo ampio ricomprende, tra l'altro, gli atti anche endoprocedimentali e *iure privatorum* purché finalizzati all'attuazione dell'interesse pubblico. Da tenere sempre presenti sono i casi di esclusione del diritto di accesso documentale, di cui all'art. 24, e la potenziale conflittualità con il diritto alla protezione dei dati personali, garantito dall'obbligo per la PA che riceve l'istanza, di notificarla ai controinteressati indicati dalla lett. b) dell'art. 22 come tutti quei soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza. Si ricorda in proposito che la c.d. “norma di chiusura” di cui al comma 7 dell'art. 24, dopo aver elencato i casi di esclusione dell'accesso, dispone che debba “comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'articolo 60 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice della Privacy), in caso di dati

idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale”. L’art. 59 del citato decreto riguarda la protezione dei dati sensibili che sono accessibili nei modi e nei limiti della legge 241/1990, da esso espressamente richiamata. L’art. 60 relativo ai dati “sensibilissimi” o supersensibili (dati genetici, salute, vita sessuale) stabilisce che il loro trattamento è consentito solo se la situazione da tutelare col diritto di accesso sia di “pari rango” o costituisca un diritto inviolabile della persona.

La fattispecie di cui all’art. 24, comma 7, è definita dalla giurisprudenza “accesso difensivo”, poiché stabilisce che si possa accedere oltre misura, anche nei casi di esclusione, qualora il documento sia strumentale alla difesa dei propri interessi giuridici. Tale accesso difensivo è stato oggetto di recente precisazione da parte del giudice amministrativo che ne ha circoscritto l’ambito, stabilendo che per poterlo invocare non sia sufficiente l’indicazione dell’interesse alla difesa in modo generico, con formula di stile come ad esempio “per ragioni di giustizia”, ma che debba essere indicato in modo puntuale il nesso di strumentalità tra situazione da tutelare e documento richiesto. L’interesse va, pertanto, indicato in modo specifico a chiarificazione della esigenza difensiva, dovendo la PA poter essere messa in grado di individuare detto nesso di strumentalità. Tuttavia, nello svolgere tale operazione, la PA non può condizionare il diritto di accesso alla propria valutazione sulla futura concreta utilizzabilità del documento da parte del richiedente per far valere le proprie ragioni nel merito. Tale valutazione spetta solo al richiedente e al giudice davanti al quale egli farà eventualmente valere tali ragioni (cfr. Consiglio di Stato, Ad. Plen. n. 4/2021). E’ interessante evidenziare l’esito che hanno avuto le istanze ricevute dalla Difesa civica in materia di accesso documentale, poiché tale dato rende percepibile la garanzia di tutela “giustiziale” offerta dalla Difesa civica, con particolare riferimento alla finalità dell’istituto voluto dal legislatore allo scopo di prospettare alla PA una soluzione di legittimità alla quale conformarsi, con effetto deflattivo rispetto al ricorso giurisdizionale, con risparmio notevole di tempo, risorse umane e, soprattutto, di danaro pubblico.

Abbiamo visto che nel 2023 sono state aperte 98 pratiche in materia di tutela del diritto di accesso documentale, sulla base delle relative istanze.

Per molti casi, dopo attenta istruttoria il ricorso è stato valutato positivamente nella sua ritualità e fondatezza ed è stato emesso il nostro provvedimento di richiesta di riesame dell’atto di diniego, espresso o tacito, limitativo o di differimento, del diritto di accesso ritenuto illegittimo. In soli due casi la PA ha confermato il diniego. In tutti gli altri, la nostra richiesta di riesame è stata accolta, con soddisfazione dei ricorrenti.

Diversamente, in altre circostanze, è stata accertata l’incompetenza della Difesa civica a riceverle (si ricorda che la normativa circoscrive il nostro intervento in materia nei confronti della Amministrazione regionale ed enti locali sul territorio), o la loro inammissibilità perché proposte fuori del termine di legge (che è perentorio poiché stabilito per il ricorso giurisdizionale, la cui decorrenza è sospesa dalla proposizione dell’istanza alla Difesa civica), o la loro infondatezza. In tutti questi casi è stato dato un riscontro scritto ed è stata ampiamente illustrata la ragione in base alla quale si è valutato di non procedere.

In casi residuali, trattandosi di istanze nei confronti della Amministrazione statale periferica, abbiamo provveduto alla loro trasmissione per competenza alla Commissione per l’accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, informandone contestualmente il ricorrente.

Diritto di accesso documentale – casistica

Interessante è stato il caso segnalatoci da un infermiere professionale dipendente di una struttura convenzionata col servizio sanitario regionale.

In particolare, l'esponente, che aveva intrapreso una causa di lavoro, avendo la necessità di dimostrare il monte ore di servizio svolto presso la struttura in un determinato periodo di tempo, aveva fatto richiesta di accesso documentale relativa al prospetto delle proprie prestazioni infermieristiche in tale periodo. Si precisa che tale prospetto deve essere compilato periodicamente a cura delle strutture convenzionate e da loro inviato alle Aziende sanitarie di riferimento, ai sensi del punto 13.3 All. A DGRT n. 995 del 11-10-2016, che recita: “ogni tre mesi, le Strutture dovranno inviare alle Commissioni competenti l'elenco nominativo del personale per qualifica e monte ore lavorate per ciascun mese, l'elenco degli assistiti presenti nel trimestre e il totale delle giornate di degenza registrate, una sintesi ri-epilogativa del monte ore lavorate per qualifica professionale e delle giornate di degenza nel periodo”. L'interessato aveva fatto ricorso alla Difesa civica data la mancata risposta alla richiesta.

Appurato che l'organo detentore dell'atto, ossia la commissione competente citata nella delibera sopra richiamata, è la Commissione Multidisciplinare di Vigilanza presso l'Azienda medesima, abbiamo rivolto la nostra richiesta di riesame della domanda di accesso al Presidente, facendo ottenere all'interessato copia del prospetto per la parte che lo riguardava.

Un caso particolare, ma significativo per la portata ermeneutica della giurisprudenza amministrativa di riferimento, che ha coinvolto la Difesa civica, è stato prospettato dal legale di una associazione sportiva che lamentava di aver ricevuto dal Comune un diniego a fronte della istanza di ottenere, a sua volta, tutte le richieste sino a quel momento effettuate da un Consigliere comunale nei confronti della associazione sportiva medesima, e la documentazione conseguentemente rilasciata al Consigliere. Per indicare la motivazione sottesa alla richiesta, il legale della ricorrente aveva evidenziato che i documenti che ne formavano oggetto le erano necessari poiché avrebbero dovuto essere prodotti nel procedimento penale nel quale la ricorrente è parte offesa, e che si trattava di procedimento penale a carico del Consigliere per dichiarazioni rese su Facebook aventi ad oggetto i rapporti debito/credito tra la ricorrente e il Comune.

Il Comune aveva negato l'accesso motivando che il richiedente non aveva indicato in modo puntuale e specifico gli elementi che avrebbero consentito di apprezzare il nesso di strumentalità necessario per l'ostensione della documentazione e le motivazioni che avrebbero reso tale documentazione necessaria nel procedimento giurisdizionale. Inoltre il Comune riferiva di tener conto della opposizione all'accesso presentata dal Consigliere in qualità di controinteressato ai sensi dell'art. 3 del DPR n. 184/2006, senza allegarne copia né illustrarne le ragioni.

E' giunta memoria del controinteressato ai sensi dell'art. 12 del DPR n.184/2006, nella quale si faceva riferimento alla Ad. Plen. Consiglio di Stato n. 4/2021 che ha affermato il principio di diritto secondo cui un generico riferimento a non meglio precisate esigenze probatorie nell'ambito dell'accesso “difensivo”, di cui all'art. 24, comma 7 della legge 241/1990, non sarebbe sufficiente a legittimare tale fattispecie di accesso documentale. Secondo tale pronuncia, per soddisfare l'istanza di accesso difensivo la PA deve verificare la sussistenza del “nesso di strumentalità” tra i documenti oggetto della domanda e la difesa del proprio interesse. Secondo la citata pronuncia tale nesso deve ricorrere tra la documentazione richiesta e il caso concreto, dal momento che l'interprete deve operare un “necessario raffronto” con “la fattispecie concreta di cui la parte domanda la tutela in giudizio”. Per effettuare tale operazione, la pronuncia del Consiglio di Stato stabilisce che “le finalità dell'accesso” debbano essere “dedotte e rappresentate dalla parte in modo puntuale e specifico nell'istanza di ostensione”, e questo

al fine di permettere all'amministrazione detentrica del documento il vaglio del nesso di strumentalità necessaria tra la documentazione richiesta e la situazione controversa". Secondo quanto riportato dal controinteressato, la giurisprudenza del massimo consesso avrebbe costantemente escluso che possa ritenersi sufficiente un generico riferimento a non meglio precisate esigenze probatorie e difensive. In proposito, il controinteressato citava la decisione del Consiglio di Stato n. 2655/2022, con cui era stato negato al querelante l'accesso ai documenti acquisiti e utilizzati per la trasmissione Report, dal medesimo richiesti a scopo di accesso difensivo, decisione nella quale si legge che: "con riferimento a un'eventuale azione risarcitoria, di cui all'art. 2043 del codice civile, sia per quanto attiene a eventuali risvolti penali della vicenda, la documentazione inerente all'attività giornalistica preparatoria del servizio sarebbe da ritenersi priva d'ogni autonoma rilevanza. Ciò in quanto sia in sede civile che in sede penale l'eventuale illecito coinciderebbe con la messa in onda del servizio. Il materiale preparatorio del servizio non concretizzerebbe alcuna distinta forma di diffusione dei contenuti né potrebbe ritenersi fonte autonoma di pregiudizio. Sarebbe, dunque, privo di ogni collegamento funzionale con l'interesse dedotto nell'istanza". Il controinteressato riteneva che la fattispecie di riferimento fosse analoga alla propria e scriveva che l'analogia era evidente, avendo egli fatto un accesso agli atti, come lo aveva fatto Report; allo stesso modo, aveva fatto dichiarazioni a mezzo social (equiparato al mezzo stampa), come Report le aveva fatte attraverso il suo servizio giornalistico.

Abbiamo svolto la richiesta di riesame, evidenziando in primo luogo che il provvedimento oggetto del ricorso, che nel riferire le ragioni del diniego faceva mero riferimento alla opposizione a suo tempo presentata dal controinteressato senza allegarne copia, risultava carente nella motivazione. Conoscere il contenuto della opposizione sarebbe stato indispensabile per comprendere non solo il motivo del diniego (in applicazione della motivazione *per relationem* di cui all'art. 3 legge 241/90) ma anche, e soprattutto, per comprendere il motivo per cui l'Ente lo aveva valutato come prevalente rispetto all'interesse sotteso alla domanda di accesso della ricorrente, e decisivo nel negarne il "nesso di strumentalità" alla produzione in giudizio. La valutazione della sussistenza dell'interesse ad accedere agli atti, e la eventuale necessità del loro utilizzo, deve infatti essere eseguita dalla PA e non dal controinteressato, né l'opposizione può vincolare la PA a negare l'accesso. In effetti, "controinteressati" all'accesso sono definiti dalla legge coloro che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero "compromesso il loro diritto alla riservatezza" (v. lett. c) art. 22 legge 241/90). E le controdeduzioni al ricorso non facevano riferimento ad alcuna riservatezza da tutelare a fronte della domanda di accesso. Nondimeno, visto il loro contenuto, si è osservato che, pur non potendo ovviamente che prendere atto del principio enunciato dalla Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato n. 4/2021 (in riferimento alle caratteristiche di precisione e puntualità che deve avere la domanda di accesso difensivo per poter constatare il nesso di strumentalità tra accesso e cura dei propri interessi giuridici), nella fattispecie cui faceva riferimento la sentenza si trattava di documenti ben indicati nella domanda e ritenuti utili all'accesso difensivo in un processo civile, anche se attinenti alla controparte. Nella fattispecie sottoposta alla nostra attenzione, invece, si trattava di documenti che si riferivano al soggetto che li chiedeva, che non conosceva quali fossero. Abbiamo quindi evidenziato che occorreva tener conto anche dell'altro principio enunciato dalla citata decisione della Adunanza Plenaria, dove si legge che: "la pubblica amministrazione detentrica del documento e il giudice amministrativo adito nel giudizio di accesso ai sensi dell'art. 116 c.p.a. non devono svolgere ex ante alcuna ultronea valutazione sull'ammissibilità, sull'influenza o sulla decisività del documento richiesto nell'eventuale giudizio instaurato, poiché un simile apprezzamento compete, se del caso, solo all'autorità giudiziaria investita della questione, e non certo alla pubblica amministrazione detentrica del documento o al giudice amministrativo nel giudizio sull'accesso, salvo il caso di una evidente, assoluta, mancanza di collegamento tra il documento e le esigenze difensive e, quindi,

in ipotesi di esercizio pretestuoso o temerario dell'accesso difensivo stesso per la radicale assenza dei presupposti legittimanti previsti dalla legge 241 del 1990". Tant'è che l'Adunanza Plenaria non aveva deciso sulla domanda, ma aveva concluso restituendo gli atti alla Sezione rimettente, perché valutasse "se la sentenza impugnata si sia attenuta ai principi di cui si è detto".

Nel caso in esame, il "nesso di strumentalità" non poteva che essere eventuale data la mancata conoscenza di quali documenti fossero stati consegnati. Quel che risultava dalle riferite controdeduzioni, invece, era proprio il giudizio "ultroneo" del controinteressato e una indebita valutazione sulla utilizzabilità dei documenti oggetto della istanza di accesso. Egli riferiva, tra l'altro, che la "onorabilità della istante non è stata lesa dall'esercizio del sindacato ispettivo"; che il "querelante avrebbe semmai interesse ad accedere ad atti che provino la falsità di quanto dichiarato"; che la pretesa ostensiva è "finalizzata ad introdurre una surrettizia sindacabilità sull'attività svolta dal consigliere comunale nell'esercizio del suo mandato". Tuttavia non pareva che l'istante si ritenesse leso dall'esercizio del sindacato ispettivo, né avrebbe comunque potuto in alcun modo ingerirsi in tale attività. Era invece lamentato l'utilizzo dei documenti dati al Consigliere, dei quali intendeva conoscere il contenuto.

Abbiamo inoltre osservato che la sentenza Consiglio di Stato n. 2655/202 non pare pertinente al caso di specie, se non per aver considerato che "l'eventuale illecito coinciderebbe nella messa in onda del servizio". Anche nel caso che ci occupava, l'illecito (eventuale) non risiedeva nell'aver consegnato gli atti al Consigliere, ma nel loro utilizzo. Tuttavia, nel caso della sentenza citata, i giudici non avevano consentito l'accesso sulla base della valutazione che gli atti consegnati alla redazione di Report sono stati considerati "preparatori al servizio", ossia funzionali all'utilizzo dei medesimi per lo svolgimento dell'attività propriamente giornalistica che contraddistingue la testata. E' infatti da considerare la differenza tra l'attività di Report, che consiste nel pubblicare notizie, e l'attività istituzionale del Consigliere il quale, per previsione dell'art. 43 TUEELL, nel pieno diritto di acquisire ogni informazione e atto per l'esercizio del mandato, è tenuto al segreto nei casi previsti dalla legge.

In conclusione, preme qui evidenziare che nel caso di specie sottopostoci, la valutazione della "strumentalità" dei documenti in relazione al loro utilizzo poteva evidentemente essere effettuata solo dal richiedente l'accesso e solo dopo aver constatato di quali documenti si trattasse. Per completezza, si è valutata la sussistenza dell'interesse qualificato in capo alla ricorrente, essendo questa titolare di una situazione giuridicamente tutelata e collegata alla documentazione oggetto della richiesta. Per contro, non si capisce quale riservatezza dovrebbe essere tutelata, visto che gli atti riguardano lei e non soggetti terzi.

L'Ente ha accolto la nostra richiesta di riesame.

Significativo per il suo richiamo alla giurisprudenza più recente sul punto, è stato il caso di una domanda di ostensione avente ad oggetto la perizia medico legale effettuata sul richiedente dalla UOC medicina legale della Struttura sanitaria di riferimento, a seguito della richiesta di risarcimento del danno che il richiedente riteneva di aver subito per un presunto errore medico occorso presso il Presidio ospedaliero.

La Struttura sanitaria aveva negato l'accesso, affermando che la relativa richiesta di accesso si collocava nel contesto di una domanda risarcitoria gestita dal Comitato Gestione Sinistri, il quale non si era ancora espresso nel merito, e motivando il diniego sulla base dell'assunto che l'attività di cui alla perizia compiuta in occasione della trattazione di un sinistro gestito direttamente dall'Azienda, non sarebbe riconducibile all'esercizio di una potestà amministrativa, bensì sarebbe attività di natura privatistica, implicante valutazioni concernenti il diritto di difesa dell'Azienda sanitaria in questione, anche nella prospettiva di un eventuale contenzioso giurisdizionale nell'ambito del quale pareri, valutazioni e relazioni possono essere utilizzati per la strategia difensiva.

Il ricorrente aveva evidenziato in proposito la elaborazione giurisprudenziale in forza della quale la perizia medico legale, pur eseguita dall’Azienda sanitaria a seguito di domanda risarcitoria, contiene informazioni relative allo stato di salute della persona sulla quale è compiuta, e che la trasparenza dei dati sanitari, in ossequio all’art. 4 della legge 24 del 2017, e considerando che il diritto alla salute è costituzionalmente garantito, deve essere ritenuta prevalente rispetto a quello della PA a tenere riservati tali dati per generici motivi di strategia difensiva.

Il Giudice amministrativo ha stabilito infatti che lo scopo della perizia medico legale “non è quello di definire la strategia difensiva dell’Amministrazione (compito questo riservato ai pareri legali che vengono redatti anche sulla scorta delle risultanze di perizie e verbali del CVS), ma esclusivamente quello di accertare se nello specifico caso concreto all’interno della Struttura siano state correttamente applicate le regole della scienza medica”, con la conseguenza che nella fattispecie di riferimento veniva stabilito l’accesso alla perizia, con esclusione delle parti che avessero eventualmente riguardato la strategia difensiva dell’Azienda ospedaliera in questione (cfr. TAR Milano n. 2396/2019, in parte confermata in appello Cons. St. n. 808/2020).

Tale orientamento giurisprudenziale risulta espresso anche nelle pronunce successive, tra cui Cons. St. n. 7874/2022, nella quale è confermato il medesimo principio consistente, in sostanza, nella natura di “documento amministrativo” attribuibile alla perizia, come tale accessibile a tutela del diritto alla salute.

Alla luce dell’indirizzo fatto proprio dal supremo giudice amministrativo, i dati sanitari descrittivi e valutativi contenuti nella perizia medico legale appaiono funzionali alla determinazione dello stato di salute della persona sulla quale la perizia è eseguita, e devono quindi essere resi accessibili.

E’ invece da considerare senz’altro esclusa la ostensione delle parti della perizia medico legale contenenti considerazioni a carattere difensivo o di strategia procedimentale.

Abbiamo quindi invitato l’Azienda sanitaria a valutare il diniego nel senso di consentire la ostensione con esclusione delle parti contenenti valutazioni difensive.

L’Azienda ha accolto il riesame.

Riteniamo necessario fare cenno ad alcuni casi nei quali la richiesta di accesso documentale si è rivelata infondata.

Un caso ha riguardato la richiesta di copia, da parte di una associazione di cittadini, della bozza del piano strutturale di un ente locale, che non aveva ricevuto risposta.

Abbiamo illustrato agli istanti che la lett. c) dell’art. 24 legge 241/90 specifica che il diritto di accesso è escluso “nei confronti dell’attività della Pubblica Amministrazione diretta all’emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione”. Gli strumenti di programmazione e pianificazione territoriale in parola sottostanno alla disciplina particolare di cui alla procedura di formazione stabilita dalla legge regionale n. 65/2014, Titolo II, ove è prevista la partecipazione. In applicazione di tali disposizioni, sul sito istituzionale dell’Ente in questione era descritto che successivamente alla adozione del Piano Strutturale e del Piano Operativo da parte del Consiglio comunale sarebbero scattati i 60 giorni per depositare le osservazioni, che avrebbero poi dovuto essere votate da Giunta e Consiglio comunale.

Un caso di richiesta di accesso aveva ad oggetto una serie di provvedimenti dell’autorità giudiziaria e le prove testimoniali svoltesi durante i relativi giudizi. La situazione sostanziale che aveva dato luogo alla suddetta domanda era stata la comunicazione con la quale la PA aveva costituito in mora l’espone (ex dipendente della PA in questione) per il pagamento di una somma di denaro. Tale somma veniva richiesta in seguito alla decisione della Corte d’Appello sezione lavoro, di condanna della PA

al risarcimento del danno a favore di terzi, in appello alla decisione di primo grado. A motivazione della istanza era posta “la infondatezza della domanda restitutoria con riferimento a un giudicato in procedimenti giurisdizionali civili”, e la circostanza che l’esponente non aveva preso parte al processo.

Il provvedimento di diniego era stato motivato in base alla circostanza per cui la documentazione oggetto della domanda non è ascrivibile alla nozione di “documento amministrativo” di cui all’art. 22 della legge 241/1990, essendo espressione della funzione giurisdizionale.

Il ricorso evidenziava l’elaborazione giurisprudenziale che ha ritenuto accessibile “ogni documento detenuto dalla pubblica amministrazione... purché lo stesso concerna un’attività di pubblico interesse o sia utilizzato o sia detenuto o risulti significativamente collegato con lo svolgimento dell’attività amministrativa, nel perseguimento di finalità di interesse generale” (Cons. St., Adunanza Plenaria, 25 settembre 2020, n. 21)”, nonché le decisioni del giudice amministrativo che, pur riconoscendo il principio in base al quale gli atti processuali non sono attinenti alla funzione amministrativa, ma alla funzione giurisdizionale, e come tali non accessibili, hanno evidenziato che “tale principio va ponderato nel caso in cui... il contenuto degli atti in questione venga assunto a presupposto, in via esecutiva, di un successivo atto amministrativo e ne chiedi l’accesso un soggetto estraneo, destinatario del successivo atto, sul quale quindi esplicano effetti amministrativi i contenuti di quegli atti presupposti” (Cons. St., Sez. IV, 14 febbraio 2012, n. 734; nello stesso senso, Cons. St., Sez. IV, 19 gennaio 2011, n. 388, T.A.R. Toscana, Sez. I, n. 1723/2011, nonché T.A.R. Campania, Napoli, Sez. IV, 3 febbraio 2023, n. 796)”.

Abbiamo naturalmente preso atto del contenuto delle decisioni giurisprudenziali citate, tuttavia abbiamo evidenziato che l’atto che ha dato origine alla domanda di accesso, ossia la costituzione in mora dell’esponente, non è espressione dell’attività amministrativa della PA, né finalizzata al pubblico interesse perseguito dalla medesima, bensì era prodromico ad un contenzioso e come tale rientrava nell’attività della PA *iure privatorum*. Il richiamo alle sentenze citate non era pertanto pertinente, in quanto in tali contesti gli atti processuali rispetto ai quali l’accesso era stato riconosciuto si riferivano a procedure espropriative, ossia erano espressione dell’attività amministrativa dell’Ente locale di riferimento.

Nel caso in esame, occorreva tener conto della disciplina specifica dettata dal codice di procedura civile, che all’art. 744 recita: “I cancellieri e i depositari di pubblici registri sono tenuti, eccettuati i casi determinati dalla legge, a spedire a chiunque ne faccia istanza le copie e gli estratti degli atti giudiziari da essi detenuti...». Detta disposizione attribuisce ad ogni cittadino, indipendentemente dall’essere stato parte del processo, il diritto soggettivo alla piena conoscenza (e quindi al rilascio di copia) degli atti giudiziari detenuti dai cancellieri e dai depositari di pubblici registri. La norma ora citata evidenzia la natura pubblica delle sentenze e la loro ostensibilità a chiunque. Inoltre era facoltà dell’esponente, tramite il proprio legale, accedere al fascicolo di causa presso la cancelleria del Tribunale.

Trasparenza: la pubblicazione in amministrazione trasparente dei documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria

La trasparenza è uno dei principi cardine dell’attività amministrativa, disciplinato dal d.lgs. 33/2016 recante *‘Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni’*.

La garanzia di trasparenza opera prioritariamente mediante la previsione dell’obbligo di pubblicazione di determinati atti, documenti e informazioni.

In particolare, l’art. 54 del d.lgs. 82/2005 recante Codice dell’amministrazione digitale, prevede che i siti delle pubbliche amministrazioni debbano contenere i dati di cui all’art. 8, comma 3, d.lgs.

33/2013, secondo cui i documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria sono consultabili per un periodo di 5 anni nell'apposita sezione «Amministrazione trasparente», nel rispetto dei principi di necessità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza previsti dal Codice della privacy.

L'obbligo di pubblicazione degli atti all'Albo pretorio on line, ai sensi dell'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, e quello di pubblicazione sui siti istituzionali all'interno della sezione «Amministrazione trasparente», ai sensi del d.lgs. 33/2013, svolgono funzioni diverse, quest'ultima finalizzata alla piena accessibilità dei documenti pubblicati, per i quali deve essere inoltre assicurata la qualità delle informazioni secondo quanto previsto dall'art. 6 del medesimo d.lgs. 33/2013.

Ciò nonostante è stato segnalato all'Ufficio un atteggiamento diverso da parte di un Comune che non consente la consultazione online degli atti al termine del periodo di pubblicazione obbligatoria all'Albo pretorio.

L'Ufficio ha richiamato la funzione dell'Anac per quanto concerne gli obblighi di trasparenza e la figura del Difensore civico per il digitale, figura prevista dal Codice dell'amministrazione digitale (CAD) a garanzia dei diritti digitali dei cittadini, deputato specificatamente a raccogliere le segnalazioni relative alle presunte violazioni del CAD o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione.

Il Difensore digitale può attivare l'esercizio dei poteri propri dell'AgID in materia di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio e, ove sia accertata la sussistenza delle violazioni contestate, la stessa AgID richiede ai trasgressori di conformare la condotta agli obblighi previsti dalla normativa vigente secondo quanto previsto dall'art. 18 bis del CAD.

Diritto di accesso civico semplice e generalizzato

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

L'accesso civico semplice è il diritto di chiunque di richiedere i documenti amministrativi, informazioni o dati, soggetti a pubblicazione obbligatoria, per i quali la Pubblica Amministrazione non abbia ottemperato a tale obbligo. L'accesso civico generalizzato è invece esercitabile verso dati e documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, purché già in possesso della PA (nel senso che essa non è tenuta a raccogliere informazioni non in suo possesso per rispondere al cittadino né è tenuta a rielaborazioni dei medesimi).

Nell'ambito di tale procedimento assume un rilievo particolare il ruolo del Difensore civico regionale, al quale il cittadino può rivolgersi 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.

Per attivare il procedimento di riesame il cittadino non deve avvalersi dell'assistenza di un avvocato poiché il riesame può essere presentato dagli interessati personalmente. Per agevolare il procedimento, sul sito web della Difesa civica regionale è stata messa a disposizione dei cittadini apposita modulistica con relative istruzioni per presentare richiesta di riesame al Difensore civico.

Un ruolo importante dell'Ufficio è quello di fornire indicazioni sulle corrette modalità di esercizio di tale diritto sia a singoli cittadini che alle associazioni che a volte lo esercitano con i mezzi e modalità improprie, vanificando la corretta risposta da parte dell'Amministrazione

Sul fronte delle amministrazioni si evidenzia la necessità di sensibilizzare ancora gli enti sul procedimento perché l'accesso generalizzato è a volte sottovalutato, con conseguenti mancate risposte o

risposte inadeguate che non tengono conto delle linee guida assunte in merito a livello nazionale.

Le istanze di riesame diventano, quindi, anche l'occasione per diffondere la cultura della trasparenza e del rispetto del procedimento da parte dei cittadini, al fine di far comprendere come un diritto sancito dalla legge deve essere esercitato nelle forme e nei modi che sono stati stabiliti.

Per tali motivi, nel corso dell'anno, si è registrato un costante aumento delle richieste di riesame per l'accesso civico generalizzato rivolte alla Difesa civica.

Le criticità rilevate nei confronti dei cittadini

Nonostante l'informalità prevista dalla legge per la richiesta di accesso civico, è stato sempre consigliato ai cittadini di utilizzare il percorso dedicato individuato da ciascun ente, con modalità e modulistica reperibile sul sito di ciascuna amministrazione, fornendo agli istanti il collegamento ipertestuale alla pagina specifica per la richiesta di accesso civico generalizzato con tutte le informazioni sul procedimento, con lo scopo di favorire una celere risposta da parte dell'ente.

