

**REGIONE TOSCANA**



Relazione 2020

Firenze, Marzo 2021

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

tel. 055/2387800 – fax 055/2387655

numero verde **800018488**

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

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

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

**Resta aggiornato seguendo i nostri canali**



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



<https://twitter.com/difensoreit>



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



<https://www.youtube.com/channel/UCzwX23oorOlnsarlGsuEAXw>



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

## Sommario

1	INTRODUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO .....	4
2	STATISTICHE PER SETTORI D'INTERVENTO .....	15
3	STATISTICHE SULLA RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE .....	27
4	INDAGINE DI CUSTOMER satisfaction.....	29
5	STATISTICHE SOCIAL 2020 .....	33
6	SETTORI D'INTERVENTO.....	34
	6.1 Attività Produttive .....	34
	6.2 Istruzione Cultura Formazione.....	36
	6.3 Assetto Istituzionale .....	37
	6.4 Governo del territorio.....	60
	6.4.1 Ambiente.....	72
	6.5 Immigrazione .....	81
	6.6 Lavoro .....	85
	6.6.1 Pensione e Previdenza.....	92
	6.7 Politiche sociali .....	93
	6.7.1 caratteristiche generali.....	93
	6.7.2 Assistenza Sociale e Residenze Sanitarie Assistite (RSA)..	96
	6.7.3 Invalidità civile, Handicap, Barriere Architettoniche.....	98
	6.7.4 Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) .....	99
	6.8 Sanità .....	101
	6.8.1 Introduzione – il quadro normativo e statistico.....	101
	6.8.2 Responsabilità professionale.....	104
	6.8.3 Danni da vaccini, trasfusioni ed emoderivati.....	107
	6.8.4 Liste di attesa .....	109
	6.8.5 Recupero Ticket per dichiarazioni erronee e “malum” per mancata presentazione a visita e mancato allineamento degli archivi	109
	6.8.6 Emergenza COVID19.....	111
	6.9 Servizi pubblici .....	116
	6.9.1 Servizio idrico.....	117
	6.9.1.1 ASA .....	119
	6.9.2 Energia Elettrica e Gas.....	119
	6.9.3 Poste .....	122
	6.9.4 Telefonia .....	123
	6.9.5 Trasporti.....	129
	6.9.6 Servizio raccolta rifiuti .....	134
	6.10 Tributi .....	136
	6.10.1 Tassa automobilistica regionale.....	138
7	ELENCO DIFENSORI CIVICI regionali E DELLE PROVINCE AUTONOME	141

## 1 INTRODUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO

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

### **DIECI SPORTELLI DECENTRATI DELLA DIFESA CIVICA NELLA REGIONE**

Nonostante l'emergenza pandemica del 2020, tuttora in corso, l'Ufficio del Difensore civico regionale ha rafforzato e reso operativa **la rete degli sportelli decentrati sul territorio**. Al momento dell'approvazione della presente relazione **sono ben dieci gli sportelli della Difesa civica nella regione**. Di seguito l'elenco, in mero ordine temporale di costituzione:

- Pistoia, Arezzo, Siena, Pisa, Valdichiana senese (Sinalunga), Valdera (Ponsacco), Grosseto, Valdichiana aretina (Castiglion Fiorentino), Prato e Livorno.

La scelta di attivare gli sportelli decentrati nasce dalla considerazione di **fornire un servizio di prossimità ai cittadini toscani (specialmente ai più anziani) che preferiscono un contatto diretto** e non intermediato dagli strumenti telematici che, altrimenti, dovrebbero utilizzare per la trasmissione delle istanze all'Ufficio del Difensore civico regionale.

Infatti, dall'analisi delle segnalazioni degli ultimi anni è emersa una provenienza a raggiera, ossia prevalentemente dall'area metropolitana centrale della Toscana. Si è accertata una minore conoscenza dell'istituzione nelle aree più periferiche della regione che, con l'apertura dei presidi territoriali sopra citati, è stata colmata. Nel 2020 sono, infatti, aumentate le istanze provenienti dall'area della Toscana meridionale e da quella settentrionale e della costa.

