

REGIONE TOSCANA



**IL DIFENSORE
CIVICO**
DELLA TOSCANA

Relazione 2018

Firenze, Marzo 2019

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

Resta aggiornato seguendo i nostri canali



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



<https://twitter.com/difensoreit>



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



<https://www.youtube.com/channel/UCzwX23oorOlnsqrGsuEAXw>



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

Sommario

1	INTRODUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO	5
2	STATISTICHE PER SETTORI D'INTERVENTO	13
3	Statistiche Responsabilità professionale e gestione diretta del contenzioso..	18
4	INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	22
5	Statistiche Facebook e Twitter.....	26
6	SETTORI D'INTERVENTO.....	28
	6.1 Attività Produttive	28
	6.2 Istruzione Cultura Formazione	29
	6.3 Il Diritto di accesso.....	31
	6.3.1 <i>Procedimento amministrativo e diritto di accesso agli atti ...</i>	31
	6.4 Governo del territorio	36
	6.4.1 <i>Circolazione stradale.....</i>	37
	6.4.2 <i>Urbanistica.....</i>	39
	6.4.3 <i>Ambiente.....</i>	42
	6.5 Immigrazione	43
	6.6 Lavoro	49
	6.6.1 <i>Pensione e Previdenza</i>	53
	6.7 Politiche sociali	53
	6.7.1 <i>Caratteristiche Generali</i>	53
	6.7.2 <i>Assistenza Sociale e Residenze Sanitarie Assistite (RSA) ..</i>	55
	6.7.3 <i>Invalità civile, Handicap, Barriere Architettoniche.....</i>	57
	6.7.4 <i>Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)</i>	59
	6.8 Sanità	61
	6.8.1 <i>Introduzione – il quadro normativo e statistico.....</i>	61
	6.8.2 <i>Responsabilità professionale</i>	64
	6.8.3 <i>Danni da vaccini, trasfusioni ed emoderivati</i>	66
	6.8.4 <i>Farmaci e liste di attesa</i>	69
	6.8.5 <i>Direttive anticipate: rifiuto di applicazione della normativa da parte di un Comune</i>	70
	6.8.6 <i>Assistenza protesica</i>	72
	6.8.7 <i>Recupero ticket per dichiarazioni erronee e “malum” per mancata presentazione a visita e mancato allineamento degli archivi delle esenzioni anche in caso di ricetta elettronica... </i>	73
	6.9 Servizi pubblici	76
	6.9.1 <i>Servizio idrico</i>	76
	6.9.2 <i>Energia Elettrica e Gas.....</i>	88
	6.9.3 <i>Poste</i>	90
	6.9.4 <i>Telefonia</i>	93
	6.9.5 <i>Trasporti.....</i>	95
	6.9.6 <i>Servizio raccolta rifiuti</i>	96
	6.10 Tributi	100
	6.10.1 <i>Tassa automobilistica regionale.....</i>	106
7	ATTIVITA' DI CONCILIAZIONE SERVIZIO IDRICO	109
8	ELENCO DIFENSORI CIVICI regionali e delle province autonome	121
9	I sogni di Marcello Scarselli	125
10	Notizie biografiche	127



Contrapposte, tecnica mista su carta intelata cm 100x70 anno 2018

1 INTRODUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO

Un 2018 a pratiche crescenti.

L'andamento delle pratiche gestite dall'Ufficio del Difensore civico regionale, se nel periodo dal 2012 al 2015 ha registrato una crescita di natura tendenziale in termini numerici assoluti, **dal 2015 al 2017 si è registrato una fase di rallentamento. Dal 2018, specialmente dal secondo semestre, le pratiche sono tornate a crescere in maniera particolarmente significativa. Nel secondo semestre del 2018 si è avuta una crescita del numero delle istanze del 46,4% rispetto al semestre del 2017. Anche nel primo trimestre 2019 si è registrato un trend crescente delle pratiche di ben oltre il 50% rispetto all'equivalente del 2018. Particolarmente rilevante è stata anche la crescita delle conciliazioni nel settore idrico con un aumento del 147% nel 2018, rispetto a quelle del 2017, con un valore economico trattato di quasi due milioni di euro.**

Dunque, un 2018 caratterizzato dall'aumento delle istanze e, quindi, degli utenti, a dimostrazione che questa figura istituzionale è tuttora funzionale e d'interesse dei cittadini e, altresì, di utilità in considerazione che molte delle segnalazioni trovano risoluzione con l'intervento degli uffici del Difensore regionale.

Nel **corso dell'anno 2018 è stato, altresì, attuato un piano operativo per il recupero del backlog sui tempi ordinari di risposta.** La struttura amministrativa, nei mesi estivi, ha provveduto ad allineare un significativo numero di pratiche ai più efficienti standard di risposta. Infatti, il Difensore civico e la struttura amministrativa, nel 2018, hanno impostato **una metodologia operativa improntata alla maggiore celerità delle procedure. Le istanze sono protocollate in pari data e non oltre le 24 ore, assegnate dal Difensore civico regionale al funzionario istruttore entro le 24 ore seguenti e la comunicazione all'istante e altri soggetti interessati avviene entro le successive 48 ore.** Uno standard organizzativo assai più celere con il

monitoraggio continuo del programma di protocollazione Diaspro da parte del Difensore e dei responsabili, assieme al metodo di lavoro in staff tra gli istruttori.

Le segnalazioni trasmesse agli Uffici del Difensore regionale nel corso del 2018 spaziano **su molte tematiche**: edilizia, urbanistica, ambiente, sanità, servizi socio assistenziali, accesso agli atti, assetto istituzionale, attività produttive e lavoro, istruzione, tributi regionali, immigrazione, funzionamento dei servizi pubblici (acqua, luce, gas, trasporti e telefonia), fino anche alla funzione di curatore speciale dei minori, tradizionalmente assegnata dal relativo Tribunale regionale direttamente al difensore civico regionale.

La maggiore conoscibilità dell'Ombudsman regionale.

Dall'analisi delle istanze degli ultimi anni emerge che queste hanno una provenienza a raggiera, ossia provengono prevalentemente dall'area metropolitana centrale della Toscana. **Si registra una contenuta conoscibilità dell'Istituzione nelle aree più periferiche della regione.** La possibilità da parte dei cittadini toscani di usufruire dell'Istituzione è elemento di democrazia in considerazione della gratuità dei servizi forniti.

Nel corso del 2018 sono state attuate delle iniziative che hanno cercato di colmare il deficit informativo sopra indicato. Si è trattato di una serie di azioni finalizzate alla maggiore conoscibilità dell'istituzione che potremmo definire, di base, in quanto molti organismi attuano ma che non erano, fin oggi, state attuate. Tra queste l'apertura della pagina informativa sugli Uffici del Difensore civico regionale nei Social Media (Facebook, Instagram, LinkedIn) assieme al rafforzamento della pagina Twitter e YouTube. La tempestiva gestione dei contenuti su tutti i canali social, con il monitoraggio e il controllo delle interazioni e delle richieste d'informazione, prontamente evase. Poi, il restyling completo del sito Internet con l'aggiornamento della grafica, dell'accessibilità, dell'editing dei contenuti, con

l'introduzione di ulteriori forme di dialogo e di contatto tra cui la modalità responsive Web design del portale.

I positivi riscontri di queste azioni sono testimoniati dalla crescita delle istanze, sopra descritte, a partire dal secondo semestre del 2018. Ma altro resta da fare per permettere una più esaustiva conoscibilità degli Uffici del Difensore regionale con interventi di comunicazione istituzionale più articolati dando, tra l'altro, seguito alle diverse risoluzioni del Consiglio Regionale degli anni precedenti.

Più operatività all'Ufficio di Difesa civica regionale con sinergie e collaborazioni.

Nel corso dell'anno 2018 sono state siglate **nuove convenzioni finalizzate sia alla maggiore operatività amministrativa degli Uffici** che alla conoscibilità, da parte dei cittadini, dell'Istituzione e dei servizi offerti. L'attivazione di forme di collaborazione è un elemento che sempre è stato svolto dagli Uffici e dai precedenti difensori regionali. Le nuove convenzioni, con le operatività connesse, sono state siglate con il CRCU (Comitato Regionale Consumatori e Utenti) organo di supporto all'attuazione delle politiche regionali di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti, disciplinato dall'art. 2 della legge regionale n. 9/2008. La convenzione è finalizzata alla collaborazione e conoscibilità dell'Ufficio del Difensore regionale. Negli anni precedenti la sinergia con il sistema delle associazioni dei consumatori era più informale, adesso è sia istituzionale che sostanziale e, soprattutto, operativa. Poi, la convenzione con Assostampa Toscana per far conoscere ai cittadini toscani, anche dei territori più distanti dal capoluogo regionale, tramite l'informazione giornalistica, le attività svolte dalla difesa civica nei vari ambiti d'intervento. Infine, siamo stati recentemente contattati dalla Provincia di Pistoia per definire un accordo finalizzato a garantire la continuità alle funzioni della difesa civica in seguito alla sospensione del servizio in questi anni garantito dal Difensore civico provinciale, per addivenire all'eventuale costituzione di uno sportello decentrato del Difensore civico regionale.

Altre realtà territoriali ci stanno contattando in tale direzione. Ma questo sarà oggetto della relazione sul 2019.

L'Ombudsman regionale garante del diritto alla salute.

Il settore della sanità è stato nel 2018 **un settore particolarmente attenzionato dagli uffici del difensore civico regionale**. Lungo e qualificato è l'impegno in questo ambito svolto dagli Uffici a partire già dal 1983, molto prima della l.r. 19/2009. **Sarà destinato a espandersi sia per le già previste funzioni attribuite al difensore dalla sua legge regionale, prima citata che dedica alla tematica un intero capo e quattro articoli, sia per la previsione normativa della legge nazionale n. 24/2017 che affida ai Difensori regionali le funzioni di Garanti del Diritto alla Salute e che dovrà essere inserita nella legge regionale 19/2009 in fase di eventuale aggiornamento.** Oltre alla casistica relativa alle disfunzioni organizzative (liste d'attesa, ticket, percorsi assistenziali, accesso alle cartelle cliniche e altro) il Difensore civico della Toscana è l'unico ufficio in Italia che affronta anche il tema della potenziale **responsabilità professionale** e in questo specifico contesto sono state concluse, dal 1991 al 2018, ben 2.519 procedure. Il servizio fornito consente di dare indicazioni utili a favorire la deflazione del contenzioso. Proprio in quest'ambito si è provveduto **all'attualizzazione delle convenzioni con le aziende universitarie ospedaliere della regione in materia di tutela del diritto alla Salute per la gestione delle controversie tecnico professionali** su trattamenti sanitari che hanno prodotto nei confronti dei pazienti esiti letali o invalidanti, a causa di un loro eventuale non corretto svolgimento.

Sempre in ambito sanitario abbiamo dato impulso alla **riattivazione delle Commissioni Miste Conciliative presso sia le aziende sanitarie sia quelle ospedaliere universitarie, uno strumento conciliativo, di secondo livello, per la valutazione dei reclami sui servizi sanitari**, previsto dalla l.r. 19/2009 e dalle delibere della Giunta Regionale sulla tutela in sanità.

L'attività di conciliazione del Difensore civico regionale: attualizzazione della funzione.

I Difensori civici regionali, nell'esercizio delle loro funzioni di tutela dei diritti, si trovano sempre più a individuare una soluzione consensuale delle questioni a loro sottoposte. Così si esprime l'articolo 10 della legge regionale 19/2009 della Toscana che prevede espressamente "l'intervento conciliativo". Pertanto, l'attività di media conciliazione non solo è propria del Difensore civico regionale ma di frequente rappresenta lo strumento prioritario per garantire sino in fondo la tutela dei diritti delle persone. Ed in effetti, come del resto è noto, **già da molti anni l'ufficio toscano del Difensore civico si è organizzato al fine di contribuire con la propria attività, alla definizione stragiudiziale dei contenziosi insorti in riferimento all'erogazione del servizio idrico.** Ciò attraverso la presidenza delle commissioni conciliative regionali, istituite e regolate dal regolamento di tutela dell'utenza adottato dall'Autorità Idrica Toscana. Del resto, il ricorso a procedure di definizione extragiudiziale delle controversie, in particolare per quanto concerne la tutela dei consumatori, è da considerarsi indispensabile, **in coerenza con la normativa dell'Unione Europea in tema di Alternative Dispute Resolution (ADR).**

Alla luce dell'attività conciliativa in ambito idrico, da anni svolta, nel corso del 2018 sono stati effettuati gli approfondimenti giuridici sull'opportunità di prevedere, in modo più chiaro ed esplicito nella nostra legge regionale, l'esercizio consolidato nel tempo delle funzioni di conciliazione, vista la partecipazione come mediatore in qualità di presidente nella commissione conciliativa, istituita presso l'Autorità Idrica Toscana. Ciò al fine di garantire la continuità del funzionamento del servizio di conciliazione, anche in vista della regolamentazione di ARERA il cui avvio, a regime, è previsto con decorrenza dal 1 luglio 2019. **Preme ricordare che le procedure di conciliazione concluse nel settore idrico hanno avuto esiti molto positivi (nel 90% delle casistiche è raggiunto l'accordo tra le parti) con un valore economico del**

contenzioso passato dai 500.000 euro del 2017 ai quasi due milioni di euro del 2018, come sopra già ricordato.

Inoltre, potrebbe essere **l'occasione anche per procedere all'iscrizione dell'Ufficio del Difensore civico regionale nell'apposito elenco degli organismi ADR gestito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), per la conciliazione nei settori del servizio elettrico e del gas**. Tale aspetto è stato oggetto di approfondimento, nel 2018, da parte della struttura amministrativa oltre che da esperti del Centro interdipartimentale del Laboratorio della mediazione dell'Università di Firenze, di Pisa e di Siena con la verifica giuridica e di fattibilità per la costituzione, presso l'Ufficio del Difensore civico regionale, di un Organismo ADR ai sensi del D.Lgs. 206/2005. Tale organismo ADR di mediazione permetterebbe la risoluzione gratuita a favore dei cittadini delle controversie anche in ambito consumeristico nei settori della luce e del gas e sarebbe uno dei primi in Italia a costituirsi in ambito regionale.

Difensori civici regionali: il contesto nazionale.

L'Italia ha una lunga tradizione sulla difesa civica regionale e la Toscana è sempre stata avanti, prima in Italia a prevedere questa figura istituzionale nel 1974. I Paesi europei hanno il difensore nazionale e moltissimi quello regionale. Il nostro Paese è l'unico, in ambito sia a livello di Unione Europea sia di Consiglio D'Europa, a non avere l'Ombudsman nazionale. Quest'assenza responsabilizza, in parte, il ruolo di quelli regionali anche se, a più riprese, circola l'ipotesi dell'istituzione di questa figura nazionale. Resta inteso che anche in assenza dell'Ombudsman nazionale, i difensori regionali dovranno relazionarsi sempre più con alcune Authority di riferimento, quale quella delle Privacy, dell'Anticorruzione ed Arera.

Conclusioni con un racconto e alcuni spunti di riflessione.

Questa introduzione sull'attività svolta nel 2018 permette anche di offrire **spunti di riflessione** in linea con le precedenti risoluzioni votate in Consiglio Regionale, a commento della presentazione in aula delle relazioni

annuali del Difensore civico. Il leit motiv è sempre stato quello, da un lato, di favorire l'attivazione di ogni iniziativa utile a rendere effettivo il processo di decentramento delle funzioni della difesa civica regionale sull'intero territorio della Toscana e, dall'altro, di sostenere e rafforzare l'efficienza dell'ufficio garantendo il necessario sostegno in termini di risorse umane, strumentali e finanziarie per implementare l'attività di comunicazione e conoscenza della funzione del Difensore civico. **E così sono state impostate le attività del 2018: attivando collaborazioni e facendo conoscere l'ufficio di difesa civica regionale, assieme all'efficientamento organizzativo sui tempi di risposta (qualità) e la crescita sostanziale delle pratiche e, quindi, degli utenti (quantità).**

Infine, **il valore sociale della difesa civica regionale, sempre presente nei dipendenti dell'ufficio della Toscana, diligenti e mossi da un senso del dovere e dell'istituzione. Un senso civico quello dei funzionari, non scontato, ma qui, invece, spiccato che contribuisce ad abbattere quel muro del silenzio che talune amministrazioni hanno nei confronti dei cittadini.** E nella nostra regione, rispetto ad altre, la situazione è migliore; ma si può sempre fare di più. Gli uffici del Difensore civico servono anche a questo, a ridurre i silenzi amministrativi, a incalzare taluni enti o aziende fornitrici di servizi pubblici che, talvolta, rispondono tardivamente agli utenti, a fornire risposte certe e non generiche ai cittadini sui loro problemi che sono, invece, concreti. Il ruolo del difensore è quello, appunto, di facilitatore delle soluzioni.

Vorremmo che a fare notizia fossero sempre più le soluzioni ai problemi, anche se frutto di un processo di confronto e non la segnalazione dei disservizi, che non si ripetessero le situazioni come *quelle dell'anziano cittadino che, alle prese con una grave malattia invalidante, aveva chiesto la realizzazione di un parcheggio personalizzato e riceve, dopo sette mesi e nonostante i nostri solleciti reiterati e i molti sopralluoghi, una risposta positiva guarda caso proprio il giorno del suo decesso.*

I ritardi amministrativi possono, talvolta, verificarsi per la complessità delle normative, per disguidi tecnici ma entro certi limiti temporali. **Occorre insistere per ridurre le mancate risposte ai cittadini entro i termini di responsabilità e di buon senso, nonostante i nostri solleciti. Evitare che la divulgazione mediatica della disorganizzazione dei servizi pubblici sia la leva risolutiva del disservizio stesso. Occorre, invece, lavorare tutti per incrementare la diffusione della cultura dell'ascolto.**

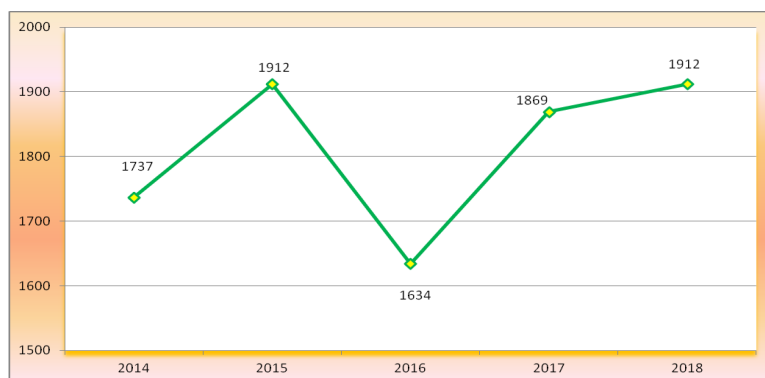
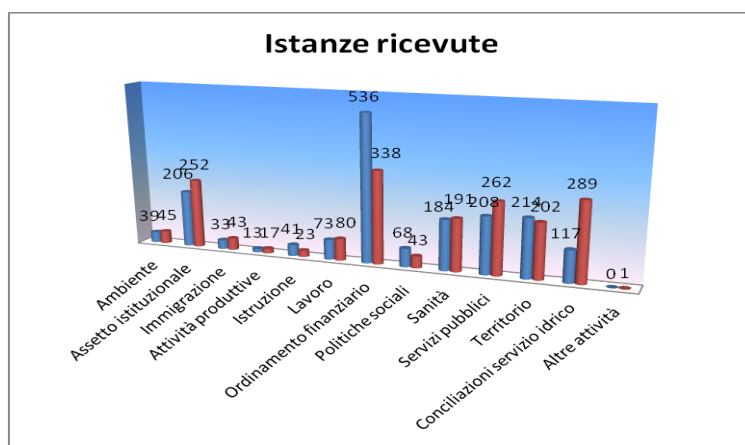
Il Difensore Civico Regionale

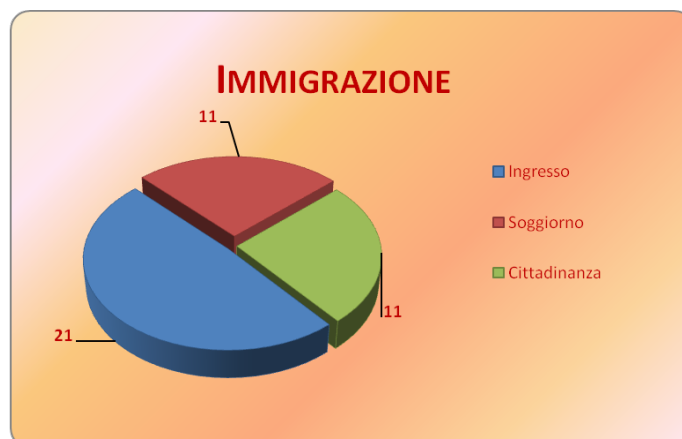
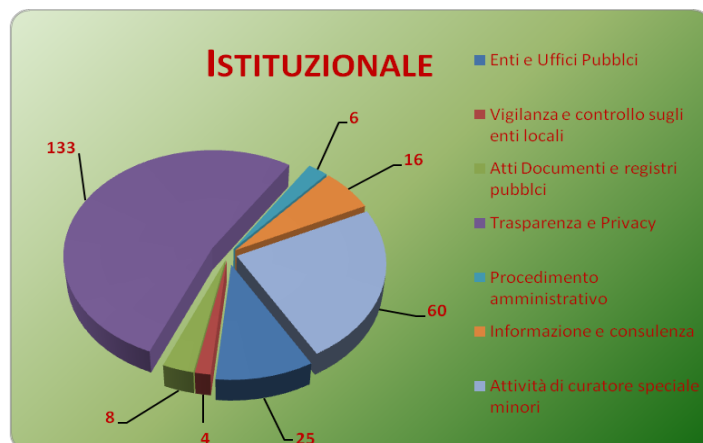
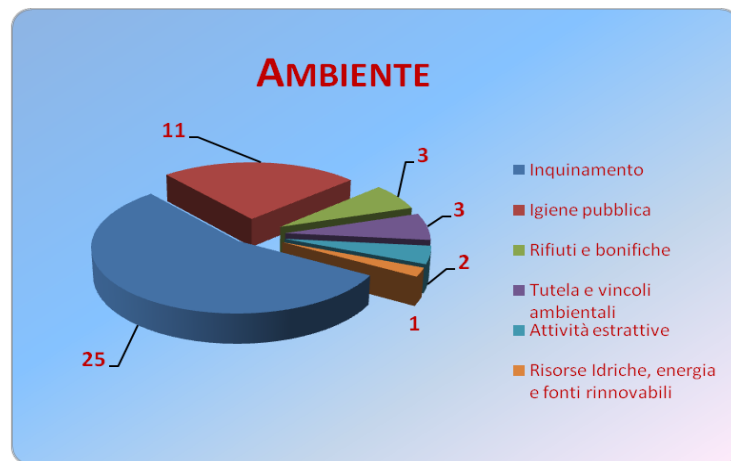
Sandro Vannini



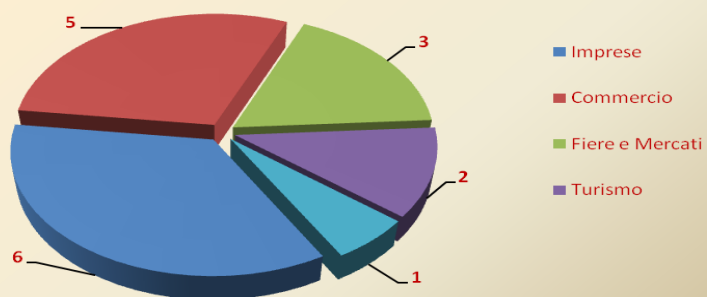
2 STATISTICHE PER SETTORI D'INTERVENTO

SETTORI DI INTERVENTO	2017	2018
Ambiente	39	45
Assetto istituzionale	206	252
Immigrazione	33	43
Attività produttive	13	17
Istruzione	41	23
Lavoro	73	80
Ordinamento finanziario	536	338
Politiche sociali	68	43
Sanità	184	191
Servizi pubblici	208	262
Territorio	214	202
Conciliazioni servizio idrico	117	289
Altre attività	0	1
TOTALE	1732	1786

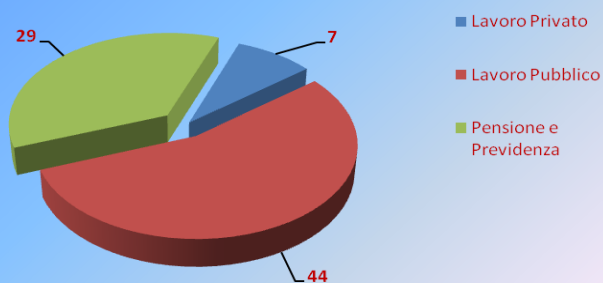




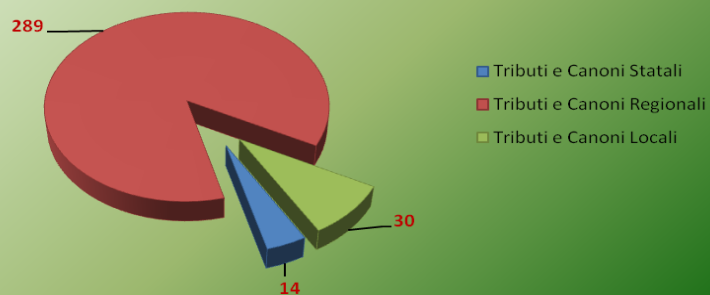
IMPRESE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE



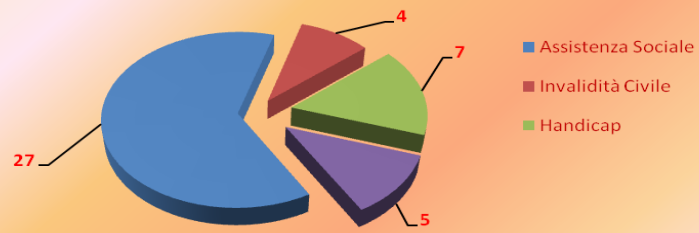
LAVORO



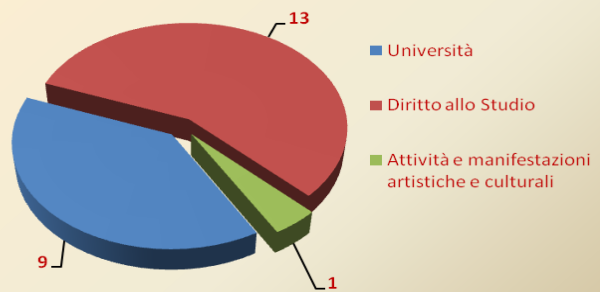
ORDINAMENTO FINANZIARIO



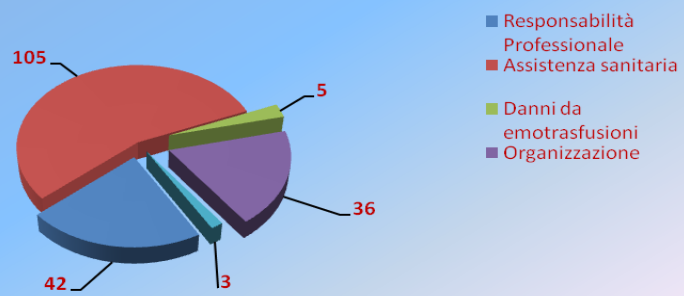
POLITICHE SOCIALI

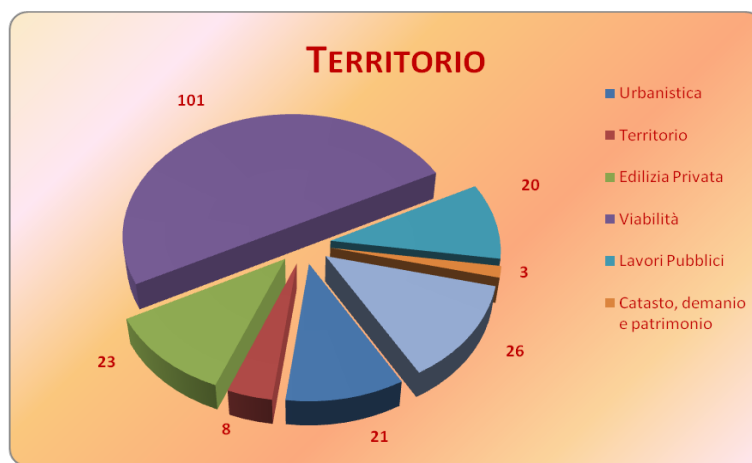


ISTRUZIONE, CULTURA E



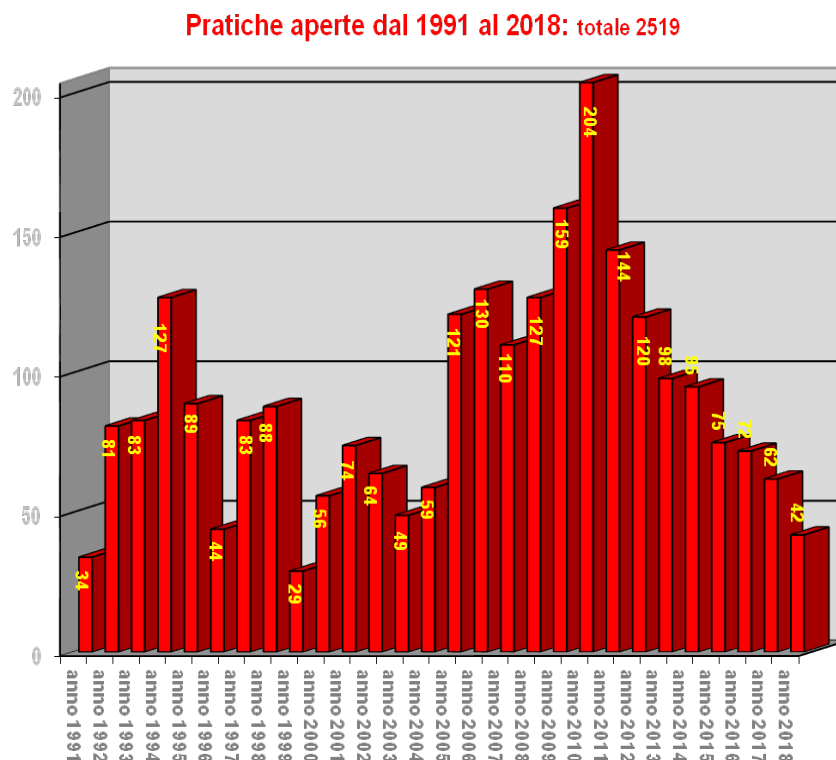
SANITÀ





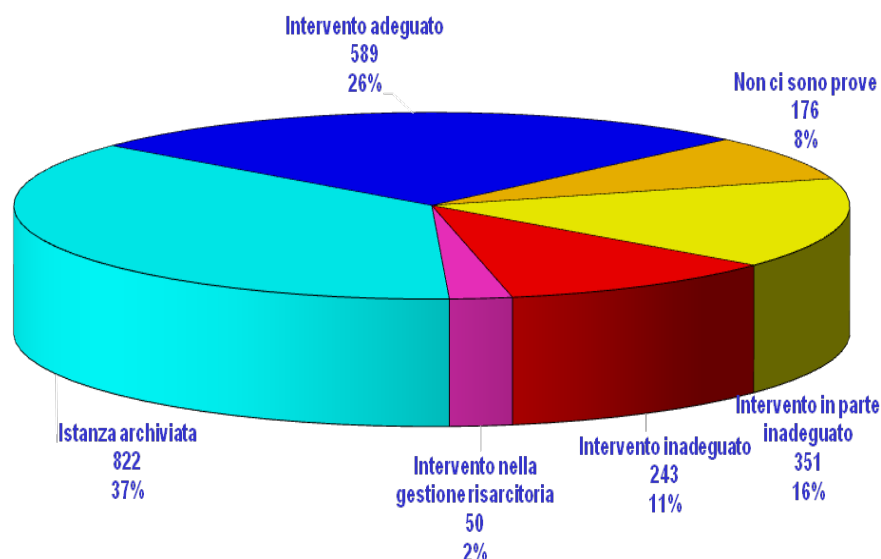
3 STATISTICHE RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE E GESTIONE DIRETTA DEL CONTENZIOSO

La mancata trasmissione della casistica da parte di molte Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie, prassi rimasta sostanzialmente invariata con l'accorpamento delle ASL di Area Vasta, non fornisce un numero significativo di casi anche se alcuni utenti si sono rivolti direttamente al Difensore.