Spesso è necessario informare gli utenti in merito alle differenze fra l'accesso civico di cui all'art. 5, comma 7, d.lgs. 33/2013 rispetto all'accesso documentale che è invece disciplinato dall'art. 25, comma 4 legge 241/90 e che ad ogni forma di accesso corrispondono determinati e diversi presupposti tecnico-amministrativi, per i quali l'amministrazione è tenuta ad applicare e valutare regole e limiti differenti.

La finalità dell'accesso documentale di cui alla legge 241/90 è, infatti, ben differente da quella sottesa all'accesso generalizzato ed è quella di consentire ai soggetti interessati di accedere a quei documenti amministrativi la cui conoscenza è necessaria per la tutela di una propria situazione giuridicamente rilevante. Operando sulla base di norme e presupposti distinti, il bilanciamento caso per caso dei diversi interessi in gioco è ben diverso nel caso dell'accesso documentale, dove la tutela può consentire un accesso più in profondità a dati pertinenti, rispetto al caso dell'accesso generalizzato, dove le esigenze di controllo diffuso del cittadino con conseguente ampia conoscibilità e diffusione delle informazioni, devono consentire un accesso meno in profondità ma più esteso.

L'Ufficio deve spesso chiarire che l'intervento della Difesa civica può essere richiesto ai sensi dell'art. 5, comma 8 d.lgs. 33/2013 solo qualora si tratti di atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali, dovendo negli altri casi invitare l'istante a rivolgere l'istanza di riesame al Responsabile per la prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, designato dall'ente ai sensi dell'art. 43 d.lgs. 33/2013.

E' frequente inoltre che si debba ricordare che, nei casi previsti dalla norma, il ricorso al Difensore civico è alternativo alla richiesta di riesame al RPCT, così come esplicitato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione, con le Linee guida assunte con delibera n. 1309 del 28 dicembre 2016. Nel caso in cui per il riesame il cittadino si sia già rivolto all'RPCT dell'Ente, non si può ricorrere al Difensore civico, non si può in altri termini richiedere il "riesame del riesame".

Spesso occorre ricordare che il diritto di accesso si esercita con riferimento ai documenti e alle informazioni materialmente esistenti al momento della richiesta; l'amministrazione o l'ente non è tenuto a raccogliere informazioni che non detiene o a rielaborare informazioni per rispondere ad una richiesta di accesso generalizzato, ma deve limitarsi a rispondere sulla base dei documenti e delle informazioni che sono già in suo possesso (*Delibera ANAC n. 1309 del 28 dicembre 2016 recante Linee guida recanti indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all'art. 5 co. 2 del d.lgs. 33/2013*).

Le criticità rilevate nei confronti degli enti

A fronte della richiesta di accesso civico generalizzato, ancora diversi enti non rispondono e corre, pertanto, l'obbligo di ricordare alla Pubblica Amministrazione che nell'accesso civico la conclusione del procedimento deve necessariamente avvenire con un provvedimento espresso e motivato e non è ammesso il silenzio-diniego, né altra forma silenziosa di conclusione del procedimento (*Circolare del Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione n. 2/2017*).

Spesso è necessario richiamare l'Amministrazione al dialogo cooperativo con il richiedente al fine di meglio ridefinire l'oggetto della richiesta, essendo *“auspicabile che le amministrazioni si adoperino per soddisfare l'interesse conoscitivo su cui si fondano le domande di accesso, evitando atteggiamenti ostruzionistici”* (Punto 8 Circolare del Dipartimento per la Funzione pubblica n. 2 /2017 *Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato (c.d. FOIA)*)

In tutti i casi di riesame per diniego opposto dall'amministrazione, è necessario richiamare gli enti a quanto indicato dalle linee guida Anac adottate con delibera n. 1309 del 28 dicembre 2016, che precisano che in caso di risposta negativa o parzialmente tale l'amministrazione è tenuta a una congrua e completa motivazione.

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, 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 valutazione del diniego non spetta ai controinteressati ma all'ente a cui è rivolta l'istanza di accesso. In caso di opposizione, l'amministrazione non può quindi assumere come unico fondamento del rifiuto di accesso il mancato consenso del controinteressato. L'art. 5, comma 6, d.lgs. n. 33/2013 espressamente prevede l'ipotesi di «accoglimento della richiesta di accesso civico nonostante l'opposizione del controinteressato». Dunque, la normativa rimette sempre all'Amministrazione destinataria della richiesta il potere di decidere sull'accesso. (*Circolare del Ministero per la semplificazione e la pubblica amministrazione n. 2/2017, recante Attuazione delle norme sull'accesso civico generalizzato*).

Affinché l'accesso possa essere legittimamente rifiutato, il pregiudizio agli interessi considerati deve essere concreto e, dunque, 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 deve indicare chiaramente quale, tra gli interessi elencati all'art. 5 bis, commi 1 e 2, viene pregiudicato; deve inoltre valutare se il pregiudizio (concreto) prefigurato dipende direttamente dalla disclosure dell'informazione richiesta e se il pregiudizio conseguente sia un evento altamente probabile e non soltanto possibile.

Diritto di accesso civico semplice e generalizzato-casistica

La competente Direzione di Regione Toscana ha comunicato il proprio diniego alla richiesta di accesso generalizzato rivolta a conoscere l'atto mediante il quale sono state irrogate ad Autolinee To-

scane S.p.A. le penali relative ai “salto corse” avvenuti nel corso dell’anno 2022, all’istruttoria allegata al predetto atto e ad ogni altro allegato con il quale sia stato individuato il numero di corse saltate nell’anno 2022 e calcolate le predette penali.

Il richiedente ha proposto istanza di riesame al Difensore civico in merito alla legittimità del diniego.

Nelle proprie motivazioni a sostegno del diniego, Regione Toscana asserisce in primo luogo che l’Associazione richiedente non ha alcun titolo all’ostensione dei documenti richiesti.

Riguardo a tale motivazione è stato doveroso ricordare che la norma riconosce l’esercizio del diritto di accesso civico, semplice e generalizzato, come diritto a titolarità diffusa, potendo essere attivato da “chiunque” e non essendo sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. A ciò si aggiunge un ulteriore elemento, ossia che l’istanza “non richiede motivazione” poiché deve rispondere all’interesse dell’ordinamento di assicurare ai cittadini (a “chiunque”), indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridiche soggettive, 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.

Nel caso di specie, l’istanza di accesso identificava chiaramente i dati, le informazioni o i documenti di interesse. Il fatto che i dati e i documenti richiesti siano costituiti da comunicazioni formali intercorse tra l’Amministrazione e Autolinee Toscane S.p.A. non sottrae i medesimi dalla nozione di documento amministrativo, definito dall’art. 22, comma 1 lett. d) della legge 241/90 come 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, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale.

Riferendosi, inoltre, i dati e documenti richiesti, all’esecuzione del contratto per l’affidamento in concessione di servizi di trasporto pubblico locale nell’ambito territoriale ottimale della Regione Toscana, non rileva che *“che la fase esecutiva del rapporto negoziale sia tendenzialmente disciplinata da disposizioni privatistiche, poiché anche e, si direbbe, soprattutto questa fase rimane ispirata alla cura in concreto di un pubblico interesse, lo stesso che alla base dell’indizione della gara e/ o dell’affidamento della commessa, che anzi trova la sua compiuta realizzazione proprio nella fase di realizzazione dell’opera o del servizio (Cons. St.-A.P.-2-aprile-2020-n. 10).*

Nella sua valutazione, Regione Toscana ha ritenuto che *“nel bilanciamento di tutti gli interessi coinvolti, l’ostensione richiesta andrebbe ad incidere e condizionare il regolare svolgimento delle attività di vigilanza che la Regione deve esercitare costantemente sul contratto di concessione, in ottemperanza alle previsioni del contratto medesimo”*, riconoscendo i presupposti per l’applicazione dell’esclusione di cui all’art. 5-bis, comma 1, lett. g) d.lgs. 33/2013, necessario ad evitare un pregiudizio alla tutela degli interessi pubblici inerenti il regolare svolgimento di attività ispettive.

Non risulta tuttavia rappresentato come l’ostensione dei documenti richiesti, riferiti all’anno 2022, possa incidere e condizionare il regolare svolgimento delle attività di vigilanza propria della Regione. La presenza delle condizioni che permettono di escludere l’accesso civico generalizzato, come l’esistenza di un pregiudizio alla tutela dell’interesse pubblico individuato, non rappresenta infatti un limite assoluto all’accesso civico.

Inoltre, relativamente a tale specifica esclusione prevista dall’ordinamento, si è ritenuto opportuno richiamare anche quanto indicato dalle citate linee guida Anac con le quali, al punto 7.7 si ricorda che *“le restrizioni all’accesso si applicano di norma unicamente per il periodo nel quale la protezione è giustificata dall’esigenza di non compromettere la decisione finale da valutarci anche in relazione alla necessità di non pregiudicare attività ispettive collegate a quelle oggetto dell’accesso o quelle, ad esse connesse, che l’amministrazione abbia già programmato*

di realizzare”.

In questi casi, le amministrazioni possono fare uso del potere di differimento dell'accesso.

L'Ufficio ha pertanto ritenuto fondata l'istanza di riesame, in quanto il diniego opposto dalla Regione Toscana non risultava sorretto da una motivazione congrua, concreta e sufficiente a esplicitare né la valutazione degli interessi contrapposti, né la scelta effettuata di negare l'accesso per evitare un pregiudizio alla tutela degli interessi pubblici individuati conseguente alla diffusione generalizzata dei documenti richiesti. In considerazione di quanto sopra riportato, è stata invitata l'Amministrazione a rivedere il procedimento, anche rivalutando l'eventuale partecipazione di soggetti controinteressati.

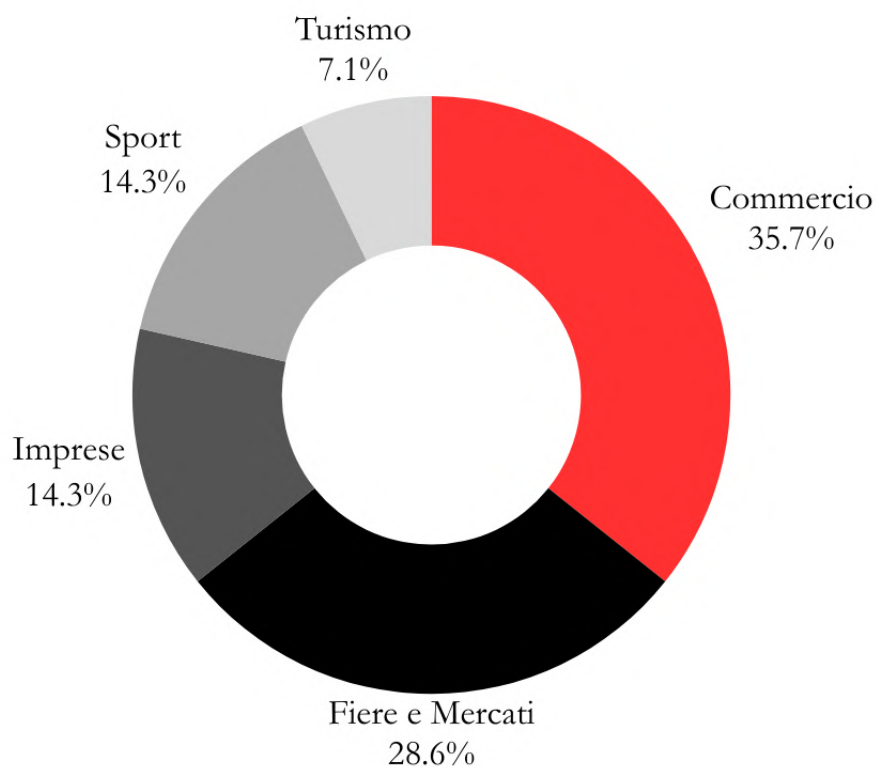
L'Amministrazione ha, quindi, riesaminato il procedimento, informando Autolinee Toscane S.p.A. in qualità di controinteressato, la quale con le proprie opposizioni ha richiesto di confermare il diniego a tutela dei propri interessi economici e commerciali.

In subordine, Autolinee Toscane S.p.A. ha chiesto di disporre il differimento dell'accesso all'esito della definizione del giudizio pendente davanti al Tribunale di Firenze e/o di limitare il medesimo accesso ad un solo documento indicato nella richiesta.

Alla luce delle opposizioni di Autolinee Toscana S.p.A., Regione Toscana ha confermato in toto il proprio diniego ritenendo, in questa fase, sussistere un pregiudizio agli interessi economici e commerciali della società, in ragione del fatto che i documenti per i quali è stato richiesto l'accesso non sono definitivi, essendo stati contestati dal controinteressato in un giudizio attualmente pendente.

Non è stata considerata da Regione Toscana né la possibilità di un differimento all'ostensione, né una limitazione all'accesso al solo documento per il quale Autolinee Toscane S.p.A. non ha manifestato criticità.

3.3 Attività produttive



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Imprese	2
Turismo	1
Sport	2
Commercio	5
Fiere e Mercati	4
TOTALE	14

Per quanto riguarda l'ambito territoriale nel quale sono insorti i problemi oggetto di istanza, si riscontra una ripartizione tendenzialmente equa fra le province della Toscana.

In 3 casi sono state interpellate Amministrazioni comunali, in 2 casi sono stati coinvolti gli Uffici della Giunta regionale ed in 1 altro caso un'Amministrazione periferica statale. In relazione alle restanti

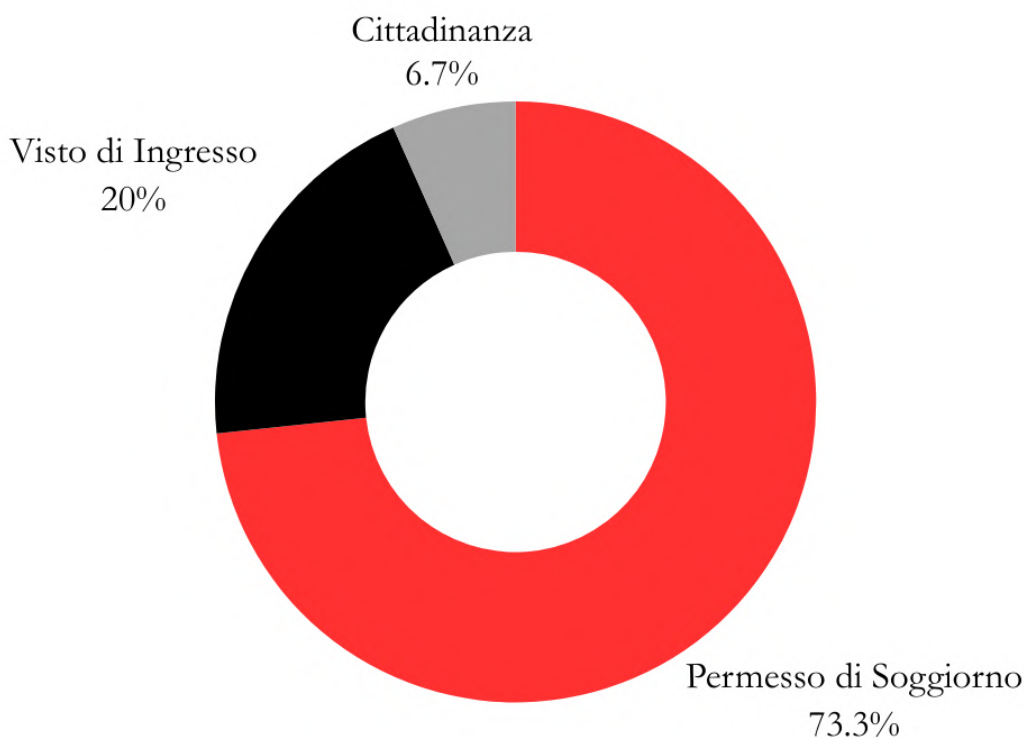
8 segnalazioni si è proceduto con attività di consulenza all'interessato mediante l'espressione di un parere o il rilascio di informazioni circa le problematiche sottoposte.

Le questioni prospettate per la maggior parte riguardano la procedura sanzionatoria in cui l'operatore economico è incorso a seguito di violazione di norme del: d.lgs. n. 193/1993 (Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore) per l'uso di una superficie non idonea alla somministrazione di alimenti; D.P.R. n. 1124/1965 (Testo unico delle disposizioni per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali) per aver provveduto con ritardo alla denuncia di variazione della sede legale dell'azienda; L.R.T. n. 62/2018 (Codice del commercio) per non aver indicato i prezzi di vendita di capi d'abbigliamento esposti in vetrina o per aver esercitato attività di vendita abusiva; Regolamento comunale sulle esposizioni pubblicitarie per aver installato un impianto pubblicitario senza autorizzazione. Per tali casi, l'Ufficio ha fornito ausilio nella comprensione della contestazione, ha ulteriormente chiarito le prescrizioni della legge n. 689/1981 (Modifiche al sistema penale) riferendosi alla possibilità di difesa o all'impossibilità di ottenere l'annullamento di un verbale per non aver compiuto l'infrazione e contestualmente il rimborso di quanto già pagato per *compulsam*, ha spiegato i motivi per i quali non poteva essere impugnata un'ingiunzione di pagamento ricevuta in corso d'anno eccependo la prescrizione delle sanzioni amministrative comminate con verbale elevato otto anni prima, ha riferito della possibilità di richiedere il pagamento rateale della sanzione amministrativa pecuniaria per condizioni economiche disagiate ed ha reso informazioni procedurali, ha supportato l'interessato nell'ottenimento dell'annullamento dell'ordinanza-ingiunzione ricevuta pur avendo già pagato a suo tempo la sanzione indicata nel verbale rilevando un errore nella procedura evidentemente dovuto alla diversità dei soggetti elevatori dei due distinti atti di contestazione.

Le altre pratiche trattate sono inerenti a segnalazioni di presunta irregolarità di atti amministrativi degli enti. Per esempio, un'associazione sportiva dilettantistica ha lamentato una mancanza di trasparenza nell'adozione della procedura di assegnazione d'uso degli impianti alle varie associazioni sportive richiedenti per la stagione corrente, avendo subito rispetto all'annualità passata una riduzione degli spazi-orari attribuiti, giudicata immotivata, oltre che penalizzante per gli aspetti sportivi-agonistici, di immagine ed economici. Od anche, un operatore titolare di autorizzazione per il commercio su aree pubbliche, in considerazione del cambio di metratura dei posteggi e del conseguente loro diverso posizionamento disposto per due strade del mercato cittadino, ha contestato che il Comune abbia adottato un bando per la procedura di miglioria, invece di procedere alla riassegnazione di tutti i posteggi del mercato. In entrambi i casi l'azione dell'Ufficio è stata una richiesta alle Amministrazioni di chiarimenti ed informazioni in merito alla criticità segnalata, ottenendo riscontri esaustivi e quindi condivisi nella partecipazione di questi all'interessato. Infatti, nel primo caso l'Ente dopo aver dato conto dell'iter procedurale ha chiarito che il lavoro di valutazione delle richieste comporta un bilanciamento complesso fra l'esigenza di dare spazio a società che svolgono discipline agonistiche, valutando l'insieme dei campionati a cui prendono parte, con l'interesse dell'Amministrazione a dare spazio e promuovere la pratica sportiva di diverso genere, magari con un numero minore di tesserati, ma non inferiore in termini di impatto sociale su determinate categorie di cittadini, soprattutto se le attività sono rivolte a soggetti svantaggiati e che non è corretto fare una valutazione comparativa con quanto previsto nelle precedenti annualità visto che le assegnazioni sono annuali come previsto dal Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi di proprietà comunale. Nel secondo caso, l'Ente ha spiegato che la modifica delle dimensioni dei posteggi di una parte del mercato si è resa necessaria per dare adempimento al nuovo Piano di Sicurezza approvato, non generando peraltro una nuova collocazione

o uno spostamento della postazione e che tale intervento non è collegato al bando per la procedura di miglioria indetto, che si riferisce a posteggi vacanti già da tempo all'interno del mercato per rinuncia degli operatori o per decadenza dei titoli abilitativi ed individuati in considerazione degli imprescindibili motivi di sicurezza da rispettare.

3.4 Immigrazione



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Permesso di Soggiorno	11
Visto di Ingresso	3
Cittadinanza	1
TOTALE	15

Dal 1992 la normativa regionale (sia la precedente che il Testo Unico attualmente in vigore) consente ai cittadini stranieri dimoranti in Toscana di ricevere l'assistenza e la consulenza del Difensore civico regionale.

Gli stranieri possono avvalersi della Difesa civica per ogni tipo di questione in cui sia parte una Pubblica Amministrazione (residenza, assistenza sanitaria e sociale, diritto alla casa, diritto allo studio ecc.) come previsto per i cittadini italiani. Inoltre, possono avvalersi dell'attività dell'Ufficio per ricevere assistenza per problematiche inerenti il proprio status di straniero/persona immigrata, ossia correlate alla titolarità del titolo di soggiorno, al ricongiungimento familiare, all'acquisto o accertamento del possesso della cittadinanza italiana, o alle difficoltà riscontrate presso le Ambasciate per prendere appuntamento e/o ottenere il visto d'ingresso, o per la legalizzazione di documenti.

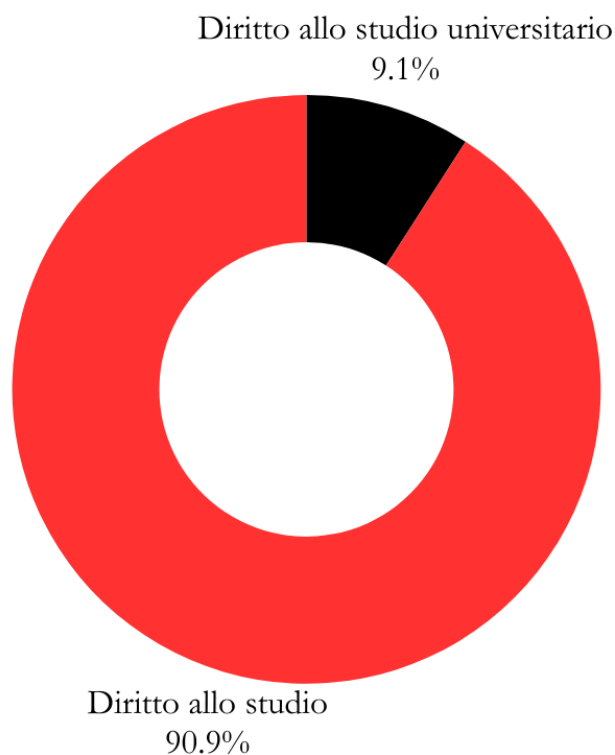
Una parte rilevante delle istanze a noi rivolte ha ad oggetto criticità riscontrate nella procedura per il conseguimento della cittadinanza, soprattutto per il sistematico sfioramento del termine previsto per la conclusione del procedimento. La normativa di cui al decreto legge 113/2018 aveva portato a 48 mesi tale termine, a far tempo dalla data di presentazione della domanda.

La durata del procedimento è ad oggi di 24 mesi. La ratio del raddoppio del termine era con ogni probabilità da attribuire al fatto che i procedimenti duravano di fatto il doppio, se non il triplo, del termine previsto. Tale criticità, come illustrato dal Ministero dell'Interno, è dovuta alle numerose domande (provenienti da tutta Italia), alla scarsità delle risorse umane preposte e alla complessità del procedimento. Ci possono poi essere dei casi in cui l'istruttoria è particolarmente difficile da effettuare, per problematiche relative all'acquisizione delle informazioni dal Paese di origine del richiedente.

L'ottenimento della cittadinanza non è mai automatico ed avviene sempre su domanda e relativa istruttoria dell'organo competente. E' noto, infatti, che il principio sul quale si fonda la disciplina in materia di cittadinanza è ad oggi lo *ius sanguinis*, col solo temperamento nel caso in cui una persona nata in Italia da genitori stranieri, sia stata residente sul territorio ininterrottamente fino ai diciotto anni di età. In tal caso, è riconosciuta la facoltà di chiedere all'ufficiale di stato civile del comune di residenza il riconoscimento della cittadinanza italiana.

A seconda della fattispecie (matrimonio, residenza, raggiungimento della maggiore età del figlio degli stranieri nati in Italia) in base alla quale la cittadinanza è richiesta, si individuano i requisiti da possedere, come previsti dalla legge. Si ricorda che da giugno 2015 l'invio della domanda di conferimento della cittadinanza italiana è previsto in modo esclusivamente telematico. I vantaggi dell'acquisizione on line consistono nello snellimento della fase di inserimento nel sistema informatico 'Sicitt' e nella scomparsa di modelli cartacei, oltre ad eliminare le attese, anche di mesi, di un appuntamento presso le Prefetture per l'inoltro della domanda. Il richiedente deve compilare la domanda utilizzando le credenziali d'accesso ricevute a seguito di registrazione sul portale dedicato e trasmetterla in formato elettronico, unitamente ad un documento di riconoscimento, agli atti formati dalle autorità del Paese di origine (atto di nascita e certificato penale) e alla ricevuta dell'avvenuto pagamento del contributo di legge. I nati in Italia da famiglia residente, entro un anno dal compimento della maggior età, hanno facoltà di dichiarare all'Ufficiale di Stato civile del comune di residenza la propria volontà di acquistare la cittadinanza.

3.5 Istruzione, cultura e formazione



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Diritto allo studio universitario	2
Diritto allo studio	20
TOTALE	22

I benefici a sostegno del diritto allo studio universitario (borsa di studio, posto alloggio, costo della mensa universitaria) sono erogati dall’Azienda regionale del Diritto allo Studio Universitario per la Toscana (ARDSU), la quale gestisce tali servizi per gli studenti che frequentano le tre università toscane, il Conservatorio Luigi Cherubini di Firenze e l’Accademia delle Belle Arti di Firenze e di Carrara. In caso di criticità rilevate nell’attribuzione di tali benefici, il Difensore civico, previa acquisizione della documentazione, valuta la fondatezza della istanza e comunica all’interessato se intende intervenire presso l’Azienda e, in caso positivo, in che modo. Possiamo affermare che ARDSU collabora da sempre per trovare una soluzione soddisfacente per lo studente.

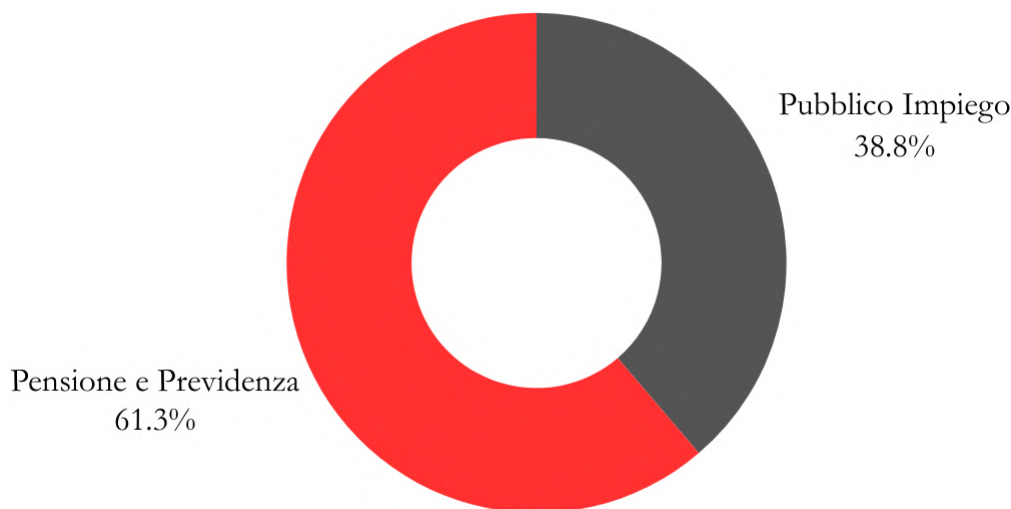
Per ciò che riguarda le questioni relative ai corsi e/o alle tasse, e in genere in riferimento alle criticità

che si verificano in ambito universitario, se presso l'Ateneo in questione è stato istituito l'Ufficio del Garante dei diritti degli studenti, è a quest'ultimo che si deve rivolgere la segnalazione: tale organo, se esistente, è l'unico competente a intervenire nei confronti di organi e uffici dell'Università. Ad oggi, il Garante si trova presso l'Università di Firenze. Qualora non vi sia il Garante nell'Ateneo di riferimento, la Difesa civica regionale non ha titolo per intervenire, rientrando le Università nel novero degli Enti nazionali.

Qualora gli interessati presentino al Difensore civico istanza di competenza del Garante, questa viene trasmessa al Garante per competenza e contestualmente gli interessati vengono avvertiti che dovranno rivolgersi al Garante per la prosecuzione della istanza.