**Con l'emergenza sanitaria si è resa ancor più necessaria l'interazione cittadino/Pubblica**

**Amministrazione tramite gli strumenti informatici e dei Social Media. Nel 2020 è proseguito, pertanto, il rafforzamento della presenza dell'Ufficio di Difesa civica regionale sul cosiddetto 2.0.** Iniziato nel 2018 e messo a forte regime nel 2019, torna utile quale ulteriore strumento di comunicazione e d'interazione con i cittadini, adesso, che la comunicazione 2.0 risulta essere fondamentale nell'accesso e nell'erogazione dei servizi pubblici. Infatti, l'Ufficio è presente su *Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram* per l'interazione con l'utenza più abituata all'uso del *Web*, mentre prosegue parallelamente quella tradizionale, telefonica o diretta.

È proseguita, nel corso dell'anno, la consolidata **campagna di comunicazione istituzionale**, denominata **#conosciildifensorecivico** con specifico *brand*, articolata con la diffusione di *clip*, audio e video, informative di natura generalista e specifica per i diversi settori d'intervento dell'Ufficio di Difesa civica regionale. La campagna di comunicazione è circolata sui *media* locali, sulla *Web press* e sui canali *Social* con riscontri significativi in termini di crescita delle visualizzazioni e delle interazioni.

Sempre in tema di comunicazione istituzionale la novità del 2020, il **format di comunicazione istituzionale "L'Angolo del Difensore" #Langolodeldifensore**, in onda con regolare periodicità sulle emittenti televisive locali della regione che illustra i servizi offerti ai cittadini dall'Ufficio della difesa civica e permette l'interazione, in diretta, tra i cittadini, il Difensore e i funzionari sui problemi di competenza dell'ufficio.

Ma altro resta da fare per permettere una più esaustiva conoscibilità dell'Ufficio del Difensore regionale con ulteriori interventi di comunicazione istituzionale dando, tra l'altro, seguito alle diverse risoluzioni del Consiglio Regionale degli anni precedenti. La possibilità da parte dei cittadini toscani di usufruire dell'istituzione è elemento di democrazia in considerazione della gratuità dei servizi.

## **FARE SISTEMA PER LA TUTELA DEI CITTADINI CON ULTERIORI INTESA E COLLABORAZIONI.**

È continuata nel 2020 la vocazione collaborativa dell'Ufficio, intrapresa nel 2018, di sinergia e di collaborazione con soggetti pubblici e privati per rendere sempre più efficace l'azione di tutela dei cittadini. **Altre convenzioni e protocolli d'intesa**, non solo fogli siglati ma concrete sinergie con chi ha a cuore le sorti dei cittadini, talvolta perduti nei meandri di una pubblica amministrazione che, anche se efficiente, produce situazioni sempre perfezionabili. Preme evidenziare, a titolo di esempio, **la nascita di un Osservatorio per la verifica delle modalità di erogazione dei servizi al pubblico** da parte della società *SEI TOSCANA S.p.A.* che ha fatto seguito quella precedentemente istituita con Consiag ed altre potranno essere siglate per completare il monitoraggio dell'erogazione dei servizi da parte dei concessionari della regione.

## **2020: DATI E MODALITÀ DI GESTIONE.**

Dal 2018, anno d'insediamento, specialmente dal secondo semestre, a seguito di una serie di azioni di comunicazione istituzionale, proseguite con regolarità anche negli anni seguenti, le pratiche sono tornate a crescere in maniera particolarmente significativa. **Il 2020 ha registrato un livello di pratiche superiore a quello dell'anno precedente con elementi spiccati di dinamicità su quasi tutti i settori d'intervento.** I dati del 2020 sono crescenti in diversi ambiti d'intervento, specialmente nel settore della sanità a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid19 e dei servizi pubblici. Inoltre, **nel 2020, come nel 2019, molte delle istanze seriali**, ripetitive, provenienti da un medesimo soggetto **sono state conteggiate una sola volta.**

Dunque, il triennio 2018/2020, si è caratterizzato per l'aumento delle istanze, a dimostrazione che l'Ombudsman è sempre una figura d'interesse per i cittadini e di utilità visto che molte delle segnalazioni

trovano risoluzione con l'intervento degli uffici del Difensore regionale. **Il livello delle istanze è adesso su valori mai stati così alti.**