La casistica ha raggiunto i 2519 casi dei quali il grafico sopra riporta la suddivisione per anno. Purtroppo a causa della mancata trasmissione da parte delle aziende Sanitarie di tutti i casi non c'è corrispondenza fra questo dato e il dato reale dei reclami tecnico professionali che pervengono alle Aziende Sanitarie e alle Aziende Ospedaliero Universitarie.

Esito pratiche chiuse dal 1991 al 2018: totale 2235



Il grafico illustra invece il trend di potenziale deflazione del contenzioso, che permane, rispetto al quale quest'anno abbiamo aggiunto le pratiche che, già dal momento della chiusura, erano chiaramente indirizzate ad un percorso in cui l'utente ha chiesto l'assistenza del Difensore civico nel trovare un accordo o che si sono concluse perché prima dell'invio delle indicazioni l'Azienda coinvolta ha convenuto sull'esistenza di un danno da risarcire.

Non sempre naturalmente a fronte di un'indicazione di incongruità c'è stata l'indicazione circa l'opportunità di adire la via risarcitoria, come esplicita la tabella sotto (che riporta anche i casi in cui l'utente ha chiesto di avvalersi del Difensore civico per la gestione diretta del sinistro), perché magari si prescindeva da un evento dannoso, anche se negli ultimi tempi si registrano indicazioni più nette. Si osserva anche che tendenzialmente quando l'utente ha presentato il reclamo all'Azienda Sanitaria e non direttamente al Difensore civico, le richieste di riesame sono rare e l'utente è soddisfatto di regola della risposta ricevuta.

Casi conclusi dal 1991 al 2015			
Totale 2235 pratiche			
	Opportunità dell'azione legale		
Adeguatezza dell'intervento	No	Sì	Totale
Intervento adeguato	577	12	589
Non ci sono prove	155	21	176
Intervento in parte inadeguato	91	260	351
Intervento inadeguato	178	65	243
Intervento nella gestione risarcitoria ¹	0	54	54
Istanza archiviata	822	0	822
Totale	1823	412	2235

L'ultimo grafico riguarda infine l'andamento della casistica nella quale il Difensore civico è intervenuto per cercare di "favorire l'accordo fra le parti" ai sensi della D.G.R.T. 1234/2011.

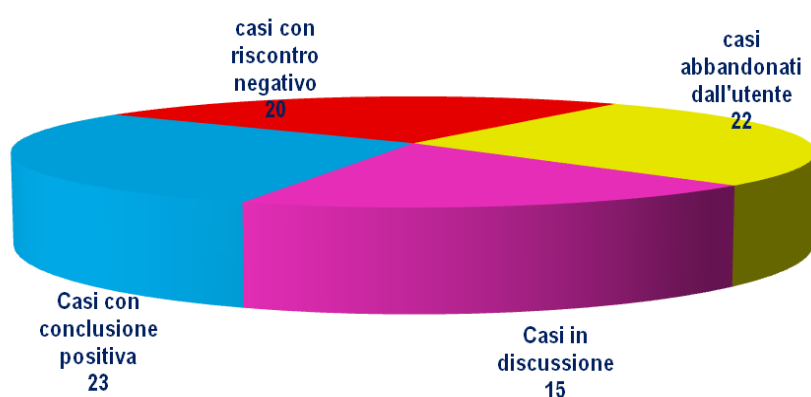
Si torna ad evidenziare che purtroppo questa azione di potenziale deflazione del contenzioso resta ignota alle Aziende Sanitarie cui l'ufficio comunica, salva loro esplicita richiesta, solo i casi in cui c'è stata una conclusione medico legale nella quale si ravvisava l'opportunità di approfondire la vicenda ed in assenza di incrocio fra database dei sinistri e quello della casistica del Difensore civico si ignora l'esito effettivo di queste vicende, anche se normalmente se l'utente si è rivolto al Difensore civico e riceve un'indicazione negativa difficilmente proseguirà con la richiesta risarcitoria.

Nelle 50 pratiche evidenziate nella tabella abbiamo anche alcuni casi in cui la richiesta all'ufficio è pervenuta

¹ Dati su pratiche già aperte e concluse per le quali è stata fornita indicazione all'utente che ha chiesto al Difensore civico di assisterlo nella gestione diretta o nei quali c'era un contenzioso in corso e sono state chieste notizie tramite il Difensore civico.

nel corso di un contenzioso già in essere con l'Azienda Sanitaria per avere notizie o informazioni circa l'iter della pratica o altre notizie.

Da segnalare anche che nella casistica relativa agli abbandoni da parte dell'utente rientrano sia quei casi in cui l'utente ha richiesto al Difensore civico di inviargli un fac simile di richiesta risarcitoria senza poi ritrasmetterla sottoscritta all'ufficio, sia quei casi in cui nel corso dell'istruttoria di gestione diretta l'utente ha optato successivamente alla presentazione dell'istanza tramite il Difensore civico di avvalersi di un legale, circostanza nella quale, senza l'espressa richiesta del legale cui l'utente ha dato mandato, il Difensore civico non può più intervenire ai sensi della D.G.R.T. 1234/2011.

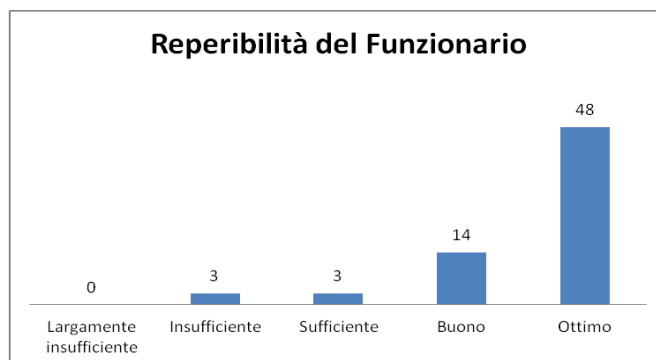
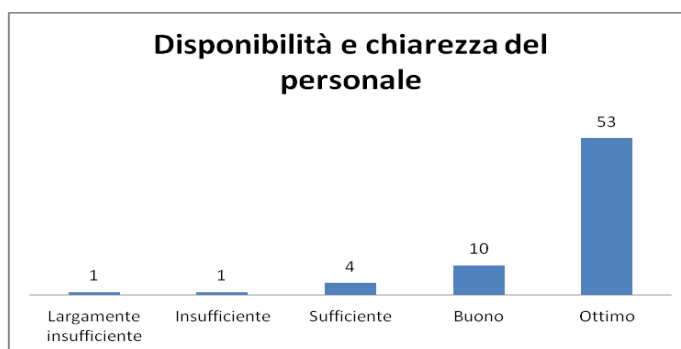
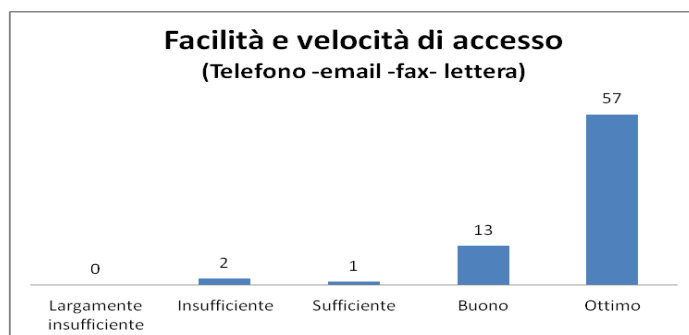


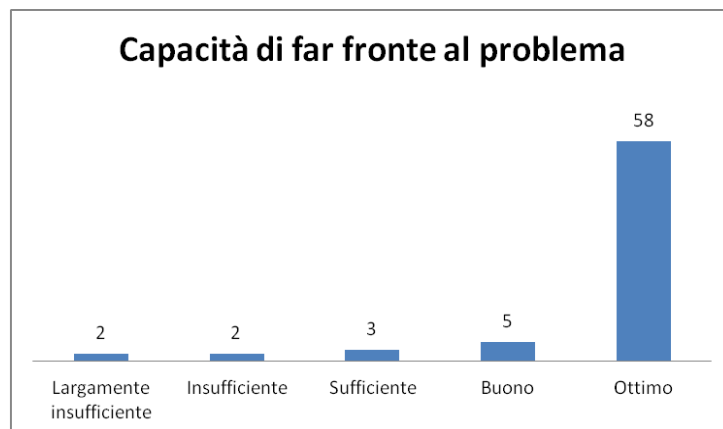
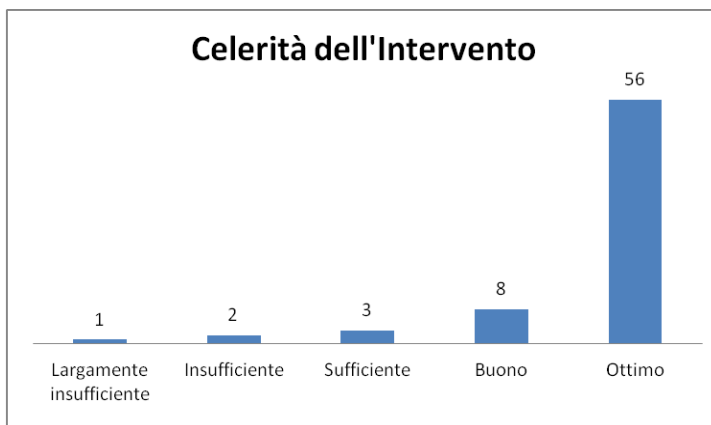
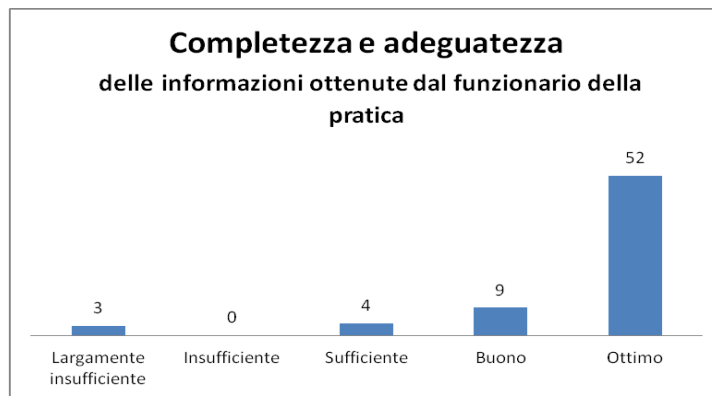
Da sottolineare come l'attuale assetto delle Aziende Sanitarie migliori i rapporti con gli uffici legali delle Aziende Sanitarie, prima talvolta critiche con un approccio di taluni uffici legali che consideravano il Difensore civico alla stregua dell'avvocato della controparte. Resta aperto il problema evidenziato nella parte generale della relazione di trovare un equilibrio fra il caso in cui vi sia dissenso fra le indicazioni positive del Difensore civico e le conclusioni giuridico – medico legali negative dell'Azienda coinvolta.

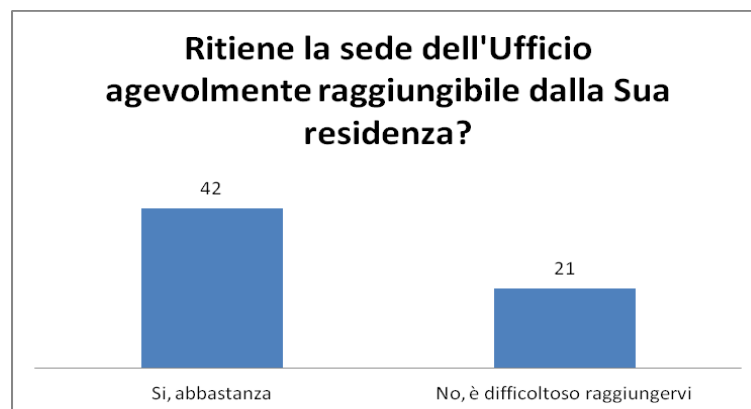
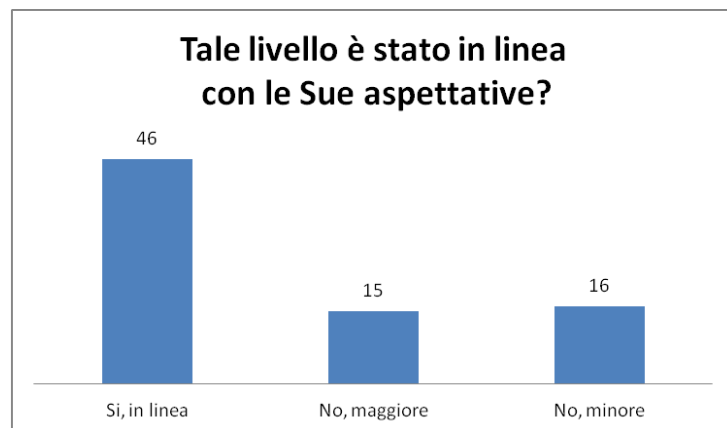
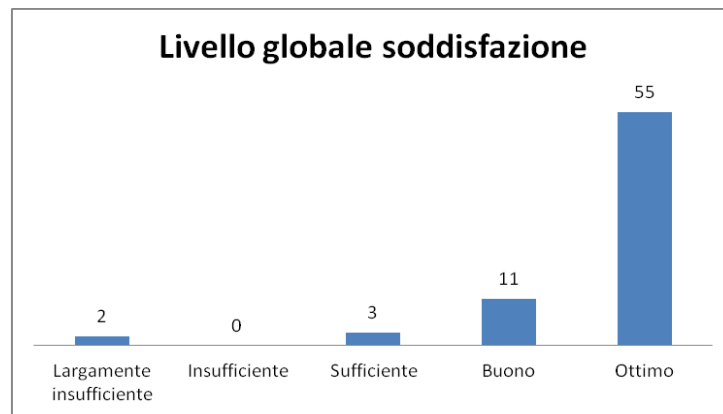
4 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

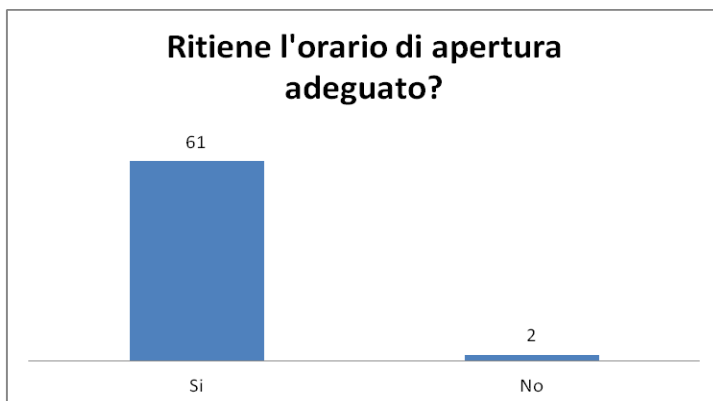
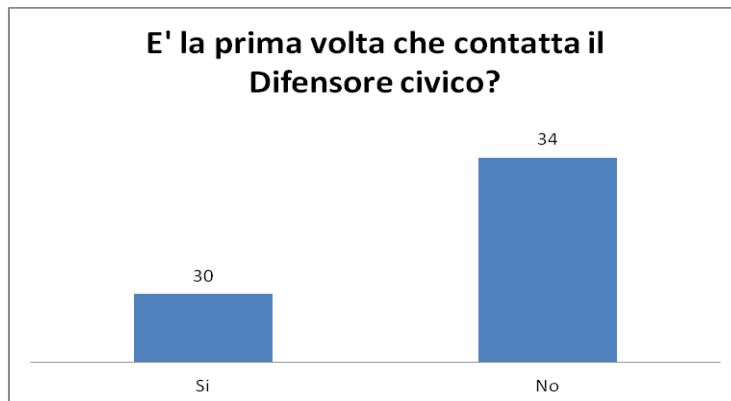
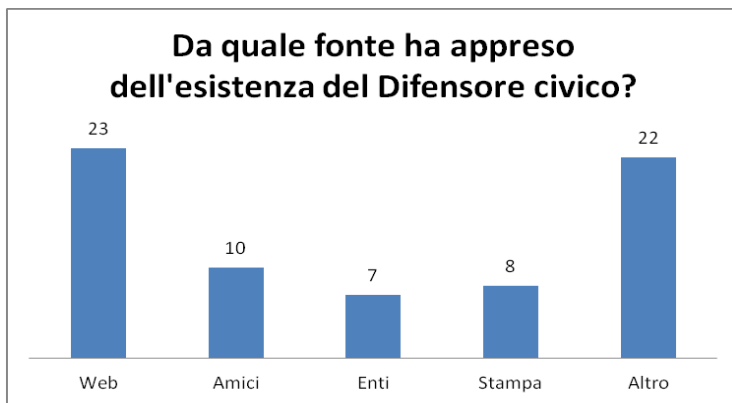


Questionario di soddisfazione per l'utente

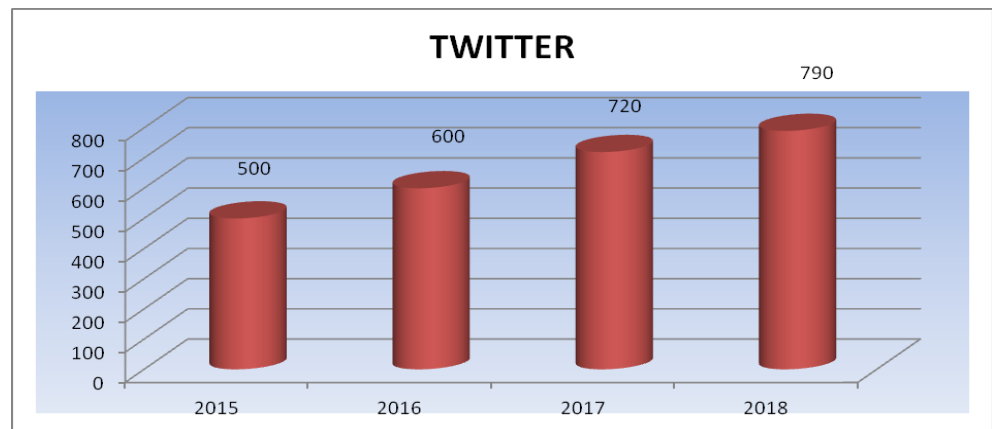








5 STATISTICHE FACEBOOK E TWITTER



FACEBOOK 2018 (969 persone seguono la pagina)





Venerdì di festa, tecnica, mista su tela cm 140x140 anno 2010.

6.1 Attività Produttive

Le 17 istanze presentate, omogeneamente distribuite sul territorio, riguardano soprattutto problematiche relative alla disciplina delle autorizzazioni e delle licenze commerciali.

A titolo esemplificativo, si da conto di un quesito, peraltro proposto solo informalmente, relativo alla legittimità di un accordo di cessione di una licenza per l'esercizio dell'attività di ristorazione. A tal proposito è stato fatto presente che la licenza non può essere né venduta, né acquistata: i privati non possono accordarsi per trasferire tra loro una licenza comunale per la ristorazione poiché si tratta di una concessione che ha natura personale e dunque non è trasferibile a terzi.

Chi intenda acquistare una licenza di ristorazione non può quindi chiedere a chi già ce l'ha di cedergliela, ma deve autonomamente rivolgersi al Comune affinché gli conceda una analoga licenza. In sostanza, chi vuol gestire il ristorante o la pizzeria fino ad allora gestita da un altro soggetto, non può chiedere a quest'ultimo di cedergli, insieme all'azienda, anche la concessione comunale per la ristorazione.

Ciò sulla scorta della giurisprudenza della Corte di Cassazione, secondo cui la licenza comunale per l'esercizio del commercio di vendita al pubblico, quale autorizzazione amministrativa che tende unicamente a disciplinare nell'interesse pubblico l'esecuzione dell'attività commerciale, ha carattere personale e non può essere trasmessa in virtù di semplice accordo fra soggetti privati, né può intervenire nei rapporti giuridici di carattere negoziale che abbiano attinenza con l'attività dell'esercizio.

Ne deriva che la cessione della licenza attraverso un contratto, in quanto contraria a norme imperative, è

nulla, anche se la licenza venga trasferita secondo l'intenzione delle parti come un elemento dell'azienda alla cui gestione si riferisce. Chiaramente, se la cessione della licenza commerciale è contenuta in un contratto di cessione di azienda, tale ultimo contratto non è nullo, in quanto la licenza non fa parte dei beni aziendali, potendo l'acquirente ottenere presso il Comune la voltura dell'autorizzazione, nella ricorrenza dei requisiti, una volta acquisita l'azienda cui inerisce la licenza commerciale, mediante la procedura del subingresso.

6.2 Istruzione Cultura Formazione

Nel corso del 2018 sono diminuite le pratiche complessive, perché l'anno precedente molte istanze vertevano sul problema delle vaccinazioni a scuola. Un problema che quest'anno ha visto meno istanze a noi dirette, anche perché in questo ambito il potere legislativo appartiene allo Stato che ha introdotto l'obbligo di dieci vaccinazioni per una maggiore tutela della salute e non è previsto un ruolo diretto degli Enti locali e delle Regioni.

Per i problemi relativi al diritto allo studio universitario e ai riconoscimenti dei crediti formativi ci siamo avvalsi anche dell'aiuto del Garante dei Diritti degli Studenti, istituito dall'Università di Firenze.

Su una istanza avanzata da uno studente per un problema relativo a un tirocinio formativo, il Garante ha confermato che "... l'Università di Firenze ha adottato uno schema di convenzione non negoziabile, né quanto ai contenuti né quanto alle procedure di attivazione. Gli altri soggetti che – come in questo caso l'Ospedale S. Martino di Genova – intendono o sono disponibili ad accettare per un tirocinio uno studente iscritto all'Università di Firenze non devono fare altro che sottoscrivere quel protocollo. Non sono previsti accordi diversi, né contatti o trattative per giungere a protocolli di tirocinio concordati tra le parti. Tantomeno è prevista la sottoscrizione da parte

dell'Ateneo fiorentino di schemi di tirocinio concepiti da altri."

Un caso risolto con l'Università di Pisa è quello relativo a tasse arretrate richieste dall'Istituto benché fosse ormai da considerarsi prescritte per decorso del termine

Una questione ha avuto a oggetto la revoca di una borsa di studio, disposta poiché lo studente non possedeva i requisiti richiesti dal bando, dopo un controllo effettuato; con altra istanza sono stati chiesti chiarimenti sui criteri di formazione delle graduatorie.

In ambito scolastico abbiamo affrontato varie problematiche: dalla richiesta di permanenza di una bambina con handicap grave nella scuola materna, ai problemi di un menu differenziato nella mensa scolastica, alle richieste di maggiore sostegno scolastico per portatori di handicap, di modifica del Regolamento n.41/2013 per servizio educativo in contesto domiciliare, ai problemi di cambio di gestore in un asilo nido a Greve in Chianti.

Per quanto riguarda il caso di un inserimento di un ragazzo in un classe con evidenti problemi caratteriali il dirigente scolastico ci ha comunicato che "insegnanti e dirigenza hanno attuato interventi rafforzativi della compresenza di docenti nella classe utilizzando le (poche) risorse derivanti dalle figure di potenziamento; si è avviato un progetto di tutoraggio personalizzato sul bambino volto ad incrementare la motivazione per il successo formativo (tutor motivazionale) a cura di docente di altro ordine scolastico. La situazione e l'inserimento dell'alunno (non diversamente abile), nella tutela della sicurezza di tutti, stanno migliorando senza utilizzare misure eccezionali ed estranee al carattere inclusivo che, per fortuna, contraddistingue il nostro sistema educativo rispetto ad altri contesti, anche europei."

È stato altresì affrontato un problema relativo alla chiusura di una vecchia scuola in un centro storico, con l'apertura di un nuovo edificio scolastico. E' stata

avanzata anche un'istanza in merito all'assegnazione degli spazi scolastici negli istituti superiori ad Arezzo.

6.3 Il Diritto di accesso

6.3.1 Procedimento amministrativo e diritto di accesso agli atti

Nel corso del 2018 sono state aperte 133 pratiche in tema di accesso agli atti. E' bene premettere che la correlazione tra diritto di accesso agli atti e alle informazioni da una parte, e il diritto alla riservatezza dall'altra, di fatto si manifesta sovente nelle procedure di tutela del primo, la gestione delle quali la legge nazionale assegna alla Difesa civica. Le questioni concernenti il diritto alla riservatezza vengono trattate *incidenter*, sia nel pieno rispetto delle norme poste a garanzia dei soggetti titolari del diritto (c. d. controinteressati alla domanda di accesso), sia rivolgendosi alla Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, nei casi previsti dalla legge.