Rientrano nella categoria in parola anche le questioni inerenti al diritto allo studio "scolastico", volendo con tale definizione indicare le tariffe per la mensa e il trasporto scolastico, i buoni libro o pacchetto scuola, l'edilizia scolastica per ogni ordine e grado di istruzione, ed anche le questioni riferite alle tariffe o ai contributi regionali per il servizio di asilo nido.

3.6 Lavoro e previdenza



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Pubblico Impiego	31
Pensione e Previdenza	49
TOTALE	80

La categoria è dedicata al lavoro presso le pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento alla fase della instaurazione del rapporto di lavoro. In tale ambito, settore di nostro intervento sono le problematiche che possono prospettarsi nello svolgimento dei concorsi pubblici e nella redazione delle graduatorie per le qualifiche professionali per le quali è previsto l'accesso mediante tali modalità nonché l'attività dei centri integrati per l'impiego, che fanno capo all'Agenzia regionale per il lavoro ARTI che, tra i loro compiti, hanno quello di fornire alle PPAA gli elenchi dei loro iscritti tra cui operare la selezione dei candidati per le altre qualifiche.

In particolare, è possibile rivolgersi alla Difesa civica qualora la criticità lamentata sia stata causata dalla violazione di una norma di legge o di una disposizione del bando di concorso, che è *lex specialis* della procedura di riferimento, tenendo presente che, in nessun caso, il Difensore civico può ingerirsi nelle valutazioni di merito, di competenza esclusiva delle commissioni esaminatrici.

Sovente, le criticità lamentate sono accertate dagli interessati previo ottenimento dell'accesso alla documentazione concorsuale. Tale documentazione è accessibile trattandosi di atti afferenti alla procedura "a evidenza pubblica", con l'eccezione dei documenti eventualmente contenenti test psicoattitudinali. In caso di mancato riconoscimento dell'accesso, anche in questo caso si può utilizzare lo strumento giustiziale della Difesa civica (si veda sezione dedicata al diritto di accesso).

E' bene segnalare che, in quest'ambito, la funzione propositiva nei confronti della PA, che in questi casi si deve considerare alla stessa stregua di qualsiasi altro datore di lavoro, può essere esercitata solo dal sindacato. Più in generale, per le criticità riguardanti lo svolgimento del rapporto di lavoro, la Difesa civica non ha titolo per intervenire nella dialettica tra lavoratore e PA che, in quanto datore di lavoro, avente poteri uguali a quelli del settore privato, effettua valutazioni discrezionali nelle quali possono inserirsi solo i soggetti a ciò legittimati.

Previdenza

In via generale è stato chiesto all'Ufficio di farsi autorevole interlocutore con l'Inps a fronte di una sempre maggiore difficoltà a rapportarsi con gli addetti per una possibile soluzione della problematica in essere. Il sistema di contattabilità dell'Ente prevede infatti canali digitali non sempre alla portata dell'utente o canali telefonici tramite call center che talvolta non sono in grado di soddisfare le richieste di informazioni e di chiarimenti; anche l'accesso diretto deve seguire la trafila della richiesta di un appuntamento on line o via call center spesso fissato in là nel tempo e seppure in casi sporadici non con il competente ufficio. Emblematico lo sfogo di un cittadino: "Ci vuole un mucchio di tempo per riuscire a parlare con un operatore, anche solo per fissare un banale appuntamento allo sportello della propria città... ho dovuto quasi consumare il telefono fisso; un'orribile voce meccanica, dopo lunga attesa, mi annunciava l'arrivo di un operatore con tanto di matricola ma il telefono restava muto...L'alternativa al telefono? I soliti giri on-line che, per chi fa parte della generazione dei baby boomers, non sono una passeggiata. Ai bei tempi bastava andare allo sportello più vicino, prendere un numero ed aspettare il proprio turno."

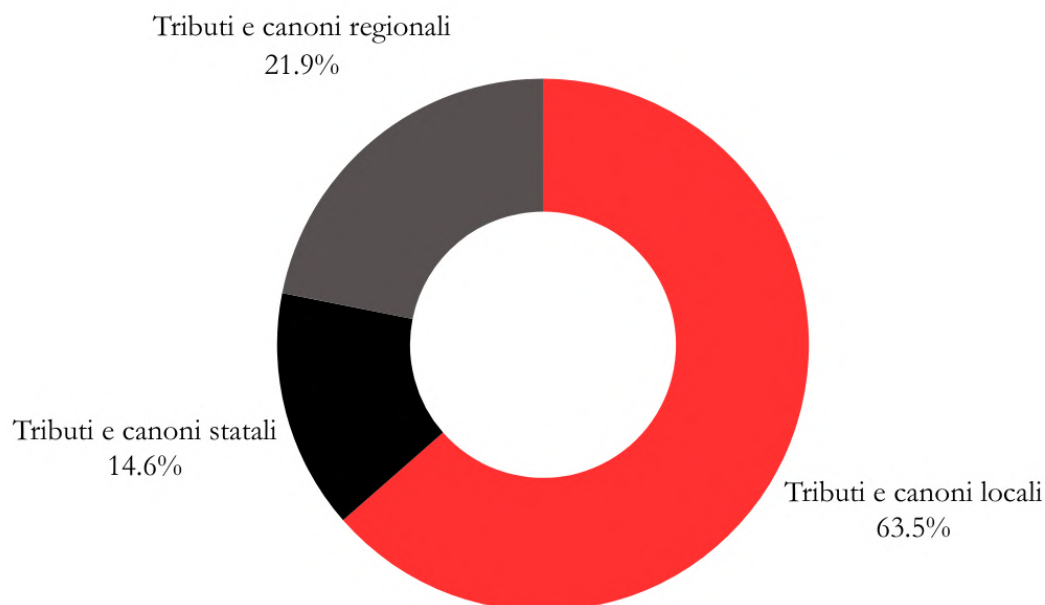
La Difesa civica, anche attraverso una rete di contatti interni all'Istituto previdenziale costantemente ampliata e affinata, può ottenere verifiche e chiarimenti e rappresenta dunque uno strumento alternativo ed efficace per una maggiore comprensione delle procedure e spesso per il superamento di problemi pratici.

Le questioni sottoposte attengono per lo più a situazioni di: ritardo nell'erogazione delle prestazioni previdenziali (ratei pensionistici, Tfr/Tfs, fondo esattoriale), mancata o non corretta corresponsione di indennità, assegni e contributi (indennità di accompagnamento, assegno unico, carta acquisti, contributo per progetto assistenziale, bonus), mancato riconoscimento di periodi contributivi, richiesta di restituzione di somme indebitamente percepite.

Diversi sono stati i casi risolti positivamente, fra i quali citiamo quello di una madre che contestava la recente valutazione del bisogno socio-assistenziale della figlia che, da tempo beneficiaria del Progetto Home Care Premium bandito da Inps, a seguito di un breve contatto telefonico con un'operatrice Inps era stata inserita in fascia di valutazione diversa dalla precedente con conseguente riduzione del budget a sua disposizione, con il rischio di compromettere il Piano Assistenziale elaborato in base alle necessità reali dell'interessata e di pregiudicare il percorso educativo e di cura fisica di un soggetto con gravissima disabilità. Abbiamo dunque contattato l'Ufficio Inps di riferimento chiedendo di effettuare le opportune verifiche così da poter fornire alla signora i dovuti chiarimenti e, se del caso, riconsiderare

la situazione della figlia. L'Ente ha confermato il diniego di rettifica della valutazione già effettuata ma ne ha spiegato le motivazioni e indicato la possibilità di chiedere la rivalutazione del giudizio, nel cui caso la preposta Direzione regionale avrebbe richiesto al Centro medico legale competente di convocare la beneficiaria in sede per una valutazione in presenza. Ancora a titolo esemplificativo ricordiamo il caso di un pensionato che a distanza di quasi un anno non riusciva a farsi riconoscere il Bonus di cui al decreto legge 50/2022 (cd. Decreto "Aiuti") nonostante il possesso dei requisiti, anche reddituali, previsti dalla normativa e che a seguito di nostra richiesta attenzionale sulla documentazione dimostrativa prodotta da parte istante e svolte le necessarie verifiche, ha ottenuto il beneficio atteso.

3.7 Ordinamento tributario



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Tributi e canoni statali	14
Tributi e canoni regionali	21
Tributi e canoni locali	61
TOTALE	96

Tributi statali

L'art. 13 della legge 212/00 (Statuto dei diritti del contribuente), ha istituito il Garante del contribuente presente presso ogni Direzione regionale dell'Agenzia delle Entrate. A questo istituto, pertanto, possono rivolgersi tutti coloro che hanno problemi con il Fisco nazionale (Irpef, imposta di registro, Iva, ecc.). E' infatti un organo di mediazione tra i cittadini e l'Amministrazione finanziaria e le funzioni che questo Garante svolge non sono tanto dissimili da quelle del Difensore civico. Accade comunque che il cittadino si rivolga al nostro Ufficio anche per le questioni inerenti tale specifica materia.

In relazione alle istanze riferite a situazione di controversia per le imposte sul reddito, per prassi consolidata si è agito in collaborazione con il Garante del contribuente per la Toscana.

Negli altri casi, le pratiche sono state trattate direttamente; tra queste, si segnalano quelle concer-

nenti: il riconoscimento di agevolazioni fiscali stabilite da legge statale, il rimborso da dichiarazione dei redditi atteso da oltre un biennio, il rimborso dell'indebito pagato per il canone radiotelevisivo laddove l'utente dell'energia elettrica aveva tempestivamente inviato all'Agenzia delle Entrate la dichiarazione per l'esonero, la correzione di dati riguardanti il contribuente che avevano determinato un errore di calcolo dell'imposta catastale dovuta. Per queste fattispecie sono stati chiesti chiarimenti o è stato rivolto sollecito agli uffici finanziari statali competenti, i quali hanno sempre reso riscontro, consentendo spesso una positiva soluzione per il problema evidenziato. Laddove ritenuto più opportuno invece si è proceduto con attività di consulenza, come ad esempio in merito agli adempimenti tributari del dichiarante a seguito di successione ereditaria, alle regole della prescrizione della cartella esattoriale, alla eventuale possibilità di accesso alla rottamazione quater, alla possibilità di richiedere la rateizzazione del debito in cartella per disagiate condizioni economiche, alle modalità di contatto con l'Agenzia delle entrate-Riscossione. Sovente in via informale si è fornito aiuto al contribuente in difficoltà a comprendere il contenuto di una cartella di pagamento.

Tributi regionali

Ai sensi degli articoli 5 e 6 della legge regionale 31/05 (Norme generali in materia di tributi regionali), il Difensore civico regionale svolge anche le funzioni di Garante del Contribuente. Il suo compito è quello di agire, di sua iniziativa o su richiesta del contribuente, al fine di verificare eventuali disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o comportamenti suscettibili di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini ed amministrazione tributaria regionale. In questi casi il Garante si rivolge agli uffici regionali competenti formulando richieste di chiarimenti o di visione di documenti e, se necessario, propone l'attivazione delle conseguenti procedure di autotutela avverso gli atti tributari emanati. Il Garante ha anche la facoltà di rivolgere ai dirigenti competenti raccomandazioni volte alla tutela del contribuente ed al rispetto delle disposizioni della legge. Con queste norme si è venuto a creare un parallelo rispetto alla legislazione nazionale.

Entrando nel merito dell'attività svolta in qualità di Garante del Contribuente nel corso del 2023, si segnala che sono state aperte 17 pratiche inerenti la tassa automobilistica, registrando ancora un considerevole decremento rispetto agli anni passati, quando veniva apposta negli avvisi bonari della Regione Toscana inviati ai contribuenti un'informativa riguardo cui vi è, come strumento di tutela, la possibilità di rivolgersi all'Ufficio del Difensore civico regionale quale Garante del Contribuente ai sensi della legge regionale 31/05, a seguito dell'esito del riesame della pratica richiesto agli uffici ACI. I casi più significativi affrontati hanno comportato soprattutto la necessità di rendere chiarimenti sulla normativa, in particolare in materia di esenzione in favore di soggetti diversamente abili, di doverosità del pagamento della tassa automobilistica in situazioni di tardiva perdita di possesso del veicolo per rottamazione e furto, di rimborsi e di termini prescrizionali della pretesa tributaria. Per l'80% delle istanze, si è dunque proceduto con il rilascio di informazioni e l'espressione di un parere circa la problematica sottoposta. Per il restante 20% si è ritenuto necessario fare un intervento presso il competente ufficio regionale. In merito si segnalano due questioni positivamente risolte. Un contribuente, avendo ricevuto un sollecito di pagamento di una cartella esattoriale per il bollo auto dell'anno 2016 notificata nel 2020 mediante affissione alla Casa comunale, di cui non era a conoscenza, avendo avuto solo risposte evasive da parte degli Uffici a cui si era rivolto chiedeva aiuto al Difensore civico regionale per poter far eventualmente valere la prescrizione; abbiamo dunque acquisito tutta la documentazione necessaria al caso e abbiamo richiesto al competente Ufficio regionale di effettuare le opportune

verifiche e il riesame della fattispecie, che ha condotto al discarico del ruolo e all'annullamento della cartella. Un altro contribuente riferiva di continuare a ricevere richieste di pagamento del bollo auto per un rimorchio non più posseduto dal 2015 poiché sottoposto a sequestro giudiziario e battuto all'asta e chiedeva al Difensore civico di far luce sulla situazione; anche in questo caso, abbiamo raccolto la documentazione comprovante la perdita del possesso del mezzo e l'abbiamo sottoposta all'attenzione del competente Ufficio regionale, che ha aggiornato i suoi archivi e ha annullato le contestazioni in essere.

Per quanto concerne altri tributi regionali, sono state aperte 4 pratiche in materia di contributo di bonifica. In tutti i casi si è ritenuto di non dover investire il Consorzio dei quesiti prospettati ma di procedere direttamente a rendere chiarimenti informativi in merito sia alla procedura di determinazione che a quella di riscossione della quota consortile, come statuite dalla normativa nazionale e regionale.

Tributi locali

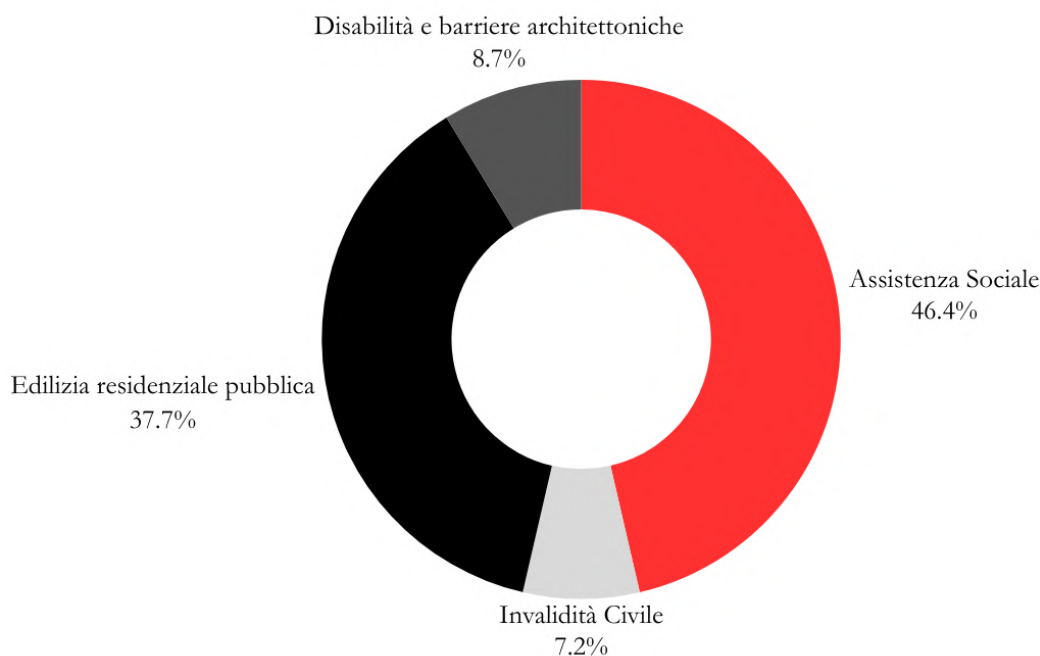
In questo settore di attività le pratiche aperte hanno riguardato in particolare: l'imposta municipale unica, la tassa sui rifiuti, la tassa per l'occupazione del suolo pubblico e l'imposta di soggiorno.

Le tematiche sottoposte all'attenzione dell'Ufficio sono state svariate e citando le più frequenti si segnalano quelle inerenti: le agevolazioni, esenzioni e riduzioni dell'imposta municipale unica, le cause di esonero dal pagamento della tassa sui rifiuti ed i requisiti per il godimento delle agevolazioni previste nei vari regolamenti comunali, la contestazione delle modalità di applicazione della tassa alle utenze domestiche non residenti laddove nel regolamento comunale si adotta un criterio presuntivo nello stabilire il numero degli occupanti l'immobile, la fatturazione delle prestazioni del servizio laddove è prevista la tariffa corrispettiva, le modalità di calcolo della tassa per le utenze non domestiche, la sottoposizione a tassazione dei passi carrabili per i quali non si era richiesto l'autorizzazione, l'obbligo dichiarativo, i rimborsi. Numerosi sono stati i quesiti dei contribuenti riguardo la legittimità di atti accertamento per omesso o parziale versamento del tributo, così come in molti casi è stato richiesto ausilio per ottenere risposta dagli enti alla richiesta di esercizio di autotutela. Come da prassi, dopo l'acquisizione dell'utile documentazione e un attento esame della normativa riferibile alla specifica fattispecie, laddove ritenuta non sufficiente o idonea un'attività di consulenza da parte del nostro Ufficio, ci siamo rivolti al competente ente o gestore per acquisire chiarimenti ed informazioni, talvolta proponendo soluzioni di merito o rivolgendo raccomandazioni. A titolo esemplificativo si accenna al caso che ha interessato più famiglie in uno stesso comune. Molti contribuenti, coniugi con residenza anagrafica e dimora abituale in abitazioni diverse nello stesso o in altro comune per motivi di salute o di lavoro, nei recenti anni avevano ricevuto avvisi di accertamento Imu, divenuti poi illegittimi in virtù del disposto della sentenza della Corte costituzionale n. 209/2022. Costoro, avendo versato la pretesa in atti, ne reclamavano il rimborso e si dolevano delle risposte non univoche dell'Ente, che se da una parte in occasione di vari incontri aveva manifestato la volontà di provvedere, da altra parte stava riscontrando con un diniego le richieste formali di rimborso costringendo gli interessati ad esperire un ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di primo grado. Al riguardo l'Ufficio, esplicitando all'Ente la propria consapevolezza della complessità della situazione, raccomandava tuttavia che quanto prima si disponesse per consentire la risoluzione della questione senza ulteriore aggravio per i cittadini/contribuenti, garantendo in ogni caso la più ampia informazione e trasparenza circa le azioni intraprese. Tale problematica è stata avviata a positiva soluzione.

In definitiva, anche in questo ambito di intervento registriamo un'adeguata collaborazione da parte

delle amministrazioni interpellate ed il soddisfacimento dei soggetti istanti o con la risoluzione del problema o quantomeno con l'ottenimento di chiarimenti al caso.

3.8 Politiche sociali



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Assistenza Sociale	32
Invalidità Civile	5
Disabilità e barriere architettoniche	6
Edilizia residenziale pubblica	26
TOTALE	69

L'intervento del Difensore civico in materia di politiche sociali è diretto a garantire il rispetto delle disposizioni e delle misure volte a risolvere ovvero ad alleviare situazioni di bisogno o disagio che possono verificarsi sia a livello individuale sia a livello collettivo.

In tal senso, l'attività svolta dal Difensore civico è molto utile in quanto in materia di politiche sociali sono molteplici gli attori chiamati ad intervenire: non solo enti locali, ma anche Aziende sanitarie e soggetti pubblici senza scopo di lucro, costituiti per adesione volontaria dei Comuni di una stessa zona-distretto e dell'Azienda USL territorialmente competente.

Conseguentemente, l'Ufficio del Difensore civico rappresenta un utile strumento di dialogo per il cittadino, che si trova a confrontarsi non solo con situazioni di oggettiva difficoltà, ma anche con numerosi enti pubblici.

Assistenza sociale

La maggior parte delle istanze presentate al Difensore civico in materia di politiche sociali sono riconducibili al tema dell'assistenza sociale e, volendo scendere ancora di più nel dettaglio, sono dirette a trovare una risposta in materia di accoglienza all'interno delle residenze sanitarie.

Le residenze sanitarie sono strutture rispetto alle quali le difficoltà gestionali da parte del sistema pubblico in un momento di crisi economica e diminuzione delle risorse di bilancio destinate al settore dell'assistenza sociale sono particolarmente avvertite.

A tal proposito, l'impegno portato avanti dagli enti pubblici coinvolti, anche grazie al prezioso e fondamentale contributo degli assistenti sociali, è quello di garantire l'equilibrio tra l'assistenza di tipo domiciliare e l'assistenza in RSA.

In tal senso, diventa essenziale la compartecipazione pubblica al costo della quota sociale per l'inserimento in RSA di persone non autosufficienti e il ritardo nel riconoscimento, da parte delle Aziende sanitarie, della relativa quota sanitaria non consente l'ingresso all'interno delle strutture aggravando la situazione relativa alle liste d'attesa.

In un caso affrontato, il Difensore civico ha contribuito a far pervenire dei chiarimenti di rilievo ad un familiare di un soggetto fragile, il quale aveva riscontrato delle difficoltà a relazionarsi con i servizi sociali nonché delle difficoltà nel comprendere le valutazioni effettuate dall'UVM, necessarie per il collocamento del familiare nelle liste di attesa ai fini dell'inserimento nella RSA.

La nostra sollecitazione è stata pertanto importante in varie situazioni per agevolare la valutazione di gravità, in un'ottica di collaborazione con la famiglia dell'assistito.

Resta il problema di rispettare il budget di spesa complessivo nella sanità, che ha come conseguenza evidente un aumento della permanenza in lista di attesa, a seconda della gravità dei casi.

In ogni caso, l'azione dell'ufficio del Difensore civico, in diverse occasioni, è stata utile per fornire in tempi più rapidi una risposta agli utenti.

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

Invalidità civile, Disabilità, Barriere Architettoniche

L'attività del Difensore civico in materia di invalidità civile si sostanzia, essenzialmente, nella richiesta di informazioni, diretta all'INPS o alle Aziende sanitarie, relative allo stato delle pratiche di invalidità civile rispetto alle quali i cittadini trovano difficoltà.

In uno dei casi affrontati nel corso del 2023 sono state fornite informazioni utili per ottenere il rilascio o il rinnovo del contrassegno invalidi, posto che l'istante non era a conoscenza della circostanza in base a cui, al suddetto fine, è necessario che dal verbale di invalidità risulti espressamente l'impossibilità di deambulare o la notevole riduzione di tale capacità ai sensi comma 2 art. 381 del Regolamento di attuazione del Codice della strada).

In punto di handicap, a titolo di esempio, si richiama il caso in cui l'Ufficio del Difensore civico ha contribuito a fornire alla madre di un ragazzo disabile informazioni relative ai tempi di attesa per l'inserimento in RSA.

In tema di barriere architettoniche si segnala l'istanza di un cittadino a mobilità ridotta, che ha fatto

presente il malfunzionamento di un montacarichi e di una scala mobile necessari per l'ingresso all'interno di un presidio ospedaliero. L'Ufficio del Difensore civico, dopo aver appurato che la manutenzione della scala mobile e del montacarichi è di competenza del comune, si è attivato al fine di reperire informazioni relative allo stato dei lavori previsti per la riparazione dei suddetti strumenti.

Edilizia residenziale pubblica

Le questioni in materia di edilizia residenziale pubblica sono trattate nei confronti sia delle amministrazioni comunali in quanto proprietarie degli immobili oggetto di assegnazione, sia dei gestori del patrimonio immobiliare pubblico.

La maggior parte delle segnalazioni hanno riguardato domande di mobilità tra alloggi per sopravvenute esigenze familiari e problematiche di manutenzione.

Interessante è stato il caso posto da un cittadino che, a seguito di procedura di alienazione a proprio favore dell'immobile del quale a suo tempo era stato assegnatario (come previsto dalla legge regionale n. 5/2014), nel contratto di compravendita, oltre al versamento alla stipula di una determinata cifra, aveva pattuito un piano di ammortamento di n. 15 rate annuali al tasso variabile di interesse legale vigente, con conseguente cancellazione della ipoteca legale.

Dopo avere onorato puntualmente una serie di rate entro il termine previsto, a causa del forte incremento del tasso di interesse che aveva provocato l'aumento dell'importo delle rate in misura notevole, il cittadino aveva presentato all'Ente gestore richiesta di poter pagare il debito residuo in unica soluzione.

Approfondita la questione, l'Ufficio ha evidenziato come la normativa generale stabilisca che la rateizzazione del prezzo è istituito posto a tutela del debitore, il c.d. "beneficio del termine", di cui all'art.1185 del Codice civile. L'Ufficio ha pertanto comunicato all'Ente gestore che la richiesta del cittadino era meritevole di accoglimento.

Il comma 6 lett. B) dell'art. 9 della legge regionale 5/2014, concernente le modalità di pagamento per l'acquisto di un alloggio ERP, stabilisce che "il pagamento del prezzo viene effettuato con una delle seguenti modalità: a) in unica soluzione, all'atto della stipula del contratto; b) pagamento immediato di una quota non inferiore al trenta per cento del prezzo di cessione, con dilazione del pagamento della parte rimanente in non più di quindici anni, ad un interesse pari al tasso legale, previa iscrizione ipotecaria a garanzia della parte del prezzo dilazionata".

In base a questa disposizione, l'Ente gestore aveva specificato che la possibilità di pagamento rateale ai sensi dell'art. 9, comma 6, lettera b L.R.T. 5/2014 non costituisce un finanziamento né un prestito, per i quali varrebbero le norme generali di cui all'art.1185 del Codice civile, non essendo l'Ente gestore una finanziaria, ma una società a totale partecipazione, tra le cui funzioni rientra la gestione delle vendite ai sensi della L.R.T. 5/2019. L'Ente gestore aveva quindi replicato che, poichè la citata normativa regionale non prevede la possibilità di riscatto anticipato, questa non era stata inserita nel contratto e dunque la richiesta di pagamento in unica soluzione non poteva essere accolta.

L'Ufficio ha raccolto informazioni presso gli istituti toscani e non, di gestione del patrimonio abitativo, ed è risultato che, su richiesta dell'acquirente, era stata consentita l'estinzione del debito residuo in unica soluzione. Tale tipologia di richieste non era stata comunque frequente, dal momento che ad

essere applicato è il tasso di interesse legale vigente al momento della stipula del contratto di compravendita, e pertanto non sussiste la eventualità che si crei la criticità relativa alla “crescita” imprevedibile del tasso variabile da applicare sulle singole rate.

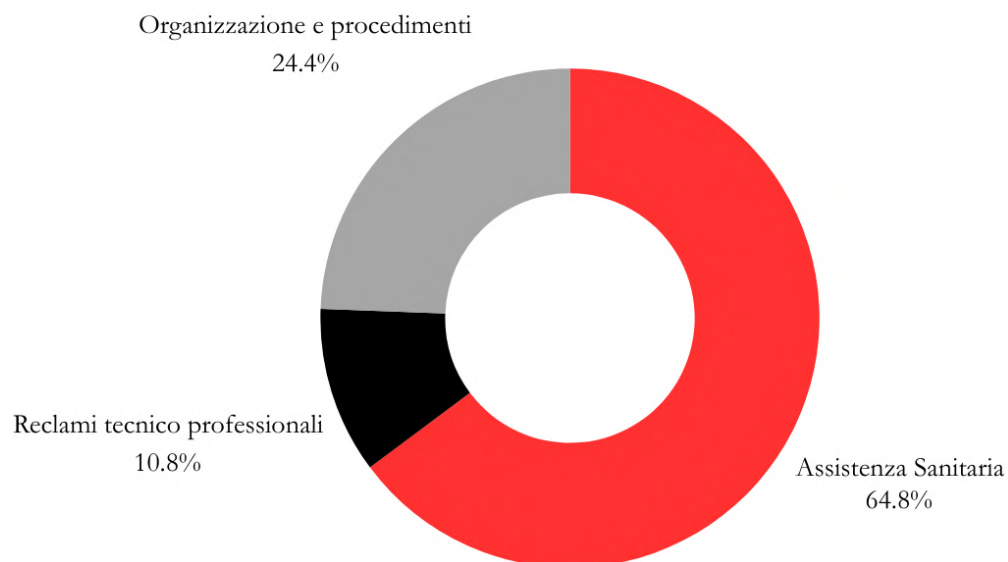
Peraltro, la previsione della rivalutazione periodica del tasso legale di interesse era stata inserita unicamente nella comunicazione del Gestore relativa al piano di ammortamento, così che nell'accogliere la richiesta del cittadino, non si sarebbe creata alcuna presunta violazione del contratto che non conteneva disposizioni specifiche sul punto.