Nel 2020 nonostante l'emergenza sanitaria e i mesi di pieno *lock down* **gli Uffici della Difesa Civica sono sempre stati operativi anche in presenza con un presidio** garantito dal dirigente, dal Difensore e dai funzionari a rotazione. Non si sono mai verificati ritardi nei tempi di risposta all'utenza. Se nei primi mesi di *lock down* le istanze sono leggermente rallentate queste sono poi cresciute in termini esponenziali fino alla fine dell'anno. **Da segnalare che nei primi tre mesi del 2021 il numero delle istanze mensili ha raggiunto valori mai così alti nella storia dell'ufficio toscana della difesa civica. Un trend continuamente crescente.**

Nel corso del 2020 la struttura amministrativa dell'Ufficio di Difesa civica ha messo a sistema lo standard di efficienza amministrativa sui tempi di risposta anche in modalità *smart working*. **Nel corso dell'anno la metodologia operativa per la celerità delle risposte agli utenti è sempre stata adottata e il personale l'ha sempre seguita con scrupolo e precisione. Pertanto, le istanze sono protocollate immediatamente al momento della loro ricezione e mai oltre le 24 ore, assegnate dal Difensore Civico Regionale al funzionario istruttore entro le 24 ore seguenti e la comunicazione all'istante e agli altri soggetti interessati avviene (in seguito all'istruttoria e all'approfondimento tecnico) entro le successive 48 ore.** Questo *standard* amministrativo ha caratterizzato gli uffici come un elemento di consolidata prassi amministrativa. Questo modello organizzativo, assai più celere, permette il monitoraggio continuo del programma di protocollazione Diaspro da parte del Difensore e dei responsabili, assieme al nuovo metodo di lavoro non più verticalizzato ma in staff tra gli istruttori e il Difensore.

Le istanze pervenute all'Ufficio del Difensore regionale nel 2020 hanno riguardato **molte tematiche**: emergenza sanitaria ed economica, vaccinazioni Covid19, istruzione e didattica a distanza, funzionamento dei servizi pubblici e problemi di tariffazione (acqua, luce, gas, trasporti e telefonia), *digital divide*, assetto istituzionale (corretto funzionamento degli organi, accesso agli atti, *privacy* e trasparenza), sanità nei percorsi assistenziali ordinari, ambiente e urbanistica, ordinamento finanziario (tributi regionali), servizi socio assistenziali ordinari ed emergenziali, lavoro pubblico e attività produttive, immigrazione, fino anche alla parziale funzione di curatore speciale dei minori, tradizionalmente assegnata dal relativo Tribunale regionale direttamente al Difensore civico regionale, queste non rappresentate nelle statistiche.

### **L'UFFICIO DELLA TOSCANA RIFERIMENTO NAZIONALE QUALE GARANTE DEL DIRITTO ALLA SALUTE.**

**Per motivazioni connesse all'emergenza sanitaria nel 2020 il settore della sanità è stato molto attenzionato** dall'Ufficio del Difensore civico regionale. Risale negli anni l'impegno, in questo ambito, svolto già dal 1983, molto prima della l.r. 19/2009. **La normativa regionale assegna ampie funzioni all'Ufficio di difesa civica regionale, un intero capo e quattro articoli della l.r. 19/2019 che dovrà recepire, come altre regioni hanno fatto, le previsioni normative della legge nazionale n. 24/2017 che affida ai difensori regionali le funzioni di Garanti del Diritto alla Salute anche se nella nostra regione *de facto* ciò avviene da anni.** Oltre alla casistica relativa a 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 2019, ben 2.593 procedure.** Il servizio fornito consente di dare indicazioni utili a favorire la deflazione del contenzioso. Proprio in quest'ambito **nel 2020 sono entrate a pieno regime le convenzioni con le aziende universitarie ospedaliere della regione in materia di tutela del diritto alla Salute per la gestione delle controversie tecnico - professionali** sui trattamenti sanitari che hanno prodotto, nei confronti dei pazienti, esiti letali o invalidanti a causa di un loro eventuale non corretto svolgimento.