Si deve ricordare che il Difensore Civico, in materia di accesso documentale, esercita le funzioni previste dal comma 4 art. 25 L241/90. In materia di accesso civico e civico generalizzato, svolge le funzioni di cui al comma 8 art. 5 D.lgs 33/2013 come introdotto dal D.lgs 97/2016.

Sono state trattate anche istanze presentate da consiglieri comunali, afferenti l'esercizio delle prerogative dei medesimi, espressione del "sindacato ispettivo", disposto dall'art.43 TUELL quale strumento per l'esercizio del mandato. Tale norma ha pertanto la caratteristica della "specialità", che differenzia l'accesso dei consiglieri dal diritto di accesso del cittadino. Ne è conseguenza la non applicabilità della procedura ex comma 4 art. 25 L241/90, disposto a tutela del diritto di accesso del cittadino, singolo o associato. Inoltre, il mancato rispetto delle prerogative dei consiglieri ha una valenza politica da gestire in sede istituzionale, dovendo la Difesa civica limitarsi a richiamare il rispetto delle norme di legge e di regolamento degli Enti.

Anche quest'anno, in tema di accesso documentale, è stata seguita la buona prassi di collaborazione e scambio delle istanze di rispettiva competenza con la Commissione per l'Accesso alla Documentazione Amministrativa presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, secondo la ripartizione di cui al comma 4 art. 25 L241/90. Si richiama la Circolare DICA n. 28552 del 2-11-2015 che, su quesito posto da questa Difesa civica, ha fatto salvo il termine perentorio di proposizione della domanda di riesame alla Difesa civica o alla Commissione, in caso di reciproca *traslatio iudicii* delle istanze di rispettiva competenza. Si deve segnalare che il termine in questione è perentorio, per essere il ricorso alla tutela "giustiziale" del diritto di accesso alternativa al ricorso al TAR.

La *traslatio iudicii* di cui sopra non può avvenire per il diritto di accesso civico/civico generalizzato, poiché la normativa di cui al Dlgs 33/2013 novellato dal Dlgs 97/2016 non attribuisce alla Commissione funzioni in tale materia. Nondimeno, la tutela è sempre offerta dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza che, ai sensi dell'art. 43 Dlgs 33/2013 novellato, deve essere istituito presso ciascuna PA, ed è quindi individuabile presso ciascuna amministrazione statale periferica, società di gestione di servizi pubblici, in breve presso ciascun organismo che, esercitando funzioni pubbliche, sia destinatario della normativa in tema di diritto di accesso civico e civico generalizzato. Il comma 8 art. 5 del novellato Dlgs 33/2013 stabilisce che solo in caso di diniego di accesso di Regioni ed Enti locali si possa – in alternativa - presentare istanza al Difensore civico corrispondente o di ambito territoriale immediatamente superiore.

Nel corso del 2018 abbiamo avuto importanti indicazioni giurisprudenziali sulla differenziazione diritto di accesso civico generalizzato e il diritto di accesso documentale, che ci sono state utili nella disamina dei casi concreti. In tali pronunce si legge che "devono essere valorizzate in chiave selettiva e delimitativa

dell'accesso civico generalizzato le finalità per le quali tale strumento è stato previsto dal legislatore esplicitate, come sopra esposto, nell'art. 5 comma 2 del medesimo testo normativo attraverso il riferimento all'obiettivo di favorire forme diffuse di controllo sul *perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico*. Per quanto, infatti, la legge non richieda l'esplicitazione della motivazione della richiesta di accesso, deve intendersi implicita la rispondenza della stessa al soddisfacimento di un interesse che presenti una valenza pubblica e non resti confinato ad un bisogno conoscitivo esclusivamente privato, individuale, egoistico o peggio emulativo che, lungi dal favorire la consapevole partecipazione del cittadino al dibattito pubblico, rischierebbe di compromettere le stesse istanze alla base dell'introduzione dell'istituto" (v. TAR LAZIO – Roma sez. II n. 7326 del 2-7-2018; TAR LAZIO – Roma sez. I n. 2628 del 8-3-2018; TAR LAZIO – Roma sez. I n. 8303 del 23-7-2018). Tali pronunce hanno reso più chiara e incisiva la differenziazione che era stata a suo tempo delineata da ANAC nelle Linee Guida per l'applicazione della riforma di cui al Dlgs 97/2016, in cui si leggeva tra l'altro che: "Gli ambiti delle due normative (artt. 22 e ss. L. 241/90 e art.5, comma 2 Dlgs. 33/2013) sono, sul piano soggettivo, profondamente diversi: il primo chiede la sussistenza dell'interesse diretto, concreto e attuale all'esercizio del diritto di accesso, e la correlata motivazione dell'istanza; il secondo non chiede alcuna motivazione o qualificazione dell'interesse. Tuttavia, sul piano oggettivo, è ovvio che gli ambiti sono destinati a sovrapporsi, creando problemi di gestione pratica delle istanze. Il legislatore, con l'espresso riferimento alle "forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico ..." mostra a nostro avviso di aver "prediletto" l'accesso civico, nei limiti dell'art. 5 bis. Volendo dare una indicazione operativa, su istanza anche non motivata si potrà chiedere l'accesso civico ex

art. 5 comma 2 Dlgs 33/2013 a dati, informazioni e documenti dei quali la pubblicazione non è obbligatoria, a meno che esso non sia escluso nei casi previsti dall'art. 5 bis, che sembra, *prima facie*, avere più ampiezza rispetto all'art. 24 L. 241/90 (casi di esclusione dell'accesso "tradizionale", norma peraltro richiamata dal comma 3 art. 5 bis alla stregua di uno dei "casi" di limitazione dell'accesso civico). Conseguenza di tale quadro normativo sarà che alla disciplina "tradizionale" del diritto di accesso resterà un ambito residuale: gli atti rientranti nell'art. 5 bis D.lgs. 33/2013, per accedere ai quali si dovrà usare lo strumento del diritto di accesso ex artt.22 e ss L. 241/90, dovendo effettuare un'istanza che dovrà constare di un interesse qualificato e di una motivazione particolarmente radicata". A nostro avviso quindi, al di là del *nomen iuris* conferito alle istanze, occorre verificarne la "finalità", non intesa la stregua di "motivazione" in senso tecnico (non richiesta nell'accesso civico), ma in quanto l'istanza persegua un interesse qualificato afferente alla sfera giuridica soggettiva (accesso documentale, da motivare un tal senso), o piuttosto presenti una intenzionalità di tipo pubblicistico, che riguardi la generalità dei soggetti (accesso civico generalizzato).

In ambito applicativo del diritto di accesso documentale, di cui agli artt.22 e ss L. 241/90, anche nel 2018 sono stati posti all'attenzione della Difesa civica numerosi provvedimenti di diniego a fronte di domanda di accesso all'esposto/denuncia di terzi da parte del soggetto destinatario di tali atti. Significativo è stato un caso in cui l'accesso è stato negato non a seguito di comunicazione (a cura della PA) della domanda di accesso al controinteressato e quindi per esigenze di riservatezza da questo fatte palesi, ma, piuttosto, per avere la PA apoditticamente negato la sussistenza dell'interesse qualificato sotteso alla istanza. Abbiamo rilevato, invece, l'evidenza dell'interesse del ricorrente, in qualità di destinatario degli accertamenti avviati a seguito dell'esposto oggetto della domanda di accesso,

documento evidentemente collegato alla sua situazione giuridicamente tutelata. Posta la sussistenza dell'interesse qualificato in capo al ricorrente, si è fatto riferimento al principio generale dell'ordinamento, in forza del quale non sono ammesse denunce anonime, principio confermato anche dal recente orientamento giurisprudenziale (TAR Toscana sez. I, n. 898/2017) che dopo aver specificato che la divulgazione dell'esposto "non è preclusa da esigenze di tutela della riservatezza, giacché il predetto diritto non assume un'estensione tale da includere il diritto all'anonimato di colui che rende una dichiarazione che comunque va ad incidere nella sfera giuridica di terzi (Cons. St., sez. V, 19 maggio 2009 n. 3081; T.A.R. Sicilia, Catania, sez. III, 11 febbraio 2016 n. 396), conclude: "né il nostro ordinamento, ispirato a principi democratici di trasparenza, imparzialità e responsabilità ammette la possibilità di denunce segrete: sicché colui il quale subisce un procedimento di controllo o ispettivo ha un interesse qualificato a conoscere integralmente tutti i documenti amministrativi utilizzati nell'esercizio del potere di vigilanza, a cominciare dagli atti di iniziativa e di preiniziativa, quali, appunto, denunce, segnalazioni o esposti (T.A.R. Lombardia, Brescia, sez. I, 12 luglio 2016 n. 980, T.A.R. Campania, sez. VI, 4 febbraio 2016 n. 639)". La PA in questione ha accolto la nostra richiesta di riesame.

La problematica inerente alla pubblicazione dei dati personali sul sito web delle PPAA è stata riproposta anche nel 2018, da parte di soggetto che aveva partecipato anni prima a un concorso pubblico, che aveva notato che si accedeva alla graduatoria degli ammessi e indicazione degli esclusi usando i comuni motori di ricerca. Si è dovuto segnalare che "Linee Guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul sito web" di cui al provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali n. 88 del 02/03/2011 dispongono, alla lett. B.1 - Concorsi e selezioni pubbliche - che "sono da considerare appropriate le modalità di

pubblicazione di graduatorie, esiti e giudizi concorsuali che rendano agevolmente conoscibili i dati personali consultando il sito web della PA competente, solo se nel contempo si evita che i medesimi siano liberamente reperibili utilizzando i comuni motori di ricerca esterni". Tale indicazione è stata in buona sostanza ribadita dal Garante nelle "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati" di cui al provvedimento n. 243 del 15/05/2014, dove al punto 3.b parte seconda, si legge che "al fine di agevolare le modalità di consultazione delle graduatorie oggetto di pubblicazione in conformità alla disciplina di settore le stesse possono altresì essere messe a disposizione degli interessati in aree ad accesso selezionato dei siti web istituzionali consentendo la consultazione degli esiti delle prove o del procedimento ai soli partecipanti, alla procedura concorsuale o selettiva mediante l'attribuzione agli stessi di credenziali di autenticazione (es. username o password, numero di protocollo o altri estremi identificativi forniti dall'ente agli aventi diritto)". La PA in questione ha riferito di voler seguire tali indicazioni.

Grande novità e impegno per gli enti pubblici e per i privati ha comportato nel 2018 l'entrata in vigore del Regolamento UE n.679/2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. A nostra cura sono state apportate le conseguenti modifiche all'Informativa da noi trasmessa a ciascun utente alla presa in carico della pratica.

6.4 Governo del territorio

Le problematiche sollevate con riferimento ad aspetti relativi all'Urbanistica hanno coinvolto l'Ufficio del Difensore Civico Regionale in una attiva e diretta pratica

di confronto con i competenti soggetti istituzionali. La finalità perseguita attraverso tali modalità di scambio a carattere interlocutorio ha realizzato, nella maggioranza delle fattispecie esaminate, la definizione delle istanze presentate dal cittadino fornendo a quest'ultimo informazioni chiarificatrici anche attraverso la sollecitazione di una verifica, *in loco*, dell'osservanza delle necessarie condizioni di legittimità. In tal senso sono state, ad esempio, orientate le richieste condizionate dall'esigenza di vedere garantita, attraverso l'attivazione di sopralluoghi, la corretta individuazione della tipologia di una strada, la conformità delle attività di esecuzione di opere edili, la osservanza delle disposizioni relative alla gestione dei cantieri, alla collocazione di canne fumarie e di antenne paraboliche. Ulteriori e numerose questioni hanno riguardato la contestazione di comportamenti sanzionati dalle norme sulla circolazione stradale con richiesta all'Ufficio di contribuire alla verifica dell'esattezza dei termini di notifica dei verbali di contestazione e del computo delle somme da versare a titolo di sanzione della violazione accertata, oltretutto – ove ritenuto opportuno a seguito di istruttoria del funzionario assegnatario della istanza – all'individuazione e redazione delle motivazioni da fare valere con ricorso al giudice di pace o al prefetto.

6.4.1 Circolazione stradale

1 - Criticità sulle quali l'Ufficio ha prestato particolare attenzione hanno riguardato le autoscuole minori operanti in una specifica porzione di territorio toscano le quali segnalavano rilevanti difficoltà dovute alla scarsità di sedute di esami di guida assegnate. A seguito di confronto diretto avviato con l'Amministrazione territorialmente competente al fine di comprendere le dinamiche organizzative contestate dagli interessati – ossia, in particolare, l'utilizzo di un algoritmo quale strumento sistematico per soddisfare, compatibilmente

con la disponibilità fornita dal personale esaminatore, le richieste di espletamento degli esami da parte degli allievi delle autoscuole – ha fatto emergere la centralità di tale problematica come strettamente connessa a quella della cronica carenza di personale esaminatore. A seguito, dunque, di ulteriore coinvolgimento della competente Amministrazione centrale in relazione all'esigenza di intervenire per fare fronte alla crisi segnalata dalle imprese minori, si è stati informati dell'avvio, in ogni sede periferica, di corsi per la formazione di nuovo personale esaminatore così da rendere possibile un maggior numero di sedute di esami.

2 - Interessante questione è stata posta in merito alla corretta applicazione ed interpretazione di talune norme del codice della strada che disciplinano il computo degli interessi sulla sanzione conseguente ad accertamento della relativa violazione L'art. 389 del regolamento esecutivo del Codice della Strada espressamente esclude che il pagamento effettuato in misura inferiore rispetto a quanto previsto dal Codice - come avvenuto nel caso trattato - possa estinguere l'obbligazione e prevede che la somma versata sia tenuta in acconto. La somma da iscrivere a ruolo è pari alla differenza fra la metà del massimo della sanzione amministrativa e l'acconto versato. La specificazione di tale ultimo passaggio normativo è contenuta proprio nell'art.203 del codice della Strada, da esso espressamente richiamato, il cui comma 3 dispone che "Qualora nei termini previsti" ... "non sia avvenuto il pagamento in misura ridotta, il verbale, in deroga alle disposizioni di cui all'art.17 della legge 24 novembre 1981, n. 689, costituisce titolo esecutivo per una somma pari alla metà del massimo della sanzione amministrativa edittale ...". Il calcolo del 10% a semestre compiuto (nel caso di specie si trattava di un periodo di 6 semestri) effettuato su questo importo trova legittimo fondamento nell'art. 27 della legge 689/1981 espressamente richiamato dall'art. 206 del codice. A tale proposito si richiama la sentenza n.

3701 pronunciata dalla Cassazione nel 2007 (citata dall'istante a sostegno della contestazione del verbale), secondo la quale "alle sanzioni, come nella specie stradali, si applica l'art. 203, 3° comma, cod. strada che, in deroga alla l. n. 689 del 1981, art. 27, in caso di ritardo nel pagamento della sanzione irrogata nell'ordinanza-ingiunzione, prevede l'iscrizione a ruolo della sola metà del massimo edittale e non anche degli aumenti semestrali del dieci per cento". Tale pronuncia è stata poi superata da un più recente orientamento interpretativo. La successiva giurisprudenza della Suprema Corte ha, infatti, ritenuto applicabile anche alle violazioni delle norme sulla circolazione stradale la maggiorazione del dieci per cento per ogni semestre di ritardo a decorrere da quello in cui la sanzione è divenuta esigibile e ciò sino a quando il ruolo non viene trasmesso all'esattore. Tale previsione è stata ritenuta compatibile con un sistema affittivo di carattere sanzionatorio in caso di ulteriore ritardo nel pagamento e con la previsione contenuta nell'art. 27 l. n. 689 del 1981 che prevede, in caso di ritardo nel pagamento, la maggiorazione di un decimo per ogni semestre. Con l'ordinanza n. 308 del 14 luglio 1999 la Corte costituzionale, nel dichiarare manifestamente infondata la questione di legittimità costituzionale prospettata, ha statuito che «la maggiorazione per ritardo prevista dall'art. 27, 6° comma, l. n. 689 del 1981 a carico dell'autore dell'illecito amministrativo, cui sia stata inflitta una sanzione pecuniaria, ha funzione, non già risarcitoria o corrispettiva, bensì di sanzione aggiuntiva, nascente al momento in cui diviene esigibile la sanzione principale».

6.4.2 Urbanistica

1 - Una questione di interesse, che rileva anche sul piano dei risultati ottenuti, riguarda il caso di un immobile in relazione al quale era stato richiesto il condono dal precedente proprietario, senza che – a rigore - fosse necessario ottenerlo in base alla normativa di riferimento,

eppure richiesto probabilmente per garantire, con una attestazione cartacea, una più agevole commerciabilità dell'oggetto. Si tratta, in concreto, di un manufatto realizzato nel 1965 e fuori dal centro abitato la cui legittimità trova riferimento nell'art. 31 della L. 17 agosto 1942, n. 1150 secondo cui "Chiunque intenda eseguire nuove costruzioni edilizie ovvero ampliare quelle esistenti o modificare la struttura o l'aspetto nei centri abitati ed ove esista il piano regolatore comunale, anche dentro le zone di espansione di cui al n. 2 dell'art. 7, deve chiedere apposita licenza al podestà del Comune". La disposizione in esame prevedeva, dunque, la obbligatorietà di questo solo titolo abilitativo, da richiedere qualora l'intervento riguardasse costruzioni situate in centri abitati e nelle zone di espansione del piano regolatore comunale, ove esistente (con l'emanazione della L. 765/1967 fu esteso l'obbligo di licenza edilizia a tutto il territorio comunale, a prescindere dalla dotazione di strumenti urbanistici). Complicazioni oggettive per fare valere la pretesa sono peraltro sorte a seguito della mancata impugnazione del provvedimento di diniego nei termini consentiti e dalla scadenza del termine (fissato in 18 mesi dall'art. 21 nonies della L. 241/90) per richiedere il suo annullamento in autotutela. La presentazione della richiesta non dovuta di condono ed il successivo provvedimento comunale di diniego sarebbe, anch'esso, da ritenere non dovuto sulla base di posizioni giuridicamente assunte successivamente dal Tar Toscana (così, ad esempio Tar Toscana Sez. III n.899/2014 e Tar Toscana Sez. III n.504/2015) che ha chiarito in via definitiva la questione - evidentemente suscettibile di differenti intendimenti - per cui la costruzione o modifica di immobili antecedente al 1/09/1967 fuori dal perimetro del centro abitato non può essere qualificata o perseguita come abuso edilizio poiché la disciplina nazionale prima di tale data escludeva tali fattispecie dall'obbligo di licenza. Posto che l'ente comunale competente ha il potere di provvedere, ove lo valuti opportuno, alla revoca dell'atto adottato, preme in ogni caso sottolineare che la posizione

espressa da parte del medesimo Ente a seguito degli scambi informativi intervenuti con l'Ufficio del Difensore Civico Regionale – attraverso la constatazione che l'immobile rientra fra le fattispecie escluse dall'obbligo di licenza edilizia poiché edificato prima del 1967 al di fuori del perimetro del centro abitato – ha consentito una favorevole valutazione, precedentemente negata, della richiesta presentata dall'interessato di provvedere alla manutenzione del manufatto con interventi di manutenzione straordinaria (sostituzione di rete metallica, rifacimento di un accesso in muratura).

2 - Ulteriore problematica che ha ottenuto esito positivo nell'interesse dell'istante che si è rivolto alla Difesa Civica Regionale ha riguardato il procedimento autorizzatorio dello scarico di acque reflue domestiche. Il confronto attivato fra il Settore Regionale e l'Amministrazione Comunale ha portato all'assunzione – direttamente da parte dell'Ente locale in qualità di soggetto competente – del necessario atto autorizzatorio dello scarico di acque reflue domestiche fuori dalla pubblica fognatura, inizialmente negato al richiedente sulla base di differente valutazione interpretativa della normativa di settore. La questione riguardava la richiesta di autorizzazione allo scarico per 2 unità immobiliari di civile abitazione derivate da un intervento di ristrutturazione di unità edilizia non servita dalla rete fognaria comunale. Poiché la richiesta era presentata da una impresa, l'Amministrazione comunale riteneva attivabile il procedimento di Autorizzazione Unica Ambientale - di competenza regionale – in considerazione dell'ambito di applicazione, riferito ad imprese ed impianti, previsto dall'art. 1 del D.P.R. 13 marzo 2013, n. 59 ("Regolamento recante la disciplina dell'autorizzazione unica ambientale e la semplificazione di adempimenti amministrativi in materia ambientale gravanti sulle piccole e medie imprese e sugli impianti non soggetti ad autorizzazione integrata ambientale, a norma dell'articolo 23 del decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5,

convertito, con modificazioni, dalla legge 4 aprile 2012, n. 35"). Sulla base di una interpretazione più correttamente rivolta ad individuare l'oggetto della richiesta (scarico di acque reflue domestiche) e non il soggetto richiedente (persona giuridica), la relativa pratica è stata ricondotta nel procedimento disciplinato dall'art.124 del d.lgs. n. 152/2006, conclusosi poi con il rilascio da parte del Comune di formale atto autorizzatorio.

6.4.3 Ambiente

Le istanze (45 le pratiche aperte) hanno riguardato in larga parte, ancora una volta, l'inquinamento acustico. Il silenzio è divenuta merce rara ma i rimedi contro il rumore eccessivo sono di non facile accessibilità per i cittadini e lenti, troppo lenti. Si ha come la sensazione, dall'atteggiamento di alcuni Comuni, che sia il cittadino il disturbatore e il disturbato il locale notturno, quasi ci fosse un timore reverenziale. Si assiste così a una lotta che vede soccombere il disturbato e lo sfinisce e frustra ancor più, dal momento che la normale tollerabilità di cui all'art. 844 c.c. sembra ridursi a mera affermazione di principio, in concreto incapace di tradursi in tutela efficace del diritto alla salute e al riposo. L'azione svolta dalla p.a. è apparsa, una volta di più, lenta e balbettante nei confronti di attività aventi rilievo economico, discoteche e non solo. Lavanderie, friggitorie, sagre paesane, campane di chiesa prolungate e frequenti, è variegato il ventaglio di possibilità che una qualsiasi attività rechi pregiudizio al desiderio di pace e silenzio di chi da parte sua viceversa non arreca disturbo alla altrui quiete. Emerge tra gli altri per rilevanza un caso pervenuto a fine 2018 e in attesa di risposte e soluzioni, quello dell'Autodromo del Mugello. Attualmente in un anno il circuito produce rumore per 260 giorni. Sono in molti a chiedere che quel rumore continuo e assordante abbia i giorni contati.

6.5 Immigrazione

Nel corso del 2018 sono state aperte n. 43 pratiche in tema di immigrazione, delle quali 11 in materia di cittadinanza, 11 su questioni relative al permesso di soggiorno, e 21 su problematiche inerenti il rilascio di visto di ingresso per ricongiungimento familiare. Si deve evidenziare che, per quest'ultima tematica, il 2018 ha ribadito il progressivo ulteriore incremento di criticità già registrato nel 2017, poiché nel corso di tale anno le pratiche in argomento erano state 11. Anche quest'anno, pressoché tutte le istanze in materia ci sono state presentate da cittadini somali, per problemi di presa di contatto con, o di ritardi della, Agenzia per i Cittadini Somali istituita presso la Ambasciata d'Italia a Nairobi, data la chiusura di tutte le sedi diplomatiche italiane in Somalia. Le problematiche segnalate, sulle quali è stato richiesto il nostro intervento, vanno dalla difficoltà riscontrata nel prendere appuntamento per la presentazione della domanda di visto, al ritardo nel rilascio del medesimo, ritardo che, come già abbiamo riferito nella relazione 2017, comporta la scadenza del nulla osta rilasciato dal SUI (Sportello Unico per la Immigrazione c/o la Prefettura UTG) di riferimento. Com'è noto, infatti, la procedura per il rilascio del visto di ingresso per ricongiungimento familiare si compone di due fasi: la prima, di competenza del SUI, è finalizzata al rilascio del nulla osta, che attesta il possesso dei requisiti del richiedente (reddito, alloggio idoneo; si prescinde dalla idoneità dell'alloggio per i titolari di asilo politico). La seconda, di competenza della Rappresentanza diplomatico-consolare italiana nel Paese dal quale provengono, o si trovano, i ricongiungendi, è finalizzata al rilascio del visto, previa verifica del legame di parentela col richiedente e degli altri quesiti previsti dalla legge. Durante questa seconda fase, che in specie nel caso dei cittadini somali si protrae per molti mesi, dovendosi provare il legame di parentela col test del DNA (data la

assenza di anagrafe), il nulla osta viene a scadenza e non è più lavorabile, talché ne occorre il ripristino. In qualche caso abbiamo avuto notizia dell'esito positivo della procedura. Spesso tuttavia dobbiamo essere noi ad informarci presso gli interessati sull'esito dei nostri interventi.

In alcuni casi, dopo aver sollecitato il rilascio del visto, è stato comunicato ai richiedenti il provvedimento ex c.d."10 bis" (art. 10 bis L241/90), ossia la probabilità dell'esito sfavorevole della istanza, e gli interessati ci hanno manifestato la volontà di essere assistiti nella redazione delle osservazioni scritte. Com'è noto, la PA non ha l'obbligo di rispondere a tali osservazioni, ma ne deve tener conto nel provvedimento finale. Si segnala, come nelle precedenti relazioni abbiamo avuto occasione di fare, che l'attività appena illustrata è rappresentativa del compito di tutela non giurisdizionale dei soggetti deboli conferita alla Difesa civica dalla legge.

E' interessante notare che sul sito istituzionale della Farnesina, alla pagina dedicata al rilascio dei visti d'ingresso presso l'Agenzia di Nairobi per i cittadini somali, appare la seguente scritta: "Le procedure sopra descritte sono le sole che consentano il rilascio del visto per l'Italia. Nessuna persona può richiedere somme di denaro, se non quelle indicate su questo sito. Persone che, a fronte di somme di denaro promettono di facilitare, sveltire o assicurare il rilascio di un visto, sono da considerare fraudolente e devono essere denunciate alle autorità. Si raccomanda pertanto di non affidarsi a qualsiasi intermediario che prometta percorsi facilitati per l'ottenimento del visto" (https://ambnairobi.esteri.it/ambasciata_nairobi/it/informazioni_e_servizi/visti/). Evidentemente, se è stata ritenuta necessaria tale avvertenza, si deve pensare che si siano ripetuti in passato episodi illeciti, causa, presumibilmente, dei reiterati e diffusamente riferiti ritardi ingiustificati nel rilascio dei visti.

Il 2018 ha segnato l'entrata in vigore del DL 113/2018 (convertito nella L132/2018), c.d. Decreto

Sicurezza, che consta di 40 articoli, 15 dei quali riguardano la materia dell'immigrazione. Volendo illustrare l'impatto che le modifiche normative hanno avuto, ed hanno, sulla attività della Difesa civica, si deve menzionare anzitutto il prolungamento a 48 mesi del termine di durata, dalla proposizione della domanda, della procedura di concessione della cittadinanza italiana (art.14 c.1 lett.c) del decreto). E' previsto (art.14 c.2) che il termine deve applicarsi anche alle procedure in corso alla data di entrata in vigore del decreto. Il termine previsto dalla precedente disciplina era di 24 mesi, e si è constatato che in rari casi era effettivamente rispettato. Può dirsi pertanto che il raddoppio del termine abbia reso diritto positivo una prassi consolidata. Tuttavia, lo scadere del biennio, ci consentiva, quantomeno, previa consultazione, da parte del richiedente, dello stato degli atti della propria pratica, di sollecitarla presso l'organo/ufficio individuato nella visura *on line* in base alla fase procedurale indicata. In base alla modifica normativa, abbiamo dovuto illustrare agli interessati con procedure di cittadinanza in corso, che non avremmo potuto sollecitare se non allo scadere dei 48 mesi dalla domanda. In ogni caso, a ciascuna richiesta di notizie effettuata da parte nostra per conto degli interessati, ci è giunta dal Ministero dell'Interno la risposta "standard" che è interessante riportare qui per intero: "La concessione della cittadinanza è un atto di alta amministrazione e comporta una discrezionalità piena dell'Amministrazione, che deve valutare il rispetto dei requisiti di legge, nonché la capacità dell'interessato di integrarsi nel tessuto nazionale, osservandone i valori fondanti. L'elevatissimo numero di istanze proposte non consente sempre di assicurare il rispetto dei termini, anche perché occorre procedere alla verifica di requisiti complessi che coinvolgono varie amministrazioni e sono di particolare rilievo per la sicurezza dello Stato. Frequentemente sono avvertite esigenze di accertamenti istruttori supplementari, per consentire il puntuale rispetto delle disposizioni di legge. Si fa presente che dal momento della presentazione dell'istanza l'interessato ha

la possibilità di conoscere, registrandosi sul sito del Ministero, ogni informazione utile sullo stato della propria pratica, che potrà comunque essere assicurata anche attraverso l'accesso agli atti presso le competenti Prefetture. Con D.L. 4 ottobre 2018, n. 113 recante "Disposizioni urgenti in materia di protezione internazionale e immigrazione, sicurezza pubblica, nonché misure per la funzionalità del Ministero dell'interno e l'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia nazionale per l'amministrazione e la destinazione dei beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata", pubblicato nella G.U. n. 231 del 4 ottobre 2018, il termine di conclusione dei procedimenti, anche in corso, di conferimento della cittadinanza italiana è di 48 mesi. La trattazione delle istanze avviene nel rispetto dell'ordine cronologico e dei vincoli ordinamentali e, ai fini di una proficua collaborazione, è importante che vi sia la partecipazione degli utenti nell'interesse dello svolgimento di un servizio più efficace. Pertanto si auspica che i rapporti siano improntati al massimo rispetto reciproco e si chiede di conseguenza di evitare, per quanto possibile, l'avvio di meccanismi defatiganti di richiesta di notizie destinati ad aggravare ulteriormente la già complessa attività".