Quindi, anche data la disparità di trattamento dell'utenza in base al territorio di riferimento, l'Ufficio ha insistito nel sostenere la domanda del cittadino.

La pratica si è risolta positivamente, in quanto è stata accettata, sia dal Comune di riferimento, sia dall'Ente gestore, la possibilità per l'acquirente di corrispondere in unica soluzione il prezzo dell'alloggio ERP.

Abbiamo sottoposto la problematica, e la soluzione positiva nel singolo caso, al competente assessorato regionale, auspicando che tutti i gestori sul territorio adottino un trattamento omogeneo nei casi di rateizzazione del prezzo e di conseguente offerta dell'acquirente di pagare in unica soluzione.

3.9 Sanità



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Reclami tecnico professionali	23
Assistenza Sanitaria	138
Organizzazione e procedimenti	52
TOTALE	213

La tutela può essere richiesta da qualsiasi utente dei servizi erogati dalle Aziende sanitarie o dai professionisti che erogano prestazioni per conto dell'Azienda stessa o dalle strutture private accreditate in rapporto con l'Azienda. La richiesta di tutela può essere inoltrata direttamente dall'interessato o tramite parenti, affini, associazioni di volontariato e tutela, nel rispetto delle norme dettate dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e dalle disposizioni regionali in materia. In particolare, nel caso di reclami presentati per il tramite di Associazioni di volontariato e tutela, queste ultime sono tenute a dichiarare formalmente di essere state autorizzate dall'utente al trattamento dei dati che lo riguardano, ad agire per conto e in nome dell'utente, avere copia della risposta inviata dall'Azienda all'utente stesso. Nel caso di reclami presentati da parenti o affini dell'utente cui si riferisce il disservizio è necessaria l'autorizzazione dell'utente stesso.

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. Gli anni precedenti, per approfondire gli aspetti tecnico-professionali, il Difensore civico consultava medici legali dipendenti da Aziende sanitarie diverse, attraverso l'attivazione di apposite convenzioni. Nel corso del 2023 l'Ufficio ha ritenuto di non rinnovare tali convenzioni, valutata la mancanza di risultati significativi derivanti dai pareri medico-legali forniti. La decisione è maturata anche considerando che le risorse economiche disponibili erano limitate e non consentivano pertanto di garantire un numero sufficiente di pareri medico-legali con conseguente disparità di trattamento, né si sono dimostrati utili alla riduzione del contenzioso in materia sanitaria.

I reclami tecnico-professionali possono essere classificati in:

- reclami tecnico-professionali senza richiesta di risarcimento danni o con riserva dello stesso;
- reclami misti, che oltre agli aspetti tecnico-professionali includono anche aspetti organizzativo-relazionali.

Questi reclami possono riguardare, ad esempio, presunte criticità nell'esecuzione di interventi chirurgici, diagnostiche o nelle terapie, nonché eventi come cadute, prelievi, piaghe da decubito, infezioni.

Per la gestione di tali reclami, è previsto che l'URP si avvalga di un supporto tecnico fornito dalla Direzione sanitaria, sia nella fase di istruzione che nella valutazione della risposta. L'Ufficio informa l'utente delle forme di tutela previste e inoltra il reclamo all'URP dell'Azienda sanitaria per l'approfondimento, tramite il percorso di tutela interno per i reclami tecnico-professionali.

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto della risposta aziendale può decidere di far riesaminare la propria pratica al Difensore civico.

Nel corso del 2023, l'Ufficio ha ricevuto una richiesta di riesame di un'istruttoria considerata insoddisfacente rispetto a quella precedentemente gestita dall'URP dell'Azienda sanitaria. Il caso riguardava il decesso di una signora a seguito di infezione nosocomiale. L'Ufficio ha facilitato un incontro tra l'istante (la figlia della signora deceduta) e il personale sanitario, alla presenza dell'URP. Questo incontro è stato fondamentale per fornire tutti i chiarimenti necessari alla famiglia.

Diversamente, quando le istanze contengono richieste di risarcimento danni, viene informato l'utente della necessità di seguire un procedimento diverso dal reclamo. La gestione diretta delle richieste di risarcimento per responsabilità civile verso terzi e operatori è disciplinata dalla normativa regionale DGRT 1234/2011. Il Difensore civico favorisce l'incontro tra il reclamante e la struttura sanitaria, affinché le stesse possano addivenire ad una soluzione consensuale e soddisfacente per tutte le parti coinvolte.

Organizzazione e procedimenti

Questa categoria di istanze riguarda questioni legate a procedimenti amministrativi e la maggior parte della casistica è inerente a sanzioni ricevute dai cittadini per esenzioni per reddito non riconosciute o scadute, a causa della perdita dei requisiti reddituali o di disoccupazione, per i quali l'Ufficio ha provveduto a richiedere alle Aziende sanitarie gli opportuni accertamenti in merito.

Per quanto riguarda i casi di esenzione per patologia, la normativa prevede che sia onere della persona interessata far presente al medico prescrittore l'esenzione per patologia, poiché questa non compare automaticamente nei sistemi informatizzati dei medici prescrittori. In alcune situazioni in cui i medici non avevano indicato, per mero errore, l'esenzione dovuta, l'intervento della Difesa civica ha consentito l'annullamento del ticket.

Sanzioni per mancata disdetta visita

Continuano ad essere numerose le istanze di cittadini che ricevono la sanzione per delle prestazioni sanitarie non effettuate e non disdette nelle 48 ore precedenti. Nonostante gli inviti della Difesa civica rivolti alle Aziende sanitarie a ridurre i tempi di accertamento di tale specifica sanzione, gli avvisi bonari arrivano ai cittadini a quattro anni di distanza.

Anche se non vi sono profili di illegittimità (la prescrizione è quella ordinaria decennale), il lasso di tempo intercorso fra l'evento e l'emissione dell'avviso bonario non consente al cittadino di ricostruire agevolmente i fatti avvenuti ed il ritardo viene comunque percepito come una inefficienza delle Aziende sanitarie.

E' stato per questo sottolineato in primo luogo il particolare valore del confronto con l'ufficio recupero *malum*, anche attraverso il ricevimento al pubblico, ancor ridotto, oltre che l'interlocuzione attraverso i canali attualmente consentiti (telefono, posta ordinaria, fax e mail).

Solo in alcuni casi l'intervento della Difesa civica ha portato ad archiviare le posizioni aperte, come nel caso dell'utente che disdice la visita direttamente alla struttura convenzionata, pur avendo omesso di comunicare la disdetta al CUP o degli utenti la cui prenotazione è stata gestita direttamente dalle strutture presso cui i pazienti sono in carico.

In ogni caso è importante informare i cittadini come tale sanzione sia stata introdotta da norme nazionali e regionali come ulteriore strumento di gestione dei tempi di attesa e che le modalità con cui le Aziende devono procedere al recupero delle somme dovute sono disciplinate da apposita DGRT 39/2013 che prevede una procedura ben delineata.

Conoscere le norme che regolano certi procedimenti compensa la sensazione di essere state vittima di abusi a discrezione dell'Ente.

Secondo quanto previsto dalla suddetta DGRT, l'accertamento del *malum* deve essere effettuato con procedure automatizzate che garantiscono tracciabilità, completezza e automazione; tale funzione viene svolta da Estar, mediante estrazioni massive da procedura CUP sottoposte a verifica successiva informatica di compatibilità da parte delle ASL. Questa fase, nonostante sia automatizzata, rimane ancora troppo lunga.

Altrettanto importante chiarire come il fenomeno del drop out (mancata presentazione del cittadino che deve ricevere la prestazione prenotata, senza che ne sia stata data preventivamente disdetta) incida negativamente sull'efficienza del sistema a svantaggio di tutti i cittadini. La disdetta comunicata per tempo permette invece di rendere la visita o altra prestazione sanitaria disponibile ad altri utenti, riducendo quindi le liste di attesa.

Sono infine state invitate le Aziende ad implementare le funzionalità per la gestione del drop out anche attraverso la massima estensione dei servizi telematici (mail, sms, etc.) dedicati alla disdetta delle prestazioni prenotate.

Organizzazione del Centro Prelievi del Padiglione la Piastra

L'Ufficio ha seguito una segnalazione sull'organizzazione del Centro Prelievi del Padiglione la Piastra dell'AOUC per gli utenti in accesso diretto senza prenotazione.

Pur riconoscendo la validità del sistema di prenotazione on line e la facilitazione che esso offre a tutti i cittadini, non si può non tener conto che ancora alcuni utenti non sono in condizioni di provvedere autonomamente alla prenotazione on line, poiché non hanno l'accesso o le capacità per trarre vantaggio dagli strumenti digitali.

L'accesso diretto è considerato un accesso residuale, riservato ad una ridotta casistica di utenti, i quali sono comunque tenuti a rispettare la priorità di chi ha l'appuntamento, nonché l'accesso prioritario previsto per alcune categorie di utenti che hanno una tempistica definita del prelievo, funzionale all'indagine che devono effettuare.

L'AOUC si è impegnata ad ottimizzare l'intero processo del percorso tra ingresso, accettazione ed effettuazione della prestazione per gli utenti in accesso diretto ed ha adottato nuove disposizioni organizzative che vengono incontro alle esigenze degli utenti. E' stata infatti modificata l'attestazione di presenza degli utenti senza prenotazione, con la possibilità di riportare l'orario di ritiro dal totem del tagliando di prenotazione dell'accettazione.

Assistenza sanitaria

Si tratta di istanze legate alle criticità rilevate in merito a percorsi assistenziali, tempi di attesa per prestazioni ospedaliere e di specialistica ambulatoriale.

Prestazioni odontoiatriche

Sono state diverse le istanze pervenute da parte di utenti che hanno rappresentato problemi nella tempistica degli appuntamenti del servizio odontoiatrico ed è stato fondamentale, con il supporto della competente direzione della Regione Toscana e dell'Azienda sanitaria, fornire agli utenti la corretta informazione in merito alle prestazioni odontoiatriche.

E' stato necessario chiarire che i LEA nazionali, garantiti dagli specifici allegati al DPCM del 12 Gennaio 2017, sono focalizzati sui casi di urgenza e non ricomprendono invece dispositivi protesici.

I LEA aggiuntivi in materia di odontoiatria, garantiti dalla Regione Toscana tramite adozione di specifiche delibere, garantiscono ulteriori prestazioni solo in presenza di condizioni di vulnerabilità sanitaria e vulnerabilità sociale, così come definite dalla DGRT 426 del 2014, con la quale vengono anche definite le classi di priorità di tipo clinico.

Anche per quanto riguarda i tempi di attesa è stato illustrato che le norme prevedono che le urgenze vadano effettuate al massimo entro 48/72 ore e che le classi prioritarie debbano essere eseguite nel più breve tempo possibile e che quanto non rientra in questi casi segue criteri di scorrimento cronologici per la lista di attesa, basati su aspetti operativi e clinici di competenza della struttura medica specialistica.

Riguardo a ciò, si confida in ogni caso nella recente istituzione della Rete odontoiatrica regionale, costituita con DGRT 965/2023, che pone fra i suoi obiettivi l'integrazione fra rete ospedaliera e territoriale, a livello aziendale e interaziendale, con standard clinico-assistenziali omogenei e altrettanto

omogenei, espliciti e condivisi criteri per lo scorrimento delle liste di attesa.

Con la DGRT 965/2023 si riconosce purtroppo una *“strutturale ed irrisolvibile carenza di offerta pubblica in odontoiatria rispetto al bisogno sanitario” che “impone scelte esplicite ed obiettivi non comparabili con quelli delle altre branche specialistiche”*.

Sulla base di tali presupposti, gli obiettivi prioritari della rete sono:

1. tempestiva gestione clinica delle urgenze odontoiatriche;
2. immediata esecuzione dei piani di cura dei vulnerabili sanitari;
3. tempestiva assistenza casi ad alta priorità;
4. tutela della età evolutiva.

Anche per l'attività protesica, svolta esclusivamente nelle strutture che richiedono dotazioni o competenze specialistiche, la DGRT 965/2023 prevede la predisposizione di criteri omogenei per identificare la tipologia di riabilitazione che risponda a criteri di efficienza funzionale masticatoria e fonetica, riservando soluzioni onerose per estetica a casi di comprovata necessità.

La Regione sta già dando attuazione alla suddetta DGRT e, con successivi decreti dirigenziali, è stato individuato il Responsabile della Rete Odontoiatrica, e altresì, costituito, il Comitato di Rete che si sta riunendo con cadenza mensile.

Uno dei temi già affrontati dal Comitato è proprio la creazione di agende Cup inter aziendali, sulle quali possono prenotare vari specialisti dei vari nodi della rete odontoiatrica stessa, con lo scopo di garantire una prenotazione immediata al paziente, peraltro inviandolo al centro più adeguato in relazione alla tipologia di prestazione e condizione clinica generale.

Liste di attesa

Continuano ad essere numerose le istanze di cittadini che rappresentano criticità legate ai tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali o diagnostiche la cui disponibilità viene offerta oltre i tempi previsti dal codice di priorità indicato nella prescrizione.

In questi casi l'Ufficio ha richiesto alle Aziende sanitarie di conoscere quali siano le motivazioni che giustificano l'impossibilità di prenotazione della prestazione nel rispetto del codice di priorità assegnato nella prescrizione allegata, e se tale modalità operativa sia compatibile con le disposizioni previste in merito dal Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) 2019 -2021, recepito dalla Regione Toscana con DGRT 604/2019 e dalla Delibera regionale 213 del 06/03/2023 recante indirizzi alle aziende e agli enti del SSR per la gestione delle Liste di attesa.

Si è riscontrato in diversi casi che le difficoltà di prenotazione sono dovute al fatto che l'utente intende effettuare la prestazione in una determinata struttura sanitaria.

In tali casi è stato molto utile informare l'istante che il tempo di attesa si intende soddisfatto quando l'Azienda sanitaria garantisce la prima disponibilità della prestazione, entro il tempo massimo stabilito, in almeno un punto di erogazione dell'ambito territoriale di riferimento, indipendentemente dalla prossimità rispetto alla residenza.

Con la prenotazione il Cup offre la disponibilità della prestazione a livello aziendale, in qualsiasi zona in cui è suddiviso il territorio, e viene reso noto il tempo di attesa per ciascuna struttura disponibile affinché l'utente possa formulare la sua scelta. L'utente può valutare se scegliere la prima disponi-

bilità, indipendentemente dalla sede, oppure se optare per la struttura preferita, indipendentemente dal tempo di attesa. Tale ultima scelta non obbliga l'Azienda ad erogare la prestazione nei tempi massimi di attesa indicati nella prescrizione.

Altrettanto fondamentale è stato informare gli utenti che il tempo di attesa non viene calcolato dalla data della prescrizione ma dal momento in cui l'utente effettua la prenotazione.

I casi inviati agli URP hanno comunque trovato soluzione, mediante prenotazione in presidi diversi da quelli selezionati dall'utente o attraverso la ricerca di ulteriori spazi disponibili nell'ambito del SSR, mediante strumenti di riutilizzo di potenziali posti liberi nelle agende di presa in carico o con altre modalità individuate ad hoc.

In alcuni casi l'Azienda ha attivato percorsi di tutela attraverso l'accesso alternativo alle prestazioni specialistiche (presso un erogatore privato, in libera professione intramuraria, in attività aggiuntiva).

Continuano purtroppo a verificarsi situazioni in cui l'impossibilità di prenotazione è legata all'impegnativa redatta dal medico curante, quando questa non riporta né l'indicazione di primo accesso né la classe di priorità, condizioni tra l'altro necessarie per l'attivazione del percorso di tutela previsto dalle disposizioni in materia di liste di attesa; si sono verificati anche casi di prescrizione non appropriata da parte del medico di medicina generale, quando questi prescrive prestazioni di secondo livello, di competenza del medico specialista.

Si auspica infine che l'attuazione degli indirizzi per il governo della domanda delle prestazioni specialistiche territoriali assunti dalla Regione con propria delibera 785 del 10/07/2023 comporti le necessarie azioni correttive del sistema per garantire un'appropriata presa in carico dei pazienti.

Percorso assistenziale per il trattamento del paziente affetto da Sensibilità Chimica Multipla (MCS)

L'Ufficio ha seguito l'istanza del Comitato Toscano MCS in merito al riconoscimento di un percorso assistenziale per il trattamento del paziente affetto da Sensibilità Chimica Multipla (MCS).

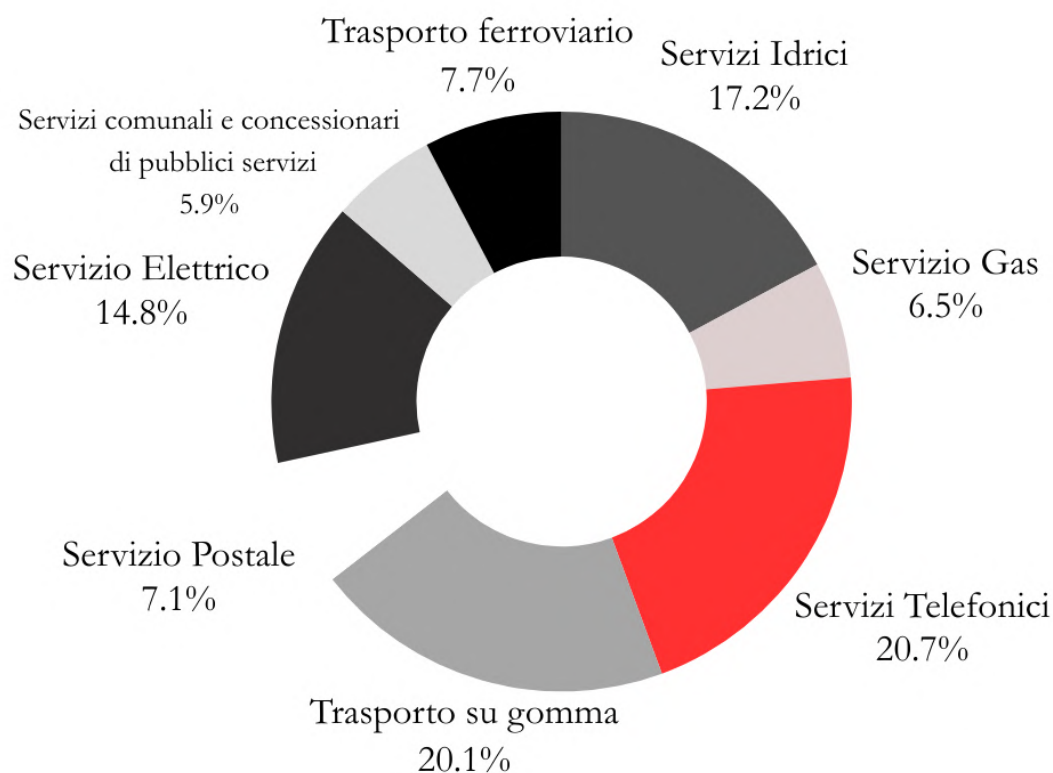
La Regione ha comunicato di aver avviato una fase di approfondimento per la valutazione del peso del fenomeno dal punto di vista medico assistenziale attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro sulla tematica, dando attuazione all'impegno che la Regione Toscana è stata chiamata a rispettare a seguito dell'approvazione della risoluzione n. 239 del 12/03/2019.

L'attivazione dell'auspicato percorso assistenziale non può infatti prescindere dalle necessarie preventive valutazioni da parte delle strutture competenti, con il coinvolgimento specifico dell'Organismo toscano per il governo clinico, organismo consultivo e tecnico scientifico della Giunta regionale.

La pandemia e il ritardo nel rinnovo dell'OTGC, avvenuto solo a gennaio 2023, hanno purtroppo rallentato i lavori ma, a seguito della sollecitazione della Difesa civica, l'OTGC ha comunicato l'avvenuta costituzione di un gruppo di lavoro ad hoc, dai lavori del quale è emersa la mancanza di certezze cliniche definitive sulla Sensibilità Chimica Multipla, caratterizzata da sintomi aspecifici e multiformi che possono essere comuni con altre patologie, l'assenza di biomarcatori affidabili e standardizzati che non permette di esprimere un giudizio definitivo.

Il gruppo di lavoro ha pertanto ritenuto necessario lo sviluppo di ulteriori studi clinici al fine di stabilire evidenze che permettano di formulare criteri diagnostici adeguati in grado di discriminare tra la Sensibilità Chimica Multipla ed altre patologie, e poter conseguentemente definire un Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale adeguato.

3.10 Servizi pubblici



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Servizi Idrici	29
Servizi Telefonici	35
Servizio Elettrico	25
Servizio Gas	11
Servizio Postale	12
Trasporto ferroviario	13
Trasporto su gomma	34
Servizi comunali e concessionari di pubblici servizi	10
TOTALE	169

La trattazione dei reclami ai gestori di servizi pubblici rappresenta un'azione di fondamentale importanza per le organizzazioni e le amministrazioni pubbliche, in quanto permette di migliorare il servizio guardando anche alle considerazioni provenienti dall'utente al fine di individuare i rimedi e le azioni correttive o preventive più adeguate.

In tale ottica l'Ufficio del Difensore civico, a fronte delle ipotesi in cui le risposte dei gestori di

servizi pubblici ai reclami formulati dai cittadini risultino formali, interlocutorie o, come di frequente accade, mancanti, interviene affinché si possa giungere ad una soluzione rapida e chiara dei problemi prospettati e, se necessario, assistendo il cittadino nella fase di elaborazione di reclami puntuali ovvero sollecitando il gestore di servizi pubblici nell'analisi della questione e nella successiva trasmissione della risposta al cittadino. L'attività del Difensore civico nel corso del 2023, a fronte delle istanze ricevute, si è concentrata in particolare sui servizi idrici, sul servizio elettrico e sul trasporto ferroviario e su gomma.

Servizio idrico

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 2023 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.

Si tratta, in particolare, di ipotesi in cui il cittadino contesta gli importi o le voci indicate in fattura.

In tali casi, l'Ufficio si è rivelato un utile ausilio per l'utente che, ad esempio, in un caso ha avuto modo di constatare che un importo che gli era stato riconosciuto a titolo di credito nella fattura immediatamente precedente a quella oggetto di contestazione non gli era stato detratto in quanto scalato dal gestore al fine di compensare un debito residuo.

Di particolare interesse, inoltre, è stato il caso di un cittadino che ha contestato un disallineamento tra le date di scadenza del pagamento delle fatture indicate dalla società lettrista – alla quale sono affidate anche le attività di riscossione e pagamento dei consumi - ai singoli condomini e quelle individuate, per l'intero complesso condominiale, dal gestore. In tale ipotesi si è avuto modo di appurare che periodicamente vengono rilevate le letture sia del contatore generale che dei contatori divisionali al fine di effettuare il pareggio con quanto richiesto dal gestore nella fattura condominiale. Questo assicura l'allineamento tra quanto richiesto dal gestore all'intero complesso condominiale ed il totale di quanto richiesto dalla società lettrista alle singole utenze condominiali. Può accadere, però, che a causa di problemi tecnici il passaggio di letture avvenga in ritardo causando, pertanto, un ritardo nell'emissione delle bollette da parte della società lettrista con conseguente scadenza posticipata rispetto a quella individuata dal gestore. Nel suddetto caso la società lettrista ha comunque assunto l'impegno di pagare le spese di sollecito previste dal gestore nonché gli eventuali interessi di mora applicati per il ritardo del saldo.

Sono pervenute, inoltre, segnalazioni relative a perdite dell'acquedotto sulla pubblica strada e rispetto alle quali l'intervento dell'Ufficio ha garantito una pronta gestione della segnalazione.

Diversamente, a fronte delle istanze in cui sono emerse delle perdite su tubature ubicate in proprietà privata, l'Ufficio non ha potuto che comunicare all'istante che in tali casi l'onere di riparazione delle tubature stesse è a suo carico.

Servizi telefonici

Il dato, in linea con l'anno precedente, conferma il trend di flessione rispetto al periodo antecedente la pandemia e rappresenta un segnale positivo legato sia all'efficacia della conciliazione come strumento di risoluzione delle controversie, sia al potenziamento dell'infrastruttura tecnologica su parte del territorio che ha permesso di migliorare la qualità dei servizi offerti e di ridurre i disservizi, evitando così l'insorgere di problemi tra gli utenti e il provider telefonico.

Per quanto concerne le istanze presentate in tale settore, occorre preliminarmente ricordare che le controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni (telefonia, internet, pay-tv, etc.) possono essere trattate solo dopo aver inoltrato un formale reclamo al proprio gestore e non aver ricevuto una risposta soddisfacente.

La presentazione del reclamo è infatti condizione necessaria per adire gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie; nel caso della telefonia, la Difesa civica fornisce le prime indicazioni agli utenti sulla presentazione delle richieste di conciliazione presso il Corecom Toscana, da inoltrarsi tramite la piattaforma ConciliaWeb.

In tale contesto, l'Ufficio informa quindi l'utente della possibilità dello strumento di conciliazione e lo supporta nella presentazione dell'istanza, nella fase di negoziazione diretta con il gestore telefonico o durante l'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione. In questo modo il Difensore civico svolge un ruolo importante nella promozione e nella tutela dei diritti degli utenti delle telecomunicazioni, garantendo un accesso equo e trasparente ai servizi offerti dagli operatori del settore.

Nel corso del 2023 il numero maggiore di controversie registrato presso l'Ufficio è con l'operatore TIM, con 16 istanze; seguono in ordine decrescente Wind3 con 4 istanze, Fastweb con 2 istanze e altri operatori (Irideos, Vodafone, Alice, Enel fibra) con 1.

La gran parte delle istanze presentate riguarda problemi di natura contrattuale, contestazione di fatture, servizi non richiesti, difficoltà nella migrazione dell'utenza verso altri gestori, sospensione del servizio e malfunzionamenti della linea.

In alcuni casi, i cittadini che si sono rivolti al Difensore civico per problemi con il gestore telefonico hanno trovato una soluzione immediata al loro caso grazie alle informazioni fornite dall'Ufficio, mentre gli altri sono stati indirizzati al tentativo di conciliazione presso il Corecom Toscana, fornendo ogni indicazione utile per facilitare l'accesso alla procedura online per la risoluzione del disservizio e per ottenere gli indennizzi previsti dalla normativa di settore.

Fra le pratiche gestite, si segnala ancora qualche caso che richiede l'intervento dell'Ufficio direttamente nei confronti del gestore telefonico per l'ottemperanza al verbale di conciliazione, in caso di mancato adempimento di quanto sottoscritto dalle parti.

Un aspetto importante che viene spesso segnalato agli utenti, soprattutto nei casi in cui esistono problemi di copertura della linea fissa, è la possibilità di richiedere al Corecom, contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione, l'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza volto a garantire la continuità nella fruizione del servizio in tempi rapidi.

Purtroppo, anche nel corso del 2023 sono state segnalate ampie aree del territorio regionale che risultano non avere adeguata copertura del servizio di telefonia fissa e di telefonia mobile: il caso ha riguardato la zona della montagna cortonese, la zona della montagna pistoiese, il Comune di Marliana (frazione di Casore del Monte) nonché alcune frazioni del Comune di Camaiore.

In considerazione della fondamentale esigenza di garantire servizi efficienti e funzionali alle imprescindibili esigenze di comunicazione del tessuto abitativo ed economico della popolazione interessata, l'Ufficio ha richiesto una preliminare verifica della copertura di rete fissa e di rete mobile delle suddette

aree e informazioni circa la previsione di piani di investimento per attuare misure tese a colmare il divario digitale di tali territori.

Il competente ufficio regionale (direzione sistemi informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione) ha fornito importanti elementi di approfondimento, informando che sul fronte del miglioramento della copertura dei servizi di telefonia mobile nelle aree a fallimento di mercato è in corso di attuazione a livello nazionale il piano “Italia 5G” finanziato con fondi PNRR ed interamente gestito dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy e dalla sua in-house Infratel.

Con il Piano di intervento pubblico Italia 5G, il Governo intende incentivare la realizzazione delle infrastrutture di rete per lo sviluppo e la diffusione di reti mobili 5G nelle aree a fallimento di mercato su tutto il territorio nazionale.

Una parte dei territori comunali di Cortona, Camaiore e Marliana erano candidati nel bando ad essere serviti, ma al momento non è ancora certo se le aree indicate saranno oggetto dell'intervento poiché è previsto che solo il 40% delle aree candidate sarà oggetto di infrastrutture. L'attuazione del suddetto piano Italia 5G è ad oggi prevista entro il primo semestre 2026.

In ogni caso, sul fronte degli interventi sulla banda ultra larga di rete fissa che amplieranno la disponibilità di servizi in fibra ottica, i Comuni di Cortona, Marliana e Camaiore sono inclusi sia nel “Piano Aree Bianche”, sia nel “Piano Aree Grigie/Italia 1 Giga” con conclusione dei lavori prevista entro la metà del 2026.