**Nel 2020, sempre in ambito sanitario, hanno svolto regolare attività le Commissioni Miste Conciliative presso le aziende sanitarie e 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, **al cui insediamento nel 2019 il Difensore civico ha provveduto assieme agli organi regionali.**

**Preme evidenziare che nei primi mesi del 2021, per impulso dell'Ufficio, si è finalmente insediata anche la Commissione Mista Conciliativa congiunta azienda sanitaria Toscana Centro e azienda ospedaliero universitaria Careggi, andando quasi a completare la copertura di questo strumento sull'intero territorio regionale** (mancano solo l'azienda ospedaliera universitaria pisana e il Meyer).

### **IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE E' ADESSO CONCILIATORE.**

Gli *Ombudsman* regionali e nazionali, nei Paesi ove presenti, spesso si adoperano per l'individuazione di soluzioni consensuali sia attraverso la *moral suasion* che con interventi volti alla ricomposizione dei contrasti. Tra l'altro proprio l'articolo 10 della legge regionale n. 19/2009 della Toscana ha come titolo "l'intervento conciliativo". Pertanto, l'attività di mediazione e di conciliazione rappresentano lo strumento prioritario per

garantire sino in fondo la tutela dei diritti delle persone. **Da anni l'Ufficio del Difensore civico della Toscana si è organizzato al fine di contribuire con la propria attività, alla definizione stragiudiziale dei contenziosi insorti in riferimento all'erogazione del servizio idrico, attraverso la presidenza delle Commissioni conciliative regionali, istituite e disciplinate dal regolamento di tutela dell'utenza adottato dall'Autorità Idrica Toscana. Com'è noto, 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'U.E. in tema di *Alternative Dispute Resolution (ADR)*.**

Si ricorda, altresì, che a seguito della modifica alla l.r. 19/2009 **il Difensore civico ha potuto sottoscrivere nel 2020 un accordo con Autorità Idrica Toscana (A.I.T.) tramite il quale i funzionari dell'Ufficio e il Difensore civico - anche a seguito di uno specifico percorso formativo effettuato nell'anno - possono adesso fare parte dell'Organismo di Conciliazione, presso ARERA e costituito con A.I.T.** In prospettiva si potrà anche valutare la gratuita iscrizione dell'Ufficio del Difensore Civico Regionale nell'apposito elenco degli organismi ADR, gestito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per la conciliazione nei settori del servizio elettrico e del gas che sarebbe uno dei primi in Italia a costituirsi in ambito regionale e ciò è stato anche oggetto di apprezzamento in sede di coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali.

Preme ricordare che le **procedure di conciliazione nel settore idrico** hanno avuto esiti molto positivi con percentuali crescenti di accordi raggiunti tra le parti, saliti dall'81,4% nel 2015 al 92,5% nel 2020. Il valore economico del contenzioso tra utenti e gestori, ossia l'importo del "restituito" agli utenti/istanti, è assai

significativo tanto da ammontare a ben oltre i 4 milioni di euro dal 2016 al 2020.

## **IL DIFENSORE CIVICO IN ITALIA E IN EUROPA.**

La Toscana e il nostro Paese vantano un'apprezzata tradizione sulla difesa civica regionale e locale. Mentre i Paesi europei hanno il difensore sia regionale che nazionale, l'Italia è originale per avere solo quello regionale, quello nazionale non è stato mai né previsto né istituito, mentre quelli locali sono venuti meno dal 2010.

La sola presenza della difesa civica nell'ambito regionale responsabilizza l'istituzione per l'unicità e consequenziale accentramento in un unico organismo della tutela istituzionale dei diritti e delle istanze dei cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni e dei concessionari o gestori dei servizi pubblici. Tra l'altro **la Toscana vanta la primogenitura italiana dell'istituzione** e, in quanto apripista e innovatrice, come per esempio in materia di sanità, **è divenuta un modello di riferimento per le altre regioni**. Tanto che **il difensore toscano è stato spesso chiamato a ricoprire ruoli all'interno del coordinamento nazionale come si è altresì verificato nel 2019 e confermato nel 2020 con l'assunzione della funzione di Vice Presidente del coordinamento nazionale dei difensori civici regionali**. Proprio tale coordinamento tenta di supplire l'assenza dell'*Ombudsman* nazionale, quale interlocutore con alcune *Authority* di riferimento, quali quella per la *Privacy*, per l'Anticorruzione ed Arera.