Il DL 113/2018 ha modificato la normativa sulla cittadinanza anche nella parte in cui il comma 2 art. 8 L. 91/92 prevedeva, in ipotesi di richiesta di acquisto della cittadinanza per matrimonio, che l'emanazione del decreto di rigetto dell'istanza fosse preclusa quando dalla data di presentazione dell'istanza stessa, corredata dalla prescritta documentazione, fossero decorsi due anni. Tale norma è stata abrogata.

Una ulteriore novità normativa introdotta dal decreto sicurezza in tema di immigrazione è la soppressione del permesso di soggiorno per motivi umanitari, e la contemporanea introduzione del permesso di soggiorno per "protezione speciale" (in caso di rischio di persecuzione o tortura, e sempre che non possa disporsi l'allontanamento verso altro Stato che provveda ad accordare protezione analoga). Il decreto prevede una

serie di disposizioni transitorie che “calendarizzano” la riforma, dettando conseguenze diverse per coloro che abbiano o meno fatto domanda di rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno per motivi umanitari prima o dopo la data del 5 ottobre 2018 (entrata in vigore del decreto). In buona sostanza, il permesso di soggiorno per motivi umanitari in corso di validità resta tale sino alla scadenza, e ne è consentita la conversione, entro tale data, in permesso di soggiorno per lavoro, subordinato (se c'è un contratto) o autonomo (se ci sono i requisiti), se in possesso di passaporto o titolo di viaggio in corso di validità. Qualora la domanda di protezione internazionale sia stata presentata dopo il 5 ottobre 2018, può essere (fuori dei casi di riconoscimento di *status* di rifugiato) rilasciato il permesso per “protezione speciale” di cui sopra, se ne sussistono i requisiti. Esso consente di lavorare ma non può essere convertito in permesso di soggiorno per lavoro, ha validità annuale ed è rinnovabile se persistono i requisiti che hanno dato luogo al rilascio. Sono previsti anche altri permessi di soggiorno temporanei a vario titolo, di natura speciale, come il permesso di soggiorno per cure mediche, e il permesso di soggiorno per calamità, permesso di soggiorno per atti di particolare valore civile, quest'ultimo convertibile in permesso di soggiorno per lavoro. Per i permessi di soggiorno per protezione sociale (art.18 Dlgs286/98), per vittime di violenza domestica (art.18bis Dlgs286/98), e per particolare sfruttamento lavorativo (art.22 c.12quater Dlgs286/8), il decreto stabilisce che debbano recare la dicitura “casi speciali”.

Per una disamina dettagliata delle novità normative introdotte dal DL 113/2018 in tema di immigrazione, è interessante la lettura della Circolare esplicativa del Ministero dell'Interno n. 83774 del 18-12-2018.



Aria calda, tecnica mista su tela cm 140x140 anno 2010.

6.6 Lavoro

Nel corso del 2018 sono state aperte n.44 pratiche aventi per oggetto l'instaurazione del rapporto di lavoro presso le PPAA, o questioni relative agli istituti che trovano applicazione durante il suo svolgimento.

La maggior parte delle richieste di intervento hanno riguardato l'instaurazione del rapporto di lavoro, pertanto relative ai bandi di concorso, al contenuto e modalità di svolgimento delle prove, alla formazione delle graduatorie. Il tutto in riferimento ai profili di legittimità, non potendo la Difesa civica entrare nel merito delle valutazioni.

Interessante per questo gruppo di pratiche è stato il caso di una selezione pubblica indetta da una PA per il conferimento di incarico di dirigente amministrativo addetto alla comunicazione e relazioni col pubblico. Di tale selezione ci siamo occupati su istanza di persona che lamentava l'esclusione dalla selezione per mancanza del titolo di studio previsto dal bando (laurea in economia e commercio, laurea in giurisprudenza e equipollenti). La persona era in possesso di laurea specialistica classe LS 67 delle Lauree specialistiche in Scienze della Comunicazione Sociale e Istituzionale. Tale titolo di studio rientra tra quelli che il DPR 422/2001 stabilisce si debbano possedere per l'accesso alla qualifica dirigenziale per l'esercizio delle attività di comunicazione nell'ambito degli uffici per le relazioni con il pubblico o strutture analoghe. In base a tale disposizione, il soggetto escluso riteneva che il bando il questione, e la conseguente propria esclusione, si ponessero in contrasto con la normativa richiamata. Le osservazioni dell'istante ci sono parse fondate, e abbiamo chiesto chiarimenti alla PA in questione.

Dalla risposta risulta che per il posto di dirigente messo a selezione la PA necessitava di un profilo

professionale idoneo a funzioni precipuamente amministrative, di organizzazione e gestione complessiva, in sostanza non di comunicazione. La PA in questione ha riferito altresì che, invece, le prescrizioni del DPR 422/2001 in tema di possesso di titoli di studio dell'area della comunicazione erano state osservate per una ulteriore selezione, avviata per personale di categoria D, in quanto il personale che sarebbe stato assunto sarebbe stato adibito alle funzioni di comunicazione e di interfaccia con l'utenza. Risulta quindi che la scelta di non osservare le prescrizioni del DPR 422/2001 in tema di titoli di studio per l'ammissione alla selezione portata alla nostra attenzione era dipesa dalla circostanza che le funzioni del dirigente non sarebbero state "attività di informazione e comunicazione" per le quali il decreto citato richiede il possesso di diplomi di laurea appartenenti all'area della comunicazione e assimilabili. In buona sostanza, la PA in questione riteneva che la selezione non rientrasse nell'ambito di applicazione del DPR 422/2001. A seguito di successivo approfondimento, abbiamo verificato che il comma 1 art.10 (rubricato "personale delle strutture di comunicazione") della LR 22/2002 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione", recita che: "il personale dirigenziale e quello di categoria immediatamente inferiore assegnati agli URP e alle altre strutture di comunicazione deve essere in possesso di diplomi di laurea in scienza della comunicazione o in relazioni pubbliche, o altre lauree con indirizzi assimilabili...", quindi, si constata, a prescindere dalle mansioni effettivamente svolte. Il bando risultava incoerente alla norma ora riportata, anche perché le mansioni, descritte nel bando, che avrebbe dovuto svolgere il vincitore, non erano di tipo amministrativo. Tuttavia la PA in questione ha deciso di non accogliere la prospettiva di questa Difesa civica, che mirava, quantomeno, a far ammettere alla selezione anche chi fosse in possesso di laurea in scienze della comunicazione.

Tra le questioni relative al rapporto di lavoro nel suo svolgersi, abbiamo avuto richieste di intervento relative

alle modalità di certificazione delle assenze per gravi motivi di salute, problematica com'è noto correlata alla decurtazione o meno dello stipendio secondo le modalità di cui all'art. 71 DL 112/08. Ci sono inoltre state prospettate criticità relative a pratiche di trasferimento-mobilità volontaria tra PPAA e nell'ambito della medesima PA, e relative a domande di telelavoro.



La cattedrale colorata, tecnica mista su tela cm 140x40 anno 2007

6.6.1 Pensione e Previdenza

Nell'ambito della previdenza sono state proposte 29 istanze, che confermano i numeri dello scorso anno e che ci chiedono un aiuto per chiarire aspetti dei vari procedimenti in corso. Si sottolinea a tal proposito la collaborazione della Direzione Regionale dell'Inps nell'offrire chiarimenti, risposte rapide e puntuali di fronte ad una materia complessa e difficile da comprendere per il singolo cittadino.

In alcuni casi si è verificato che i chiarimenti richiesti dai cittadini erano già stati forniti, in modo dettagliato, dall'Inps e quindi abbiamo potuto chiudere la nostra pratica. In altre situazioni, grazie al nostro intervento, si è potuto chiarire la situazione reale esistente e trovare una soluzione.

Un minor numero di istanze hanno riguardato l'Inail per situazioni di infortuni sul lavoro e gli uffici preposti hanno collaborato con noi in modo positivo.

In molti casi è stato possibile trovare una soluzione positiva o comunque avviare un riesame della situazione. Per casi particolarmente complessi le pratiche non sono ancora concluse, soprattutto quando si deve ricostruire situazioni pensionistiche con l'estero. In qualche circostanza le richieste sono state respinte, poiché palesemente prive di fondamento.

6.7 Politiche sociali

6.7.1 Caratteristiche Generali

Le politiche sociali rappresentano uno dei temi più delicati da affrontare in un periodo di forte difficoltà per le famiglie e di progressiva riduzione delle risorse pubbliche disponibili; del resto, anche l'azione del Governo con l'istituzione del reddito di Cittadinanza cerca di rispondere a questa situazione di criticità. Si assiste in effetti, da alcuni anni, ad una riduzione delle risorse pubbliche da

destinare a questo ambito di intervento, pertanto le amministrazioni locali si trovano a rispondere con più difficoltà all'aumento delle richieste di aiuti sociali.

Nel 2018 sono state trattate complessivamente 43 istanze: 27 riguardano assistenza sociale, problemi relativi alle residenze sanitarie assistite e prestazioni alla persona, 4 riguardano l'invalidità civile, 7 l'handicap e 5 le barriere architettoniche. A questi numeri si devono aggiungere altre richieste informali di chiarimenti, che non si sono tradotte nell'apertura di un fascicolo, perché l'attività si è limitata a interventi di consulenza e informazione.

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

Il Difensore civico regionale è anche uno sportello di ascolto e assolve una funzione sociale nei confronti di cittadini che, a volte, si sentono abbandonati dalle istituzioni, diventa un modo per dialogare con persone o associazioni e tale funzione si è incrementata con la cessazione dei difensori civici locali, che rappresentavano un punto di riferimento importante per gli ambiti territoriali in cui operavano.

C'è un'utenza differenziata che si rivolge ai nostri uffici per problematiche inerenti l'area socio – assistenziale. E' più semplice trattare i casi di persone con un livello culturale più elevato, che usano correntemente gli strumenti di comunicazione informatici, consapevoli dei loro diritti e delle eventuali carenze da imputare alla pubblica amministrazione. Diverso il caso di coloro che si sono rivolti direttamente ai nostri uffici avendo un'età più avanzata o con sindrome ansioso-

depressiva, con forti difficoltà di comunicazione sia sotto l'aspetto di utilizzo delle nuove tecnologie sia informativo. In questi casi l'attività del Difensore è risultata molto più laboriosa, dovendo ricercare presso gli uffici competenti le informazioni necessarie per fare maggior chiarezza sulla situazione socio-sanitaria del soggetto richiedente.

Nei confronti dei soggetti disabili e non autosufficienti avvertiamo una difficoltà crescente dei servizi pubblici nel fornire risposte adeguate alle esigenze particolari e specifiche per le singole famiglie che si trovano in situazione di difficoltà, che non trovano facilmente risposte tempestive e appropriate da parte delle istituzioni pubbliche.

6.7.2 Assistenza Sociale e Residenze Sanitarie Assistite (RSA)

Il settore dell'assistenza sociale e delle Residenze Sanitarie Assistite presenta notevoli difficoltà sia per una complessiva diminuzione delle risorse finanziarie sia per un invecchiamento della popolazione. In questo settore i Comuni e le Aziende sanitarie trovano difficoltà a dare risposte efficaci alle richieste di aiuto crescenti. In alcuni casi è stato necessario intervenire con i servizi sociali, con gli strumenti della mediazione, per ristabilire il giusto equilibrio nel rispetto delle parti. Spesso sono le associazioni di volontariato, molto attive in Toscana, che riescono a dare una prima risposta alle situazioni di emergenza sociale, con la loro presenza e diffusione capillare sul territorio. Comunque è una situazione complessivamente difficile e che necessita di maggiori risorse per riuscire a rispondere alle situazioni più critiche.

Abbiamo affrontato situazioni di estremo disagio, con cittadini che vivono in macchina e rischiano di perdere la residenza e, di conseguenza, anche l'assistenza sanitaria, con problemi complessi e di difficile soluzione. A Firenze è stata risolta la situazione di una anziana che è stata inserita in una RSA, ma rimane in sospeso il pagamento di una parte della retta nel periodo

intercorso tra l'inserimento da parte della Società della Salute nella RSA e il periodo precedente che resta a carico della signora e della famiglia.

In altri casi, che si sono verificati nel Comune di Firenze, dove c'è la maggiore pressione per avere aiuti economici e inserimenti in strutture abitative, ci siamo trovati di fronte a difficoltà oggettive per dare risposte adeguate alle numerose richieste avanzate. Una situazione critica si è presentata a Calenzano, dove c'è stato l'impegno notevole dei Servizi sociali della Società della Salute per aiutare un nucleo familiare, con un progetto mirato che prevedeva alloggio ed inserimento lavorativo, ma senza giustificazioni adeguate il progetto è stato rifiutato dal soggetto interessato.

Un altro caso difficile si è presentato nel Comune di Bagni di Lucca, dove il soggetto che ha richiesto aiuti economici e finanziari ha rifiutato vari progetti, proposti dai servizi sociali del Comune, rendendo impraticabile un aiuto più sostanziale e in grado di risolvere in modo più stabile la situazione di disagio sociale esistente.

Un altro fattore di disagio è la perdita del lavoro, su cui non abbiamo possibilità di intervenire, e che diventa la causa di un ingresso in una situazione di forte criticità difficile da gestire per le Istituzioni, che spesso si conclude anche con lo sfratto dall'appartamento in cui si vive.

Nelle istanze sulle Residenze sanitarie diventa essenziale la compartecipazione pubblica al costo della quota sociale per l'inserimento in RSA di persone non autosufficienti gravi e, in altre situazioni, emerge il ritardo nel riconoscimento, da parte delle Aziende Sanitarie, della relativa quota sanitaria, così aumenta la lista d'attesa che non consente l'ingresso agli anziani nelle strutture. Altre volte purtroppo l'intervento è stato archiviato per il decesso dell'interessato.

La nostra sollecitazione a volte è stata importante per ottenere il riconoscimento della quota sanitaria in tempi più rapidi. In altri casi la Società della Salute competente ha dato la propria disponibilità a rivedere il caso e la valutazione di gravità, in un'ottica di

collaborazione con la famiglia dell'assistito. Resta il problema di rispettare budget di spesa complessivi nella sanità che hanno come conseguenza evidente un aumento della permanenza in lista di attesa, a seconda della gravità dei casi. Altre volte si è raggiunto un accordo per un progetto alternativo all'inserimento immediato in RSA che consente di agevolare i familiari nella gestione temporanea delle persone anziane che permangono più a lungo nel nucleo familiare.

La Regione Toscana ha aumentato lo stanziamento complessivo per la non autosufficienza, ma di fronte ad un invecchiamento della popolazione servono politiche sociali ancora più attente nel contenere i costi senza per questo tagliare i fondamentali servizi di assistenza.

In determinate situazioni errori nella compilazione dell'Isee o difficoltà oggettive nell'aggiornare tali indicatori hanno creato difficoltà ai cittadini. A volte ci troviamo di fronte a casi psichiatrici, dove non abbiamo una competenza diretta in quanto intervengono sentenze del Tribunale ed è presente anche un amministratore di sostegno.

Difficoltà si segnalano anche sul fronte minori, pur non essendo un settore di stretta competenza dei nostri uffici, dove è un compito non agevole stabilire rapporti continuativi e positivi con i genitori in situazione di aperto conflitto.

A volte denunce per corruzione ci vengono inviate da cittadini, ma non abbiamo competenza diretta in casi che competono alla giustizia ordinaria. I cittadini ci rivolgono anche richieste su cui non possiamo intervenire direttamente e quindi invitiamo a rivolgersi ai servizi sociali competenti per territorio.

6.7.3 Invalidità civile, Handicap, Barriere Architettoniche

Per quanto attiene all'invalidità civile, all'handicap e al superamento delle barriere architettoniche, che sono materie altamente complesse, si registrano alcuni

risultati positivi accanto a notevoli difficoltà a trovare soluzioni per tutti i problemi segnalati.

Ad esempio la normativa regionale non consente di provvedere ai costi del trasporto di un disabile proveniente da un'altra Regione e compensare successivamente tale spesa con la Regione da cui proviene, quindi famiglie non facoltose si trovano in difficoltà a dover anticipare i costi del trasporto sociale e dopo attendere il rimborso da parte della Regione dove hanno la residenza.

A Prato ci è stato segnalato un problema rispetto ad un finanziamento riservato soltanto a minori disabili che sembra discriminatorio per gli adulti, ma, come ci scrive il dirigente del comune, "insieme alle associazioni che operano nel campo della disabilità stiamo valutando la possibilità di eliminare il contributo e trasformare l'intervento del Comune nell'organizzazione di servizi estivi che assicurino l'inserimento anche di minori diversamente abili, con la copertura dei maggiori oneri derivanti dalla necessità di figure professionalmente adeguate nel sostegno della disabilità da parte del comune, allo scopo di non far gravare sulle famiglie il maggior costo." Pertanto è un intervento inclusivo dei disabili quello previsto dal Comune di Prato non certo penalizzante.

In un altro caso a Firenze c'è la risposta dell'Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego che non è riuscita ancora ad inserire nel lavoro un disabile per oggettive difficoltà, ma ha già compiuto diversi tentativi. Nella Zona Valdera l'azienda sanitaria è riuscita ad inserire, dopo alcune difficoltà, un ragazzo disabile in una alcuni percorsi formativi più idonei.

Un'altra criticità ci è stata segnalata per l'accesso dei disabili all' Ospedale di Santa Maria Nuova, ma, pur trovandoci di fronte ad oggettivi impedimenti in strutture storiche e costruite in periodi passati, si evidenzia l'impegno dell'azienda sanitaria nel consentire l'accesso ai servizi sanitari alle persone disabili.

6.7.4 Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)

Sul tema dell'Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) ci sono state 26 istanze nell'anno 2018 che confermano sostanzialmente il dato dell'anno scorso. Tra i principali temi affrontati: esclusione dalla graduatoria, mancanza di alloggi disponibili, alti costi condominiali, difficoltà di ottenere interventi di manutenzione, mancata erogazione del contributo affitto. E' una situazione complessa considerata la pressione abitativa, soprattutto a Firenze e nelle città più grandi, con alloggi pubblici non sufficienti a venire incontro a tutte le richieste dei cittadini.

In alcuni casi la situazione non può essere risolta e a volte accade che le segnalazioni dei cittadini non trovano un reale fondamento. La richiesta di un signore per ottenere la riduzione dell'affitto perché la moglie vive e lavora all'estero non è condizione sufficiente per intervenire, se non di fronte ad una separazione effettiva. Un cittadino ci ha segnalato un problema abitativo con il Comune di Firenze e, da verifiche effettuate con i servizi sociali, si è compreso che deve lasciare il suo alloggio temporaneo perché ha superato i cinque anni di permanenza; gli sono state create perfino false attese anche nel centro dove era ospitato. In un'altra situazione ci è stato chiesto di inserire il figlio nell'assegnazione dell'alloggio, ma ciò non è possibile e l'assegnataria resta soltanto la madre (prima assegnataria).

A Prato un nucleo familiare occupa due alloggi, di cui uno in modo abusivo, essendo il secondo alloggio concesso per mobilità e quindi non è possibile assegnare allo stesso nucleo familiare un secondo alloggio se non rispettando la graduatoria esistente.

In altre situazioni sono arrivate risposte positive: un cittadino ci ha chiesto di poter avere il contributo sociale per pagare parte dell'affitto e ci siamo attivati in tal senso nei confronti dell'ente gestore.

A Collesalveti si è affrontata, con il gestore Casalp, una situazione complessa in un condominio che presenta dei costi condominiali molto alti, anche per numerosi

interventi di derattizzazione. Il nostro intervento è stato teso a fare chiarezza sui conti effettivi, anche su sollecitazione del Movimento regionale dei consumatori. In un altro condominio a Collesalveti, gestito da Casalp, siamo riusciti a risolvere almeno parzialmente la situazione con interventi straordinari sul verde e interventi di riparazione alla tubazione nei seminterrati e riattivazione delle pompe.

In merito alla sostituzione di un caldaia l'ERP di Massa Carrara ci ha chiarito che "rispetto alla richiesta si precisa che la sostituzione della caldaia è a carico dell'assegnatario dell'alloggio, previa autorizzazione dell'Ufficio Patrimonio. A seguito della sopracitata autorizzazione l'assegnatario ha facoltà di richiedere contributo per la sostituzione."

Un caso risolto a Firenze, con Casa spa, riguarda degli interventi strutturali che sono stati attuati dall'ente gestore dopo la nostra segnalazione. A volte le richieste sono effettuate su problemi secondari e che spesso che non sono di competenza dell'ente gestore.

Il nostro intervento è quello di sollecitare una risposta dal Comune o dall'ente gestore per quanto riguarda le varie problematiche sollevate. Relativamente al problema sfratti e all'emergenza abitativa non possiamo intervenire direttamente in questa materia, ma soltanto sollecitare e stimolare un intervento pubblico nelle situazioni che percepiamo di maggiore difficoltà e disagio sociale.



Corri Pinocchio, tecnica mista su tavola cm 44,5x44,5 anno 2019

6.8 Sanità

6.8.1 Introduzione – il quadro normativo e statistico

L'evoluzione del quadro normativo 2018 non ha purtroppo ancora visto l'attribuzione al Difensore civico regionale delle funzioni di Garante del Diritto alla Salute che stabilisce che le Regioni e le Province autonome possano attribuire al Difensore civico tale compito, nonostante il Difensore civico della Regione di fatto svolga il ruolo di Garante del Diritto alla Salute.

Nel 2018 si sono poste le basi per risolvere il problema dell'ampliamento delle consulenze medico

legali prendendo contatti con le tre Aziende Ospedaliero Universitarie prima tramite la Direzione Generale Diritti di Cittadinanza e Politiche di coesione sociale e successivamente direttamente con le Aziende Ospedaliere.

Parallelamente, nel corso del 2018 le Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie hanno cominciato a dare attuazione alle D.G.R.T. 996/2016, D.G.R.T. 21/2018 e si stanno insediando nel corso del 2019 anche le Commissioni Miste Conciliative. Da evidenziare in questo contesto come l'Azienda Sanitaria Centro e l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi abbiano scelto di attivare una Commissione Mista Conciliativa unica.

A gennaio 2019 si è anche finalmente insediata la Commissione Regionale di Bioetica, cui già il Difensore civico, membro di diritto, ha inviato alcuni casi.

SANITÀ	
Responsabilità professionale	42
Assistenza Sanitaria	105
Danni da emotrasfusioni ed emoderivati	5
Organizzazione e procedimenti	36
Intervento nel procedimento risarcitorio	3
Totale	191

La tabella riepiloga le principali casistiche aperte nel 2018, 191 pratiche, suddivise nelle sottocategorie visualizzate nella tabella. Il calo delle pratiche è legato sia alla mancata trasmissione al Difensore civico della casistica in materia di responsabilità professionale, sia alla generale flessione delle pratiche negli ultimi mesi del 2017 con mancanza del Difensore civico regionale.

Si rinvia al paragrafo successivo e all'appendice statistica per l'analisi della casistica legata alla responsabilità professionale (42 casi). Si evidenzia che nell'esame della casistica è emerso in un caso una grave criticità nella gestione del consenso informato, che la struttura in questione ha raccolto dai parenti in violazione delle disposizioni di legge in materia.

Con la sottocategoria assistenza sanitaria (105 pratiche) si evidenziano invece quelle che sono le criticità classiche legate alle lamentele in sanità, dalle liste d'attesa alle modalità di ottenimento di farmaci, assistenza protesica e prestazioni, all'applicazione del ticket, fino a criticità nei percorsi assistenziali o nella gestione di determinati servizi ospedalieri o ambulatoriali. Si torna ad evidenziare come sia in evoluzione la casistica legata al recupero dei ticket sanitari e alla gestione degli archivi elettronici e come vi siano significative, anche se non numericamente elevate, criticità relative ai percorsi per l'ottenimento di presidi, protesi ed ausili.

In riferimento alle liste di attesa si evidenzia che le segnalazioni non riguardano tanto lamentele sui tempi di attesa per le prestazioni ordinarie delle quali spesso si sentono lamentare gli utenti anche sulla stampa, ma che le segnalazioni sono legate a problematiche connesse con particolari tipi di percorso assistenziali, rispetto ai quali si rinvia al paragrafo più sotto.

Per quanto attiene la sottocategoria danni da trasfusioni ed emoderivati si rimanda all'apposito paragrafo, evidenziando che quest'anno si profilano delle novità, alla luce di nuove pronunce della Corte di Cassazione che probabilmente vedranno nel corso del 2019 aumentare le istanze al Difensore civico.

Con la voce organizzazione e procedimenti ci si riferisce a questioni apparentemente di natura più burocratica, ma che in sanità sono strettamente collegate alla prestazione sanitaria. La casistica è la più varia e va dalle problematiche legate alla concessione di patenti speciali, alla problematica cui abbiamo già accennato nella relazione 2016 ed alla quale si rinvia delle modalità di motivazione dei verbali per le visite di invalidità e di handicap, fino alle problematiche legate alla scelta del Medico di Medicina Generale a quelle del recupero dei ticket.

Con intervento nel procedimento risarcitorio ci si riferisce a quelle cinque pratiche in cui nel 2017 al Difensore civico è stato richiesto di "favorire l'accordo fra

le parti" ai sensi della normativa sulla gestione diretta, per la quale si rinvia al quadro generale sopra descritto, al paragrafo relativo alla Responsabilità professionale e all'appendice statistica.

6.8.2 Responsabilità professionale

Si torna a ribadire come in questo settore si continua a registrare un flusso discontinuo di dati dalle Aziende Sanitarie, rispetto al quale si spera che sia possibile uniformare le procedure.

I reclami tecnico professionali al Difensore civico dovrebbero infatti seguire un doppio binario quello degli utenti che si rivolgono direttamente all'ufficio e quello degli utenti che inviano il reclamo all'URP dell'Azienda Sanitaria. Anche in questo caso al Difensore civico dovrebbe essere trasmesso il reclamo, ma l'ufficio interviene solo se l'utente si dichiara insoddisfatto della risposta ricevuta in sede Aziendale. Tuttavia come già evidenziato più volte non tutte le Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitario inviano al Difensore civico i reclami tecnico professionali, rendendo i flussi discontinui e non chiari.

Tale discontinuità è oggi aggravata da un'ambigua espressione della D.G.R.T. 996/2016 che prevede che al Difensore civico siano inviati i dati sui conflitti anziché i singoli reclami in violazione del disposto di cui alla L.R. 19/2009. Il paradosso è che nel corso del 2017 questa discontinuità si sta verificando fra Aree Territoriali della stessa Azienda Sanitaria. C'è poi da fare un'ulteriore distinzione fra quelle Aziende che inviano i reclami al momento in cui lo ricevono dall'utente (consentendo al Difensore civico di interloquire con l'utente ed informarlo anche direttamente del ricevimento del reclamo e della sua presa in carico per gli aspetti generali al di là di una richiesta di riesame) e altre Aziende che pur inviando i reclami al Difensore civico lo fanno ad istruttoria già

conclusa, di fatto rendendo impossibile l'istruttoria e l'informativa all'utente, salvo richiesta di riesame.