Servizio elettrico

Le problematiche relative a tale area tematica sono state per lo più orientate ad ottenere chiarimenti e riscontro informativo in merito alle richieste preliminarmente rivolte al gestore del servizio.

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 ha lamentato un inaspettato aumento della bolletta per consumi che la persona, titolare di uno stabilimento balneare, dichiarava di non avere variato in maniera rilevante.

L'Ufficio ha reso anche in tale caso un riscontro informativo che ha richiamato la normativa contenuta nel decreto legge 9 agosto 2022, n. 115 (DL Aiuti bis) ove è previsto che le aziende fornitrici non possano modificare unilateralmente i contratti di fornitura di gas e luce.

E' stato altresì chiarito che fino al 30 aprile 2023 erano efficaci le clausole contrattuali che consentono alla società di fornitura di modificare le condizioni relative alla definizione del prezzo anche nel caso in cui sia riconosciuto il diritto di recesso al cliente (art. 3).

Fino alla medesima data erano altresì inefficaci i preavvisi comunicati per le suddette finalità prima del 10 agosto 2022 (data di entrata in vigore del decreto), salvo che le modifiche contrattuali fossero già perfezionate.

Con il Decreto Milleproroghe per il 2023 questo blocco è stato poi prorogato fino al 30 giugno 2023.

Differenti dalle modifiche contrattuali sono invece i costi della materia prima, che variano e riguardano indistintamente sia i servizi di tutela sia il mercato libero.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) pubblica l'aggiornamento delle condizioni economiche dei servizi di tutela per l'energia elettrica trimestralmente per l'energia elettrica e mensilmente per il gas.

L'Ufficio ha dunque conclusivamente invitato l'esponente a verificare in fattura il conforme adeguamento.

Servizio gas

Non sono state poste problematiche di natura generale e tali da interessare una molteplicità di utenti, ma varie situazioni di criticità in cui è incorso il singolo cittadino che non hanno trovato adeguata soluzione in sede di prima istanza al gestore.

Citiamo ad esempio il caso di un utente che lamentava di non avere ricevuto il bonus sociale per il gas nonostante il possesso di un ISEE rientrante nei nuovi limiti stabiliti dalla legge finanziaria 2023. A seguito del nostro intervento presso il gestore è emersa la necessità di acquisire ulteriori dati e documentazione inerenti sia l'utente che l'utenza, che hanno portato ad appurare che, trattandosi in effetti di utilizzo di una fornitura condominiale del gas, l'interessato, quale Dichiarante DSU, doveva sottoscrivere ed inviare uno specifico modulo, ovvero il "Modulo dichiarazione indiretti gas"; sono stati dunque forniti tutti gli strumenti informativi per la relativa procedura, alla cui effettuazione l'utente ha potuto ricevere una comunicazione di ammissione al beneficio.

Purtroppo non sempre è possibile raggiungere un esito tale da soddisfare appieno le aspettative del cittadino. Rammentiamo la segnalazione di un signore ancora in attesa dell'esecuzione dei lavori per l'allaccio alla rete del gas del suo stabile a distanza di due anni dall'accettazione del relativo preventivo. Comprensibilmente l'interessato chiedeva che la realizzazione dell'intervento avvenisse in tempi tali da poter attivare le utenze prima dell'inizio della stagione invernale. Abbiamo supportato le ragioni dell'istante e, nella consapevolezza che la tipologia di lavoro richiesta non rientra tra quelle per cui ARERA indica tempistiche specifiche di esecuzione, abbiamo comunque raccomandato alla Società responsabile di disporre quanto prima in merito. Questa, con cortese riscontro *a seguito degli opportuni approfondimenti, sulla base delle risultanze delle ricerche nei loro archivi*, ci ha informato che i lavori relativi alla pratica dell'esponente saranno verosimilmente eseguiti nell'anno 2024. Sarà nostra cura monitorare la situazione.

Servizio postale

I reclami pervenuti nei confronti di Poste Italiane S.p.A. hanno avuto ad oggetto per lo più lamenti in merito alla consegna della corrispondenza, riguardo alle quali abbiamo chiesto approfondimenti all'Ente, che sempre ha riscontrato con chiarimenti e talvolta con utili indicazioni atte a risolvere la problematica.

Ricordiamo il caso di una signora che segnalava l'assenza di recapito della posta ordinaria sua e del marito al loro indirizzo di residenza da mesi, evidenziando un notevole danno economico subito a causa della mancata ricezione delle fatture delle utenze. Al riguardo, Poste Italiane ha riferito che dalle verifiche effettuate dalle strutture competenti nel territorio interessato è emerso che effettivamente molta corrispondenza diretta ai due esponenti stava arrivando indirizzata alla stessa località, alla stessa via, ma a numero civico diverso per la sola indicazione errata di una lettera (n. 31, invece che n. 31B),

dove abita un'altra famiglia; quindi ha fatto presente che quando sul plico l'indirizzo non è corretto o completo ed il recapito viene svolto da personale che non ha una profonda conoscenza del territorio e delle persone può capitare che la consegna non venga finalizzata ed ha altresì precisato che nelle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale, approvate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'art. 10, co. 3, stabilisce che *“Qualora l'indirizzo non sia completo ed esatto, Poste Italiane non garantisce la corretta esecuzione del recapito”*. Alla luce di ciò è stato raccomandato agli interessati di informare i propri mittenti del loro corretto indirizzo per evitare possibili criticità nel ricevimento della corrispondenza.

In altro esposto, un cittadino lamentava il mancato recapito di una raccomandata dell'Inps che lo convocava a visita medica: il fatto risaliva ad alcuni mesi prima; secondo quanto appurato, la missiva era stata rinviata al mittente per destinatario sconosciuto, pur avendo egli abitato da molti anni allo stesso indirizzo e sempre ricevuto la corrispondenza. A comprova di ciò inviava assieme all'istanza una foto del suo campanello con stampigliato nome e cognome. Abbiamo dunque richiesto delucidazioni a Poste Italiane che, dando conto delle verifiche fatte dalle strutture di recapito territoriali e dal Centro di Distribuzione competente, ha riferito dell'attuale presenza di una etichetta nuova, chiara e leggibile con il nominativo del cliente apposta sul solo campanello e non sulla cassetta domiciliare, ma anche della dichiarazione rilasciata dal portalettere, secondo cui al momento del tentativo di recapito del plico il nominativo del destinatario non era presente all'indirizzo su campanello e cassetta. Reso noto all'interessato il riscontro dell'Ente, nonché le disposizioni in merito al Recapito del già citato atto *“Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane”*, la questione è stata chiarita e risolta.

Trasporti

I disservizi che si verificano in materia di trasporti su gomma e ferroviari devono essere preventivamente segnalati dall'utente agli enti di riferimento.

Per quanto riguarda il trasporto su gomma i disservizi devono essere segnalati scrivendo all'indirizzo numeroverdetpl@regione.toscana.it.

Per quanto attiene i disservizi relativi al trasporto ferroviario questi devono essere segnalati avvalendosi del form on line, reperibile all'indirizzo <https://reclami-e-suggerimenti.trenitalia.com> e all'indirizzo <https://www.lfi.it/reclami> per quanto riguarda La Ferroviaria Italiana LFI, che gestisce la tratta Arezzo - Stia – Sinalunga di proprietà della Regione Toscana.

L'Ufficio, pertanto, ha istruito le istanze pervenute in materia di trasporto pubblico comunicando agli istanti di seguire le procedure di reclamo interno ed informandoli, altresì, che l'intervento del Difensore civico si verifica solo in caso di riscontro insoddisfacente ovvero di silenzio da parte del gestore.

Trasporto ferroviario

In materia di trasporto ferroviario una pratica ha riguardato la presenza di barriere architettoniche nella linea pontremolese, rispetto alla quale l'Assessorato della Regione ha comunicato agli interessati di avere ricevuto rassicurazioni da parte di RFI del prossimo inserimento anche per le stazioni su quella linea del circuito delle Sale Blu per l'assistenza ai viaggiatori disabili.

Si evidenzia che molti titolari di abbonamento ignorano la disposizione delle condizioni di viaggio che non prevede il rimborso del biglietto in caso di disservizio che porti ad una soppressione o a un ritardo del treno, ma il c.d. “Indennizzo abbonati” ossia un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell’abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell’abbonamento annuale.

Trasporto su gomma

Le segnalazioni pervenute in merito ai disservizi relativi al trasporto su gomma hanno riguardato, in particolare, i ritardi e le irregolarità rispetto agli orari.

In tutti questi casi l’Ufficio ha formulato richieste di chiarimenti che hanno permesso di ricostruire, in modo puntuale, le cause che hanno determinato i ritardi e di monitorare e migliorare, offrendo spunti di riflessione, il servizio di trasporto pubblico su gomma.

Servizi comunali e concessionari di pubblici servizi

In questo settore la totalità delle istanze ha riguardato il servizio raccolta rifiuti.

Tale servizio viene effettuato da società affidatarie del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell’Autorità Servizio Rifiuti, ente rappresentativo di tutti i comuni appartenenti all’ambito territoriale di riferimento. In Toscana sono stati istituiti tre Ambiti Territoriali Ottimali per la gestione integrata dei rifiuti urbani: ATO Toscana centro, ATO Toscana costa, e ATO Toscana sud.

Le Autorità Servizio Rifiuti devono vigilare affinché la gestione dei rifiuti avvenga secondo quanto previsto dal contratto di affidamento.

Nel 2023 è entrato in vigore il “*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*” (Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif) e della Carta della qualità.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale ciascun gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica gli obblighi ed i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione da parte degli utenti, incluse le regole di relazione con il gestore (segnalazioni, reclami e indennizzi).

Il Difensore civico interviene nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici al fine di verificare che sia rispettata la disciplina in materia di servizi pubblici per quanto concerne i diritti degli utenti.

Sono state diverse le istanze pervenute da parte di cittadini che hanno riscontrato disagi a seguito della nuova disposizione delle postazioni di cassonetti in occasione della riorganizzazione del servizio avvenuta in diverse Amministrazioni comunali. I cittadini che si sono rivolti all’Ufficio non ritenevano di aver ricevuto dall’ente e dal gestore una risposta esaustiva.

Il ruolo della Difesa civica è stato pertanto quello di richiedere le valutazioni tecniche che hanno portato all’attuale posizionamento dei contenitori e se fosse stata considerata la possibilità di una diversa collocazione compatibilmente con le esigenze del servizio.

In tutti i casi, l’amministrazione e il gestore hanno fornito adeguata e approfondita motivazione della propria scelta, operata di concerto con gli enti deputati a valutare ogni aspetto connesso al servizio di raccolta dei rifiuti, al fine di individuare la migliore soluzione che soddisfi le esigenze di un

pubblico servizio.

In un caso, dai confronti emersi a seguito dell'intervento della Difesa civica, l'Amministrazione comunale congiuntamente con il Gestore ha valutato e dato attuazione a una soluzione alternativa che ha condotto allo spostamento della postazione.

Criticità nei rapporti con il gestore sono pervenute anche da parte di cittadini in cui il comune ha adottato la modalità di raccolta porta a porta.

Viene in particolare segnalato il mancato rispetto dei conferimenti delle diverse frazioni di rifiuti nei giorni previsti, nonché il conferimento diretto senza i mastelli in dotazione, con dispersione dei rifiuti sulla strada e conseguenti inconvenienti di carattere igienico-sanitario.

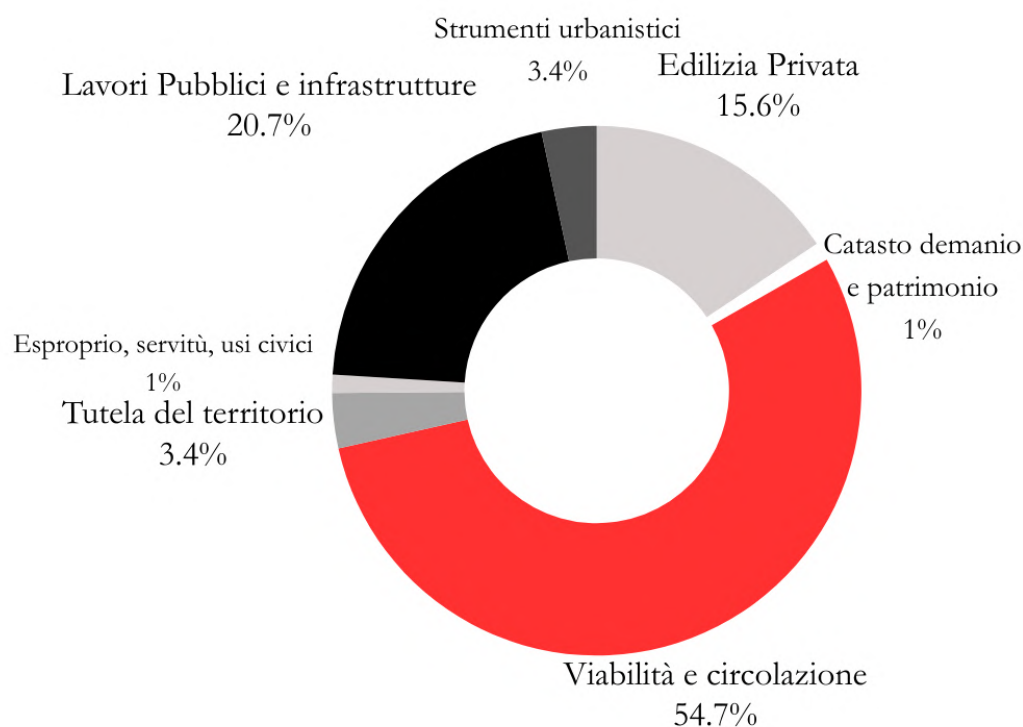
L'intervento della Difesa civica ha portato l'Amministrazione comunale a sollecitare il riscontro dell'eventuale attività di controllo già svolta e a richiedere l'attivazione degli ispettori ambientali per accertare le eventuali responsabilità relative alla problematica evidenziata. Risulta inoltre avanzata da parte dell'Ente una richiesta di verifica circa la regolare esecuzione del servizio di raccolta, puntualmente effettuata da parte di ATO Toscana Costa.

Il progressivo miglioramento della qualità del servizio è senz'altro un obiettivo condiviso, dagli enti e dalla collettività, che deve realizzarsi continuamente nel tempo attraverso la puntualità del servizio, ma anche grazie ad una capillare informazione e sensibilizzazione dell'utenza che deve essere attentamente monitorata, adottando soluzioni organizzative e procedurali più funzionali allo scopo in relazione alle differenti caratteristiche territoriali del comune.

Si ritiene infine fondamentale indirizzare correttamente i cittadini con questi disagi ad utilizzare il canale ufficiale messo a disposizione dai gestori per effettuare segnalazioni e per richiedere la rimozione immediata dei rifiuti abbandonati ed invitare contestualmente il gestore a porvi rimedio tempestivamente.

Quanto sopra assume ulteriore rilevanza alla luce dell'adozione della Carta di qualità adottata nel 2023 dai gestori, congiuntamente con ATO e comune, in attuazione del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif).

3.11 Territorio



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Strumenti urbanistici	6
Tutela del territorio	6
Edilizia Privata	28
Viabilità e circolazione	98
Lavori Pubblici e infrastrutture	37
Catasto demanio e patrimonio	2
Esproprio, servitù, usi civici	2
TOTALE	179

Le istanze presentate all'Ufficio in materia urbanistica hanno riguardato una varietà di aspetti che hanno coinvolto i diversi soggetti di riferimento.

L'attività condotta dalla Difesa civica è consistita prevalentemente, attraverso l'interlocuzione e la collaborazione anche informale con le strutture interessate, nell'ottenere riscontri informativi e di valutazione in merito ad interventi finalizzati alla corretta manutenzione di strade e aree pubbliche, all'individuazione della natura giudica delle strade, alla sicurezza della viabilità, alla verifica della regolarità

del procedimento di rilascio di titolo abilitativo (permesso di costruire), all'osservanza dei presupposti di legge (rispetto di differenti normative che incidono sulla disciplina edilizia) previsti per la realizzazione degli interventi edilizi, alla correttezza delle pratiche di condono.

L'intervento dell'Ufficio è stato altresì orientato all'accertamento degli adempimenti previsti nelle convenzioni di lottizzazione ed al rispetto della legge per l'adozione degli atti di governo del territorio, oltreché alla sollecitazione della loro conclusione ed esecuzione degli atti conseguenti.

Rilevano in tale materia anche le istanze che implicano, in merito ad atti adottati dalle Amministrazioni competenti, approfondimenti relativi all'interpretazione delle norme regionali applicate al caso di specie con conseguente riscontro informativo che la Difesa civica formula all'esponente per lo più in condivisione con i Settori regionali di riferimento.

Per quanto riguarda la materia della circolazione stradale, questa Difesa civica è intervenuta su problematiche afferenti alla sosta di persone disabili, la depositaria comunale, i passi carrabili, i verbali sanzionatori per violazione di norme del Codice della strada e per abbandono di rifiuti in violazione di regolamenti comunali e del Codice dell'ambiente.

Con riferimento ai verbali di contestazione per violazione di norme del Codice della strada, l'attività dell'Ufficio si è rivelata particolarmente utile all'esponente che ha ottenuto chiarimenti sulla fondatezza e legittimità della pretesa dell'Ente procedente con conseguente esclusione del contenzioso.

Per il tramite della Difesa civica, l'esponente ha visto altresì accolte in taluni casi le sue ragioni in via di autotutela o a mezzo di ricorso al Prefetto sostenuto dall'Ufficio di Polizia Municipale col quale questo Ufficio interloquisce.

Al primo caso sopra menzionato va ricondotta, per esempio, l'istanza presentata da persona che ha pagato la sanzione in misura ridotta ma con ordine di esecuzione del pagamento il giorno successivo; al secondo caso va riferita invece la mancata notifica al contravventore di verbali per violazione del Codice della strada conseguente alla attribuzione di numeri civici identici a più abitazioni.

Sulle problematiche afferenti alla violazione di norme del Codice della strada è svolta infine dall'Ufficio attività di supporto al cittadino che intenda presentare ricorso al Prefetto o al giudice di pace contro una multa ritenuta ingiusta.

Urbanistica: istanza di edificabilità tramite piano attuativo - Preavviso di rigetto e obbligo di provvedere

Un'ampia analisi della normativa applicabile ha riguardato un preavviso di diniego alla richiesta di un privato volta ad ottenere l'approvazione di progetto relativo alla edificazione di taluni fabbricati, senza che tuttavia fosse seguita l'adozione di un provvedimento finale espresso del procedimento così avviato.

Sulla base degli elementi documentali prodotti, si è in particolare considerato di escludere, quale riferimento normativo da applicare al caso esaminato, l'art. 20 del DPR 380/01 che prevede la formazione del silenzio rifiuto una volta decorsi 90 giorni per l'adozione del provvedimento definitivo relativamente al procedimento per il rilascio del permesso di costruire.

Il progetto presentato dall'interessato all'Amministrazione di riferimento rientrava, più correttamente, nel procedimento disciplinato dall'art. 107 e dall'art. 111 della legge regionale 65/2014 che, in merito ai piani attuativi definiti come "strumenti di pianificazione urbanistica di dettaglio in attuazione del piano operativo", dispone che "il piano attuativo conforme alle previsioni dei piani operativi è approvato con le procedure" ivi contenute.

La formulazione della norma sopra richiamata presuppone la conformità del piano attuativo disciplinandone il procedimento di approvazione e non anche, come nel caso di specie, la sua difformità alla normativa di settore.

Analogamente alle previsioni normative regionali, l'art. 22 della legge 136/99 disciplina il procedimento con indicazione dei termini di approvazione dei piani attuativi di iniziativa privata, conformi alle norme e agli strumenti urbanistici vigenti.

Nel caso in esame, dunque, a seguito del preavviso di rigetto con cui erano stati illustrati agli interessati i motivi ostativi all'accoglimento della loro istanza di edificabilità tramite piano attuativo con facoltà di presentare osservazioni nel termine di 10 giorni, si delineava un obbligo a provvedere ai sensi dell'art. 10 bis della legge 241/90 che espressamente dispone che "Entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, gli istanti hanno il diritto di presentare per iscritto le loro osservazioni, eventualmente corredate da documenti. La comunicazione di cui al primo periodo sospende i termini di conclusione dei procedimenti, che ricominciano a decorrere dieci giorni dopo la presenta" e che "Qualora gli istanti abbiano presentato osservazioni, del loro eventuale mancato accoglimento il responsabile del procedimento o l'autorità competente sono tenuti a dare ragione nella motivazione del provvedimento finale di diniego indicando, se ve ne sono, i soli motivi ostativi ulteriori che sono conseguenza delle osservazioni".

L'Ufficio, dunque, ha invitato l'Ente a provvedere nel rispetto della norma richiamata.

Urbanistica: individuazione del soggetto al quale riferire l'elaborato tecnico della copertura

Ulteriore questione che ha coinvolto l'Ufficio nell'esame di plurime normative collegate alla presentazione di pratiche edilizie di privati, ha riguardato la corretta produzione dell'elaborato tecnico della copertura che costituisce un allegato del fascicolo dell'opera previsto dall'art. 91, comma 1, lettera b) del Testo Unico sulla sicurezza (d.lgs. n. 81/2008).

La problematica sollevata contestava il rigetto, formalmente espresso dal Comune con plurime comunicazioni notificate all'interessato che non provvedeva ad adeguarsi, dell'elaborato tecnico della copertura redatto da un socio dipendente di uno studio ma firmato digitalmente dal legale rappresentante dello studio medesimo.

Considerata l'esigenza di approfondire la portata della normativa applicabile al caso di specie, l'Ufficio ha attivato un confronto col competente Settore di Giunta regionale, Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Vita e di Lavoro col quale è stato successivamente condiviso il parere indirizzato all'esponente.

Si evidenzia che il dispositivo dell'art. 4 del Regolamento 18 dicembre 2013, n.75/R di attuazione dell'art. 82, comma 15 della legge regionale 1/2005 prevede espressamente che "La conformità dell'elaborato tecnico della copertura alle misure preventive e protettive indicate nella sezione II è attestata dal coordinatore della sicurezza o, in sua assenza, dal progettista all'atto di inoltro della seguente documentazione:".

La norma in esame va intesa nel senso che l'ETC deve essere redatto dal coordinatore o in subordine dal progettista, che può essere sia il progettista dell'opera sia un altro professionista appositamente incaricato dal committente.

L'elaborato tecnico della copertura deve essere comunque sottoscritto da un progettista individuato dal committente e deve essere un tecnico che con la firma si assume la responsabilità di quanto progettato.

Con riferimento al caso di specie si è ritenuto che il legale rappresentante di una società non possa validamente presentare digitalmente l'elaborato tecnico della copertura senza che il suo contenuto sia stato sottoscritto dal tecnico professionista incaricato e, conseguentemente, non sia a quest'ultimo riconducibile.

Ulteriore questione era stata sollevata dal medesimo professionista in merito al mancato rispetto dei tempi previsti dall'Ente per l'adozione degli atti nelle varie fasi del procedimento di interesse.

Il riscontro reso all'istante a tale riguardo ha avuto anch'esso esito negativo poiché le richieste di integrazione successive alla prima, formulata dall'Ente comunale nel rispetto dei termini di legge, avevano riguardato la reiterata richiesta di provvedere alla regolarizzazione del documento in esame, con conseguente inapplicabilità della previsione normativa che stabilisce il termine entro il quale richiedere integrazioni alla SCIA.

Urbanistica: impossibilità di regolarizzazione postuma di manufatti edilizi attraverso un PAPMAA in sanatoria

Interessante problematica posta all'esame dell'Ufficio ha riguardato l'istanza di un cittadino che aveva richiesto al Comune di pronunciarsi in merito alla presentazione di una pratica edilizia per la sanatoria di un fabbricato rurale per abitazioni e locali magazzini con difformità rispetto al progetto autorizzato dall'Ente.

Veniva contestata a quest'ultimo la richiesta, formulata all'istante, di preventiva approvazione del Programma Aziendale Pluriennale di Miglioramento Agricolo Aziendale (PAPMAA) ai fini del rilascio di permessi di costruire per immobili aventi destinazione agricola.

La norma di riferimento in proposito è l'art. 74, comma 2 della legge regionale 65/2014 in forza del quale "L'approvazione del programma aziendale costituisce condizione preliminare per il rilascio dei titoli abilitativi", escludendo la possibilità di una regolarizzazione postuma di manufatti edilizi attraverso un PAPMAA in sanatoria.

A sostegno di tale assunto, vale richiamare, fra le altre, la recente sentenza del Consiglio di Stato Sez. VI del 26/04/2021, n. 3347 che ha ritenuto infondato l'appello, tenendo conto che "diversamente da quanto sostenuto dall'odierno ricorrente, da un lato, il PAPMAA non può essere approvato ex post, una volta realizzate *sine titulo* le opere contemplate nello stesso programma, dall'altro, la realizzazione di opere in assenza della previa approvazione del PAPMAA configura una fattispecie di illiceità edilizia rilevante non soltanto sotto il profilo formale, ma anche sostanziale, in tale modo ostando al rilascio del titolo in sanatoria".

In tale sede viene altresì esplicitata la intrinseca funzione svolta dal PAPMAA "costituente, alla stregua della normativa di riferimento, e a prescindere dai casi in cui sia allo stesso riconoscibile la natura di piano urbanistico, un presupposto per il rilascio dei titoli abilitativi all'edificazione in zona agricola, tendendo a garantire lo svolgimento di valutazioni amministrative necessariamente preliminari rispetto all'edificazione"... "volto ad evidenziare le esigenze di realizzazione degli interventi edilizi o di trasformazione territoriale necessari allo sviluppo aziendale".

Nel caso di specie, dunque, confermata all'esponente la correttezza della posizione espressa dall'Amministrazione comunale che faceva riferimento alle disposizioni fin qui esaminate, l'Ufficio ha comunque ritenuto di rinviare all'Ente competente una più approfondita analisi del tipo di interventi descritti nell'istanza dall'interessato, considerato che taluni di essi avrebbero potuto costituire variazioni non interessanti la parte agronomica dell'Azienda e non richiedere dunque la preventiva approva-

Circolazione stradale: la notifica dei verbali a mezzo PEC – recente attivazione della Piattaforma INAD

Nuove questioni sono state poste all'attenzione dell'Ufficio da cittadini che pur essendo possessori di un indirizzo PEC iscritto nella piattaforma INAD hanno ricevuto la notifica per posta ordinaria di verbali sanzionatori per violazione di norme del Codice della strada.

Le istanze di rimborso per le spese di notifica presentate alle Amministrazioni procedenti anche per il tramite di questa Difesa civica trovano legittimo fondamento nell'attivazione, avvenuta il 6 luglio u.s., della piattaforma INAD che ha reso pienamente obbligatoria per le Pubbliche Amministrazioni la notifica a mezzo PEC.

Con la piattaforma INAD è stato superato il precedente sistema operativo informatico il cui utilizzo era limitato dall'esigenza di tutelare la riservatezza di talune categorie di soggetti.

Se infatti l'art. 3 bis, comma 4, CAD aveva già a partire dal 1° gennaio 2013 reso obbligatoria per le amministrazioni pubbliche e i gestori o esercenti di pubblici servizi la comunicazione con il cittadino esclusivamente tramite il domicilio digitale dallo stesso dichiarato senza oneri di spedizione a suo carico, il sistema di utilizzo della banca dati INI-PEC ha però poi reso necessari dei temperamenti a causa delle modalità di funzionamento tecnico di tale banca dati.

Il pubblico elenco INI-PEC, che permetteva una consultazione mediante codice fiscale, conteneva i recapiti di posta elettronica certificata dei soggetti giuridici tenuti all'iscrizione nel registro delle imprese e dei professionisti tenuti all'iscrizione in albi ed elenchi, obbligati ad avere domicilio digitale.

Il meccanismo di consultazione dei dati attraverso tale strumento rischiava tuttavia, attraverso la notifica di verbali di violazione del Codice della strada a mezzo di posta elettronica certificata nei confronti di professionisti o imprese individuali, di effettuare illecite comunicazioni di dati personali a terzi, non essendo possibile dissociare il proprio codice fiscale da quello dell'impresa individuale/attività professionale e nemmeno sottrarsi all'obbligo di avere un domicilio digitale col rischio dunque di vedere resi accessibili dati o atti di carattere personale ai propri collaboratori o dipendenti che hanno accesso alla PEC.

Istruzioni operative a tutela dunque della riservatezza di talune categorie di soggetti erano state dettate con la circolare n. 4027 dell'8/6/2020 dal Ministero dell'Interno che, su sollecitazione dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, aveva stabilito che nella ricerca dell'indirizzo PEC dell'obbligato in solido proprietario del veicolo con cui è stata commessa una violazione, può essere utilizzato il codice fiscale della persona fisica (estratto dalle annotazioni presenti negli archivi del PRA o dall'anagrafe tributaria) inserendolo nella sezione "imprese" del registro INI-PEC solo quando è stato accertato, ad esempio in occasione della contestazione immediata della violazione, che il veicolo con cui la violazione è stata commessa era utilizzato nell'esercizio di attività imprenditoriale.

In ogni altro caso (es. violazione accertata con dispositivi di controllo remoto, senza contestazione immediata), il codice fiscale della persona fisica intestataria del veicolo poteva essere utilizzato solo per interrogazioni della sezione "professionisti" del registro INI-PEC.

Veniva altresì chiarito nella circolare in esame che in nessun caso potevano essere effettuate ricerche massive ed indiscriminate di indirizzi PEC partendo dal codice fiscale di una persona fisica, svincolate dalla valutazione del singolo caso e dalle concrete modalità di utilizzo del veicolo oggetto di accertamento della violazione.

Era, peraltro, affermato che la notifica del verbale a mezzo PEC non era obbligatoria nel caso di abbinamento del codice fiscale della persona fisica ad una PEC di chiara matrice aziendale; in tali casi, la notifica del verbale di violazione doveva essere effettuata nelle forme ordinarie, senza il ricorso alla PEC.

Per quanto sopra, in relazione alle violazioni in cui non fosse avvenuta la contestazione immediata del verbale di violazione del Codice della strada nei confronti del conducente / trasgressore, in particolare se derivanti da accertamenti con dispositivi automatici da remoto, quindi in quantità tali da non consentire l'esame caso per caso richiamato dal Ministero dell'Interno, l'organo accertatore era tenuto alla notifica dei verbali a mezzo di lettera raccomandata.

Ulteriore temperamento alla obbligatorietà della notifica degli atti al domicilio digitale del destinatario derivava dall'indicazione, contenuta nella circolare del Ministero dell'Interno 300/A/1500/18/127/9 del 20/2/2018, che espressamente riconosceva la regolarità della procedura di notifica in via ordinaria ove questa fosse regolarmente perfezionata, "con facoltà di richiedere all'organo accertatore la restituzione delle spese di notifica addebitate con il verbale di contestazione, ove corrisposte" e con l'onere per l'interessato di "provare di essere titolare di un valido indirizzo PEC, nonché di averlo inserito in uno degli elenchi ufficiali, ovvero di averlo comunicato all'organo accertatore in occasione della contestazione della violazione".

Con la recente attivazione della piattaforma INAD, dunque, il dato normativo contenuto nell'art. 3 bis, comma 4, CAD ha superato ogni temperamento che il precedente meccanismo imponeva acquistando così piena obbligatorietà con conseguente fondatezza della pretesa del soggetto la cui PEC sia iscritta nella piattaforma ad ottenere il rimborso delle spese di notifica sostenute se recepite per posta ordinaria.

Elementi di criticità segnalati dagli esponenti che hanno fatto valere il loro diritto al rimborso delle spese di notifica hanno coinvolto l'Ufficio anche in merito alla tempistica di ottenimento delle somme indebitamente versate all'Ente richiedente che, in talune ipotesi, è stata stimata in tre mesi e più.

In tali ipotesi è stata attivata informale interlocuzione con le Amministrazioni le quali hanno reso nota l'esigenza di attivare, per una generalità di soggetti richiedenti relativamente ad un determinato periodo, un complesso e dunque non tempestivo procedimento di pagamento delle somme illegittimamente percepite con formale atto di determinazione e impegno di spesa.

Circolazione stradale: procedimento sanzionatorio per mancata comunicazione dei dati del conducente – Vendita del veicolo

Questione sulla quale è stata richiesta la valutazione dell'Ufficio ha riguardato la fondatezza del procedimento sanzionatorio attivato da un'Amministrazione comunale nei confronti di cittadino al quale è stato contestato il mancato pagamento della sanzione accessoria di mancata comunicazione dei dati del conducente, con conseguente fermo amministrativo.

Sulla base della documentazione prodotta, contenente le interlocuzioni intercorse con l'Amministrazione comunale precedente, la Difesa civica ha ritenuto correttamente espressa la posizione assunta da quest'ultima che esclude l'annullamento del verbale che impone il pagamento della sanzione accessoria.

Nel merito, era fatta questione del passaggio di proprietà, dall'interessato ad altro soggetto, del veicolo formalizzato con atto di vendita in data antecedente l'accertamento della violazione con verbale notificato all'interessato, non più proprietario del mezzo, che aveva provveduto al pagamento della

sanzione in accordo con l'acquirente del mezzo.

Il verbale che aveva rilevato la violazione al Codice della strada aveva tuttavia comportato l'attivazione di un successivo procedimento sanzionatorio a carico del destinatario dell'atto poiché tenuto a provvedere alla comunicazione dei dati del conducente e, in mancanza, al pagamento di sanzione accessoria.

L'istante non aveva però provveduto, sebbene non più proprietario del veicolo al momento dell'accertamento della violazione contestata, a presentare ricorso alle competenti Autorità e/o a comunicare l'avvenuta vendita o perdita di possesso del veicolo entro 60 giorni dal ricevimento del verbale all'Ente di riferimento.

A tale ultimo proposito rileva infatti l'art. 386 del regolamento di attuazione del Codice della strada il cui dispositivo viene espressamente richiamato nei verbali per violazione del Codice della strada che comportano decurtazione dei punti della patente e dunque l'obbligo, per il destinatario dell'atto, di provvedere alla comunicazione dei dati del conducente.

La norma in esame espressamente prevede che “ Quando viene effettuata la notificazione all'interessato del certificato di proprietà o ad uno dei soggetti indicati nell'articolo 196 del Codice e questi, con dichiarazione contenente, nel caso di alienazione, gli estremi dell'atto notarile, informa l'ufficio o il comando precedente che non è proprietario del veicolo, né titolare di alcuno dei diritti di cui al medesimo articolo 196 alla data dell'accertamento della violazione per la quale si procede, l'ufficio o comando interessati, se riscontrano l'esattezza delle notizie fornite, rinnovano la notificazione all'effettivo responsabile, con relativo addebito delle ulteriori spese, entro i termini previsti dall'articolo 201 del Codice. Tali termini decorrono dalla data di ricezione da parte dell'ufficio o comando delle notizie fornite dal destinatario della precedente notificazione”.

Nel caso di specie l'interessato al quale è stato notificato l'atto non ha invece provveduto, sebbene non più proprietario del veicolo al momento dell'accertamento della violazione contestata, a presentare ricorso alle competenti Autorità e/o a comunicare l'avvenuta vendita o perdita di possesso del veicolo entro 60 giorni dal ricevimento del verbale all'Ente di riferimento.

L'attivazione in tal senso è, al contrario, avvenuta assai tardivamente da parte dell'esponente che non ha dunque ottenuto positivo riscontro alla sua pretesa.

Circolazione stradale: il pagamento in misura ridotta mediante strumenti elettronici di pagamento

Ulteriore questione relativa alla contestazione di verbali per violazione del Codice della strada che ha coinvolto l'Ufficio in un intervento per lo più informale con l'Amministrazione precedente, ha riguardato la contestazione del pagamento in misura ridotta, ossia entro 5 giorni dalla notifica dell'atto, effettuato con il sistema Pago PA entro il quinto giorno ma in orario di chiusura dell'Istituto di credito che ha dunque provveduto ad effettuare l'operazione valutaria il giorno successivo.

L'esponente che si era rivolto all'Amministrazione al fine di fare valere la data dell'ordine di pagamento effettuato entro il termine utile per il versamento dell'importo scontato ha tuttavia ottenuto riscontro negativo dall'Ente sulla base della considerazione che la data di esecuzione del pagamento era avvenuta tardivamente con conseguente obbligo per l'interessato di provvedere al pagamento dell'importo successivamente maturato a titolo di debito non correttamente saldato richiesto con avviso bonario.

Nello scambio interlocutorio col funzionario responsabile dell'Amministrazione, questa Difesa ci-

vica ha richiamato per il caso di specie l'applicabilità della circolare del Ministero dell'Interno del 15/04/2016 che a seguito della Legge 8 aprile 2016, n. 49, di conversione del decreto legge 14 febbraio 2016, n.18, che ha introdotto novità per i pagamenti delle sanzioni amministrative pecuniarie al Codice della strada il cui art. 17 quinquies, in particolare, “fornisce un'interpretazione normativa del primo e secondo periodo del comma 1 dell'articolo 202 del Codice della strada, stabilendo che ... per i pagamenti diversi da quelli in contanti o tramite conto corrente postale, l'effetto liberatorio del pagamento si produce se l'accredito a favore dell'amministrazione avviene entro due giorni dalla data di scadenza del pagamento.

Pertanto, fermo restando il termine ultimo per l'effettuazione del pagamento delle sanzioni in argomento, per effetto della nuova norma i versamenti effettuati con bonifico bancario o postale o con strumenti elettronici di pagamento avranno effetto liberatorio, con conseguente definizione del verbale, anche se la data di accredito dell'importo sul conto corrente dell'organo accertatore ricadrà entro il secondo giorno successivo alla scadenza del termine.

Considerata dunque l'opportunità di estendere tale previsione in via analogica al caso di specie, è stata infine ritenuta valida dall'Ente, che ha provveduto all'annullamento in autotutela di verbale, l'operazione bancaria effettivamente eseguita il sesto giorno poiché assimilabile alle ipotesi di accredito contemplate dalle disposizioni sopra richiamate.

Circolazione stradale: individuazione del Soggetto tenuto alla manutenzione di tratto di strada che attraversa un centro abitato con popolazione inferiore a 10.000 abitanti

Interessante questione che ha coinvolto l'Ufficio in un'attività di mediazione fra enti, finalizzata alla conclusione di un accordo che stabilisca i reciproci compiti di intervento per la manutenzione di un tratto di strada, ha riguardato la individuazione del Soggetto competente ad intervenire per la riparazione di due tombini crollati e divenuti pericolosi per gli utenti della strada.

Le note di riscontro rese dalle rispettive Amministrazioni esprimevano una contrapposta valutazione circa l'individuazione del Soggetto al quale riferire l'intervento di riparazione delle opere oggetto di segnalazione da parte dell'esponente il cui esercizio commerciale si trovava in area prospiciente.

Mentre da parte dell'Amministrazione comunale era fatta valere la proprietà (facente capo alla Provincia) della strada quale elemento determinante l'individuazione dell'Ente tenuto ad intervenire, dall'altra parte era richiamata la specifica collocazione del tratto di strada interessato, posto in centro abitato con popolazione inferiore a 10.000 abitanti e la corrispondente funzione di tipo urbano delle opere di cui trattasi, poste a servizio della comunità ivi insediata e dunque di interesse comunale con la conseguente esigenza di escludere l'automatica riferibilità dell'intervento all'Ente proprietario della strada.

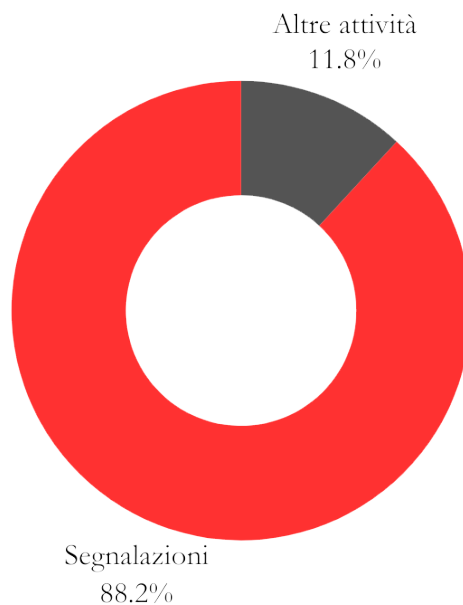
Rilevante è stato in proposito considerare il parere formulato dal MIT a seguito di quesito, afferente anche al caso di specie, posto dall'Amministrazione provinciale coinvolta ove a seguito di analisi della normativa di settore è, in particolare, rilevato che in merito “alla competenza della gestione degli spazi marginali della piattaforma stradale sui tratti interni ai centri abitati con popolazione inferiore ai 10.000 abitanti” ... “il riferimento costituito dall'art. 14 “*Poteri e compiti degli enti proprietari delle strade*” del Codice è di validità generale e, pur contemplando in particolare la fattispecie delle strade in concessione (comma 3) e quella delle strade vicinali (comma 4), non disciplina il caso dei tratti interni ai centri abitati, in cui i poteri e compiti devono essere suddivisi tra più enti”.

Nel richiamare altresì la previsione contenuta nell'art. 37 del Codice della strada, la nota in esame

evidenziava che se “la manutenzione dei soli segnali concernenti le caratteristiche strutturali o geometriche della strada, fa capo all’ente proprietario, mentre spetta al comune la manutenzione della rimanente segnaletica, si deve dedurre che tale specifica separazione di competenze su di una componente essenziale della strada, qual è la segnaletica, debba quindi estendersi anche alla manutenzione di tutte le altre componenti (le banchine, i marciapiedi, gli attraversamenti pedonali, l’illuminazione, le relative piantumazioni, ecc.), che, risultando conseguenza diretta dell’attraversamento del centro abitato, sono di specifico interesse dell’amministrazione comunale”, per conclusivamente affermare infine che “Pertanto, il fattore discriminante sulla competenza tra l’ente proprietario o gestore del tratto interno della strada extraurbana e il comune attraversato, con popolazione del centro abitato inferiore a 10.000 abitanti, è rappresentato dalla necessità e/o finalità (extraurbana od urbana) della componente o pertinenza della strada oggetto di gestione e manutenzione”.

In considerazione dunque dei rilievi del MIT, la Difesa civica ha invitato le Amministrazioni a concordare i rispettivi compiti di intervento nell’area di interesse al fine di addivenire, per la specifica problematica posta dall’istante, ad una sollecita risoluzione.

3.12 Altre attività e segnalazioni



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Segnalazioni	305
Altre attività	41
TOTALE	346

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 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.





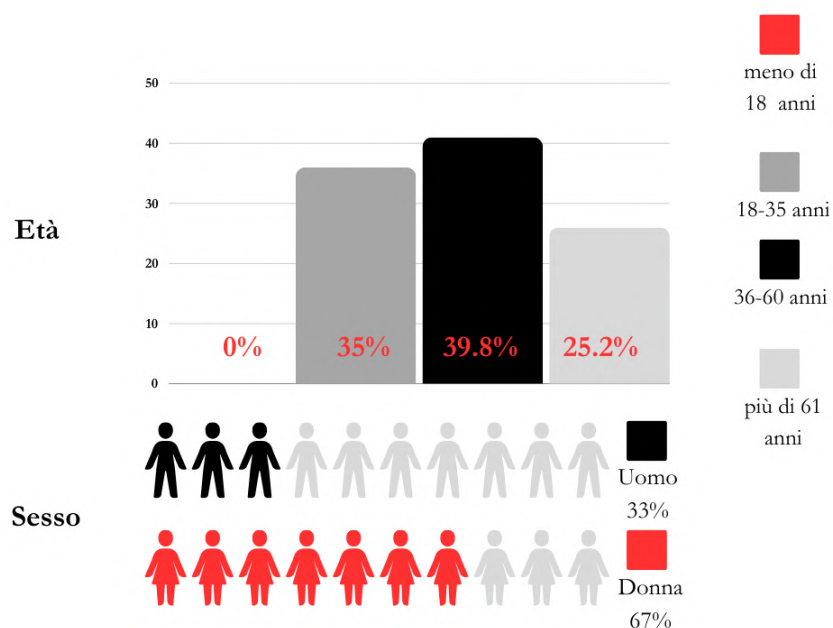
4. La Customer satisfaction

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.

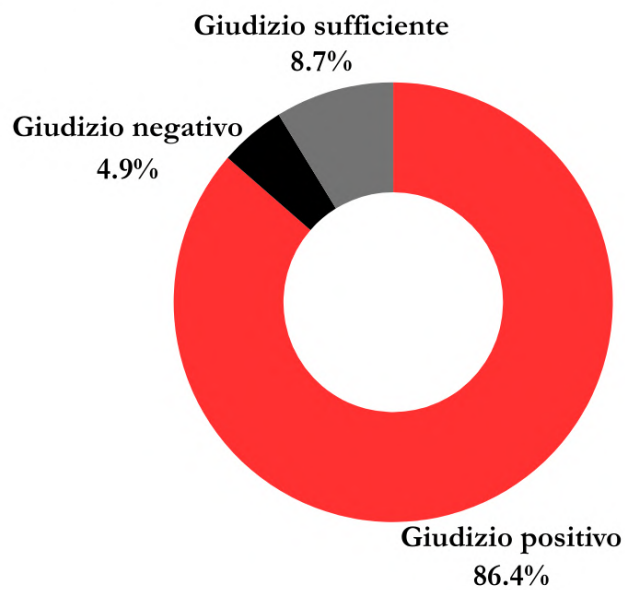
Anche il Consiglio regionale della Toscana riconosce l'importanza della qualità dei servizi erogati, specialmente per gli uffici che si occupano di tutela e mediazione non giurisdizionale in casi di controversie con gestori privati e concessionari o gestori di servizi pubblici. Pertanto, questi uffici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

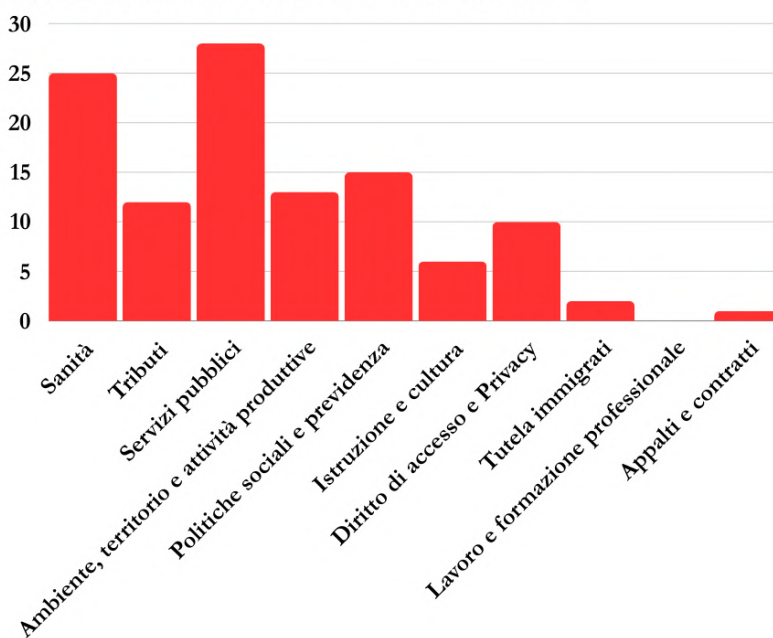
Inoltre, per fornire una visione chiara e completa della situazione, sono riportati i grafici sull'utenza e sul gradimento relativi al 2023, che consentono di apprezzare l'evoluzione nel tempo della soddisfazione degli utenti e di identificare eventuali trend o aree di miglioramento.



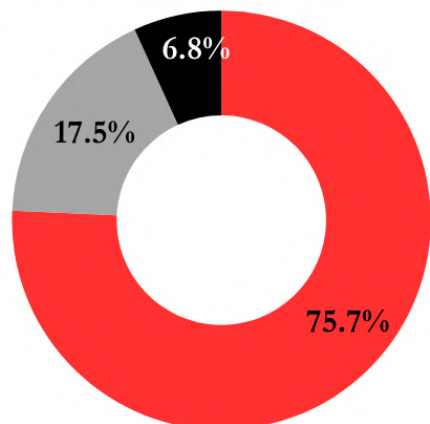
E' stato facile accedere ai servizi?



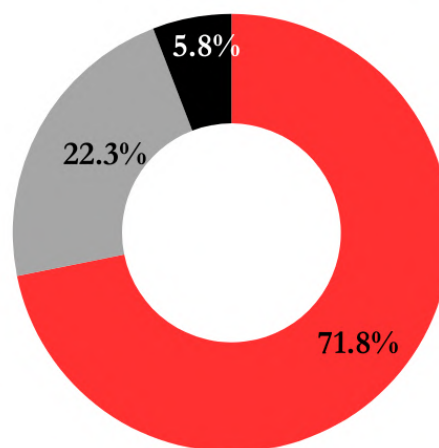
Per quale materia ha richiesto l'intervento del Difensore civico?



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



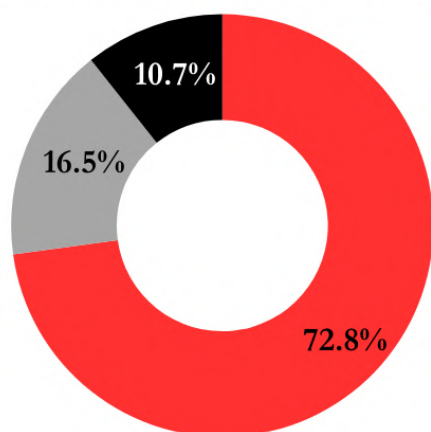
Come valuta complessivamente l'intervento?



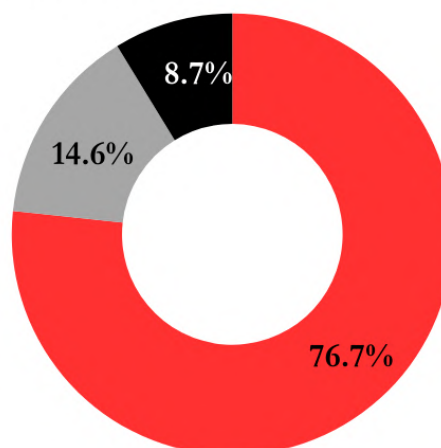
GIUDIZIO



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



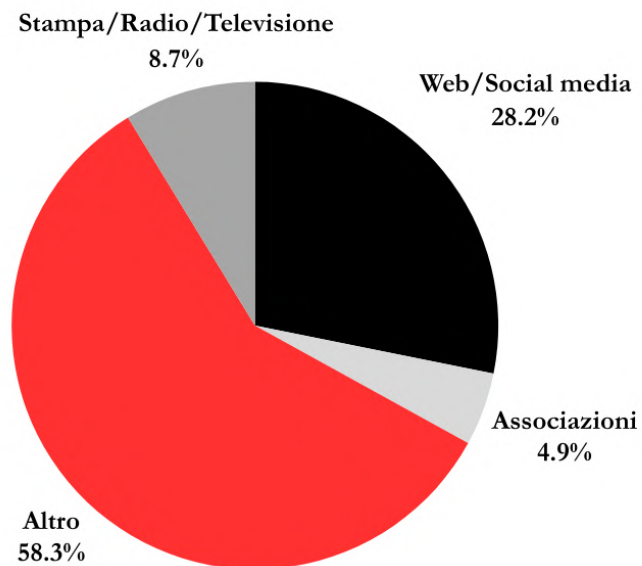
L'intervento del difensore civico è stato sollecito?



GIUDIZIO



Come è venuto a conoscenza del Difensore civico?



E' la prima volta che contatta il Difensore civico?







Parte seconda

L'attività di conciliazione



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

L'Utente può adire l'Organismo conciliativo del Servizio Idrico Integrato istituito presso l'Autorità Idrica Toscana (AIT) per esperire il tentativo di conciliazione che rappresenta uno strumento di tutela degli utenti completamente gratuito, la cui previsione è inserita nelle Carte dei Servizi dei gestori anche ai sensi della Legge 244/2007.

Con delibera assembleare n. 19 del 21 dicembre 2020, l'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha istituito il nuovo Organismo conciliativo del Servizio Idrico Toscano, il regolamento è stato redatto in attuazione al Protocollo d'Intesa sottoscritto da Autorità Idrica Toscana, gestori, associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato Regionale dei consumatori ed utenti - CRCU e Difensore civico della Toscana per la bonaria composizione delle controversie insorte fra utente e gestore del Servizio Idrico Integrato.

L'Organismo conciliativo, è stato iscritto presso l'elenco di organismi ADR dalla 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 istituite presso ogni gestore ed è operativo dal 21 giugno 2021.

Al riguardo, si ritiene opportuno informare che l'Autorità Idrica Toscana, con deliberazione n. 5 del 27 marzo 2023 ha provveduto a modificare il "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato" prevedendo che il conciliatore possa essere individuato oltre che nella figura del Difensore civico regionale o di un suo delegato (i funzionari dell'ufficio del Difensore civico Regionale) anche fra le risorse umane a disposizione dell'Autorità idrica Toscana oppure quelle individuate mediante convenzione con organismi pubblici iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 16 del decreto legislativo 28/2010. L'interesse di estendere il numero dei soggetti che svolgono il ruolo di conciliatore nelle pratiche sottoposte all'Organismo conciliativo del Servizio Idrico Toscano è conseguenza della deliberazione ARERA 233/2023/E/com che ha esteso il Testo Integrato della Conciliazione anche al settore dei servizi idrici, prevedendo dal 1/7/2023, l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione anche per tale settore.

L'Autorità Idrica Toscana ha sottoscritto nel giugno del 2023 apposito accordo con la Camera di Commercio Industria, Agricoltura e Artigianato di Firenze, al fine di utilizzare i mediatori che operano presso l'organismo di mediazione di suddetta Camera. Dal dicembre 2023 l'Organismo di

conciliazione si è avvalso di professionisti che, svolgendo il ruolo di mediatore civile e commerciale presso la Camera di Commercio di Firenze, a fronte della corresponsione di un onorario si sono resi disponibili anche per lo svolgimento delle conciliazioni presso l'Organismo conciliativo del Servizio Idrico Toscano in aggiunta ai sei funzionari dell'Ufficio del Difensore civico regionale che invece non percepiscono corrispettivi per le sedute di conciliazione.

Nel mese di ottobre 2023 è stato svolto un corso di aggiornamento dai funzionari dell'Autorità Idrica Toscana e da altri esperti del settore, per complessive 14 ore di formazione. Tra i partecipanti anche i funzionari dell'Ufficio, i quali sono stati confermati come conciliatori delegati dal Difensore civico regionale. I nominativi dei conciliatori sono pubblicati sul sito dell'Organismo.

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

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

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

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

Per la presentazione della domanda è necessario accedere al sito web della Autorità Idrica Toscana al seguente link: <https://sportellotelematico.autoritaidrica.toscana.it>

Per ogni ulteriore informazione rimandiamo alla consultazione del Regolamento dedicato "*Regolamento sulla Conciliazione nel Servizio Idrico Integrato*" approvato con Delibera assembleare AIT n. 19/2020 modificato con deliberazione n. 15 del 24 luglio 2023 a seguito della deliberazione ARERA 233/2023/E/COM

Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:

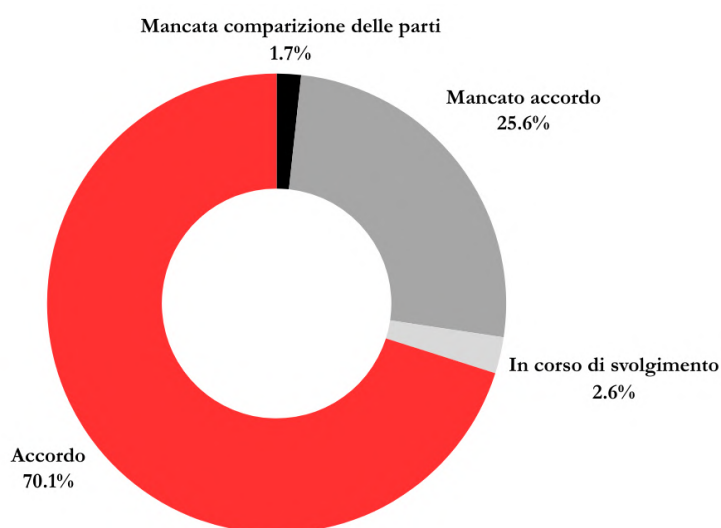
- profili di natura fiscale;
- questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- questioni in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
- questioni afferenti alla qualità dell'acqua;
- per le quali sono state promosse azioni inibitorie, azioni di classe e altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti promosse da associazioni dei consumatori;
- questioni relative alla suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;
 - rapporti tra utenti;
 - questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore.

Conciliazioni effettuate nel corso dell'anno 2023

Le conciliazioni presentate all'Organismo di conciliazione del Servizio Idrico Toscano sono state 153, di queste:

- 35 sono state dichiarate inammissibili a seguito dell'istruttoria svolta dalla segreteria dell'organismo perché l'istanza verteva su aspetti esclusi dalla procedura di conciliazione;
- 1 è stata archiviata per rinuncia dell'istante a proseguire nella conciliazione per accordo raggiunto in corso di procedimento (prima dell'udienza di conciliazione);
- 117 sono state trattate in sedute di conciliazione dai funzionari dell'Ufficio.