Il riaccorpamento delle ASL ha reso ancor più evidente questo fenomeno e solo una zona della ASL Nord Ovest (Lucca) manda occasionalmente la casistica al Difensore civico.

È invece in corso di soluzione la criticità legata alla circostanza che il Difensore civico ha al momento attiva solo una collaborazione con l'Istituto di Medicina legale dell'Università di Firenze. Nel corso del 2018 si sono poste le basi per il rafforzamento dei rapporti convenzionali con la prossima formalizzazione di una convenzione con l'Azienda Ospedaliera Senese ed un ulteriore rafforzamento del rapporto già esistente con l'Azienda Ospedaliera di Careggi, per superare i due problemi legati sia al fatto che l'Università di Firenze non può evidentemente fornire consulenze sui casi afferenti l'AOUC ed il Meyer ed il fatto che il sistema delle consulenze si basa su un riscontro documentale che indica all'utente che si è rivolto al Difensore civico l'opportunità di approfondire la questione nelle sedi opportune e rende critico al Difensore civico intervenire ai sensi della D.G.R.T. 1234/2011 per "favorire l'accordo fra le parti" privo di qualsiasi indicazione sul "quantum" di un eventuale risarcimento ed a rischio che l'Azienda coinvolta non condivida le conclusioni medico legali dei consulenti del Difensore civico.

Restano aperti i problemi già segnalati: a fronte di un generale positivo rapporto anche nella fase di gestione diretta del reclamo si pone inoltre un problema laddove l'indicazione che il Difensore civico riceve (da Medici legali pubblici e terzi rispetto allo stesso ufficio del Difensore civico) non sia condivisa dall'Azienda Sanitaria o Ospedaliera cui è diretta, circostanza possibile dal momento che quelle che il Difensore civico fornisce sono indicazioni, ma che deve trovare modalità concrete di confronto e sviluppo, soprattutto al momento in cui il Difensore civico ha assegnato poteri di intervento nella fase di gestione diretta del sinistro.

Ulteriore esigenza che si torna a sottolineare è l'esigenza di allineamento degli archivi dato che al momento abbiamo l'archivio della casistica del Difensore civico, l'archivio delle richieste risarcitorie gestito dalle Aziende e dalla Regione, l'archivio degli eventi avversi e degli eventi sentinella presso il Centro Regionale per il rischio clinico e l'archivio dei reclami URP. Le Aziende Sanitarie ed ospedaliere universitarie spesso ignorano se una stessa vicenda sia stata oggetto di reclamo, poi di esame da parte del Difensore civico e successivamente di richiesta risarcitoria ed è quindi necessaria una maggiore integrazione tra gli archivi.

Prosegue la collaborazione con il Centro Regionale per il rischio clinico, che la normativa nazionale rafforza e valorizza ed, in continuità con la collaborazione in essere con il precedente Difensore civico c'è già stato un primo incontro per proseguire la collaborazione anche formalizzando un rapporto convenzionale nel corso del 2018. Purtroppo la richiesta di rafforzare il rapporto di collaborazione con un'apposita convenzione, accolta positivamente dal Direttore del Centro Regionale per il rischio clinico, è rimasta senza seguito da parte della Direzione Generale Diritti di Cittadinanza e Politiche di Coesione sociale.

6.8.3 Danni da vaccini, trasfusioni ed emoderivati

La possibilità di un contagio da HIV o HCV o altre forme di epatite è ormai un'ipotesi estremamente remota ed i casi che l'ufficio tratta si riferiscono ad episodi di contagio ormai risalenti agli anni '80. Tuttavia ancora oggi l'ufficio tratta un numero di casi limitato, ma significativo per constatare che ancora oggi ci sono persone che ignoravano la possibilità di presentare domanda di indennizzo o che hanno ricevuto informazioni sbagliate in passato.

Si ribadisce quanto evidenziato nelle precedenti che si torna a riassumere:

- l'elevato numero di persone che ancora oggi dichiarano di ignorare la legge, imporrebbe una riflessione sull'esigenza di una riapertura dei termini (tre anni dalla presa coscienza del contagio) per presentare domanda di indennizzo;
- il criterio della L. 210/'92 è quello di inversione dell'onere della prova. Se una persona ha subito una trasfusione o la somministrazione di un emoderivato e il servizio pubblico non riesce a dimostrare che i donatori oggi sono sani si presume che il contagio sia determinato dalla trasfusione. Tuttavia talvolta l'utente cui è stato riconosciuto l'indennizzo fa anche causa civile per danni ed in realtà i presupposti sono diversi (ai sensi del 2043 C.Civ. l'utente dovrebbe dimostrare che proprio l'evento trasfusionale o la somministrazione dell'emoderivato ha provocato l'infezione e non altri eventi). Quindi sarebbe opportuna l'alternatività fra azione risarcitoria ed indennizzo, magari rendendo l'indennizzo più dignitoso;
- l'indennizzo è determinato sulla base delle tabelle legate agli invalidi di guerra, ancora legata ad un concetto di danno di guerra che è inadeguato anche per i nostri stessi militari (si pensi ai danni da uranio impoverito), mentre le manifestazioni dannose soprattutto dell'HCV solo nell'evoluzione eventuale della patologia comportano danni fisici al fegato, ma comunque presentano aspetti di natura psicologica e limitazioni di comportamento non indifferenti e quindi sarebbe opportuna una revisione delle tabelle.

Segnaliamo due aspetti di rilievo in questo contesto: il primo è che di recente, la Corte di Cassazione, ha sentenziato che il termine triennale previsto dalla legge 210/92 per presentare la domanda di indennizzo per danni da trasfusioni non comincia a

decorrenza dalla consapevolezza della malattia, ma dalla data in cui la malattia ha iniziato a produrre danni indennizzabili.

Ciò significa che ora sono indennizzabili tutti i casi di epatite silente da trasfusione che può essere stata asintomatica per decenni e le domande proposte dopo che le cure si sono rivelate inefficaci che hanno lasciato nell'organismo una minima lesione residua nel sangue o negli organi. Questa prospettiva riapre completamente i termini per presentare domanda e conseguentemente il Difensore civico ha già iniziato a collaborare con le Associazioni per diffondere tra gli utenti questa informazione.

La seconda novità è che un'innovativa sentenza definitiva, non impugnabile, che ha aperto per tutti gli emotrasfusi la possibilità di richiedere ed ottenere un aumento del vitalizio fino al 50 % in caso di contrazione di doppia patologia da emotrasfusione. La novità della pronuncia risiede nella affermazione del principio di diritto per cui non sussistono termini temporali di decadenza per presentare la domanda di doppia patologia. Quindi tutti i danneggiati da sangue infetto possono contattare gli Uffici della Azienda Sanitaria di Residenza.

La Corte di Cassazione 19704/2018 contro il Ministero della Salute, sulle conseguenze del contagio da sangue infetto ha riconosciuto corretto quanto sancito dalla Corte d'Appello di Cagliari, il diritto di tutti gli emotrasfusi a ricevere doppio indennizzo se hanno contratto due o tre infezioni da epatite B, C o AIDS, benché sia stato colpito lo stesso organo, mentre il Ministero ha pagato sempre per una sola patologia. Hanno sentenziato che non é soggetto a decadenza il diritto ad ottenere il doppio indennizzo, e, nel caso di specie hanno confermato gli arretrati fin dall'aprile 1995. Quindi da oggi tutti gli emotrasfusi che hanno subito doppio contagio possono richiedere aumento del 50% della pensione mensile, oltre arretrati fin dal 1992.

Il principio del diritto all'indennizzo per doppia patologia può essere applicato anche ai casi di danno

psicologico che normalmente colpisce tutti coloro che hanno subito un contagio, direttamente, per una o più patologie.

Queste due sentenze probabilmente vedranno nel corso del 2019 crescere le istanze al Difensore civico che vanta un'esperienza particolare in questo settore ed è stato in passato anche un riferimento per le altre Regioni italiane, essendo l'unico Difensore civico che si è attivato per assistere gli utenti nella presentazione di domande e ricorsi amministrativi.

6.8.4 Farmaci e liste di attesa

Anche nel corso del 2018 si è assistito ad una serie di criticità, rispetto ad alcune delle quali il Difensore civico si è attivato anche d'ufficio, apprendendo la notizia dalla stampa.

La prima è relativa alla circostanza che, a fronte di una razionalizzazione della spesa farmaceutica che impone uno specifico percorso per la prescrizione di farmaci diversi da quelli oggetto di gara regionale, spesso il messaggio che passa fra i sanitari è che un determinato farmaco non può più essere prescritto perché "la Regione" non lo consente più, ignorando il percorso giusto. Analoga è l'ambiguità a fronte di richieste, fondate o meno, dell'utente di ottenere il farmaco branded al posto del generico, cosa possibile solo in caso di reazione avversa al generico, mentre capita che l'utente porta alle farmacie ospedaliere impegnative nelle quali il sanitario si è limitato a scrivere perentoriamente "non sostituibile".

Anche per le casistiche di liste d'attesa spesso la problematica è legata non tanto al tempo d'attesa in assoluto, quanto alla mancata individuazione del percorso assistenziale di presa in carico di una determinata patologia, con la mancata applicazione di una deliberazione ormai risalente al 2005, ma tuttora attuale che spesso alimenta le criticità legate alle liste

d'attesa. Non è infrequente infatti che lo specialista prescriva accertamenti diagnostici senza preoccuparsi dei tempi necessari alla loro esecuzione, lasciando all'utente l'onere di ottenere la prescrizione nei tempi che gli sono stati indicati e che spesso l'utente non riesca neppure a prenotare l'esame in quei termini. Anche in questo caso va rilevato che la Delibera di Giunta 1038/2005, sempre attuale, prevede espressamente che lo specialista si preoccupi di provvedere “ad attivare il percorso di prenotazione nelle modalità indicate dall'Azienda come previsto al punto 2, accertando la compatibilità dei tempi di attesa proposti con il quadro clinico dell'utente, utilizzando, se disponibili, i canali preferenziali previsti [...] al fine di assicurare la massima tutela e rassicurazione al cittadino”.

Questo tipo di criticità si inserisce indirettamente nella problematica generale delle liste di attesa, perché l'utente al CUP si vede prospettare i tempi di attesa ordinari che talvolta superano quelli utili per la visita o il controllo oppure ci si trova a fronte all'impossibilità di prenotare esami che si devono eseguire ad esempio a distanza di sei mesi un anno proprio perché i sistemi di gestione delle agende prevedono la prenotazione di mese in mese.

6.8.5 Direttive anticipate: rifiuto di applicazione della normativa da parte di un Comune

I cittadini del Comune di Serravalle Pistoiese si sono rivolti al Difensore civico perché il Comune si rifiuta di procedere alla registrazione delle Direttive Anticipate di Trattamento (DAT), contravvenendo al disposto di cui alla recente legge n. 219/2017, che all'art 4 dispone che ogni persona maggiorenne capace di intendere e di volere possa attraverso le DAT esprimere le proprie volontà in materia di trattamenti sanitari prevedendo la possibilità di nominare una persona di fiducia che ne faccia le veci e

la rappresenti nelle relazioni con il medico e con le strutture sanitarie.

Secondo l'istanza ricevuta tale rifiuto sarebbe argomentato sulla base dell'esistenza di successive disposizioni normative nazionali e regionali che consentono di conferire le Disposizioni Anticipate di Trattamento presso le Aziende Sanitarie.

La legge prevede che le DAT debbano essere redatte per atto pubblico o per scrittura privata autenticata ovvero per scrittura privata consegnata personalmente all'ufficio dello stato civile del Comune di residenza del disponente che provvede all'annotazione in apposito registro, ove istituito, oppure presso le strutture sanitarie nel caso in cui "le Regioni adottano modalità telematiche di gestione della cartella clinica o il fascicolo sanitario elettronico o altre modalità informatiche di gestione dei dati del singolo iscritto al Servizio sanitario nazionale"

In riferimento alla possibilità riconosciuta al cittadino di consegnare le DAT alle strutture sanitarie, il comma 7 prevede che le Regioni che "adottano modalità telematiche di gestione della cartella clinica o il fascicolo sanitario elettronico o altre modalità informatiche di gestione dei dati del singolo iscritto al Servizio sanitario nazionale" possono con proprio atto, regolamentare la raccolta di copia delle DAT.

Sul punto la Giunta Regionale della Toscana, sulla base delle linee di indirizzo già espresse nella delibera n.352/2018, ha approvato il Regolamento di attuazione al fine di consentire la raccolta, la conservazione e le gestione delle DAT presso le strutture sanitarie (delibera n.1082 del 01/10/2018).

Infine occorre ricordare che la legge di bilancio del 2018 ai commi 418 e 419 dell'articolo 1 ha previsto e finanziato l'istituzione presso il Ministero della Salute di una banca dati destinata alla registrazione delle disposizioni anticipate di trattamento, a cui il Ministero provvederà con proprio decreto a seguito di intesa in sede di

Conferenza Stato-Regioni e acquisito il parere del Garante per la protezione dei dati personale.

In attesa dell'istituzione del registro nazionale delle DAT, il Ministero dell'Interno con circolare n. 1/2018 ha chiarito alcuni dubbi interpretativi espressi dai Comuni nell'applicazione della legge specificando che, pur non sussistendo l'obbligo di istituire un nuovo registro, l'ufficio dello stato civile ricevuta la DAT "deve limitarsi a registrare un ordinato elenco cronologico delle dichiarazioni presentate, ed assicurare la loro adeguata conservazioni in conformità ai principi di riservatezza dei dati personali di cui al D.lgs 30/06/2003 n. 196".

Da tale ricostruzione è chiaro che la circostanza che esistano disposizioni sulla cui base le Regioni che abbiano istituito il fascicolo sanitario elettronico (come ha fatto la Toscana) possono raccogliere le DAT e che le successive disposizioni di cui all'art. 1 commi 418 e 419 che prevedono l'istituzione del Registro delle Direttive Anticipate di Trattamento presso il Ministero della Salute non fanno venire meno l'obbligo per le Amministrazioni Comunali di ricevere le DAT.

Il Difensore civico ha trasmesso questa ricostruzione, che è stata condivisa anche dalla Commissione Regionale di Bioetica cui il caso è stato sottoposto in termini generali, al Comune di Serravalle Pistoiese. Ad oggi non è pervenuto purtroppo alcun riscontro ad oltre due mesi dalla richiesta.

6.8.6 Assistenza protesica

Resta aperto il problema dei tempi di attesa per la fornitura di alcuni presidi sanitari, con particolare riferimento alla circostanza che spesso la visita fisiatrica necessaria per attivare il percorso è prescritta seguendo l'ordinaria tempistica di attesa e non secondo un percorso dedicato per la sostituzione del presidio, con la circostanza che l'utente non può attivare il percorso di rinnovo di un determinato presidio (es. scarpe

ortopediche) se non prima che sia trascorso un determinato periodo (due anni per le scarpe ortopediche), ma che con i tempi per attendere la visita e completare l'iter il tempo per l'effettiva sostituzione aumenta, così che il tempo di attesa lievita anche considerevolmente rispetto alla data effettiva della sostituzione.

6.8.7 Recupero ticket per dichiarazioni erronee e "malum" per mancata presentazione a visita e mancato allineamento degli archivi delle esenzioni anche in caso di ricetta elettronica

Le Aziende Sanitarie, hanno sistematizzato l'attività di recupero somme per evasione ticket legate ad erronee dichiarazioni della posizione reddituale al momento della prestazione. Come è noto, infatti, in Toscana il ticket per una prestazione non è uguale per tutti, ma varia al variare della situazione di reddito dell'assistito, fino ad arrivare all'esenzione totale. Oggi la fascia di reddito è legata in automatico alla tessera sanitaria, ma in passato si basava su autocertificazione dell'utente. Non è infrequente che tale certificazione non fosse veritiera, perché l'utente interpretava in modo erroneo i parametri di autocertificazione. Ad esempio moltissimi hanno confuso l'essere "disoccupato" come utilizzato nel gergo comune con l'essere disoccupato per perdita del posto di lavoro in senso tecnico e quindi hanno dichiarato di essere disoccupati essendo in realtà inoccupati per non avere mai lavorato o per avere lavorato solo saltuariamente, come frequentissimo il caso in cui hanno fatto riferimento al proprio reddito e non al reddito del nucleo familiare di appartenenza che è quello al quale la legge fa riferimento. A distanza di anni alle Aziende Sanitarie sono arrivati dall'anagrafe tributaria i flussi relativi alle posizioni reddituali degli assistiti e le Aziende hanno operato le relative verifiche, provvedendo come dispone la legge a

recuperare le somme evase e ad applicare le sanzioni previste dalla legge².

Analogo discorso vale per le cd richieste di "malum" per quegli utenti che non si sono presentati a visite o esami prenotati senza disdire con anticipo, rispetto ai quali la normativa prevede che sia applicata una sanzione pari all'ammontare dell'importo del ticket a chi non si presenta ad una visita senza disdire quarantotto ore prima.

In questo contesto, l'Azienda Sanitaria Centro ha attivato un servizio di faq e di riesame in autotutela, prevedendo una specifica modulistica per presentare scritti difensivi da parte degli utenti che interrompono l'applicazione della sanzione. Alla luce di tale procedura il Difensore civico ha concordato con gli uffici competenti di attendere l'esito dell'istruttoria sugli scritti difensivi prima di approfondire eventuali istanze relative a sanzioni legate al recupero ticket o malum e di invitare gli utenti a presentare gli scritti difensivi prima di procedere a chiedere chiarimenti.

Si evidenzia che per le altre due Aziende Sanitarie (Nord Ovest e Sud Est) non è stata attivata alcuna procedura che sistematizzi l'invio di scritti difensivi da parte dell'utente³ ed in tal senso si torna ad interpellare la Regione sull'opportunità di dare direttive generali.

Parimenti si registrano difformità interpretative su alcuni aspetti dell'applicazione della normativa.

Il problema che resta aperto è che, ferma la circostanza che la sanzione amministrativa prescinde dall'elemento soggettivo e quindi viene applicata a prescindere dalla volontà e dalla consapevolezza dell'utente di rendere una dichiarazione non rispondente al vero, nulla osta secondo la difesa civica che un utente che al momento della contestazione si rende di avere

² Trattandosi di sanzioni amministrative queste sono purtroppo applicate anche se l'utente era in buona fede, talvolta dichiarando di avere agito sulla base di indicazioni fornite dall'addetto amministrativo della USL al quale aveva chiesto come compilare il modulo di autocertificazione.

³ È del tutto evidente che la presenza di un modulo in parte pre-compilato per la presentazione di scritti difensivi da parte dell'Azienda Sanitaria Centro facilita un utente che voglia contestare una sanzione, cosa possibile anche per le altre due Aziende, ma senza avere uno schema di riferimento.

fatto la medesima dichiarazione anche per gli anni successivi a quello oggetto di accertamento non possa sanare la propria posizione. L'Azienda Sanitaria di Firenze ha rivolto un quesito in merito al Settore Tributi della Regione Toscana, ricevendo una risposta negativa perché ad avviso di quest'ultima si trattava di "ravvedimento operoso" possibile solo nei casi espressamente previsti dalla normativa tributaria. In realtà pur essendo la contribuzione alla spesa sanitaria (nota come ticket) parametrata in base al reddito, il ticket non è un tributo per cui il Difensore civico dissente da tale interpretazione e torneremo in merito ad interpellare la Giunta Regionale, richiamando comunque anche l'attenzione del Consiglio sul tema, laddove si ritenga opportuno intervenire normativamente per esplicitare tale possibilità.

Ultimo ma non meno importante il fatto che si è constatato il mancato allineamento degli archivi elettronici fra strutture afferenti ad Aziende Sanitarie diverse da quelle di residenza dell'utente (es. Azienda Sanitaria ed Azienda Ospedaliero Universitaria), accertando che, nonostante la Regione Toscana abbia attivato il fascicolo sanitario elettronico, il professionista di una struttura specialistica ospedaliero universitaria che fa una prescrizione con ricetta elettronica non "vede" eventuali esenzioni per patologia o per reddito per l'utente, con la conseguenza che al momento dell'erogazione della prestazione all'utente è richiesto il ticket anche se esibisce l'esenzione. Non sono chiari i motivi di questo non allineamento, che dall'esterno apparirebbe urgente risolvere perché se si può pretendere che l'utente si accerti che il professionista abbia inserito le esenzioni quando questi compila un'impegnativa cartacea, giustamente a fronte dell'impegnativa elettronica l'utente fa affidamento sulla circostanza che le esenzioni risultino registrate sul fascicolo sanitario elettronico e che queste siano visibili a tutti i medici che effettuano la prescrizione, laddove l'utente abbia fornito il consenso alla comunicazione dei propri

dati personali ad altri professionisti, non solo al proprio medico di medicina generale o ai professionisti della propria Azienda Sanitaria di residenza.



Carabinieri, tecnica mista su tavola cm 44,5x44,5 anno 2019

6.9 Servizi pubblici

6.9.1 Servizio idrico

Sono state esaminate, nel corso dell'anno 2018, un totale di 111 richieste degli utenti, con sensibile incremento rispetto ai dati registrati nei mesi immediatamente precedenti, nel corso dei quali, in effetti, si era verificata una flessione, con 47 pratiche istruite.

Alcune delle questioni esaminate si sono proposte con particolare ricorrenza, sia in considerazione della specificità del problema, sia perché veicolate attraverso la collaborazione di due associazioni di consumatori, che hanno raccolto sul territorio le istanze dagli interessati portandole all'attenzione del Difensore civico. Il richiamo, in particolare, è riferito alla verifica della correttezza dell'addebito delle quote di fognatura e di depurazione a seguito delle operazioni di ricognizione delle utenze effettuate dai soggetti gestori per l'individuazione delle forniture da considerare esenti ai sensi della normativa vigente (13 richieste) nonché all'eliminazione delle cause del disagio conseguente al mancato o tardivo recapito delle fatture per responsabilità della società cui era stata affidata la consegna a domicilio delle bollette (8 richieste).

Gli altri quesiti di maggior ricorrenza hanno avuto ad oggetto la contestazione degli importi addebitati in fattura (11), la richiesta di depenalizzazione per perdite occulte (11), la segnalazione di perdite interessanti parte della rete pubblica di adduzione (9), il recupero tariffario per le annualità 2009/2011 (8), la richiesta di convocazione della Commissione di conciliazione regionale (8), la sospensione della fornitura in conseguenza di pregressa morosità, con specifico riferimento a problematiche interessanti utenze condominiali (7), la richiesta di verifica di errori nell'attribuzione della tariffa (6), l'esecuzione delle opere finalizzate alla realizzazione di nuovi allacci con valutazione dei relativi costi e del rispetto della tempistica ai sensi di quanto previsto dalla Carta del Servizio (8), la richiesta di risarcimento danni per le conseguenze di azioni o omissioni considerate attribuibili a responsabilità del soggetto Gestore (4).

Tra le ulteriori segnalazioni esaminate si richiamano quelle relative a problemi di carenza idrica ovvero alle conseguenze connesse all'adozione di ordinanze sindacali di non potabilità dell'acqua, a contestazioni in merito alla completezza delle comunicazioni ricevute, ad

allaccio contatore in assenza di consenso dell'utente, a questioni relative a pozzi privati, al diritto al bonus idrico, al rimborso del deposito cauzionale, all'addebito delle cd. partite pregresse, alla posa del contatore, all'individuazione del punto di consegna della fornitura, all'interruzione del servizio a causa di lavori di riparazione, al pagamento del canone di concessione per l'occupazione del demanio idrico, alla verifica della disdetta di un'utenza idrica, alle sanzioni per indebita rimozione dei sigilli dal contatore, ai lavori di ripristino in area privata, alle problematiche connesse alla richiesta di distacco di un utente singolo da un'utenza condominiale.

Per quanto riguarda gli esiti delle istruttorie concluse nel corso del 2018, si registra un accoglimento totale o parziale delle richieste formulate dal Difensore civico in oltre il 70% dei casi esaminati (55 su 78 pratiche archiviate nel corso dell'anno). In altre 21 occasioni la richiesta risulta soddisfatta a seguito delle informazioni fornite agli utenti in merito ai quesiti proposti. Le restanti pratiche hanno trovato soluzione nelle more della conclusione dell'intervento da parte del Difensore civico. Una pratica è stata archiviata per rinuncia da parte dell'utente.

Le distribuzione territoriale delle istanze pervenute mostra una evidente prevalenza delle richieste formalizzate da utenti residenti nell'ambito di competenza del Gestore Publiacqua Spa (67 istanze, pari al 60% del totale). Seguono Acque Spa (13), Acquedotto del Fiora Spa (7), Asa Spa (5), Gaia Spa (4), Nuove Acque Spa (2) e Geal Spa (1). Numeri che confrontati con quelli registrati dalla Commissione di conciliazione regionale presieduta dal Difensore civico regionale (report allegato in calce alla presente relazione) mostrano un andamento molto diverso, soprattutto in riferimento al Gestore Gaia Spa.

La prevalenza di istanze provenienti dal territorio più vicino al capoluogo regionale potrebbe indubbiamente essere giustificata da ragioni di vicinanza geografica, ancorché tale dato debba essere comunque valutato in considerazione dell'ormai generalizzato utilizzo di strumenti di trasmissione elettronica delle istanze (mail e

pec) che senz'altro annulla le distanze territoriali pur non potendo incidere in via diretta sulla maggiore o minore conoscenza e conoscibilità dello strumento di tutela offerto dal ricorso al Difensore civico regionale.

Di seguito si propone un breve approfondimento di alcune delle questioni di maggior interesse esaminate nel corso dell'anno 2017.

Quota ex L. 13/2009 e recupero annualità pregresse

Sono state proposte numerose questioni relative alla verifica della corretta applicazione della tariffa di depurazione e della cd. quota ex L. 13/2009, con specifico richiamo ad utenze gestite da Publiacqua Spa. A seguito dell'esame dei quesiti proposti dal Difensore civico e in esito agli accertamenti effettuati sulle singole utenze, sono stati chiariti – anche in termini generali – i presupposti per l'applicazione delle diverse tariffe e le modalità utilizzate per il rimborso delle somme già versate dagli utenti ma in realtà non dovute nonché per il recupero tariffario nei casi di servizio attivo ma non fatturato poiché non correttamente censito prima della recente ricognizione di tutte le utenze servite.

In considerazione del numero delle segnalazioni ricevute e aventi ad oggetto la questione sopra descritta, appare utile ricordare i parametri per l'applicazione delle diverse voci tariffarie.

Come noto, a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 335 del 2008 e della normativa successivamente intervenuta, i Soggetti Gestori hanno effettuato un censimento generale del territorio al fine di assicurare il corretto inquadramento dei servizi forniti a ciascuna utenza, provvedendo a esentare dall'applicazione della tariffa di depurazione - a far data dal 16 ottobre 2008 (giorno successivo alla pubblicazione della sentenza della Corte) - tutte le utenze sprovviste di impianti centralizzati di depurazione ovvero collegate ad impianti temporaneamente inattivi. Il censimento ha evidenziato sia casi di servizio indebitamente pagato

dagli utenti (per mancanza di recapito dei reflui alla depurazione) sia casi di servizio fornito ma non fatturato. I Gestori hanno quindi organizzato sia l'attività di rimborso (laddove dovuto) sia l'attività di recupero delle somme non riscosse per il periodo 2009 – 2014.

La cd. “quota ex L. 13/2009” - istituita con DL 30 dicembre 2008, n. 208 (convertito con modificazioni dalla suddetta legge) – ha dunque trovato applicazione per tutte le utenze allacciate o comunque allacciabili alla fognatura e ricadenti in area nelle quali, pur non essendo esistente ovvero risultando temporaneamente non attivo il depuratore, risultano avviate le attività di progettazione, di realizzazione, di completamento o di attivazione dell'impianto.

La tariffa ex L. 13/2009 è stata applicata a far data dal 1 gennaio 2010. Con delibera dell'Autorità Idrica Toscana tale onere è stato infine abrogato, con decorrenza dal 5 ottobre 2016. Sino a tale data, di conseguenza, il pagamento della suddetta quota risultava dovuto per tutte le utenze rientranti nei parametri individuati dalla norma. Il requisito fondamentale per l'applicazione della quota ex L. 13/2009 è rappresentato dalla localizzazione dell'utenza – che deve ricadere in zona soggetta a pubblica fognatura – e dalla previsione della costruzione di un impianto di depurazione.