L'esito della procedura di conciliazione ha registrato un andamento decisamente positivo, l'accordo fra le parti è stato raggiunto nel 70,1% delle istanze trattate.



Fonte: relazione annuale anno 2023 Organismo conciliativo Servizio Idrico Toscano AIT

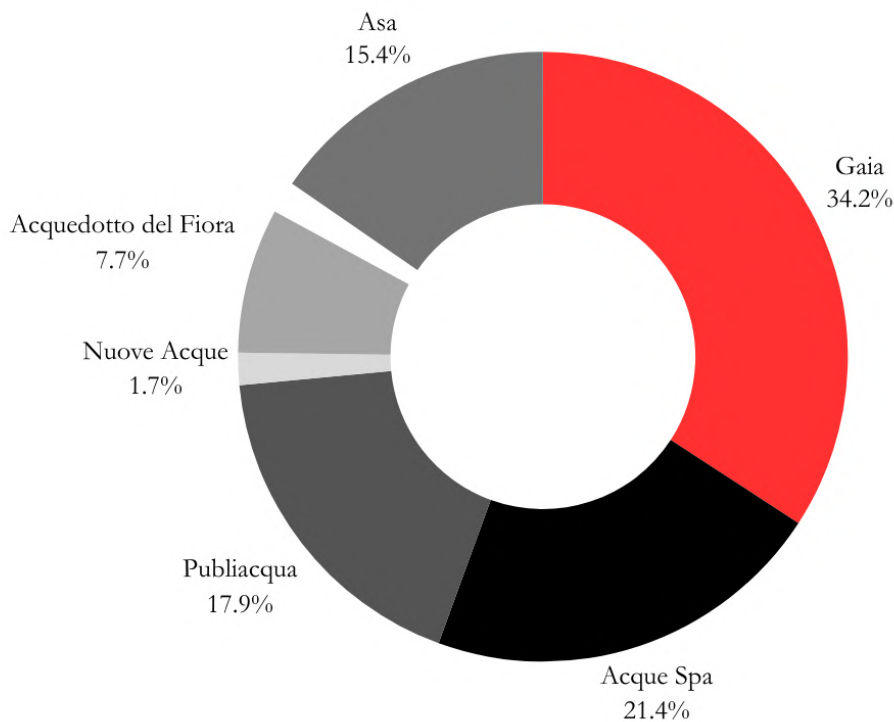
ESITO CONCILIAZIONI 2023	
Accordo	82
Mancato accordo	30
Mancata comparizione delle parti	2
In corso di svolgimento	3
TOTALE	117

I casi in corso di procedimento si riferiscono a tre istanze che hanno richiesto il rinvio dell'udienza per consentire di fare ulteriori approfondimenti al gestore e di integrare documentazione utile alla conclusione dell'accordo.

Le istanze presentate hanno riguardato la trattazione dei seguenti argomenti:

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

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



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

CONCILIAZIONE SERVIZIO IDRICO ANNO 2023	
Acquedotto del Fiora	9
Acque Spa	25
Asa	18
Gaia	40
Geal	2
Nuove Acque	2
Publiacqua	21
TOTALE	117

Per rispondere ai reclami, i gestori devono rispettare i tempi definiti nelle carte di servizio, l'utilizzo di formulari standard e i problemi di incomprensione che si verificano nei front office non agevolano la risoluzione delle controversie che in seduta di conciliazione sono esaminate in modo più accurato.

Nella procedura di conciliazione, l'utente e il gestore hanno la possibilità di "spiegarsi", anche nei casi in cui la conciliazione si concluda senza un accordo.

La maggior parte delle controversie riguarda le perdite occulte. In questo contesto, se è vero che talvolta emergono casi di mancata lettura effettiva, è altrettanto vero che gli utenti raramente effettuano autoletture. Si osservano frequentemente comportamenti poco diligenti, come la mancata chiusura dei contatori nelle seconde case.

Recentemente si è notata una maggiore flessibilità da parte dei gestori nel riconoscere la natura “occulta” delle perdite, anche quando queste si verificano in parti dell’impianto teoricamente ispezionabili, come tombini di raccordo o alloggi del contatore in tombini sotterranei spesso pesanti da sollevare. Alcuni gestori stanno optando per la sostituzione dei contatori con modelli a telelettura, che permettono di registrare in tempo reale i consumi, individuando eventuali anomalie.

In questo scenario problematico emergono anche tre criticità di ordine generale:

1. Spesso il servizio di lettura del contatore è affidato a soggetti terzi, i quali talvolta non hanno conoscenza del reale posizionamento del contatore.
2. Non tutti i gestori offrono un servizio di assicurazione contro le perdite occulte.
3. La modalità con cui la normativa prevede la comunicazione delle perdite occulte è l’apposizione di un foglietto di avviso di consumo anomalo sul contatore, che viene poi riportato nella prima fattura utile. Tuttavia, la fattura può arrivare anche a distanza di tempo notevole dalla lettura. I gestori più efficienti comunicano la criticità anche tramite e-mail, SMS, ecc.

Nonostante il buon esito delle conciliazioni, si osservano diverse sensibilità da parte dei gestori nel riconoscere o meno margini di conciliazione, con posizioni più o meno flessibili rispetto all’oggetto della controversia. I conciliatori cercano di indirizzare i gestori verso comportamenti più uniformi, anche se i diversi approcci sono il risultato sia delle diverse realtà territoriali in cui operano i gestori (con una prevalenza di utenze residenziali o non residenziali, ad esempio), sia delle direttive stabilite dai consigli di amministrazione dei gestori.

Una procedura di conciliazione di particolare complessità è stata avviata al fine di risolvere un’annosa questione relativa a un’utenza condominiale, che aveva origine dal fatto che il gestore territorialmente competente aveva individuato un misuratore non adeguato per servire l’utenza condominiale.

Successivamente, è stata rimossa l’unità di misura non corretta, è stato installato un nuovo misuratore e sono stati comunicati i conteggi effettuati extra procedura per i 5 anni precedenti alla messa a ruolo e non ancora prescritti.

La procedura di conciliazione avviata su questa questione ha permesso alle parti coinvolte di trovare un accordo per regolarizzare la posizione debitoria. Considerando l’importo elevato derivante dai conteggi extra procedura per i 5 anni precedenti alla messa a ruolo del contatore (55.239,34 euro), è stato necessario stabilire un piano di rateizzazione.

Durante la procedura di conciliazione, il conciliatore ha svolto un ruolo determinante facilitando la comunicazione e la comprensione reciproca delle posizioni in gioco. Ha guidato le discussioni in modo equo e ha aiutato le parti a individuare soluzioni praticabili e soddisfacenti per entrambe. Il suo contributo ha permesso di superare le divergenze e di trovare una soluzione che ha consentito di regolarizzare la posizione debitoria e di risolvere la questione in modo soddisfacente per tutte le parti coinvolte.

5.2 Commissioni miste conciliative in sanità

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

Così come richiamato nella legge 19/2009 recante disciplina del Difensore civico regionale, in ambito sanitario e socio-sanitario la tutela non giurisdizionale dei diritti è garantita dagli organismi di tutela interna alle Aziende sanitarie.

Con la delibera di Giunta regionale n. 996 del 2016 e smi, sono state fornite direttive per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana, con particolare attenzione alle funzioni dell'URP, della Commissione Mista Conciliativa e del Difensore civico regionale, al fine di razionalizzare e semplificare il percorso.

Ciascuna Azienda sanitaria si è quindi dotata di un proprio regolamento aziendale con cui riconosce agli utenti dei suoi servizi la gestione dei reclami attraverso due livelli di tutela: l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), in prima istanza, e la Commissione Mista Conciliativa (CMC), in seconda istanza.

I rapporti fra Difesa civica regionale e sistema di tutela interna alle Aziende sanitarie sono improntati al principio della integrazione e della collaborazione reciproca.

A tale scopo, e per evitare la sovrapposizione degli interventi e semplificare l'accesso agli strumenti di tutela da parte degli assistiti, il Difensore civico trasmette i reclami ricevuti in materia sanitaria agli URP delle competenti Aziende, ne monitora il relativo procedimento ed informa gli interessati di tutte le forme di tutela attivabili.

Il Difensore civico può inoltre chiedere informazioni sullo stato di avanzamento dell'istruttoria e sollecitare l'Azienda sanitaria in caso di inerzia o ritardi, intervenendo qualora le Aziende non rispondano nei termini prescritti dal regolamento aziendale di tutela e non siano state attivate le conseguenti procedure interne.

La tutela in prima istanza: l'Urp

Al fine di garantire la tutela dei cittadini nei confronti di atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate dall'Azienda sono ammessi reclami e segnalazioni.

Il reclamo deve essere presentato all'URP dell'Azienda che provvede, in prima istanza, all'analisi e all'espletamento dell'attività istruttoria, anche attraverso la richiesta di relazioni o pareri di tecnici ed esperti dell'Azienda sanitaria stessa.

L'URP fornisce all'utente una risposta scritta non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo, trascorsi i quali la competenza a decidere sui fatti segnalati passa alla Commissione Mista Conciliativa.

In relazione a casi di particolare complessità o delicatezza della materia, l'URP può ritenere opportuno sottoporre direttamente la decisione alla Commissione Mista Conciliativa.

Al fine di facilitare la presentazione del reclamo da parte del cittadino, l'URP di ciascuna Azienda sanitaria ha predisposto una apposita modulistica scaricabile dalla pagina web dedicata, dove sono disponibili le necessarie informazioni di contatto.

La tutela in seconda istanza: la Commissione mista conciliativa

La CMC è l'organismo responsabile del riesame dei reclami degli utenti che non sono rimasti soddisfatti dalla risposta ricevuta in prima istanza da parte dell'URP.

Sulla base del regolamento di pubblica tutela, i compiti assegnati alla Commissione Mista Conciliativa sono i seguenti:

- Riesaminare i casi oggetto di reclamo qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della risposta ricevuta;
- 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 Commissione Mista Conciliativa;
- 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.

La Commissione Mista Conciliativa (CMC) svolge un ruolo fondamentale nella tutela dei diritti degli utenti del servizio sanitario in Toscana; ha il compito di riesaminare i reclami degli utenti e di risolvere le controversie attraverso procedure conciliative.

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.

In conclusione, l'attività della Commissione Mista Conciliativa nella regione Toscana è strettamente legata all'impulso e al supporto fornito dal Difensore civico e, grazie al suo costante impegno, la CMC può svolgere il suo ruolo di tutela dei diritti degli utenti in modo efficace e imparziale, contribuendo al costante miglioramento del sistema sanitario regionale.

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, al di fuori delle vie amministrative o giurisdizionali.

Nel corso dell'anno 2023 sono state rinnovate le Commissioni dell'Aziende sanitaria USL Toscana Nord Ovest, Azienda sanitaria USL Toscana Sud Est e la Commissione della Fondazione Monasterio

Le Commissioni miste conciliative costituite

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

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

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

Nel corso dell'anno 2023 sono state rinnovate le Commissioni delle Aziende sanitarie USL Toscana Nord Ovest e USL Toscana Sud Est e la Commissione della Fondazione Monasterio.

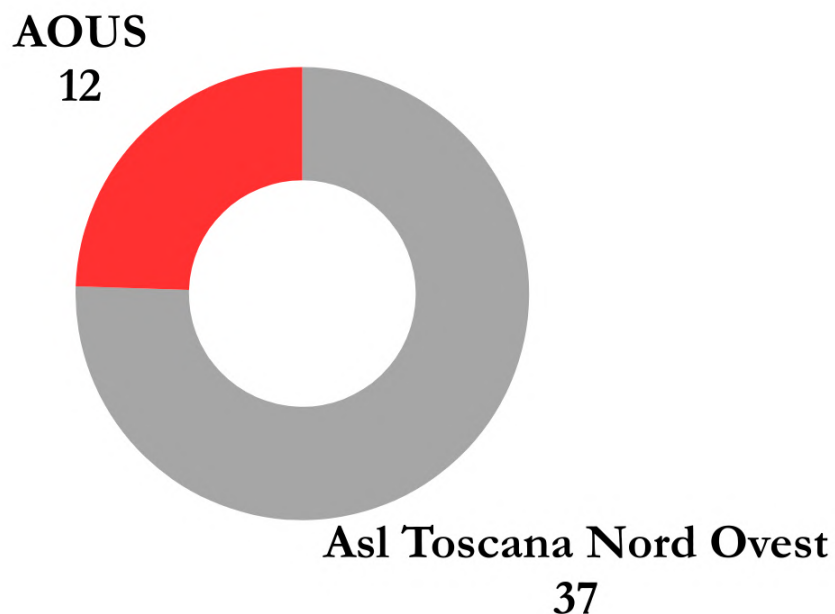
Nell'Azienda USL Toscana Nord Ovest, a seguito della delibera 638 del 29/06/2023, la Commissione Mista Conciliativa è stata rinnovata con la Presidenza dell'Avv. Giulia Romualdi, delegata dal Difensore civico.

La Commissione Mista Conciliativa dell'Azienda Usl Toscana sud est, in carica per il periodo dicembre 2023- dicembre 2026 è presieduta dall'Avv. Paola Foti, delegata dal Difensore civico.

Presidente delegato della Commissione Monasterio è l'Avv. Barbara Felleca.

Per quanto riguarda l'Azienda sanitaria Nord Ovest, nel corso degli incontri si è creato un ottimo clima collaborativo, con l'adozione concorde di significativi miglioramenti organizzativi da parte dell'Azienda in un clima di costruttiva collaborazione fra rappresentanti dell'Azienda e rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela. In molte occasioni, a prescindere dal caso specifico esaminato, la Commissione si è fatta promotrice di consigli e suggerimenti all'Azienda al fine di migliorare i rapporti con i pazienti e, più in generale, con gli utenti.

Ad oggi il quadro delle decisioni è quello riportato nella tabella sottostante.



Fonte: Comunicazioni commissioni miste conciliative

COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE	
Asl Toscana Nord Ovest	37 <i>di cui 27 trattati dagli nrp in gestione partecipata</i>
Fondazione Gabriele Monasterio	0
ASL Toscana Centro e AUOC	0
ASL Toscana Sud Est	0
AOUS	12
TOTALE	49

Parte terza

Difensore e social media



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 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 mira non solo a rafforzare l’identità visiva dell’istituzione, ma anche a comunicare in modo chiaro e diretto il suo impegno nell’essere al servizio della comunità.

È importante sottolineare che sia il logo che lo slogan sono stati realizzati internamente dall’Ufficio del Difensore civico.



Nel corso del secondo semestre dell’anno il portale del Difensore civico ha subito un significativo restyling, incluso il rinnovo del logo, al fine di migliorare la conoscibilità verso gli utenti. Le pagine web sono state arricchite di contenuti, sia testuali che grafici, video, animazioni e strumenti di messaggistica istantanea, con l’obiettivo di rendere più comprensibile l’attività del Difensore civico e raggiungere un pubblico più vasto. Il sito è ora facilmente accessibile anche dal sito del Consiglio regionale e da quello 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.

Da quest’anno è stata predisposta una 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.

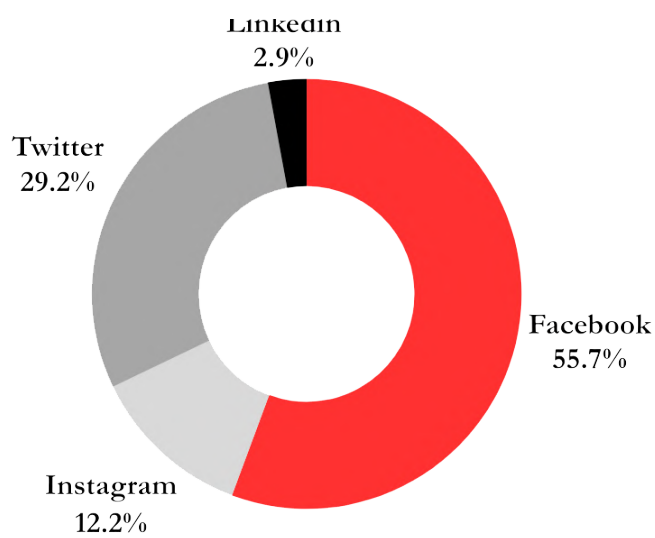
Nei due anni precedenti, il portale ha registrato un flusso costante di visite. Nel dettaglio, nel 2021



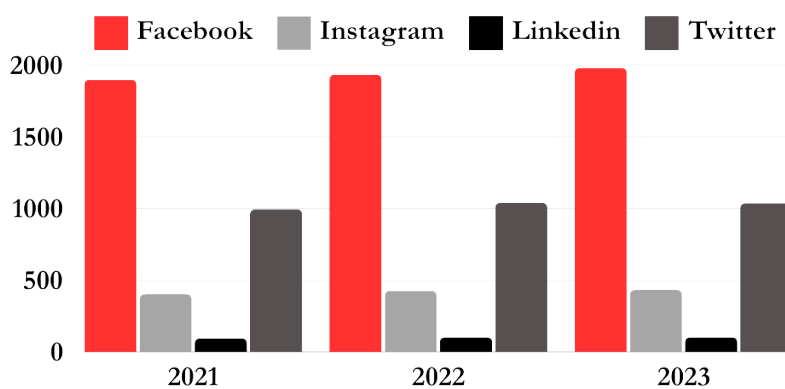
sono state registrate 42.420 visualizzazioni, mentre nel 2022 si è registrato un lieve calo con 38.227 visualizzazioni. Nel 2023, il numero di visualizzazioni è risalito a 41.824.

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, Instagram e LinkedIn.

Di seguito sono riportati i grafici che illustrano l'andamento dei canali Social Media nel corso del 2023 e il loro confronto con gli anni precedenti.



Fonte: social media





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 l'elenco degli sportelli decentrati.

Provincia di Arezzo

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

Provincia di Livorno

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

Provincia di Grosseto

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

Provincia di Pisa

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

Provincia di Pistoia

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

Provincia di Prato

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

Provincia di Siena

URP - Piazza Duomo, 9 - 53100 Siena
tel. 0577.241245
mail: urp@provincia.siena.it

Comune di Castiglion Fiorentino (Arezzo)

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

Comune di Ponsacco (Pisa)

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

Comune di Sinalunga (Siena)

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





8. Gli accordi di collaborazione con le amministrazioni provinciali e comunali

Nota: gli atti che non appaiono con firma grafica sono stati sottoscritti digitalmente in formato P7m

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

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

E

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

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

Il presente accordo è orientato a garantire:

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Arezzo

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Segretario Generale della Provincia di Arezzo

Dr.ssa Marina Savini

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

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

E

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

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

1

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Livorno

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

La Presidente della Provincia di Livorno

Maria Ida Bessi

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

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

E

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

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

1

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

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

Il presente accordo è orientato a garantire:

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Grosseto

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Presidente della Provincia di Grosseto

Antonfrancesco Vivarelli Colonna

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

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

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

E

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

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Pisa

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini



Il Presidente della Provincia di Pisa

Dr. Massimiliano Angori

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

ACCORDO DI COLLABORAZIONE
TRA 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



REGIONE TOSCANA



Consiglio Regionale



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

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

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

E

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

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

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

1

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

RICHIAMATE

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

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

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata accordo e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

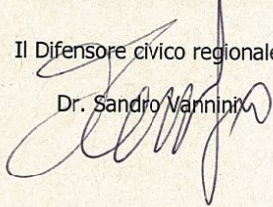
Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

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

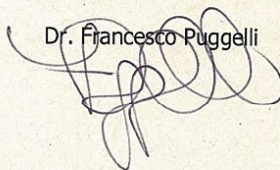
Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini



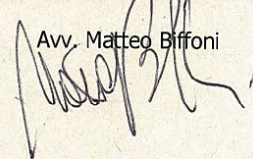
Il Presidente della Provincia di Prato

Dr. Francesco Puggelli



Il Sindaco del Comune di Prato

Avv. Matteo Biffoni



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

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

E

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

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

1

collaborazione di attività di interesse comune”;

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

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Siena

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

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini



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

Il Presidente della Provincia di Siena

Dr. Silvio Franceschelli

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

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

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

E

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

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

Le parti, tutto ciò premesso

1

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti del Comune di Castiglion Fiorentino

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Sandro Vannini



Il Sindaco del Comune di Castiglion Fiorentino

Mario Agnelli

Firmato digitalmente da

MARIO AGNELLI

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

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

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

E

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

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

[Digitare il testo]

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti del Comune di Ponsacco

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

[Digitare il testo]

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Sindaco del Comune di Ponsacco

Dr.ssa Francesca Brogi

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

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

E

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

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE:

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

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

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell’accordo

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

Art. 2 Contenuto dell’accordo

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

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

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

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Il Sindaco del Comune di Sinalunga

Sandro Vannini

Edo Zacchei



9. La rete italiana dei Difensori civici regionali

Elenco dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome

Coordinamento Nazionale Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome

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

Presidente: Marino Fardelli Difensore civico della Regione Lazio

Vice Presidente: Marcello Pecorari Difensore civico Regione Umbria

Vice Presidente: Antonia Fiordelisi Difensore civico Regione Basilicata

Difensore civico della Regione Abruzzo

Umberto Di Primio

Via M. Iacobucci, 4

67100 - L'Aquila

0862/644492 fax 0862/23194

e-mail: info@difensorecivicoabruzzo.it

pec: difensore.civico@pec.crabruzzo.it

sito internet: <http://www.difensorecivicoabruzzo.it>

Difensore civico della Regione Basilicata

Antonia Fiordelisi

Via Vincenzo Verrastro, 6

85100 - Potenza

0971/274564 - 0971/447501 fax: 0971/469320

e-mail: difensorecivico@regione.basilicata.it

pec difensorecivico@pec.consiglio.basilicata.it

sito internet:

<http://www.consiglio.basilicata.it/consiglioweb/site/Consiglio/section.jsp?sec=101863>

Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano

Michela Morandini

Via Cavour, 23/c

39100 Bolzano

Tel.: +39 0471 946 020

WhatsApp: +39 335 8745355

E-Mail: posta@difesacivica.bz.it

Sito internet

<https://www.difesacivica-bz.org/it/default.asp>

Difensore civico della Regione Calabria

Ubaldo Comite

Tel: +39 335 5260899

E-Mail: difensorecivico@consr.it

Pec: difensorecivico@pec.consrc.it

sito internet:

<https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale/Istituzione/DifensoreCivico/DifensoreCivico>

Difensore civico della Regione Campania

Bruno De Maria
Centro Direzionale Isola F/8
80143 - Napoli
081/7783111 fax: 081/7783837
e-mail: protocollo.organismi@consiglio.regione.campania.it
pec: protocollo.organismi@pec.cr.campania.it
sito internet:
<https://www.cr.campania.it/difensore-civico/>

Difensore civico della Regione Emilia Romagna

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

Difensore civico della Regione Friuli Venezia Giulia

Arrigo De Pauli
Piazza Oberdan 6, 34133 Trieste
tel. 040 3771111 fax. 040 3773190
e-mail: cr.difensore.civico@regione.fvg.it
pec: consiglio@certegione.fvg.it
sito internet: <https://www.consiglio.regione.fvg.it/cms/pagine/Difensore/>

Difensore civico della Regione Lazio

Marino Fardelli
Via della Pisana, 1301
00163 - Roma
06/65932014 fax 06/65932015
e-mail: difensore.civico@regione.lazio.it
pec: difensorecivico@cert.consreglazio.it
sito internet: <https://difensorecivico.regione.lazio.it/>

Difensore civico della Regione Liguria

Francesco Cozzi
Viale Brigate Partigiane, 2
16129 - Genova
010/5484432 fax: 010/5484593
e-mail: difensore.civico@regione.liguria.it
sito internet: attività istituzionale - la difesa civica in liguria - Regione Liguria

Difensore civico della Regione Lombardia

Gianalberico De Vecchi
Via Via Fabio Filzi, 22 – Palazzo Pirelli
20124 - Milano
02/67482465 - 02/67482467 fax: 02/67482487
e-mail: difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it
pec: difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it
sito internet: <https://www.difensoreregionale.lombardia.it/wps/portal/site/difensore-regionale>

Garante regionale dei diritti della persona - Marche

Giancarlo Giulianelli
Piazza Cavour n.23
60122 - Ancona
071/2298483 fax 71/2298264
e-mail: garantediritti@regione.marche.it
sito internet: <https://www.garantediritti.marche.it/>

Difensore civico della Regione Molise

Paola Matteo
Via XXIV Maggio, 130 - 86100 Campobasso
Tel. (+39) 0874 424772 - 71 -
Fax (+39) 0874 424773
e-mail: difensore.civico@consiglio.regione.molise.it
sito internet: <https://garantedeiritti.regione.molise.it/contatti>

Difensore civico della Regione Piemonte

Paola Baldovino
Via Dellala, 15
10121 - Torino
011/5757387 - 011/5757389 fax: 011/5757386
e-mail: difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it
pec; difensore.civico@cert.cr.piemonte.it
sito internet:
<https://www.cr.piemonte.it/cms/assemblea/organi-istituzionali/difensore-civico>

Difensore civico della Regione Sardegna

Marco Enrico
Via Roma n.25 -
09125 Cagliari
Numero verde: 800060160
Tel./Fax: 070 - 673003
e-mail: difensorecivico@consregsardegna.it
pec: difensorecivico@pec.crsardegna.it
sito internet <https://www.consregsardegna.it/xvilegislatura/relazioni-con-i-cittadini/autorita-di-garanzia/difensore-civico/>

Difensore civico della Regione Toscana

Lucia Annibali
Via Cavour, n.18
50122 - Firenze
055/2387800 - 800018488 (solo dalla Toscana e dai cell.) fax: 055/2387655
e-mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
pec: difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it
sito internet www.difensorecivicotoscana.it

Difensore civico della Regione Umbria

Marcello Pecorari
Palazzo Cesaroni - Piazza Italia 2 - 06121 Perugia
Tel. 075 5763215
e-mail: difensorecivico@alumbria.it
pec: Difensorecivico@pec.alumbria.it
sito internet:

<http://www.regione.umbria.it/la-regione/istituti-di-garanzia/difensore-civico-regionale>

Difensore civico della Regione Valle d'Aosta

Adele Squillaci
Via Festaz, 52
11100 - Aosta
0165/262214 - 0165/238868 fax: 0165/32690
e-mail: difensore.civico@consiglio.regione.vda.it
pec: difensore.civico@legamail.it
sito internet:
<http://www.consiglio.vda.it/app/difensorecivico>

Garante regionale dei Diritti della Persona - Veneto

Mario Caramel
Via Brenta Vecchia, 8
30171 - Mestre - Venezia
041/23834200 – 201 fax: 041/5042372
e-mail: garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it
pec: garantedirittipersonadifesacivica@legamail.it
sito internet <http://garantedirittipersona.consiglioveneto.it/>

Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento

Gianna Morandi
Via Manci - Galleria Garbari, 9
38100 - Trento
0461/213203 - 0461/213190 fax 0461/238989
e-mail difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it
pec: difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it
sito Internet
http://www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore_civico.it.asp
Coordinamento Nazionale Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome
<https://www.coordifesacivicaitalia.it/>

Parte quinta

Le risorse finanziarie e di personale



10. Le risorse finanziarie e di personale

Le risorse finanziarie complessivamente assegnate nel Bilancio 2023 per la realizzazione delle attività e per la corresponsione delle indennità e dei rimborsi spesa al Difensore civico sono state pari a € 79.972,04, incrementate di € 15.000,00 nel corso dell'anno come indicato negli atti di seguito elencati:

Con decreto n. 85 del 14 febbraio 2023, si è ritenuto opportuno procedere ad una variazione compensativa, procedendo alla riduzione dello stanziamento sul capitolo 10103 “INDENNITÀ DI FUNZIONE DIFENSORE CIVICO” per il finanziamento dell’indennità di funzione della Difensora civica regionale della Toscana per un importo di € 5.353,92, pari alla quota di gennaio. Questa decisione è stata presa considerando che il capitolo 10104 “RIMBORSI SPESE E MISSIONI DIFENSORE CIVICO” presentava una disponibilità di € 7.000,00, insufficiente a coprire le spese per gli spostamenti effettuati nello svolgimento delle attività istituzionali (missioni), inclusi gli spostamenti dalla sede di residenza posta a Roma alla sede istituzionale della Difensora da febbraio a dicembre 2023.

Con delibera UP n. 74 del 27 luglio 2023, in sede di riequilibrio delle risorse stanziare sui capitoli di spesa del Bilancio del Consiglio regionale 2023, è stata disposta una diversa allocazione delle risorse disponibili come di seguito specificato:

Riduzione di € 725,00 delle quote associative degli organismi internazionali non rinnovate.

Riduzione di € 5.000,00 delle convenzioni per la redazione di pareri medico-legali non riattivate.