Per tali utenze il Gestore, con preventiva comunicazione agli utenti inviata anche ai fini dell'interruzione della prescrizione quinquennale, ha attivato le procedure – divise in due fasi - per il recupero delle annualità 2009/2014, definendo altresì le modalità di calcolo delle somme richieste. I servizi cui si fa richiamo sono quelli di fognatura e depurazione e la richiesta è successiva al censimento di tutte le utenze effettuato a seguito della sentenza della Corte Costituzionale del 2008 e della normativa di conseguenza intervenuta. Si tratta dunque di somme che il Gestore non aveva a suo tempo richiesto, non disponendo di informazioni aggiornate sui servizi fruiti da ciascuna delle utenze.

In riferimento all'applicazione della tariffa ex L. 13/2009, le Associazioni di consumatori hanno altresì richiamato le previsioni dell'art. 8 sexies della medesima legge laddove individuano (quarto comma) le informazioni minime che i Gestori devono periodicamente fornire agli utenti in ordine al programma per la realizzazione, il completamento, l'adeguamento e l'attivazione degli impianti di depurazioni previsti dal Piano d'Ambito, con indicazione di adeguate forme di pubblicizzazione, compreso il richiamo all'interno della bolletta. Informazioni che, in molti casi, sarebbe state assenti o comunque incomplete o tardive rispetto alla previsioni normativa, con fatture che riportavano un'indicazione opposta ("non è in corso nessuna attività di progettazione, realizzazione, completamento o attivazione ..."). Tale ultimo profilo è oggetto di approfondimento al momento della stampa della presente Relazione di attività.

Mancato recapito fatture

Numerose segnalazioni sono pervenute – a firma del Movimento consumatori di Arezzo e del Forum Toscano Movimenti per l'acqua – in merito al cronico ritardo nei tempi di recapito delle fatture, con specifico riferimento a individuati ambiti territoriali. In molti casi le bollette sono essere state portate a conoscenza degli utenti quando ormai il termine di adempimento risultava scaduto, innescando problematiche connesse all'addebito delle spese amministrative e all'applicazione degli interessi per ritardato pagamento di quanto dovuto. Il Gestore, ricevute le segnalazioni dagli utenti, ha attivato un'operazione di accertamento al fine di verificare i motivi del disservizio, trattandosi di servizio in appalto ad un corriere operante nel settore. Acclarata la sussistenza del problema, il Gestore ha rescisso il contratto di appalto e applicato le penali previste, procedendo ad affidare il recapito a un diverso corriere, in modo da garantire un idoneo servizio per tutte le utenze interessate.

L'intervento del Difensore civico è stato dunque diretto soprattutto alla soluzione delle problematiche connesse alle azioni amministrative attivate per il recupero del credito nei confronti degli utenti incolpevolmente morosi, cui venivano inviati solleciti di pagamento, con messa in mora e preavvisi di sospensione della fornitura in caso di persistente inadempimento.

E' apparso sin da subito evidente trattarsi di procedure avviate in modalità automatica e, in effetti, in tutti i casi esaminati il Gestore ha provveduto senza indugio all'annullamento delle spese amministrative già applicate. Si è posto tuttavia la necessità di individuare soluzioni utili ad interrompere l'automatismo dell'invio del sollecito di pagamento, in modo da evitare disagi agli utenti, costretti ad attivare nuovi ed ulteriori reclami per contestare l'addebito delle spese amministrative in ogni singola bolletta ricevuta. In tal senso appare in effetti evidente come la mera correzione delle fatture a seguito di accoglimento del reclamo non possa rappresentare l'ideale definizione del problema, imponendosi la necessità di individuare le modalità per evitare sin dall'origine il sorgere della situazione di disagio.

Una delle soluzioni comunque suggerite agli utenti – finalizzata a consentire agli interessati di avere certezza sui tempi del recapito delle fatture anche se certamente non risolutiva delle cause del disservizio – è stata quella di sensibilizzare in ordine alla possibilità, per chi ne avesse facoltà e interesse, di attivare la fatturazione elettronica o, in alternativa, l'accesso in via telematica ai dati relativi all'utenza.

Distacco da utenza condominiale

Sono state esaminate due questioni – aventi natura più o meno analoga – relative alle modalità di distacco da un'utenza condominiale da parte di uno dei condomini. Il problema si è posto, in particolare, in casi nei quali colui che ha interesse ad attivare un'utenza diretta

con il Soggetto Gestore non riesce ad acquisire il consenso degli altri condomini.

In uno dei casi esaminati l'utente interessato alla scissione risultava essere intestatario del contratto di fornitura di un'utenza raggruppata (contatore generale a servizio di due unità immobiliari) e intenzionato ad interrompere la condivisione del misuratore con l'altro fruitore del servizio. Infruttuosi si erano rivelati sia i tentativi di acquisire il consenso del "vicino" sia le sollecitazioni inviate al Gestore al fine di individuare una soluzione che consentisse di recedere dalla fornitura attuale e di attivarne una nuova e del tutto autonoma.

La questione presenta indubbiamente complessi profili di tutela delle posizioni dei singoli utilizzatori del servizio che fa capo ad un unico contatore. E, seppure è indubbio che in casi come quello in esame la modificazione dell'intestatario del contratto di fornitura determina conseguenze anche in capo all'altro o agli altri fruitori del servizio (che avranno necessità di stipulare un nuovo contratto o comunque di volturare a proprio nome il contratto esistente), per altro verso non sembra equo ignorare i profili di tutela dell'utente interessato a non essere più parte di un rapporto contrattuale di fornitura.

Le ragioni che possono indurre l'intestatario del contratto a esercitare il diritto di recesso possono essere molteplici e tutte meritevoli di tutela. Un esempio classico è quello della presenza di uno o più utenti morosi: in tal caso è evidente, proprio alla luce della disciplina delle utenze condominiali o raggruppate e del persistente rischio di sospensione e/o interruzione della fornitura per responsabilità di terzi, che l'utente in regola con i pagamenti ha tutto l'interesse a evitare le conseguenze pregiudizievoli dell'altrui morosità. Ed è altrettanto evidente che proprio in questi casi risulterà molto difficile, se non addirittura impossibile, acquisire il consenso al distacco da parte di colui o di coloro che trovano vantaggio dall'esistenza di un'utenza condominiale, obbligando gli altri condomini a pagare anche per i loro consumi.

Nel caso in esame il soggetto interessato a chiedere la voltura o comunque a recedere dal contratto era proprio l'intestatario del contratto stesso. Tale diritto non è stato riconosciuto proprio in conseguenza della mancata produzione del consenso dell'altra parte. In buona sostanza, l'applicazione formale delle norme regolamentari determina l'illogica conseguenza di impedire ad un'utente di interrompere un rapporto di fornitura, non più di suo interesse.

Non si pone in dubbio la necessità di evitare aggravii di spese per colui o per coloro che continuano a fruire dei servizi, ma il diritto di questi ultimi deve trovare necessario temperamento con il diritto di chi non ha più volontà di proseguire nel rapporto contrattuale.

Nel caso di specie il Gestore ha spiegato che, trattandosi di utenza raggruppata (con approvvigionamento di due distinte unità immobiliari) e in mancanza della figura dell'amministratore del condominio, il contratto – ai sensi del Regolamento del Servizio Idrico Integrato – viene intestato ad uno solo degli utenti (denominato "responsabile") a seguito di delega scritta degli altri. Con la conseguenza che il contratto, pur intestato ad un unico soggetto, è in realtà reso nell'interesse di due distinte unità immobiliari e che quindi l'intestatario non ha la piena disponibilità dei diritti derivanti dal contratto di fornitura, compreso il diritto di recesso che può essere esercitato solo previa acquisizione del consenso dell'altro utente interessato. Il Gestore si trova dunque nella necessità di garantire la fornitura per entrambe le unità immobiliari e per questa ragione trova applicazione il Regolamento per le utenze condominiali che prevede il concorso di due condizioni per consentire la trasformazione delle utenze raggruppate in utenze singole: l'autorizzazione del condominio (o, nel caso di specie, dell'altro utente) e la fattibilità tecnica dell'intervento.

In conclusione, nella fattispecie in esame non sono state accolte le richieste del Difensore civico e la questione non ha trovato soluzione soddisfacente per

l'utente. Pur comprendendo la necessità di tutela degli utilizzatori della fornitura – ossia di evitare il rischio di modifiche delle condizioni contrattuali non conosciute e condivise – si conferma l'utilità di individuare soluzioni che riconoscano una piena tutela anche dei diritti dell'intestatario del contratto, che non può rimanere prigioniero di un rapporto di fornitura che non considera più conveniente o di suo interesse.

Imposta regionale sulle concessioni demaniali

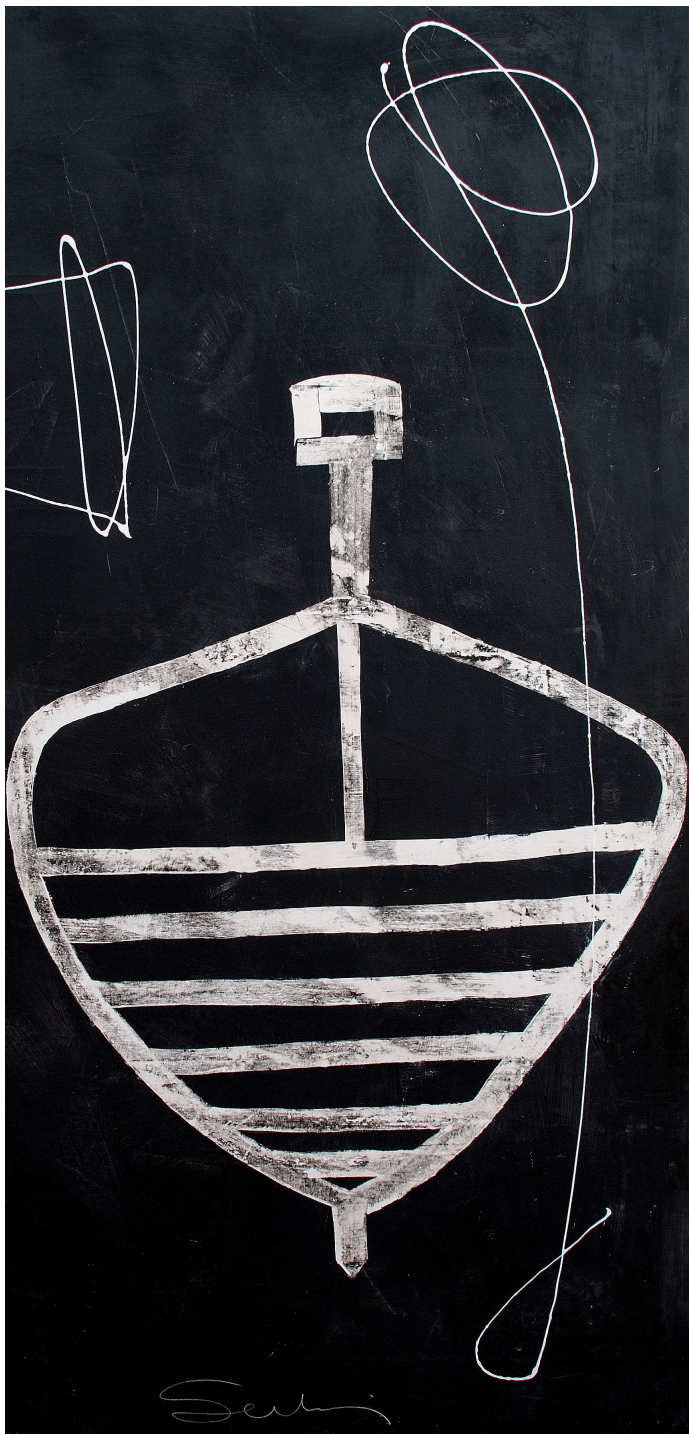
È stato posto un quesito relativo al pagamento dell'imposta regionale sulle concessioni dei beni del demanio e del patrimonio indisponibile dello Stato, dovuto ai sensi di quanto previsto dalla L.R.T. 30 dicembre 1971 n. 1, recante "Istituzione dei tributi propri della Regione".

È stato a tal fine chiarito che l'imposta (regionale) non deve essere confusa con il canone (statale) richiesto per l'occupazione di aree del demanio idrico e che l'imposta stessa è commisurata ad una percentuale (o ad un moltiplicatore) del canone statale. Il presupposto dell'imposta è il rilascio della concessione per l'occupazione e per l'uso di beni demaniali dello Stato e la capacità contributiva del concessionario è desunta proprio dal pagamento del canone: in sostanza l'aver ottenuto la concessione sul bene demaniale a fronte del pagamento di un canone annuale è considerata dalla legge "manifestazione di ricchezza" assoggettata ad imposta (così, del resto, è chiarito nei lavori preparatori della L. 281/70, recante "Provvedimenti finanziari per l'attuazione delle Regioni a Statuto ordinario", in attuazione della quale è stata poi emanata la L.R.T. 30 dicembre 1971, n. 1).

L'imposta regionale, sino all'anno 2012, era stabilita nella misura del 100% del canone di concessione per essere poi fissata nella misura del 300% con decorrenza dall'anno di imposta 2013. La L.R.T. 4 ottobre 2016 n. 68 ha quindi stabilito l'imposta nella misura del 50% del canone

di concessione e, infine, con L.R.T. 13 ottobre 2017 n. 57 l'imposta è stata ridotta a zero per gli anni 2017 e 2018. Il 30 novembre 2017 sono scaduti i termini, già in passato prorogati, per la regolarizzazione agevolata (con versamento di una somma pari al 20 % del canone di concessione e senza applicazione di sanzioni e interessi) dell'imposta sulle concessioni di aree del demanio idrico.

Alla luce delle considerazioni esposte, la richiesta di pagamento della cui regolarità era stata chiesta verifica al Difensore civico è apparsa corretta e la somma dovuta.



Trottole, tecnica mista su tela cm 160x80 anno 2015

6.9.2 Energia Elettrica e Gas

Alcune istanze pervenute hanno messo a nudo una allarmante disinvoltura nell'effettuazione delle letture del contatore.

Dapprima si è rivolta al Difensore civico una signora di Prato in lacrime.

Le era pervenuta una fattura da SEN dell'importo di circa 13.000 euro, per un consumo (impossibile) di oltre 70.000 kwh in tre mesi.

La Signora contestava la fattura, certa che prontamente si sarebbe ovviato a quello che non poteva che essere un errore materiale.

Riceveva invece comunicazione di SEN che la informava di avere chiesto conferma delle letture al distributore (e-distribuzione SpA) e in conclusione la nota affermava: le confermiamo la correttezza della nostra fatturazione. L'utente accusava il colpo, non capacitandosi di come pure a seguito di verifiche avesse potuto esserle addebitato un tale quantitativo di energia, roba da centrale nucleare, incompatibile con la capacità dell'impianto domestico e distante anni luce dai suoi consumi storici. Sollecitata ad un controllo (più) approfondito, SEN appurava l'errata digitazione della lettura e provvedeva all'annullamento della fattura emessa erroneamente.

Ci sta, cose che capitano, qualcuno accomodante potrà pure pensare.

Pare invece che tali errori banali e macroscopici capitino con frequenza inquietante.

Lo stesso Difensore civico in persona ha dovuto farci i conti, faticando non poco a sbrogliare la matassa per venirne a capo.

E se l'errore sporadico è ben possibile e scusabile, non è invece assolutamente accettabile la superficialità della verifica che ha originato la prima risposta all'utente, in ansia per avere appreso della correttezza di una fattura dall'importo astronomico.

Non sono sufficienti le sole scuse formali, dovendosi prevedere la corresponsione di un indennizzo economico per il danno sofferto a causa di uno stato d'ansia e per lo stress, caratteristica del danno esistenziale.

E' stato chiesto perciò in tale occasione al Garante di valutare la previsione per casi del genere di un indennizzo adeguato e non meramente simbolico.

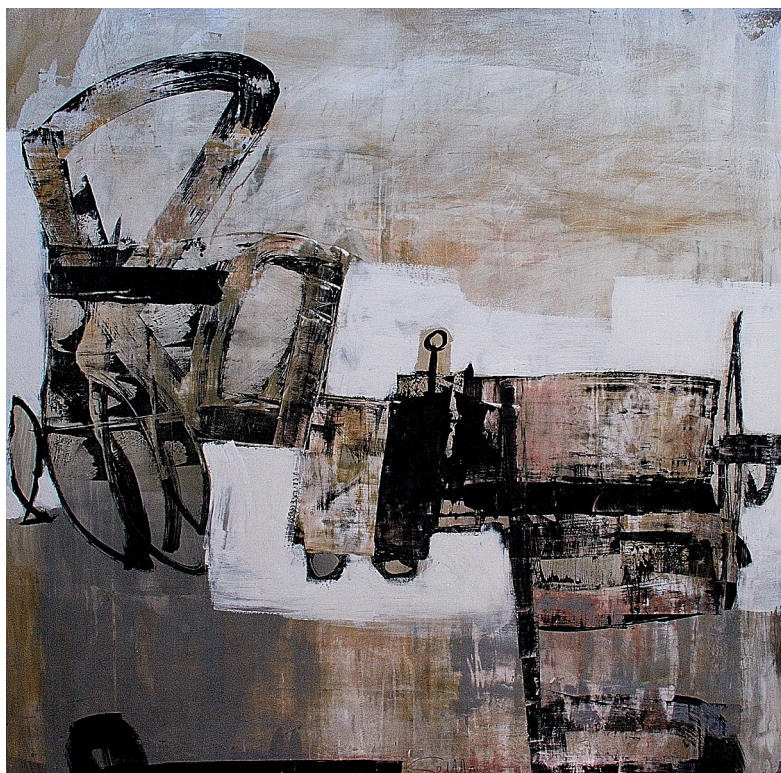
C'è poi un genere di disservizio nel settore energia elettrica/gas che non è propriamente un disservizio, trattandosi invece di mancanza di serietà.

Si tratta degli appuntamenti saltati o non rispettati, quando cioè viene comunicata data e fascia oraria dell'intervento, che però poi viene disatteso in assenza di preavviso. Il cliente il più delle volte prende un permesso dal lavoro o ferie.

Un istante di Prato ha segnalato di avere ricevuto comunicazione da e-distribuzione che non sarebbe stato possibile riprogrammare l'intervento, che sarebbe perciò avvenuto a discrezione, senza possibilità di concordare data e ora.

Non è accettabile che un gestore di servizio pubblico giochi col tempo dei cittadini.

Anche nel 2018 sono pervenute segnalazioni riguardanti fatture di energia elettrica e gas con richieste di pagamento per consumi relativi a molti anni prima. Pare che l'invio di fatture del genere sia frequente. E se prima il termine prescrittivo era di cinque anni dalla data di scadenza del pagamento della fattura (purché ovviamente in assenza di atti interruttivi della prescrizione), il diritto a pretendere il pagamento della fattura, come è noto, è ora estinto in due anni. Spetta peraltro all'utente eccepire e far valere l'avvenuta prescrizione, inoltrando al fornitore una comunicazione che contesti il diritto al pagamento. 46 le pratiche aperte nel corso del 2018 (39 quelle del 2017).



Odore di ferro, tecnica mista su tela cm 120x120 anno 2011

6.9.3 Poste

Un cittadino ha segnalato che per ritirare una raccomandata ha dovuto attendere che trascorressero 7 (sette) giorni dalla ricezione dell'avviso di giacenza. Sono stati chiesti a Poste Italiane i chiarimenti del caso, sembrando del tutto evidente - qualora fosse stata questa la regola e non invece un caso isolato - di trovarci di fronte ad una grave anomalia.

La risposta di Poste Italiane ha informato che a seguito di una riorganizzazione aziendale, assunta con l'obiettivo di rendere più agevole il ritiro della corrispondenza inesitata in uffici ubicati in prossimità delle abitazioni dei Clienti, l'ufficio presso il quale ritirare tale corrispondenza è aperto tre giorni a settimana e pertanto, in base al giorno e all'ora in cui viene tentato il recapito, il sistema informatico genera un avviso di giacenza che

riporta la prima data utile di ritiro dell'invio, tenendo in considerazione sia i collegamenti logistici tra il centro di recapito e l'Ufficio postale, sia i giorni di apertura di quest'ultimo.

Con l'obiettivo di rendere più agevole il ritiro ...

Può una risposta del genere considerarsi appagante?

La missione di Poste Italiane è quella di essere tenuta ad erogare il cd. servizio universale. Dalla Home page del sito di Poste Italiane:

Nel settore della corrispondenza e della logistica, abbiamo saputo interpretare la nostra missione originaria in chiave moderna, investendo per mettere le nostre infrastrutture al passo con i tempi, rispondere alle evoluzioni delle esigenze della clientela e sviluppare soluzioni innovative.

Diciamo la verità, si può solo sorridere o, nel caso dei diretti interessati, arrabbiarsi.

Se tutto ciò all'atto pratico si traduce nel differimento della consegna nei tempi di cui sopra, appaiono lecite le perplessità sui concetti di modernità e sulla considerazione di quali siano secondo Poste Italiane le esigenze della clientela.

Diffuse le lamentele riguardanti la consegna della corrispondenza ordinaria, con ritardi non trascurabili che si ripercuotono sui pagamenti delle bollette pervenute oltre i termini di scadenza di pagamento.

Il suggerimento in questi casi è di effettuare la domiciliazione bancaria delle utenze che garantisce puntualità dei pagamenti e dunque elimina il rischio di ritardi nella consegna o sempre possibili dimenticanze. Se da un lato è una soluzione pratica, d'altro canto questa non sembra la soluzione migliore e più corretta, inducendo le persone ad avvalersi della domiciliazione non per libera scelta ma unicamente per scongiurare il rischio di costi aggiuntivi. E non si creda che il suddetto disservizio sia marginale e riguardi zone montane sperdute, stiamo parlando di reclami di residenti a Firenze in via Guelfa o in Borgo Ognissanti.

Va accentuandosi dunque il processo di evoluzione/involuzione (a seconda dei punti di vista) da anni in corso, riguardante il servizio postale, che sempre più sta smarrendo la connotazione di un tempo per trasformarsi in altro.

Come è noto, Poste Italiane ha iniziato a mettere in atto il piano di riorganizzazione del recapito che prevede la consegna della posta a giorni alterni in tutto il territorio nazionale. I sindacati (8/2/2018) hanno firmato l'ipotesi di accordo che prevedeva la suddetta variazione nella frequenza della consegna. In verità già da qualche anno tale modalità di recapito era stata introdotta in alcune zone rurali, montane e nei centri minori, a macchia di leopardo. Numerose sono state le proteste, anche da parte dei sindaci dei Comuni interessati, dalle associazioni dei consumatori e dagli stessi sindacati firmatari dell'accordo. Con esso si estende il modello a tutto il territorio nazionale comprese le grandi città (escluse Roma, Milano e Napoli).

Il motivo alla base di tale riorganizzazione sarebbe anzitutto il crescente utilizzo dei mezzi di comunicazione telematica rispetto a quelli più tradizionali, in flessione. Motivazione opinabile, alla luce delle tante (floride) aziende private sorte anche di recente nel settore postale.

La verità è che Poste Italiane sta prediligendo sempre di più l'offerta di servizi di natura finanziaria. Ciò premesso, non può la difesa civica regionale, per limite istituzionale e territoriale, essere strumento per entrare nel merito di un dibattito di tale portata e andare a incidere nello specifico sulla predetta variazione organizzativa. In passato, quando ebbe inizio la tendenza verso una ottimizzazione del servizio postale, l'ufficio intervenne presso la sede regionale di Poste Italiane evidenziando le ricadute negative sulla qualità del servizio che conseguivano soprattutto alla chiusura dei piccoli uffici nelle frazioni. Senza però risultati tangibili.

5 le pratiche aperte.

6.9.4 *Telefonia*

In alcune zone dell'Amiata, e in particolar modo nel Comune di Abbadia San Salvatore, nei mesi di febbraio e marzo sono stati segnalati molti disservizi di telefonia mobile e fissa. Benché siano state immediatamente inoltrate le segnalazioni del caso ai vari operatori, i disservizi non sono stati risolti tempestivamente, protrahendosi anzi a lungo. Tali malfunzionamenti hanno creato disagi non indifferenti a residenti e turisti, impossibilitati a effettuare comunicazioni telefoniche nel corso di un periodo di allerta meteo, in cui abbondanti nevicate hanno interessato il territorio del Monte Amiata e limitrofo (il disservizio ha comportato tra l'altro problemi anche alla gestione delle attività collegate alle consultazioni elettorali del 4 marzo).

Analoghi disservizi si erano verificati già a novembre 2017. Nulla perciò è stato fatto per rendere il servizio più affidabile.

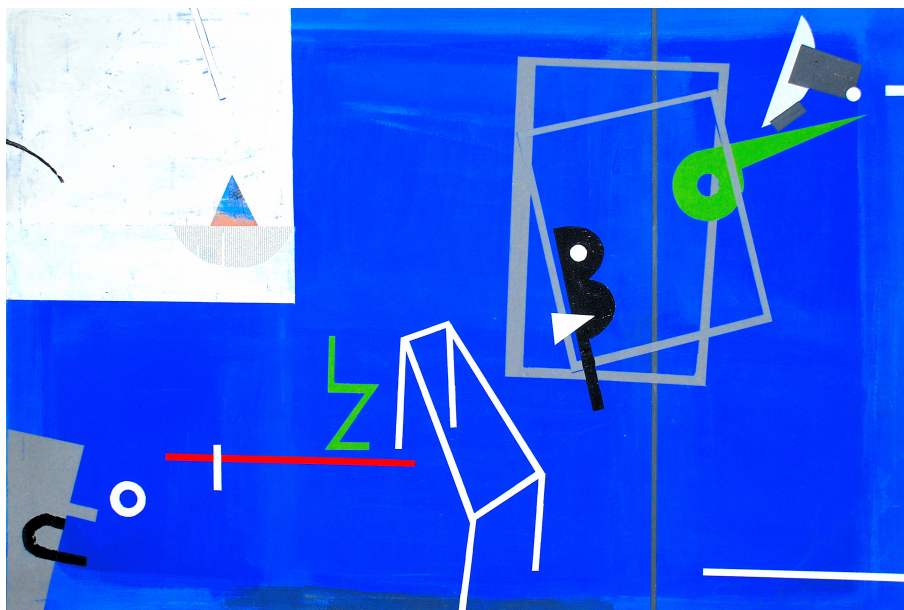
Il Sindaco ha richiamato l'attenzione sul fatto che Abbadia è località a vocazione turistica nella quale oltre a piste da sci e strutture sportive sono presenti servizi pubblici essenziali come ospedali e scuole, ragion per cui è fondamentale potere fare sempre affidamento su un servizio di telefonia efficiente e non condizionato da infrastrutture irraggiungibili e dunque non riparabili nelle eventualità non remote di condizioni meteo avverse. E' stata informata la cittadinanza della possibilità di chiedere un indennizzo al proprio operatore e inviata una nota all'Agcom affinché valutasse l'opportunità di un intervento in proposito.

Nessuna nuova particolarità nella segnalazione dei disservizi pervenuti ha contraddistinto il 2018 nel settore della telefonia. Confermato il rapporto difficoltoso degli utenti nel colloquiare con i call center, i cui operatori sembrano in buona parte non adeguatamente formati. Chi si è rivolto al Difensore civico (43 le pratiche aperte) è stato informato della possibilità di attivare una procedura conciliativa, con la possibilità di delegare un funzionario

dell'ufficio a rappresentarlo presso il CoReCom, come è prassi da molti anni a questa parte.

Le tipologie dei disservizi segnalati sono sostanzialmente le stesse.

Quello che più non va giù sono i contratti telefonici conclusi senza il consenso o addirittura con modalità fraudolente.



Il tempo se ne va, tecnica mista su tela cm 100x146 anno 2016

6.9.5 *Trasporti*

Dopo la clamorosa "dimenticanza" del 2017 (verbali con riferimenti normativi anteriori e difformi da quelli in vigore), anche il 2018 ha fatto infuriare numerosi utenti. Si tratta della sanzione che Ataf infligge a chi, pur provvisto di abbonamento annuale in corso di validità non lo convalida all'inizio di ogni corsa, tutto l'anno.

A dirla senza troppi giri di parole, un'assurdità.

Il fondamento di tale costrizione si fonderebbe sul Contratto Ponte tra Ataf e Regione. Immancabili le perplessità al riguardo. La validità prescinde dalla singola "validazione", che è altra cosa dalla validazione vera e propria (una tantum e iniziale), rispondendo invece a finalità statistiche. Che non riguardano gli utenti ma Ataf e Regione Toscana. Non può perciò la "convalida" costituire per l'utenza un onere, gravato addirittura di sanzione.

La rilevazione della frequentazione del servizio spetta ad Ataf, non può né deve avere ricadute sull'utenza, che fruisce, pagando, del servizio ma non è strumento tenuto a cooperare e farsene carico per finalità statistiche.

Non sembra legittimante e pertinente il riferimento di Ataf, in una nota, a finalità di controllo sociale per contrastare l'odioso fenomeno dell'evasione tariffaria.

Più che il fenomeno dell'evasione tariffaria sembra odiosa la sanzione comminata a chi in possesso di regolare abbonamento annuale si vede appioppata una multa di 55 euro perché magari quel giorno era distratto o perché il bus era sovraffollato.

Chi è in possesso di un valido titolo di viaggio, quale l'abbonamento è dal momento dell'acquisto al suo termine, ma non lo "convalida", al massimo può considerarsi un po' distratto, ma gli strumenti di contrasto dell'evasione tariffaria e quelli aventi finalità statistica devono necessariamente essere altri, e mai comunque è

concepibile sanzionare l'utente che non "convalida" un titolo di viaggio di per sé valido.

Il Difensore civico ha chiesto con urgenza che venga disapplicata la disposizione in questione ma né Ataf né la Regione hanno preso in considerazione tale richiesta.

Altra nota dolente, le perplessità legate alla modalità di acquisto del titolo di viaggio tramite sms, il cui presupposto è la necessità improvvisa di utilizzare tale modalità, incompatibile perciò stesso coi tempi necessari a ricevere l'sms di conferma che costituisce il vero e proprio titolo di viaggio.

42 le pratiche aperte alla voce trasporto su gomma.

7 le pratiche aperte per il trasporto ferroviario.

Parrebbe che i treni diano meno grattacapi che in passato.

E' stata chiesta a chiare lettere la modernizzazione del servizio per la linea Faentina; l'utilizzazione di carrozze idonee (anche) al trasporto dei disabili, costretti talvolta a sostare in zone di passaggio inadeguate, maggiore frequenza di corse.

6.9.6 Servizio raccolta rifiuti

5 le pratiche aperte nel 2018.

Sebbene le istanze ricevute non siano numerose, le questioni esaminate sembrano avere interesse generale ed evidenziare come la raccolta differenziata porta a porta possa in qualche caso non essere all'altezza delle aspettative dei cittadini, complicandone la vita. Sono pervenute due segnalazioni circa il modo in cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti. Le perplessità non mettono in discussione la necessità di effettuazione della raccolta differenziata, ma le modalità con le quali viene attuata paiono discutibili e necessiterebbero di alcuni correttivi. Viene lamentato che la raccolta dei rifiuti organici sia effettuata due volte alla settimana. Ciò comporta il dover trattenere tre/quattro giorni all'interno

della propria abitazione rifiuti che, specie nel periodo estivo, deteriorandosi rapidamente, emanano odori sgradevoli, fino al giorno indicato per la raccolta. Che però, a quanto sembra, non sempre avviene puntualmente.

I cittadini livornesi che hanno presentato istanza alla difesa civica hanno fatto pure presente un inconveniente non da poco, il dovere impegnare all'interno della propria abitazione uno spazio, non proprio ristretto, dove collocare un contenitore per i rifiuti organici, un contenitore per la carta, un contenitore per i multi materiali, un contenitore per i rifiuti indifferenziati, un contenitore per il vetro, oltre naturalmente ai tanti e vari sacchi di plastica che quei rifiuti contengono.

Sarebbe opportuno pensare alle tante famiglie numerose che mediamente dispongono di abitazioni nell'ordine dei 70 mq: costoro non possono non avvertire un tale ammasso di oggetti come una fastidiosa ingerenza nella gestione dei propri spazi.

All'onere sgradito (e sgradevole) di cui i cittadini devono farsi carico con la custodia in deposito della spazzatura sembra non corrispondere una adeguata attività di ritiro quanto a tempi e modalità (è il caso del cd. multi materiale - plastica, metallo e tetrapak - che viene ritirato una volta la settimana, al pari della carta e del vetro).

Chi si è rivolto a quest'ufficio ha aggiunto che talvolta la ditta incaricata di ritirare il materiale organico si dimentica di passare... il problema si fa serio laddove ci sono anziani che normalmente fanno fatica a scendere le scale e che si vedono costretti a risalirle con il bidone ancora pieno e puzzolente. Senza pertanto avere in cambio alcun servizio. Ha osservato, tra le altre cose, un istante: *dal calendario della raccolta porta a porta, non emerge un orario preciso in cui i cittadini devono iniziare a portare i contenitori sulla strada... Dopo aver telefonato all'AAMPS ho appurato che non è prevista alcuna raccolta a domicilio per i portatori di handicap, i quali devono farsi aiutare dagli altri condomini o rivolgersi al*

proprio amministratore di condominio per ricercare una soluzione con la società AAMPS.... Mi preme sottolineare che il servizio della società AAMPS è deficitario anche nella raccolta dei materiali, soprattutto dell'organico perché spesso non è ritirato il giorno stesso.

Sembrerebbe pertanto non del tutto gratuito e privo di fondamento l'uso da parte dei cittadini (rinvenibile ad es. su alcuni social network) di espressioni quali discarica a cielo aperto, riferito ai marciapiedi della città.

Altri due aspetti appaiono scarsamente considerati nelle modalità attuative della raccolta. Uno è quello relativo al rispetto del breve lasso di tempo consentito per esporre il bidoncino. Chi è pensionato o per qualsiasi ragione è stanziale, no problem. Chi invece svolge un lavoro in corrispondenza di quell'arco di tempo o che per scelta, inclinazione o abitudine è solito risiedere sporadicamente a casa propria è fortemente condizionato. Che si prevede per costui? Deve tenere in casa l'immondizia o rinunciare a svolgere la propria vita secondo il proprio gusto per stravolgerla ed essere così in grado di adempiere al deposito e ritiro del bidone dei rifiuti? O deve forse consegnare l'immondizia a qualche vicino compiacente (sempre che ne abbia uno...)? Sarebbe utile saperlo, non è chiaro. C'è poi chi ha lamentato una violazione della privacy. Il bidoncino pur non essendo nominativo viene collocato all'esterno in prossimità della propria abitazione e quindi è riconducibile a una determinata utenza. Inoltre, la mancata esposizione di esso, se prolungata, può essere indizio di assenza del residente, a beneficio dei ladri. E' dunque opportuno riconsiderare con estrema attenzione le modalità di raccolta che stanno creando disagio alla popolazione e non giovano al decoro delle città, ornata ai suoi portoni da bidoni maleodoranti sparsi sui marciapiedi. Quello della raccolta porta a porta è un servizio che necessita di un cambio di rotta e l'adozione di qualche correttivo.



Aria calda, tecnica mista su tela cm 140x100 anno 2015

6.10 Tributi

Nel corso dell'anno sono state presentate 153 istanze, che hanno riguardato: l'ICI, l'IMU, la TASI, la TARI, la TOSAP o COSAP, l'imposta comunale sulle affissioni, il contributo di bonifica, l'imposta regionale sulle concessioni demaniali, il canone RAI ed altro relativamente a tributi statali.

Per quanto riguarda la ripartizione delle istanze in base al luogo in cui si è verificato l'evento, ossia all'ambito territoriale nel quale è insorto il problema oggetto di segnalazione, si riscontra una prevalenza della provincia di Firenze e per la restante parte una ripartizione tendenzialmente equa fra le altre province della Toscana.

Indichiamo le tematiche affrontate con maggiore frequenza.

Per le istanze riguardanti l'ICI e l'IMU, molteplice è la casistica che i contribuenti hanno sottoposto all'Ufficio, con particolare riferimento alle agevolazioni, esenzioni e riduzioni diversamente previste e regolate dalle Amministrazioni comunali interessate, o anche al regime dei suddetti tributi previsto dalla normativa nazionale.

Con riferimento alle istanze per la tassa rifiuti, le problematiche sottoposte all'attenzione dell'Ufficio sono state svariate, dalle cause di esonero dell'applicazione della tassa, alle agevolazioni previste nei vari regolamenti comunali, ai requisiti per l'esenzione dal pagamento del tributo, ai casi di 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, alla fatturazione delle prestazioni del servizio laddove è prevista la tariffa corrispettiva, alla modalità di calcolo della tassa per le locazioni turistiche, alle modalità di calcolo della tassa per le utenze non domestiche.

Infine, si ritiene opportuno evidenziare che sono pervenute all'Ufficio numerose istanze, formalizzate attraverso la sottoscrizione di un modulo standard, con

integrazione dei dati personali, quindi tutte di identico contenuto ed aventi a oggetto la contestazione della legittimità della richiesta di pagamento del contributo di bonifica. Per la stragrande maggioranza le contestazioni hanno riguardato gli avvisi di pagamento del Consorzio di Bonifica 3 Medio Valdarno, in pochi casi gli avvisi del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord. In sostanza si è domandato l'annullamento dell'avviso sulla base della non effettiva sussistenza dei requisiti per l'imposizione del contributo, con specifico riguardo al beneficio che l'immobile deve ricevere dall'attività di bonifica (secondo l'articolo 4 della legge regionale Toscana 27 dicembre 2012, n. 79 "Nuova disciplina in materia di consorzi di bonifica", è il vantaggio specifico e diretto che deriva agli immobili ricadenti all'interno del comprensorio di bonifica dalle attività del Consorzio, consistente nel mantenimento o incremento di valore dei medesimi immobili). In particolare i cittadini hanno rilevato che il vantaggio o beneficio derivante dall'attività di bonifica non è provato dalla pura e semplice inclusione dell'immobile nel comprensorio consorziale e che non può essere indiretto o generico, ma deve risultare concreto ed effettivo e deve essere accertato e provato con riferimento a ciascun bene.

L'Ufficio ha reso chiarimenti ed informazioni a tutti i cittadini verbalmente o per iscritto sulla questione proposta. È stato loro riferito che più volte è stato chiesto ai Consorzi interessati di valutare opportunamente le analoghe o identiche richieste pervenute dai singoli cittadini, ricevendo sempre, nella medesima forma e sostanza, la conferma della legittimità del potere impositivo esercitato avente il proprio fondamento nella corretta applicazione della normativa statale e regionale (art. 860 c.c., R.D. n. 215/1933, L.R.T. n. 79/2012).

Si ricorda che L.R.T. n. 79/2012, chiarisce che "... tutto il territorio regionale è classificato di bonifica ai sensi della vigente legislazione ed è suddiviso nei comprensori regionali e interregionali di cui all'allegato A ..." (art. 5, co. 1) e i Consorzi "... perseguono l'obiettivo di una efficace

presenza sull'intero territorio di competenza ..." (art. 7, co. 2). Il Consorzio, ai fini dell'imposizione del contributo consortile, predispone il Piano di Classifica degli immobili ricadenti nel perimetro di contribuenza, sulla base delle linee guida approvate dal Consiglio Regionale. Il Piano individua i benefici derivanti dall'attività del Consorzio, stabilisce i parametri per la quantificazione dei medesimi, determina gli indici di contribuenza e definisce il perimetro di contribuenza. Il Piano di Classifica è approvato dalla Giunta Regionale, eventualmente previo parere della Conferenza per la difesa del suolo e della Commissione consiliare competente (come previsto dall'art. 28 della citata legge). I proprietari dei beni immobili situati all'interno del perimetro di contribuenza sono tenuti al pagamento del contributo di bonifica per lo svolgimento dell'attività del Consorzio, da cui traggono beneficio, e per il funzionamento del consorzio stesso. Il contributo consortile è quantificato in relazione al beneficio. Il Consorzio di Bonifica individua, nei prospetti redatti per il pagamento dei contributi consortili, la tipologia del beneficio e il bene a cui il contributo si riferisce (art. 29 della citata legge).

Inoltre, l'Ufficio ha fornito ai soggetti istanti le necessarie informazioni in relazione alla corretta procedura per l'esercizio del diritto di difesa nei confronti del Consorzio, da valutare oculatamente.

E' di tutta evidenza infatti la difficoltà del cittadino ad esperire un ricorso giurisdizionale, in relazione all'entità dell'importo del tributo richiesto e all'alea dell'esito, considerando anche la possibilità di una condanna al pagamento delle spese di giudizio, in caso di soccombenza. A tal proposito, a fronte di alcune pronunce giurisprudenziali positive per il contribuente (in primo grado di giudizio), si rammentano le recenti sentenze a favore del Consorzio di Bonifica 2 Alto Valdarno e del Consorzio di Bonifica 1 Toscana Nord. Nel caso del Consorzio di Bonifica Alto Valdarno, il caso più emblematico è rappresentato dal ricorso collettivo-cumulativo presentato da 63 proprietari di immobili contro

le cartelle emesse da Equitalia, relativamente ai contributi di bonifica, imposti dall'allora Consorzio Val di Chiana (oggi Alto Valdarno), per gli anni 2011, 2012, 2013. Dopo un primo giudizio favorevole ai ricorrenti in Commissione Tributaria Provinciale, la Commissione Tributaria Regionale, a cui il Consorzio ha presentato ricorso, ha stabilito che il beneficio goduto dall'immobile per l'attività svolta dal Consorzio non deve essere dimostrato dall'Ente. È implicito e dipende dal fatto che l'edificio o il terreno ricadono all'interno del perimetro di intervento consortile, come dimostra il Piano di Classifica approvato. Analogo epilogo a Santa Croce sull'Arno, territorio di competenza del Consorzio di Bonifica Toscana Nord; una sentenza della Corte di Appello di Firenze sul ricorso presentato da 49 contribuenti ha stabilito la legittimità del contributo di bonifica. I proprietari sostenevano che i loro immobili, non ricevendo alcun "concreto vantaggio" dalle opere del Consorzio, ne dovessero essere esenti. Le istruttorie hanno però dimostrato il contrario e la Corte d'Appello ha sottolineato che le opere inerenti la manutenzione e gestione del "reticolo idraulico" e le attività di difesa e gestione dei rischi idraulici, sono vantaggi a beneficio di tutta la zona su cui l'ente opera. Si tratta infatti di vantaggi "generalisti" e cioè "inerenti ai più immobili in relazione alla zona di bacino di competenza del consorzio", e che proprio per tale ragione costituiscono presupposto del contributo di bonifica. Ancora, la Commissione Tributaria di Lucca ha rigettato il ricorso presentato da una Società, con sede legale in Roma, per una cartella di pagamento relativa ad alcuni immobili ubicati nel Comune di Calcinaia (PI). In particolare, l'azienda aveva eccepito il fatto che nella cartella di pagamento non venisse concretamente sviluppato il calcolo del tributo, né si facesse riferimento al perimetro di contribuenza, e che l'Ente consortile non avesse dato prova del quantum contributivo, in proporzione ai benefici ottenuti dagli immobili dai lavori di prevenzione effettuati dal Consorzio; inoltre veniva contestato che, trattandosi di beni completamente urbanizzati, il pagamento del

contributo poteva configurarsi come una duplicazione di quanto già erogato al servizio idrico integrato. La Commissione Tributaria ha deciso per la piena esigibilità del tributo. Dirimente è risultata essere la corretta approvazione, da parte degli organi del Consorzio, del Piano di Classifica dell'Ente. "Esso – recita il dispositivo – è stato approvato dal Consiglio dei delegati del Consorzio, e include la delimitazione territoriale dei fondi assoggettati al contributo. E il beneficio per gli immobili non riguarda solo gli immobili agricoli ma anche gli immobili urbani, seppur allacciati alla pubblica fognatura. Al ricorrente è stato imposto il contributo ordinario relativo alla sicurezza idraulica, secondo i criteri e gli indici fissati nel piano di classifica". Inoltre, nell'ottobre 2018 vi sono stati dei pronunciamenti favorevoli al Consorzio di Bonifica 3 Medio Valdarno. Il giudice tributario ha richiamato la più recente giurisprudenza regionale e della Corte di Cassazione a Sezioni Unite, che più volte ha ribadito che l'Ente consortile che abbia regolarmente deliberato sul Piano di Classifica e sul Perimetro di Contribuenza ha regolarmente adempiuto all'individuazione del beneficio e relativo contributo e che "resta peraltro fermo che si tratta di un esborso di natura pubblicistica, non costituendo, in senso tecnico, il corrispettivo di una prestazione liberamente richiesta e rappresentando invece una forma di finanziamento di servizio pubblico attraverso la imposizione dei relativi costi sull'area sociale che da tali costi ricava, nel suo insieme, un beneficio senza che debba necessariamente sussistere una esatta corrispondenza costi-benefici sul piano individuale ma essendo sufficiente una razionale individuazione dell'area dei beneficiari e della maggiore o minore incidenza dei benefici" (sent. n. 16428/2007).

In conclusione, nell'interesse dei cittadini toscani, si ritiene che la problematica sollevata in relazione al contributo di bonifica debba essere oggetto di valutazione politica, eventualmente ai fini di un intervento normativo, e pertanto possa avere una definizione

auspicabilmente nelle aule consiliari, piuttosto che in quelle giudiziarie.



Parcheggi, tecnica mista su carta intelata cm 100x70 anno 2018

6.10.1 Tassa automobilistica regionale

Nell'attività che l'Ufficio svolge di Garante del Contribuente regionale (L.R. 31/05), la casistica più ricorrente è, senza dubbio, quella del pagamento della tassa automobilistica.

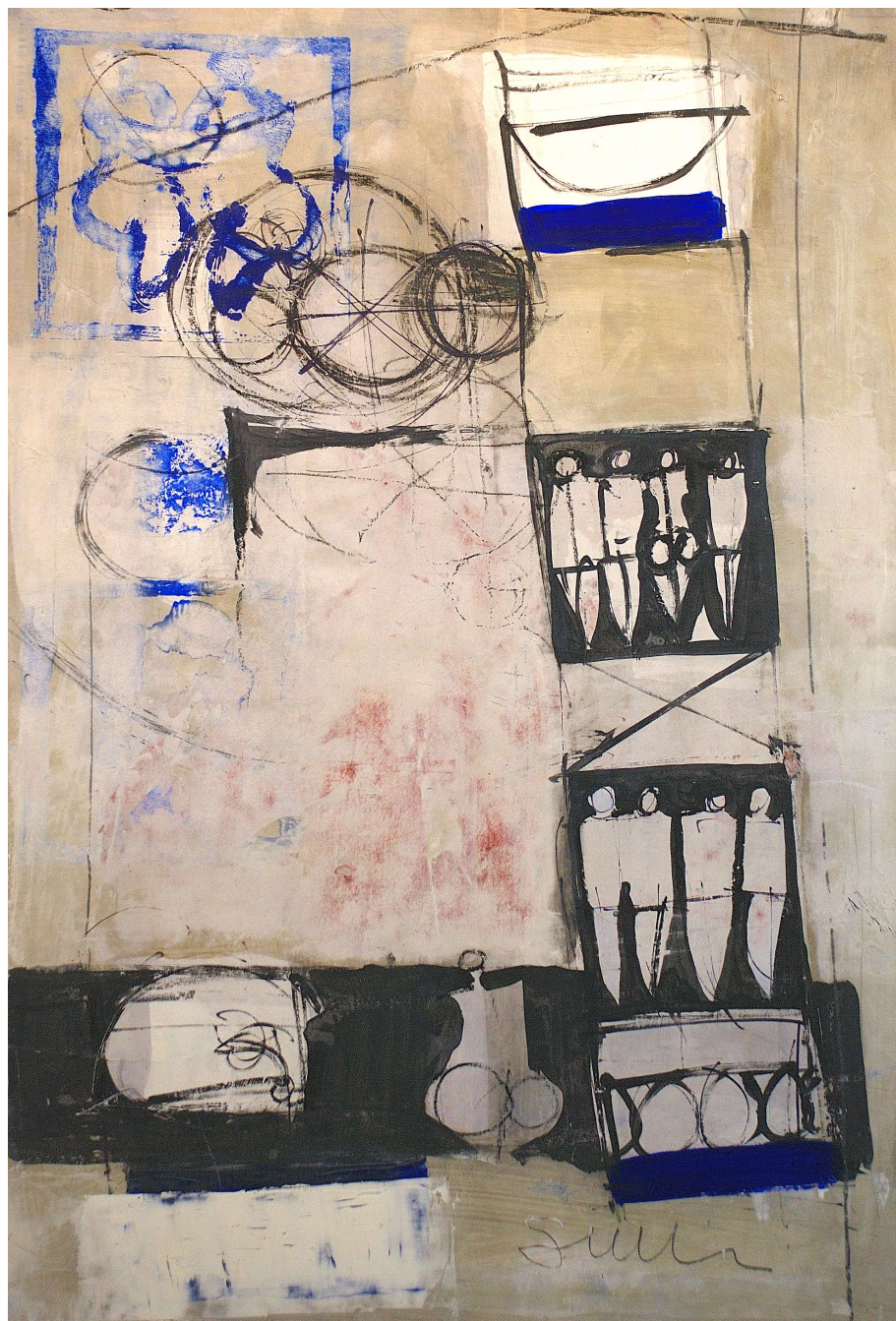
Già da qualche anno sull'avviso bonario che viene inviato ai cittadini è presente un informativa secondo la quale, dopo essersi rivolti agli Uffici Aci, i contribuenti, se lo ritengono opportuno, possono rivolgersi al Garante del Contribuente, che in base alla L.R. 31/05 è individuato nel Difensore civico regionale. Questa semplice informativa ha fatto sì che, negli anni, il numero delle segnalazione ricevute dai contribuenti sia notevolmente aumentato.

Le istanze relative al bollo auto formalmente aperte nel 2018 sono state n. 185. Si segnala tuttavia che, al di là dei fascicoli formalmente aperti, vi è stata da parte dell'Ufficio un consistente lavoro di consulenza fatto a favore di quei contribuenti che hanno telefonato o si sono presentati di persona presso l'Ufficio stesso.

Con riguardo alle istanze formalmente ricevute, nel 65% dei casi si è ritenuto opportuno fare un intervento presso gli Uffici regionali; nella restante percentuale si è proceduto o con l'espressione di un parere con cui si è confermata la correttezza dell'avviso bonario giunto o con il rilascio di informazioni all'interessato circa le problematiche sottoposte.

Riguardo le casistiche affrontate, queste sono variegate: si va da quella dell'errore nel periodo tributario dovuto; alla rottamazione tardiva o vendita non registrata tempestivamente; alla qualificazione del veicolo come storico; ai casi di furto o incendio non denunciati; ai casi di veicolo sottoposto a cd. fermo amministrativo; ai casi in cui il contribuente destinatario dell'avviso di recupero delle tasse automobilistiche o di atto di accertamento dichiara di non essere mai stato proprietario del veicolo; alle richieste di rimborso della tassa; alle problematiche

inerenti il contenzioso a seguito della formazione del ruolo; al riconoscimento o meno dell'esenzione dal pagamento della tassa in favore di soggetti disabili. Si ritiene opportuno evidenziare che, forse in ragione della protratta stagnazione economica, sono considerevoli le richieste di informazioni relative alla possibilità di dilazionare la somma richiesta con l'avviso di recupero delle tasse automobilistiche. Questa operazione non risulta possibile perché siamo in presenza di un semplice avviso bonario e non di una cartella di pagamento. La procedura prevede infatti che qualora il contribuente non regolarizzi la sua posizione o non contesti l'avviso nelle forme indicate (tra cui anche il ricorso al Difensore civico – Garante del Contribuente) gli Uffici regionali emettano un ruolo tributario esecutivo, passando la pratica all'Agente della Riscossione, il quale emette la cartella di pagamento, del cui importo si può chiedere la rateizzazione.



Uomini e rotismi, tecnica mista su tela cm 70x50 anno 2011

7 ATTIVITA' DI CONCILIAZIONE SERVIZIO IDRICO

Commissione conciliativa regionale

Relazione 2018 (art. 30 decreto AIT 31 marzo 2014, n. 22)

1. Introduzione

In occasione della presentazione della Relazione per l'anno 2017 mi sono trovato nella necessità – avendo iniziato il mio mandato solo nei primi giorni del mese di febbraio 2018 - di dar conto delle conseguenze connesse al periodo di interruzione dell'attività di collaborazione tra il Difensore civico regionale e l'Autorità Idrica Toscana, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di tutela dell'utenza. A distanza di un anno, posso ora confermare il pieno conseguimento degli impegni assunti per garantire il tempestivo riavvio delle procedure di conciliazione e per il recupero e la lavorazione delle richieste pervenute durante il periodo di vacatio e dunque non oggetto di definizione nel corso del 2017.

E, in effetti, gli esiti delle conciliazioni concluse nel corso dell'anno 2018 – di cui si darà conto nelle pagine che seguono – confermano sia la completa gestione dell'arretrato accumulato, pur incolpevolmente, durante il periodo di vacatio, sia la definizione delle nuove richieste di conciliazione presentate nel corso dell'anno appena concluso.

La conciliazione rappresenta un'attività particolarmente qualificante del Difensore civico regionale e su di essa ritengo utile investire energie e risorse con la finalità di offrire agli utenti un servizio sempre più efficiente oltre che un'occasione di confronto equilibrato alla ricerca di soluzioni tempestive e non contenziose per le problematiche insorte nei rapporti con i Gestori del servizio idrico.

In qualche misura, l'esperienza sin qui maturata e l'attività svolta negli ultimi anni dalla Commissione di

conciliazione regionale rappresenta un punto di partenza per il pur necessario ripensamento delle modalità di erogazione del servizio, ora da inquadrare alla luce della regolamentazione di ARERA in tema di mediazione.

E in questi termini, esprimo il mio personale ringraziamento all'Autorità Idrica Toscana e ai Gestori del Servizio Idrico per la preziosa collaborazione prestata al fine di garantire continuità all'attività di mediazione svolta in collaborazione con il Difensore civico regionale.

Come già anticipato nella Relazione per l'anno 2017, entro pochi mesi (1 luglio 2019) sarà portato a definizione il percorso di estensione al servizio idrico del sistema di tutela già operativo per i consumatori e per gli utenti dei settori dell'energia elettrica e del gas.

Molteplici sono le iniziative attivate in questi ultimi mesi, finalizzate proprio alla realizzazione dell'obiettivo sopra enunciato, con l'auspicio che tali iniziative possano trovare a breve concreta attuazione, anche con l'approvazione del nuovo Regolamento di tutela dell'utenza e con la riorganizzazione del servizio di conciliazione in coerenza con le indicazioni dell'Autorità di regolazione.

È noto come il cd. TICO (Testo integrato conciliazione) preveda il tentativo obbligatorio di conciliazione, da effettuarsi presso un organismo ADR iscritto nell'elenco istituito da ARERA, quale condizione di procedibilità per la proposizione dell'azione giudiziale. In quest'ambito dovrà dunque ricollocarsi anche la Commissione di conciliazione regionale presieduta dal Difensore civico regionale.

2 – La casistica

Nel 2018 sono state esaminate 289 procedure di conciliazione, delle quali 101 relative al recupero del pregresso e 188 aventi ad oggetto richieste presentate nel corso dell'anno. Come già anticipato, e grazie alla collaborazione di tutti i Soggetti Gestori, è stato possibile recuperare in pochi mesi tutte le richieste rimaste inevase

tra la fine del 2017 e l'inizio del 2018, in connessione con il periodo di vacatio del Difensore civico regionale.

Si riportano, di seguito, i volumi di attività suddivisi per Gestore, avvisando che i numeri possono in qualche caso non risultare perfettamente coincidenti con quelli richiamati nella precedente Relazione in considerazione della necessità di tener conto – nel computo delle procedure rimaste sospese – anche degli accordi medio tempore intervenuti tra le parti, al di fuori della sede propria della Commissione.