Riduzione di € 2.000,00 delle spese per convegni non programmati.

Assegnazione di € 22.725,00 al capitolo 10586 “Attività di comunicazione del Difensore civico”.

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..

Rendicontazione finanziaria 2023

DESCRIZIONE CAPIOTOLO	STANZIAMENTO INIZIALE	INTEGRAZIONI O RIDUZIONI	STANZIAMENTO ASSEGNATO	RISORSE UTILIZZATE	RISORSE NON UTILIZZATE
Indennità di funzione (art. 27, comma 1, L.R. 19/2009	64.247,04	-5353,92	58.893,12	58.893,12	0
Rimborsi spese casa sede e attività istituzionale (missioni)	7.000,00	+5353,92	12.353,92	5.499,91	6.854,01
Quote associative	725,00	-725,00	0	0	0
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre	2.000,00	-2.000,00	0	0	0
Convenzioni con AUOS toscana	5.000,00	-5.000,00	0	0	0
Acquisto beni per attività di comunicazione	1.000,00	0	1.000,00	264,10	735,90
Attività di comunicazione	0	+22.725,00	22.725,00	0	22.725,00
Totale al 31 dicembre 2023	79.972,04	15.000,00	94.972,04	64.657,13	30.314,91

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.

Posizione	Quantità
Funzionari incaricati di posizione di elevata qualificazione 1° livello	1
Funzionari incaricati di posizione di elevata qualificazione 2° livello	2
Funzionari di elevata qualificazione	4
Istruttore categoria C	1
Operatore categoria B	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.

Funzionario incaricato di posizione di elevata qualificazione (1° livello):

- Gestione delle attività di segreteria del Difensore civico.
- Coordinamento e monitoraggio delle attività amministrative a supporto della Difesa civica.
- Esercizio delle funzioni di tutela non giurisdizionale.
- Attività di mediazione e conciliazione.
- Organizzazione di iniziative di promozione e informazione sulla Difesa civica.
- Istruttoria degli atti amministrativi.
- Supporto al dirigente per attività di programmazione, organizzazione e gestione amministrativa ed economica.
- Monitoraggio e reportistica.
- Referente per la prevenzione della corruzione e della trasparenza.
- Referente per gli adempimenti del GDPR e della prevenzione della corruzione.
- Coordinamento del personale.

Funzionari incaricati di posizione di elevata qualificazione (2° livello):

- Assistenza giuridico-amministrativa al Difensore civico.
- Attività di mediazione e conciliazione.
- Raccordo con la Regione e altri organismi istituzionali.
- Gestione dei rapporti con gli organismi operanti in materia di Difesa civica.
- Raccordo con l’Avvocatura regionale.
- Coordinamento del personale.

Funzionari di elevata qualificazione:

- Istruttoria delle istanze di Difesa civica.
- Attività di conciliazione.
- Supporto per la redazione della relazione annuale e pubblicazioni periodiche.

Istruttore categoria C:

- Supporto amministrativo e operativo.
- Presidio della casella di posta elettronica istituzionale.
- Gestione e archiviazione delle istanze.
- Gestione delle procedure su SW Diaspro.
- Attività di front-office.
- Organizzazione eventi.
- Tenuta della agenda degli impegni.
- Supporto per la redazione della relazione annuale.

Operatore categoria B:

- Supporto amministrativo e operativo.
- Presidio della casella di pec istituzionale.
- Attività di protocollo su SW Diaspro.
- Attività di front-office.
- Aggiornamento del sito web e canali social media.
- Assistenza agli eventi programmati.
- Supporto per la redazione della relazione annuale.

Si ritiene necessario prevedere l'aggiunta di una nuova figura dedicata alla comunicazione per promuovere:

- Lo sviluppo e implementazione di strategie di comunicazione per promuovere l'attività dell'Ufficio e sensibilizzare sul ruolo del Difensore civico.
- L'ottimizzazione dei canali di comunicazione esterna, inclusi siti web, social media e newsletter.
- L'organizzazione di eventi e iniziative per coinvolgere i cittadini e le parti interessate.
- La creazione di materiale informativo e promozionale, come brochure, volantini e comunicati stampa.
- Il monitoraggio dell'immagine e della reputazione dell'Ufficio e la risposta alle domande e alle richieste di informazioni dalla stampa e dal pubblico.



Appendice



11. Risoluzione 264 del 13 giugno 2023 approvata dal Consiglio regionale della Toscana



REGIONE TOSCANA Consiglio Regionale

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

OGGETTO: Relazione attività 2022 del Difensore civico regionale.

Il Consiglio regionale

Visti:

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

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

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

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

Esprime

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

Si impegna

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

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

IL PRESIDENTE

Antonio Mazzeo



12. Regolamento dell’Autorità Idrica Toscana sul servizio idrico integrato

Autorità Idrica Toscana

REGOLAMENTO SULLA CONCILIAZIONE NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it
sito web: www.autoritaidrica.toscana.it
C.F. e P.Iva 06209860482



Autorità Idrica Toscana

Articolo 1- Ambito di applicazione ed effetti del Regolamento.

1. Il presente Regolamento istituisce un organismo di conciliazione nell'ambito territoriale ottimale della Toscana al fine di svolgere l'attività di risoluzione extragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra i Gestori di uno o più servizi del servizio idrico integrato e i loro utenti, in base al Titolo II-bis della Parte V del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n°206 (di seguito "Codice del consumo")
2. L'organismo di conciliazione è iscritto presso l'apposito elenco istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA") ai sensi della sua Deliberazione 620/2015/E/com.
3. Il presente Regolamento è redatto in attuazione al Protocollo d'Intesa sottoscritto da Autorità Idrica Toscana, gestori, associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato Regionale dei consumatori ed utenti - CRCU e Difensore Civico della Toscana.
4. Il tentativo di conciliazione rappresenta uno strumento di tutela degli utenti, la cui previsione è inserita nelle Carte dei Servizi dei gestori anche ai sensi della Legge 24 Dicembre 2007, n°244.
5. Il tentativo di conciliazione può essere esperito solo dagli utenti domestici ivi comprese le utenze condominiali.

Articolo 2- Definizioni.

1. Ai fini del presente regolamento, valgono le seguenti definizioni:
 - a. "associazione dei consumatori", associazione dei consumatori e degli utenti rappresentativa a livello regionale e iscritta nell'elenco di cui all'articolo 4 della Legge Regionale Toscana 20 Febbraio 2008, n°9;
 - b. "utente", persona fisica o giuridica che intende stipulare o che ha stipulato un contratto di fornitura con uno dei gestori di uno o più servizi del Servizio idrico integrato operanti in Toscana;
 - c. "Conciliazione", composizione di una controversia tra Utente e gestore a seguito dello svolgimento delle procedure di cui al presente Regolamento;
 - d. "Conciliatore", la persona fisica preposta ad aiutare le Parti nel ricercare l'accordo per la risoluzione di una controversia, anche per mezzo della formulazione di una proposta non vincolante;
 - e. "Reclamo", ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente direttamente o tramite un rappresentante legale o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime motivate lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale cui ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento del servizio, dalla Carta del Servizio, oppure circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente;
 - f. "Rettifiche di fatturazione" è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
 - g. "Segreteria tecnica", struttura di supporto che cura la gestione delle procedure di conciliazione.

Articolo 3- Caratteristiche della procedura di Conciliazione.

1. La procedura conciliativa è condizione di procedibilità della domanda giudiziale ed è gratuita per l'utente.
2. La procedura conciliativa di cui al presente regolamento è alternativa a quella presso altro organismo di conciliazione.

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it
sito web: www.autoritaidrica.toscana.it
C.F. e P.Iva 06209860482

Autorità Idrica Toscana

3. Il tentativo di conciliazione sospende, sino alla conclusione della procedura, l'esecuzione da parte del gestore della pretesa sostanziale oggetto del procedimento.
4. La mancata sottoscrizione del verbale o l'eventuale rinuncia dell'utente comporterà la ripresa di tutte le azioni sospese da parte del gestore senza ulteriore avviso all'utente.
5. Sino al momento della sottoscrizione del verbale di conciliazione, l'utente può rinunciare alla procedura, dandone formale comunicazione alla Segreteria tecnica, che provvede all'archiviazione della pratica.

Articolo 4- Materie escluse dalla Conciliazione.

1. Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:
 - a. profili di natura fiscale;
 - b. questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
 - c. fattispecie di cui agli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;
 - d. questioni in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
 - e. afferenti alla qualità dell'acqua
 - f. suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;
 - g. rapporti tra utenti;
 - h. questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore.
2. Sono dichiarate improcedibili le istanze di conciliazione:
 - a. relative a controversie di cui al comma 1;
 - b. in riferimento alle quali è pendente, o è già stato esperito, il tentativo di conciliazione, salvo il caso in cui siano emersi fatti non conosciuti;
 - c. già oggetto di ricorsi giurisdizionali
 - d. in riferimento alle quali non risulta preventivamente presentato reclamo al gestore;
 - e. presentate in violazione delle modalità e dei termini previsti dal presente Regolamento.

Articolo 5- Domanda di conciliazione.

1. La domanda di conciliazione può essere presentata preferibilmente in modalità telematica attraverso il sito web dell'Autorità Idrica Toscana, che rilascia ricevuta telematica dell'avvenuta presentazione dell'istanza. La domanda di conciliazione può altresì essere presentata a mezzo pec, e-mail, posta ordinaria, fax o consegnata manualmente all'Autorità Idrica Toscana. In tale ultimo caso viene rilasciata all'utente ricevuta con indicazione della data di deposito dell'istanza.
2. La domanda di conciliazione, sottoscritta dall'utente, è presentata utilizzando la modulistica predisposta dall'Autorità Idrica Toscana e deve contenere l'indicazione dei seguenti elementi:
 - a. dati anagrafici dell'utente e dell'eventuale delegato;
 - b. dati identificativi dell'utenza (gestore di riferimento, codice cliente ed indirizzo di fornitura);
 - c. indicazione dell'oggetto della controversia e dei motivi per i quali si chiede la conciliazione, con specificazione delle ragioni di insoddisfazione per la mancata risposta entro i termini previsti nella Carta dei servizi o per la risposta ottenuta dal gestore a seguito della presentazione del reclamo;
 - d. dichiarazione dell'assenza di procedure giurisdizionali o di altre procedure di conciliazione in corso ed aventi ad oggetto la medesima questione;
 - e. accettazione del presente regolamento.

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it
sito web: www.autoritaidrica.toscana.it
C.F. e P.Iva 06209860482

Autorità Idrica Toscana

3. Sono allegati alla domanda di conciliazione:
 - a. eventuale delega a persona di fiducia o ad associazione di consumatori funzionale a conciliare e a transigere la controversia;
 - b. in caso di delega, copia di documento di identità in corso di validità dell'utente e del soggetto delegato;
 - c. copia del reclamo o della richiesta di rettifica di fatturazione presentati e della risposta del gestore;
 - d. documentazione a supporto dell'istanza.
4. È possibile integrare la domanda nei 10 giorni successivi alla presentazione.
5. È possibile presentare una nuova domanda su una conciliazione conclusasi con mancato accordo solo se nel frattempo sono emersi sulla questione già esaminata fatti particolarmente rilevanti non esaminati precedentemente.

Articolo 6- Procedura di conciliazione.

1. La richiesta di conciliazione deve essere inoltrata alla Segreteria tecnica solo dopo aver inviato al gestore il reclamo o la richiesta di rettifica di fatturazione e questi abbia risposto con una comunicazione ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dalla presentazione del predetto reclamo o richiesta di rettifica di fatturazione al Gestore.
2. La procedura di conciliazione prevede, di norma, lo svolgimento di un'unica seduta convocata dalla segreteria tecnica entro 30 giorni dalla data di presentazione della domanda
3. Le Parti e il Conciliatore si riuniscono presso le sedi dell'Autorità Idrica Toscana nel giorno e ora comunicati dalla Segreteria tecnica. È fatta salva la possibilità di svolgere la seduta per videoconferenza o per conferenza telefonica.
4. Il termine ordinario di conclusione della procedura è fissato in 90 giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda. Su richiesta delle parti o per decisione del Conciliatore, tali termini possono essere prorogati per non più di 30 giorni, anche con convocazione di ulteriori sedute, per motivate esigenze di natura organizzativa, o in considerazione della complessità della questione e della necessità di acquisire elementi di valutazione, che richiedano il coinvolgimento di soggetti che non hanno partecipato alla riunione conciliativa, oppure l'esecuzione di sopralluoghi o di verifiche di natura tecnica. Possono a tal fine essere convocati in sede di seduta conciliativa i responsabili degli uffici del gestore competenti per l'esame della specifica questione.
5. Le riunioni di conciliazione non sono aperte al pubblico.

Articolo 7- Verbale.

1. Al termine della procedura di conciliazione viene redatto un verbale con indicazione:
 - a. dei soggetti presenti;
 - b. della generalità dell'utente e dei relativi recapiti, dell'indirizzo di fornitura e del codice identificativo del servizio;
 - c. del luogo, della data e dell'orario di convocazione della seduta;

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it
sito web: www.autoritaidrica.toscana.it
C.F. e P.Iva 06209860482

Autorità Idrica Toscana

- d. dell'oggetto della domanda e delle richieste dell'utente;
 - e. dell'eventuale proposta formulata dal Conciliatore, anche in base a considerazioni di equità;
 - f. del fallimento del tentativo di conciliazione, nei casi in cui non risulti possibile raggiungere un accordo tra le parti.
2. Il verbale di conciliazione è sottoscritto dal Conciliatore e solo in caso di accordo viene sottoscritto anche dalle Parti. L'eventuale rifiuto di sottoscrizione di una o di entrambe le Parti deve essere verbalizzato e si dà atto del fallimento del tentativo di conciliazione.
 3. In caso di esito positivo della conciliazione, il verbale contiene il testo dell'accordo che indica espressamente i tempi di adempimento delle obbligazioni che diventano vincolanti per le Parti.
 4. Qualora l'utente che ha attivato la procedura non compaia alla seduta di conciliazione, il Conciliatore, verificata la regolarità della convocazione e la mancanza di un giustificato motivo dell'assenza, formula verbale di mancata comparizione, con conseguente fallimento del tentativo di conciliazione.
 5. Il verbale, comprensivo dell'eventuale accordo, è depositato e archiviato presso la Segreteria tecnica e ne viene consegnata copia all'utente o suo delegato partecipante alla seduta conciliativa.
 6. Il verbale di conciliazione costituisce un accordo transattivo al pari di quelli redatti dagli altri organismi di conciliazione riconosciuti da ARERA ai sensi delle proprie deliberazioni.

Articolo 8- Riunione di Conciliazione.

1. Sono ammessi alla riunione Conciliativa:
 - a. il Conciliatore, in veste di Presidente, individuato tra le risorse a disposizione dell'Autorità idrica Toscana, oppure individuato tra le risorse a disposizione del Difensore civico della Toscana oppure individuato mediante convenzione con organismi pubblici iscritti nel Registro istituito presso il Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 16 del decreto legislativo n.28/2010;
 - b. un rappresentante del gestore;
 - c. l'utente o soggetto da questi delegato;
 - d. un rappresentante dell'Autorità Idrica Toscana nel ruolo di Segreteria tecnica.
2. Il Conciliatore:
 - a. dirige la seduta e svolge funzioni di mediatore;
 - b. non decide la controversia, ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole;
 - c. formula, se richiesto congiuntamente dalle parti o comunque in accordo con esse, una proposta non vincolante di conciliazione.
3. Per finalità di studio o approfondimento degli strumenti conciliativi sono ammessi alla riunione Conciliativa anche soggetti diversi rispetto a quelli del primo comma, applicandosi anche a questi gli obblighi di riservatezza previsti per le parti.

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it
sito web: www.autoritaidrica.toscana.it
C.F. e P.Iva 06209860482

Autorità Idrica Toscana

Articolo 9- Segreteria tecnica.

1. L'attività di Segreteria tecnica è svolta dall'Autorità Idrica Toscana e consiste in:
 - a. ricezione e presa in carico delle domande di conciliazione;
 - b. verifica di improcedibilità della domanda di conciliazione. In caso di domanda non regolare o incompleta, la Segreteria invita il richiedente a provvedere, entro i successivi 15 giorni, alla regolarizzazione o al completamento dell'istanza, specificando le integrazioni che devono essere fornite per evitare l'archiviazione della domanda. Decorso tale termine la domanda è dichiarata improcedibile e di ciò è informato il richiedente entro un massimo di 21 giorni;
 - c. predisposizione del fascicolo dell'istanza di conciliazione contenente tutta la documentazione necessaria allo svolgimento del tentativo di conciliazione;
 - d. redazione dell'ordine del giorno e convocazione della riunione di conciliazione;
 - e. gestione dell'archivio delle procedure di conciliazione;
 - f. aggiornamento dell'elenco dei conciliatori e dei delegati dei gestori e delle associazioni dei consumatori
2. Nell'avviso di convocazione trasmesso alle parti, anche per via telematica, sono indicati:
 - a. l'oggetto della procedura;
 - b. la data individuata per lo svolgimento della seduta di conciliazione.

Articolo 10- Conciliatori e rappresentanti delle Parti.

1. Ogni gestore deve nominare al proprio interno le figure delegate a rappresentare l'azienda nella seduta conciliativa.
2. Le associazioni dei consumatori devono comunicare i loro rappresentanti.
3. I delegati del gestore e delle associazioni dei consumatori, così come i Conciliatori devono essere inseriti in un elenco, tenuto ed aggiornato dalla Segreteria tecnica.
4. L'Autorità Idrica Toscana provvede all'individuazione dei Conciliatori, al loro inserimento e aggiornamento in un elenco pubblicato sul proprio sito web;
5. I Conciliatori, che non hanno poteri decisori, garantiscono la massima terzietà e sono designati sulla base di una turnazione: i requisiti di imparzialità, indipendenza e neutralità sono imprescindibili e il venir meno di uno di essi ne determina l'incompatibilità;
6. I Conciliatori devono rispettare i requisiti dell'art. 141 bis del Codice del Consumo: onorabilità, formazione generale e specialistica, competenza, indipendenza;
7. I Conciliatori non devono trovarsi in una situazione di incompatibilità, anche sopravvenuta. In questo caso, essi devono comunicare la sopraggiunta condizione alla Segreteria tecnica che ai sensi dell'art. 141-bis, comma 5 del Codice del Consumo, può:
 - a) sostituire il conciliatore interessato, nominandone un altro;

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it
sito web: www.autoritaidrica.toscana.it
C.F. e P.Iva 06209860482

Autorità Idrica Toscana

- b) in mancanza del sostituto consentire al conciliatore di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni;
- c) garantire che il conciliatore si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia.

Articolo 11- Adempimenti dei soggetti impegnati nella procedura di conciliazione.

1. I gestori si impegnano a:
 - a. fornire alla Segreteria tecnica ogni elemento utile ai fini della valutazione di ammissibilità della domanda di conciliazione entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta;
 - b. predisporre e trasmettere alla segreteria tecnica la documentazione riguardante l'istanza di conciliazione entro 7 giorni dalla richiesta da parte della stessa Segreteria tecnica alla predisposizione del fascicolo da parte della stessa;
 - c. garantire la massima conoscibilità alla procedura di conciliazione con comunicazioni in bolletta, avvisi agli utenti e con specifico richiamo alle modalità di accesso alla procedura nelle risposte fornite ai reclami esaminati;
 - d. rispettare gli accordi raggiunti.
2. Tutti i soggetti impegnati nella procedura di conciliazione rispettano le norme nazionali e comunitarie sulla protezione dei dati personali.

Art. 12- Rendicontazione.

1. La segreteria tecnica elabora una relazione annuale sulle conciliazioni effettuate, specificando il numero delle istanze presentate ed evidenziando le problematiche affrontate e l'esito delle medesime.
2. La Relazione concorre all'attività di controllo sull'operato di ogni singolo gestore.

Sede Legale e Direzione Generale: Via G. Verdi n.16 – 50122 Firenze, CP 1485 Ufficio Postale Firenze 7
Tel. 055 263291 – Fax 055 2632940 – PEC: protocollo@pec.autoritaidrica.toscana.it
sito web: www.autoritaidrica.toscana.it
C.F. e P.Iva 06209860482





13. Determinazione Arera n. 4 DACU/2021

DETERMINAZIONE N. 4/DACU/2021

ISCRIZIONE DELL'ORGANISMO CONCILIATIVO DEL SERVIZIO IDRICO TOSCANO NELL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI

VISTI:

- la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, 21 maggio 2013, recante “risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull’ADR per i consumatori)” (di seguito: direttiva ADR europea);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo);
- la legge della Regione Toscana 27 aprile 2009, n. 19 (di seguito: l.r. 19/09);
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- la legge della Regione Toscana 28 dicembre 2011, n. 69 (di seguito: l.r. 69/11);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014 n. 102;
- il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 (di seguito: d.lgs. 130/15);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 17 dicembre 2015, 620/2015/E/com (di seguito: deliberazione 620/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2020, 267/2020/E/com (di seguito: deliberazione 267/2020/E/com);
- la domanda di iscrizione effettuata dall’Autorità Idrica Toscana, con riferimento all’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, prot. Autorità 13560 del 23 marzo 2021 (di seguito: domanda prot. 13560/2021).

CONSIDERATO CHE:

- il d.lgs. 130/15, di recepimento della direttiva ADR europea, ha introdotto, nella Parte V del Codice del consumo, un nuovo Titolo II-*bis*, denominato “Risoluzione extragiudiziale delle controversie”, disciplinando le procedure volontarie per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere, relative a obbligazioni contrattuali derivanti da un contratto di vendita o di servizi, che coinvolgono consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell’Unione Europea presso Organismi ADR - *Alternative Dispute Resolution* (di seguito: procedure ADR);
- in particolare, la nuova normativa:

- per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-*nonies* e 141-*decies* del Codice del consumo, designa, fra le altre, l’Autorità quale autorità competente per l’ADR, con riferimento ai settori regolati (articolo 141-*octies*, comma 1, lettera c, del Codice del consumo);
- prevede che *“Presso ciascuna autorità competente è istituito, [...] con provvedimenti interni, l’elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell’ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l’iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio [...] provvede all’iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull’elenco nonché sui singoli organismi ADR [...] sulla base di propri provvedimenti, tiene l’elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR [...]”* (articolo 141-*decies* del Codice del consumo);
- stabilisce che *“Il Ministero dello Sviluppo Economico è designato punto di contatto unico con la Commissione europea”* (articolo 141-*octies*, comma 3, del Codice del consumo), con il compito, fra gli altri, di trasmettere alla Commissione europea medesima l’elenco consolidato degli Organismi ADR, ivi inclusi gli Organismi settoriali di cui agli elenchi delle autorità competenti;
- l’Autorità, in attuazione dell’articolo 141-*decies* del Codice del consumo, con deliberazione 620/2015/E/com:
 - ha istituito l’elenco degli Organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza, procedure ADR ai sensi del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo (di seguito, anche: Elenco ADR o Elenco);
 - ha disciplinato, nell’Allegato A, il procedimento per l’iscrizione degli Organismi ADR nell’Elenco di cui al precedente alinea e le modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, alla tenuta e alla vigilanza dell’Elenco medesimo (di seguito: Disciplina), nonché previsto l’emanazione di eventuali linee guida applicative;
- l’Autorità, con deliberazione 267/2020/E/com, in vigore dal 17 luglio 2020, ha modificato la Disciplina, con riguardo, fra l’altro, alla modalità di formalizzazione dell’iscrizione degli Organismi nell’Elenco ADR (o di rigetto della domanda) o della sua integrazione (e della eventuale cancellazione dell’Organismo dall’Elenco), stabilendo che il provvedimento conclusivo del relativo procedimento sia adottato dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (di seguito: Direzione), sulla base del Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e della Disciplina;
- la Disciplina, tra l’altro, prevede:
 - all’articolo 2, comma 2.2, che possono essere iscritti in Elenco gli Organismi che svolgono la propria attività in materia di ADR in uno o più settori di competenza dell’Autorità, con riferimento alle controversie fra consumatori e operatori;
 - all’articolo 3, comma 3.1, che l’Organismo che intende essere iscritto nell’Elenco ADR propone domanda di iscrizione, nella quale fornisce le

informazioni previste dall'articolo 141-*nonies*, commi 1 e 3, del Codice del consumo;

- all'articolo 3, comma 3.2, che ai fini dell'iscrizione, l'Organismo garantisce e attesta che le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie (di seguito: conciliatori) abbiano anche un'adeguata formazione specifica nei settori di competenza dell'Autorità, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a quattordici ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a dieci ore; l'Organismo è infatti iscritto in Elenco per i settori di competenza dell'Autorità con riferimento ai quali abbia attestato la competenza specialistica dei conciliatori;
- all'articolo 4, comma 4.1, che la Direzione, ricevuta la domanda di iscrizione completa, entro 30 giorni svolge l'istruttoria sulla base del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e della Disciplina;
- all'articolo 4, comma 4.3, che in esito all'istruttoria di cui al comma 4.1, la Direzione iscrive l'Organismo in elenco, ovvero rigetta la domanda con l'indicazione dei motivi ostativi all'iscrizione;
- l'Elenco ADR è pubblicato sul sito internet dell'Autorità; la Direzione ne cura l'aggiornamento e la relativa trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea;
- la Direzione verifica, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse o anche d'ufficio, sulla base degli indicatori di cui al Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e alla Disciplina, se un Organismo iscritto nell'Elenco ADR continui a soddisfare i requisiti richiesti per l'iscrizione e, in caso di non conformità, provvede alla relativa cancellazione dall'Elenco medesimo.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- l'Autorità Idrica Toscana è l'ente pubblico al quale la l.r. 69/11 attribuisce le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato;
- nei primi mesi del 2019, l'Autorità Idrica Toscana, i gestori del servizio idrico integrato operanti nella Regione e le associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato regionale dei consumatori ed utenti - CRCU, hanno firmato un Protocollo di intesa, al fine di garantire agli utenti finali l'accesso a procedure di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie con i predetti gestori, attraverso la costituzione di un apposito Organismo ADR nell'ambito territoriale ottimale della Regione Toscana;
- in data 21 luglio 2020, il Protocollo di cui al precedente alinea è stato sottoscritto anche dal Difensore Civico della Regione Toscana, che, come disciplinato dalla l.r. 19/09, fra l'altro: promuove intese, accordi e convenzioni con i gestori di pubblici servizi ai fini dell'attribuzione, nei suoi confronti, della funzione di conciliazione delle controversie tra gestori e utenti; ha competenza per la tutela non giurisdizionale dei diritti degli utenti; svolge, con imparzialità e terzietà, attività di mediazione per agevolare la composizione consensuale dei contenziosi;
- l'Autorità Idrica Toscana, con deliberazione assembleare n. 19 del 21 dicembre 2020, ha approvato il "*Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico*

integrato”, che istituisce l’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano e ne definisce la disciplina procedurale, in sostituzione delle commissioni conciliative - paritetiche e regionale - di cui al previgente “*Regolamento di tutela dell’utenza*”;

- con la domanda prot. 13560/2021, l’Autorità Idrica Toscana ha richiesto all’Autorità l’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR per il settore idrico, e a tal fine:
 - ha attestato il possesso della formazione specifica nel settore idrico, di cui all’art. 3, comma 3.2, della Disciplina, da parte dei conciliatori incaricati della risoluzione delle controversie mediante la procedura ADR, individuati nelle figure del Difensore Civico della Regione Toscana e dei funzionari del suo ufficio;
 - ha complessivamente attestato quanto richiesto dalla Disciplina ai fini dell’iscrizione nell’Elenco ADR, dimostrando il sostanziale rispetto delle pertinenti prescrizioni del Codice del consumo;
 - ha comunicato che l’Organismo sarà operativo dall’1 giugno 2021, ferma restando la gestione transitoria e in continuità delle procedure, pendenti a tale data, dinanzi alle preesistenti commissioni conciliative, anche nell’eventualità di impedimenti alla piena operatività dell’Organismo di nuova istituzione.

RITENUTO CHE:

- la domanda prot. 13560/2021, presentata dall’Autorità Idrica Toscana, in base a quanto ivi dalla medesima attestato, sia idonea ai fini dell’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR dell’Autorità, con riferimento alle controversie per il settore idrico, con decorrenza dall’1 giugno 2021

DETERMINA

1. l’iscrizione dell’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano nell’Elenco ADR dell’Autorità, contestualmente aggiornandolo, ai sensi dell’Allegato A alla deliberazione 620/2015/E/com, con riferimento alle controversie per il settore idrico, con decorrenza dall’1 giugno 2021;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità www.arera.it.

15 aprile 2021

IL DIRETTORE
Roberto Malaman





Il Difensore civico
una tutela per te