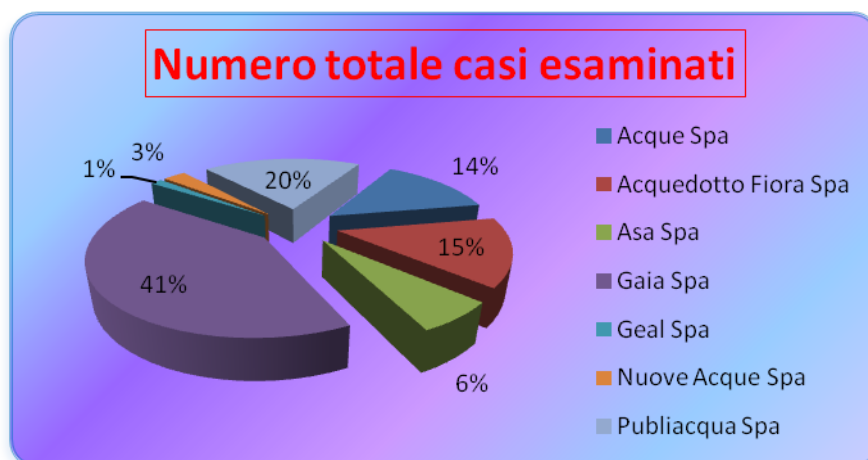
Questi dunque i dati complessivi del 2018 (tra parentesi viene indicato prima il numero di conciliazioni relative all'anno 2018 e poi quello relativo al recupero 2017): Acque Spa 40 (23/17), Acquedotto del Fiora 42 (35/7); Asa Spa 18 (tutte del 2018); Gaia Spa 120 (62/58); Geal Spa 4 (1/3); Nuove Acque Spa 8 (6/2); Publiacqua Spa 57 (43/14).

Come già chiarito in precedenza, nel conteggio delle questioni trattate non risultano comprese le domande di conciliazione che, seppur presentate dagli utenti, non sono state considerate ammissibili in conseguenza di quanto previsto dal Regolamento di tutela dell'utenza. Non risultano neppure comprese le domande per le quali è stato raggiunto un accordo diretto tra utente e Gestore nelle more della convocazione del tavolo di conciliazione.

Un primo dato di rilievo rispetto ai resoconti elaborati negli anni precedenti è quello relativo alla distribuzione territoriale delle richieste di mediazione, decisamente più equilibrata rispetto al recente passato. Il numero più alto di conciliazioni rimane sempre riferito al Gestore Gaia Spa ma in questo caso la differenza in termini assoluti e percentuali rispetto agli altri Gestori appare decisamente meno marcata: in effetti, a fronte dell'attuale incidenza in misura del 42%, si ricorda che nel 2017 le conciliazioni svolte presso Gaia erano pari al 72% del totale, nel 2016 al 79% e nel 2015 al 78 %.

La distribuzione percentuale delle domande di mediazione esaminate nel 2018 è la seguente: Acque Spa

14%; Acquedotto del Fiora Spa 15%; Asa Spa 6%; Gaia Spa 42%; Geal Spa 1%; Nuove Acque Spa 3%, Publiacqua Spa 20%.



Gli esiti delle procedure di conciliazione hanno confermato un andamento decisamente positivo con accordo raggiunto in 262 occasioni su un totale di 289 richieste trattate, con una percentuale di raggiungimento dell'accordo pari al 93,2% del totale.

Gestore	numero totale	esito ok	esito negativo	Da definire	% esito positivo	% esito ok su concluse	% esito negativo
Acque	40	35	5	0	87,5%	87,5%	12,5%
Acq. Fiora	42	38	3	1	90,5%	92,7%	7,1%
Asa	18	15	1	2	83,3%	93,8%	5,6%
Gaia	120	115	4	1	95,8%	96,6%	3,3%
Geal	4	3	1	0	75,0%	75,0%	25,0%
Nuove Acque	8	5	2	1	62,5%	71,4%	25,0%
Publiacqua	57	51	3	3	89,5%	94,4%	5,3%
TOTALE	289	262	19	8	90,7%	93,2%	6,6%

In qualche caso (19) la Commissione non è riuscita a individuare un equilibrato punto di incontro tra richieste del Gestore e aspettative dell'utente, concludendosi di conseguenza la conciliazione con verbalizzazione del mancato accordo.

A tal proposito è utile ricordare che molte delle questioni esaminate hanno avuto ad oggetto istanze di

depenalizzazione per perdite occulte, dichiarandosi l'utente non soddisfatto non tanto del mancato riconoscimento della perdita (ipotesi nel complesso residuale) quanto invece del ricalcolo effettuato in applicazione delle norme regolamentari. È noto, in effetti, che i nuovi criteri per il trattamento delle perdite occulte, di recente introdotti nei Regolamenti del Servizio Idrico Integrato, hanno reso omogeneo ma anche meno favorevole per l'utente l'operazione di ricalcolo, che ormai prevede la fatturazione completa del consumo registrato dal contatore, seppure con l'applicazione di una tariffa agevolata rispetto a quella, di importo crescente, altrimenti previsto.

In tutti questi casi la Commissione non ha avuto concreti margini di mediazione, non potendo che confermare la corretta applicazione dei criteri previsti dal Regolamento per il trattamento della perdita. Con conseguente insoddisfazione degli utenti, i quali continuavano evidentemente a fare affidamento sull'applicazione dei parametri in precedenza vigenti e, in alcuni Gestori, molto più favorevoli per gli utilizzatori del servizio.

Le casistiche affrontate con maggior frequenza riguardano dunque le perdite occulte (circa il 60% del totale delle questioni esaminate), la verifica di consumi anomali (poco meno del 10%) e problemi di fatturazione, anche in questo caso con valori percentuali intorno all'8%. Per il resto, sono state oggetto di valutazione questioni di natura contrattuale e commerciale, applicazione di spese amministrative, definizione della tariffa da applicare all'utenza e doverosità del pagamento degli oneri relativi al servizio di fognatura e di depurazione.

Il confronto con le statistiche degli esiti rilevati negli anni precedenti non mostra significativi scostamenti, rimanendo la percentuale delle procedure definite con accordo sempre superiore al 90% delle istanze di conciliazione concluse nel periodo di riferimento.

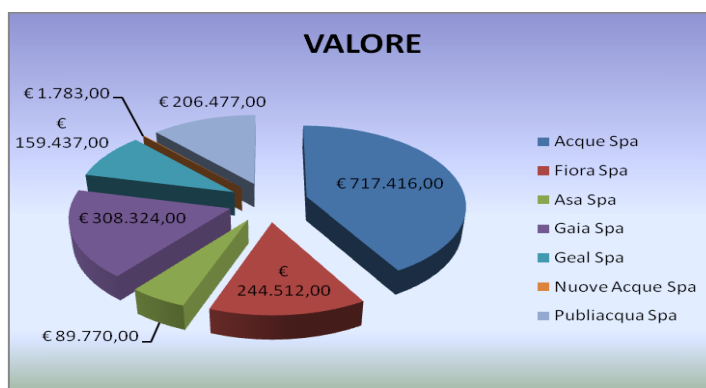
Anno	totale	esito positivo	esito negativo	in attesa di definizione	% di esito positivo	% esito positivo su concluse
2018	289	262	19	8	90,07%	93,20%
2017	117	106	1	10	90,60%	99,10%
2016	239	168	16	55	70,30%	91,30%
2015	236	192	23	21	81,40%	89,30%

In conclusione, e come ormai consuetudine, si da conto del valore economico del contenzioso gestito nel corso delle conciliazioni effettuate nel 2018. I dati si riferiscono agli importi oggetto della domanda di mediazione e sono dunque rilevabili solo nei casi in cui siano direttamente desumibili dagli importi delle bollette in contestazione o comunque relativi a pretese economiche del Gestore. Si segnala che il dato di sintesi fornito è parziale in quanto non è stato possibile effettuare il conteggio in riferimento al totale delle procedure portate a conclusione.

Nella tabella che segue è dunque indicato il dettaglio per singolo Gestore e le procedure sulle quali il valore economico è stato calcolato (es. 41 su 57 nel caso di Publiacqua).

GESTORE	VALORE	PRATICHE
Acque Spa	€ 717.416	40/40
Fiora Spa	€ 244.512	42/42
Asa Spa	€ 89.770	18/18
Gaia Spa	€ 308.324	120/120
Geal Spa	€ 159.437	4/4
Nuove Acque Spa	€ 1.783	5/8
Publiacqua Spa	€ 206.477	41/57
TOTALI	€ 1.727.719	270/289

In sintesi: su un totale di 270 conciliazioni prese in esame (escludendo dunque le 19 procedure per le quali non si possiede un dato esatto di riferimento), il valore economico complessivo è pari ad € 1.727.719, con un valore medio di circa 6.400 a conciliazione.



3 – L'attività presso i Gestori

Acque Spa

Nel corso del 2018 sono pervenute al Gestore 123 nuove istanze di conciliazione. Le richieste esaminate nel corso dello stesso anno, comprese quelle rimaste inevase durante il periodo di sospensione dei lavori della Commissione, sono pari a 40. Sul totale delle 123 richieste pervenute nel 2018, ne sono state esaminate 23 (da sommare alle 17 del periodo precedente), 10 sono state considerate non procedibili (delle quali 2 risolte prima della convocazione della seduta e 8 escluse ai sensi di quanto previsto dal Regolamento di tutela dell'utenza), 3 risultano al momento sospese in attesa di accertamenti istruttori, 67 (aventi tutte analogo oggetto) trattate dalla Commissione e concluse nel corso del mese di gennaio 2019 e 20 ancora da esaminare.

Numeri dunque in deciso incremento rispetto a quelli esaminati negli anni scorsi, soprattutto in considerazione del totale delle richieste di conciliazione pervenute, pari a 123 (seppure 67 siano state poi gestite nei primi mesi del 2019). Si riportano, a titolo di confronto, i numeri dei tre anni precedenti: 15 nel 2015, 8 nel 2016 e 14 nel 2017.

Delle 40 conciliazioni effettuate nel corso del 2018, 35 si sono concluse con un accordo tra le parti e 5 con esito negativo. Le domande di mediazione hanno avuto

ad oggetto soprattutto richieste di depenalizzazione per perdita occulta ai sensi di quanto previsto dall'art. 43 del Regolamento del Servizio idrico integrato (n. 32). In 6 occasioni sono stati esaminati consumi anomali non riconducibili a perdite e le altre due pratiche sono invece rispettivamente relative all'addebito delle spese amministrative (costi per morosità) e alle procedure di preventivazione.

Il valore economico complessivo delle pratiche gestite dalla Commissione conciliativa regionale nel corso dell'anno 2018 è pari a € 717.416,34, con un valore medio per pratica pari a € 17.860,41.

Acquedotto del Fiora Spa

Le procedure di conciliazioni portate a conclusione nel corso dell'anno 2018 sono in totale 42, delle quali 7 rimaste da esaminare nel periodo precedente e 35 nuove richieste di mediazione pervenute nell'anno solare. Anche in questo caso i tentativi di conciliazione hanno in larga prevalenza consentito di raggiungere un'intesa (38 casi), registrandosi in sole 3 occasioni un esito negativo della procedura. Una pratica è ancora in corso di definizione.

Le questioni esaminate hanno avuto ad oggetto richieste di verifiche in merito a perdite occulte (11), accertamento di consumi considerati anomali (10), problemi di fatturazione (7), richiesta di restituzione della quota di depurazione (4), individuazione della corretta categoria tariffaria applicabile all'utenza (2), problematiche di natura tecnica (2), riattivazione fornitura a seguito di sospensione (2), oltre a questioni di natura contrattuale ovvero inerenti carenza idrica o mancate letture.

Per quanto riguarda la distribuzione territoriale, le conciliazioni hanno interessato forniture ubicate nel Comune di Grosseto (7), Manciano e Monte Argentario (5), Siena e Castiglion della Pescaia (4), Colle Val d'Elsa (2), Monteriggioni (2), Roccastrada (2), Scansano (2), e una ciascuna nei Comuni di Abbadia San Salvatore, Capalbio, Casteldelpiano, Castiglion D'Orcia, Cetona,

Cinigiano, Civitella Paganico, Gaiole in Chianti, Monteroni d'Arbia.

Il valore economico complessivo delle istanze trattate in sede di conciliazione è pari ad € 244.512,79.

Asa Spa

Le pratiche trattate nel corso del 2018 sono in totale 18, tutte presentate nel corso dell'anno solare. Nella maggioranza dei casi (15) è stato possibile raggiungere un accordo di conciliazione con soddisfazione di entrambe le parti; due richieste risultano in corso di definizione e in un solo caso la procedura si è conclusa con un risultato negativo, senza un'intesa utile alla composizione della controversia.

Le questioni trattate sono state di varia natura ed hanno avuto ad oggetto richieste di depenalizzazione per perdita occulta (9 casi), contestazione dei consumi e verifica di corretto funzionamento del contatore (4), errata rilevazione di letture e conseguente contestazione della correttezza della fatturazione, verifica della corrispondenza tra uso dell'utenza e tariffa ad essa applicata, contestazione prescrizione per conguaglio intervenuto a distanza di tempo rispetto alla fatturazione, revoca domiciliazione e richiesta di restituzione dei costi sostenuti per la riparazione di tubazioni in proprietà privata, revoca domiciliazione.

Le richieste risultano provenire in modo diffuso dal territorio di competenza del Gestore, interessando i Comuni di Livorno (4), Volterra (3), Porto Azzurro (2), Marciana (2), Pomarance (2), Capraia, Campiglia Marittima, Marina di Campo, Campo nell'Elba e Montecatini Val di Cecina.

Il valore economico complessivo del contenzioso trattato è stato pari ad € 89.770,51.

Gaia Spa

Nel corso del 2018 sono state presentate 98 nuove istanze di conciliazione. Nelle 22 sedute effettuate dalla Commissione, sono state esaminate un totale di 120

domande, numero comprensivo delle 58 pratiche rimaste da esaminare dall'anno precedente.

È stato raggiunto un accordo tra Gestore e utente nel 95,83% dei casi (115 su 120), con solo 4 esiti negativi e una procedura ancora in corso di definizione.

Le questioni affrontate con maggior frequenza riguardano ancora una volta richieste di depenalizzazione per perdite occulte (96, pari al 80% del totale del Gestore). Altre problematiche hanno poi avuto ad oggetto: pratiche commerciali (7, pari al 5,84%), verifica fatturazione (8, pari al 6,66%), problematiche di natura contrattuale (3), questioni di carattere amministrativo, richiesta verifica contatore, tariffe applicate.

Relativamente alla localizzazione dell'utenza, sono state esaminate richieste provenienti da: Camaiore (17, pari al 14,17%), Massa (16, pari al 13,33%), Pietrasanta (15, pari al 12,50%), Viareggio (13, pari al 10,84%), Carrara (11, pari al 9,18%), Seravezza e Massarosa (5 ciascuna). Di seguito altre realtà territoriali, con numeri inferiori (Forte dei Marmi, Fosdinovo, Barga, Pontremoli, Bagni di Lucca, Montignoso, ecc...).

Il valore complessivo del contenzioso trattato dalla Commissione di conciliazione regionale è stato pari a € 308.324,86.

Geal Spa

Nel 2018 sono state trattate in totale 4 istanze di conciliazioni, delle quali 3 presentate nel 2017 e una sola nel corso dell'anno solare, per un totale di 6 sedute necessarie per l'esame e per la definizione delle questioni prospettate. In tre occasioni è stato raggiunto un accordo e in un solo caso non è stato possibile giungere ad una conciliazione.

Due delle questioni esaminate hanno avuto ad oggetto problematiche inerenti perdite occulte: in un caso la perdita risultava essere stata riparata direttamente dall'utente prima del riscontro da parte del Gestore, così come richiesto dal Regolamento; in altro caso la contestazione ha avuto ad oggetto il calcolo dei

consumi presunti presi in considerazione per il ricalcolo della perdita.

In una sola circostanza, infine, non è stato possibile raggiungere un accordo soddisfacente (problematica conseguente ai costi di allaccio alla fognatura a seguito di presentazione di una prima domanda non completa della documentazione necessaria).

Il valore complessivo del contenzioso oggetto di mediazione è stato pari ad € 159.437,81.

Nuove Acque Spa

Le richieste esaminate dalla Commissione di conciliazione regionale sono state in totale 8, di cui due relative ad istanze presentate nel corso del 2017. In 5 casi è stato raggiunto un accordo, in due ipotesi il tentativo di conciliazione è fallito e una procedura risulta in attesa di verifica di accettazione, da parte dell'utente, della proposta formulata dalla Commissione.

Sono state esaminate questioni relative a contestazioni su consumi considerati anomali, perdite occulte, richieste di verifica o di sostituzione del contatore, richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo nel termine previsto dalla Carta del Servizio.

Il valore totale del contenzioso trattato in sede di Commissione è stato pari a € 1.783,44. Si tratta di un dato rilevato su 5 delle 8 pratiche totali esaminate nel corso dell'anno.

Publiacqua Spa

Nel corso del 2018 sono state esaminate dalla Commissione un totale di 57 procedure, delle quali 14 presentate nel 2017 e 43 nel 2018. A queste devono aggiungersi altre 9 istanze che sono state oggetto di verbalizzazione da parte della Commissione al solo fine di prendere atto di un'intesa già raggiunta tra Gestore e utente prima della seduta di mediazione. Gli esiti risultano ampiamente positivi con una percentuale di definizione positiva pari al 89% del totale (nelle 51 intese sottoscritte). In 3 casi non è stato possibile raggiungere un accordo e

altre 3 questioni risultano ancora in fase di definizione con esito, di conseguenza, incerto.

Anche in questo caso molte delle questioni trattate hanno avuto ad oggetto richieste di depenalizzazione per perdite occulte o verifiche di consumi considerati non corrispondenti alle medie storiche o all'effettivo uso dell'utenza. Sono state altresì esaminate istanze aventi ad oggetto il recupero tariffario attivato dal Gestore per i servizi erogati e non pagati per le annualità 2009/2011 e 2012/2014. Il riferimento è, in particolare, al servizio di fognatura e di depurazione, a seguito della ricognizione di tutte le utenze effettuate da Publiacqua al fine di verificare le utenze allacciate o comunque allacciabili e quindi soggette al pagamento della tariffa.

Il valore economico del contenzioso trattato in Commissione – stimato su 41 delle 57 conciliazioni effettuate – è pari ad € 206.477.

4 – Ringraziamenti

Come ormai consuetudine, concludo la mia relazione con un sincero quanto doveroso ringraziamento all'Autorità idrica Toscana e a tutti i Soggetti Gestori e, in particolare, a tutti coloro che – con la loro preziosa collaborazione, professionalità, competenza e sensibilità – hanno permesso il corretto funzionamento della Commissione di conciliazione e il recupero, in breve tempo, di tutto il lavoro rimasto inevaso in attesa della nomina del nuovo Difensore civico.

Gli esiti largamente positivi dei tentativi di conciliazione e i numerosi accordi raggiunti a definizione di potenziali contenziosi confermano la bontà del lavoro svolto e soprattutto la disponibilità di tutti gli operatori incaricati dai Soggetti Gestori per la partecipazione ai lavori della Commissione nel comprendere lo spirito della conciliazione, condividendo soluzioni utili a dirimere le controversie esaminate.

Il Difensore civico regionale
Dott. Sandro Vannini

8 ELENCO DIFENSORI CIVICI REGIONALI E DELLE PROVINCE AUTONOME

Coordinamento Nazionale Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome

Presidente: Andrea Nobili
Garante regionale dei diritti della persona - Marche
sito internet: www.difesacivicaitalia.it

Difensore civico della Regione Abruzzo Fabrizio Di Carlo

Via M. Iacobucci, 4
67100 - L'Aquila
0862/644492 fax 0862/23194
e-mail: info@difensorecivicoabruzzo.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
sito internet:
<http://www.consiglio.basilicata.it/consiglioweb/site/Consiglio/section.jsp?sec=101863>

Difensore civico della Regione Campania Giuseppe Fortunato

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

Difensore civico della Regione Emilia Romagna Carlotta Marù

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

Difensore civico della Regione Lazio**Alessandro Licheri**

Via della Pisana, 1301

00163 - Roma

06/65932014 fax 06/65932015

e-mail difensore.civico@regione.lazio.it

sito internet:

<http://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglioweb/argomento.php?vms=111&vmf=20>**Difensore civico della Regione Liguria****Francesco Lalla**

Viale Brigate Partigiane, 2

16129 - Genova

010/5484432 fax: 010/5484593

e-mail: difensore.civico@regione.liguria.it

sito internet

<http://www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/difensore-civico.html>**Difensore civico della Regione Lombardia****Carlo Lio**

Via Via Fabio Filzi, 22 – Palazzo Pirelli

20124 - Milano

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

e-mail: difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.itsito internet: <http://www.difensorecivico.lombardia.it>**Garante regionale dei diritti della persona - Marche****Andrea Nobili**

Piazza Cavour n.23

60122 - Ancona

071/2298483 fax 71/2298264

e-mail: garantediritti@regione.marche.itsito internet: <https://www.garantediritti.marche.it/>**Difensore civico della Regione Piemonte****Augusto Fierro**

Via Dellala, 15

10121 - Torino

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

e-mail : difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it -

sito internet:

http://www.consiglioregionale.piemonte.it/organismi/dif_civico

Difensore civico della Regione Sardegna
Felicetto Contu

Via Roma n.25 -
09125 Cagliari
Numero verde: 800060160
Tel./Fax: 070 - 673003
e-mail: difensorecivico@consregсарdegna.it

Difensore civico della Regione Toscana
Sandro Vannini

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
sito internet www.difensorecivicotoscana.it

Difensore civico della Regione Valle d'Aosta
Enrico Formento Dojot

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

Garante Regionale dei Diritti della Persona - Veneto
Mirella Gallinaro

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

Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano
Gabriele Morandell

Via Portici, 22
39100 - Bolzano
0471/301155 fax. 0471/981229
e-mail: posta@difesacivica.bz.it
sito internet: <http://www.difesacivica-bz.org>

Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento
Daniela Longo

Via Manci - Galleria Garbari, 9

38100 - Trento

0461/213203 - 0461/213190 fax 0461/238989

e-mail difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it -

sito Internet

http://www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore_civico.it.asp

Per la pubblicazione della Relazione 2018 della Difesa Civica Regionale sono state utilizzate le immagini dei dipinti di Marcello Scarselli: uno degli autori più significativi del panorama artistico toscano; la sua crescita pittorica procede verso orizzonti sempre più liberi e poetici, segnando un percorso creativo originale che trova pochi uguali in Italia. E' in sua compagnia che leggiamo la relazione della Difesa Civica convinti che anche l'arte ha una missione: trovare soluzioni e suggerimenti per una convivenza civile, la stessa che anima tutti i giorni l'impegno dei nostri uffici regionali.

Vorrei ricordare alcune esposizioni di Scarselli: "Humanitas Machine: il lavoro dipinto" al Museo Piaggio di Pontedera nel 2013, "Ignis: il mio gesto" al Palazzo Pretorio di Certaldo nel 2015, "Burattino senza fili" al Museo della Fondazione Collodi nel 2019. Stazioni di un lungo viaggio artistico che ci fa comprendere la maturità e la forza compositiva raggiunta dal nostro autore che si muove, perfettamente a suo agio, nei territori dell'informale.

I segni moderni e musicali della sinfonia dell'artista richiamano la pittura di Klee, Mirò, Rothko, ma mai evocati come modelli da imitare, semmai compagni di un viaggio nella modernità e testimonianza di una ricerca personale. Per Scarselli l'arte diventa necessità di comunicare un proprio mondo, descrivere la realtà, raffigurare pittoricamente sogni e invenzioni che trovano, sulla tela o sulla carta, una propria adesione al reale per, poi, dirigersi verso una dimensione fantastica e ancestrale.

Le immagini presenti in questo volume rappresentano un corpus pittorico omogeneo nel segno della poesia. Scarselli ha trovato ormai una maturità tale che gli permette di passare indenne nel mare dell'oggettività contemporanea, lasciando una profonda testimonianza sul tempo e su temi privilegiati: il lavoro, la

fabbrica, Pinocchio, altre storie. Nel dipinto "Il tempo se ne va", opera ricca di liricità, segno e colore si incontrano per dare vita ad una emozione nuova, ad uno sguardo incontaminato; in altre opere appaiono manichini, segni, grafie, occhiali, animali che diventano il registro pittorico di una propria geografica del cuore, un luogo ricco di visioni ed emozioni.

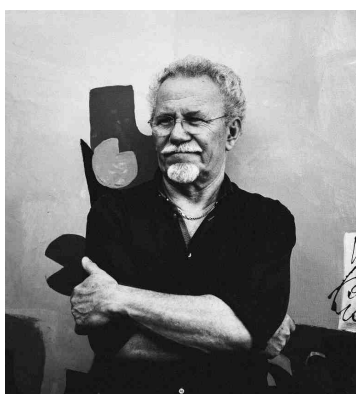
Suggerisce il Palomar di Italo Calvino "Solo dopo aver conosciuto la superficie delle cose, ci si può spingere a cercare quel che c'è sotto. Ma la superficie delle cose è inesauribile." Scarselli comprende che la visione del mondo è infinita, ricca di nuove sfide e immagini; la sua ricerca diventa un tentativo di comprendere la realtà attraverso la sensibilità artistica e i mille misteri dell'universo. La bellezza del lavoro artistico di Scarselli risiede proprio nella mancanza di certezze, nel continuo sforzo di trovare un nuovo punto di vista per raccontare le proprie emozioni, far riaffiorare la liricità anche in mezzo alle lamiere e alle periferie industriali.

E' un sogno di leggerezza quello che ci affida Scarselli attraverso le sue pagine poetiche: miraggi, fragili segni, un sogno ad occhi aperti che permette di penetrare dove l'ombra s'addensa, dove il mistero è totale, dove solo la luce dell'arte riesce ad illuminare i misteri dell'uomo.

Scarselli riesce a coniugare profondità e leggerezza, creando un mondo visionario estremamente complesso, ma che possiede anche la semplicità di una lettura infantile. Perché è soltanto tornando bambini che si scopre la verità e i segreti, che restano celati agli adulti, a chi è ormai irrigidito e incapace di sognare, bisogna tornare ad ascoltare la voce segreta del cuore e della fantasia.

Riccardo Ferrucci

10 NOTIZIE BIOGRAFICHE



Marcello Scarselli nasce a Santa Maria a Monte, in provincia di Pisa, nel 1953. Dopo essersi diplomato all'Istituto Tecnico di Pontedera (Pi), frequenta corsi di disegno, di intaglio e successivamente il corso di incisione alla Scuola Internazionale di Grafica Il Bisonte a Firenze.

La sua professione di pittore si consolida negli anni attraverso una costante attività espositiva in Italia e all'estero (Austria, Belgio, Germania, Francia, Svizzera, Portogallo, Inghilterra, Croazia, Giappone).

Nel **2013** la grande mostra itinerante curata da Giuseppe Cordini e Filippo Lotti "Humanitas Machinae (il lavoro dipinto)" con tappe a Palazzo Medici Riccardi di Firenze, Palazzo Mediceo di Seravezza (Lu) e al Museo Piaggio di Pontedera.

Nel **2014** la personale "Il lavoro dipinto" a Ponte de Sor (Portogallo) curata da Riccardo Ferrucci.

Nel **2015** le personali "Il profumo del vento" nella Chiesa Monumentale di San Francesco a Gualdo Tadino (Pg), a cura di Catia Monacelli e Filippo Lotti; la grande mostra a Palazzo Pretorio di Certaldo (Fi) dal titolo "Ignis – Il mio gesto", curata da Filippo Lotti e Roberto Milani con la galleria Casa d'arte San Lorenzo; la collettiva "Expo Arte Italiana" a Villa Bagatti Valsecchi a Varedo (Mb), curata da Vittorio Sgarbi.

Nel **2016** inaugura la scultura monumentale (h. 3,90 mt) "Pinocchio e il gioco del cerchio" in acciaio cor-ten, collocata in modo permanente su di una rotatoria a San Miniato Basso (Pi); partecipa alla Fiera d'Arte Internazionale "Art Innsbruck" (Austria).

Nel **2017** Lugano (Svizzera) con la galleria Sincretis di Alessandra Scappini, la mostra al Palazzo del Pegaso del Consiglio Regionale della Toscana a Firenze, curata da Riccardo Ferrucci.

Nel 2018 espone a Roma "Symbola" alla Galleria Simmi, mostra curata da Luca Nannipieri; la mostra a Palazzo Dei Priori a Volterra (PI); viene invitato a Tokio in Giappone dove espone al Tokiù Plaza con

"Il rumore della Materia".

Nel **2019** la mostra a Collodi "Burattino senza fili". Numerosi suoi lavori figurano in collezioni pubbliche e private, sia italiane che straniere. Vive e lavora a Bientina in provincia di Pisa.