Riguardo alla visione internazionale degli *Ombudsman* il sistema italiano e la Toscana sono tenuti nella dovuta considerazione nella rete europea dei difensori, nell'E.O.I. (*European Ombudsman Institute*) con la presenza addirittura del Difensore della Toscana nel *Board* e nell'I.O.I. (*International Ombudsman Institute*). L'Ufficio di difesa civica della Toscana svolge, per conto del coordinamento italiano dei difensori, anche il ruolo

tecnico di collegamento con l'Ufficio del Mediatore Europeo tramite un proprio funzionario.

### **I CITTADINI VOGLIONO E HANNO DIRITTO AL "DI PIÙ"**

L'emergenza pandemica del 2020 ha messo in risalto molte fragilità del sistema della pubblica amministrazione, ci permettiamo di soffermarci solo su alcune di esse: la necessità di un **maggiore ascolto dei cittadini reso talvolta più complesso dallo *smart working*, l'impersonalità dell'interlocuzione che porta alla ricerca di un volto e di una voce rassicurante, una sensazione generale di sfiducia sull'efficienza dei servizi pubblici.**

Nel piccolo dei grandi problemi gli uffici regionali del Difensore civico intendono servire anche a questo: **ridurre i silenzi amministrativi, incalzare taluni enti o aziende fornitrici di servizi pubblici che rispondono tardivamente agli utenti, fornire risposte certe ai cittadini sui loro problemi che sono, invece, concreti. Il ruolo del Difensore è quello, appunto, di cercare di contribuire ad essere un facilitatore nel processo di ricerca delle soluzioni.**

Nel 2020 ci siamo **adoperati sempre più sia a favore della ricomposizione delle controversie che nella segnalazione dei disservizi**, preferendo che fosse il primo aspetto a fare notizia, in quanto frutto di un processo di confronto, anziché la denuncia delle *malpractice*.

### **DOMANI SAREMO CERCATORI DI DIFESA PER I NOSTRI DIRITTI**

Il valore sociale dell'azione dell'Ufficio di difesa civica regionale può essere anche compreso non solo dal mero numero di istanze pervenute, ma dalla narrazione delle storie dietro ognuna di esse. ***Se nel 2018 destò clamore quella dell'anziana ultra ottantenne che ricevette una bolletta della luce spropositata***

***d'importo superiore ai 40.000 euro, come se fosse titolare di un'azienda commerciale e nel 2019 quella del bambino di Scansano, vicino a Grosseto, costretto a ricercare la linea Internet nel bosco per seguire la didattica, appunto, a distanza, nel 2021 la narrazione è quella del curioso condominio in cui i cittadini sono stati sprovvisti di luce, telefonia e gas per diversi mesi, come se fossero entrati nel triangolo delle Bermude.***

Sono i disagi raccontati e descritti dagli utenti sulle difficoltà di dialogo con le pubbliche amministrazioni, per motivazioni svariate non sempre riconducibili all'inefficienza ma anche al complesso meccanismo burocratico. Le lunghe attese telefoniche ai *call center*, la complessità degli adempimenti on line, il *digital divide* con una Rete che va e che viene, percorsi sanitari non sempre adeguati ai livelli di assistenza, di attese per le visite specialistiche, di dinieghi immotivati all'accesso agli atti amministrativi, di provvidenze a favore di cittadini - quali affitti agevolati e buoni spesa - intrappolate nei meandri amministrativi, di percorsi per non vedenti con vere e proprie barriere architettoniche.

E poi c'è una popolazione di cittadini che non ha dimestichezza con gli strumenti informatici e che cerca supporto ed aiuto per i crescenti adempimenti telematici, oggi sempre più di ieri, necessari con l'emergenza pandemica in questo nuovo mondo più digitale, con problemi però sempre più reali e concreti. La nuova sfida della pubblica amministrazione sarà quella di continuare ad essere vicina ai problemi dei cittadini anche, come si dice oggi, in modalità remota e che allo stesso tempo i cittadini percepiscano tale vicinanza. Nel nostro piccolo la sentinella della difesa civica regionale farà la sua parte perché è la somma che fa il totale. Noi possiamo riuscire a far funzionare al meglio la macchina della pubblica amministrazione se dall'altro capo del filo del telefono o del *Web* troviamo la giusta e sensibile interlocuzione rappresentata da un impiegato del sistema dei pubblici servizi, anch'esso consapevole che con la giusta

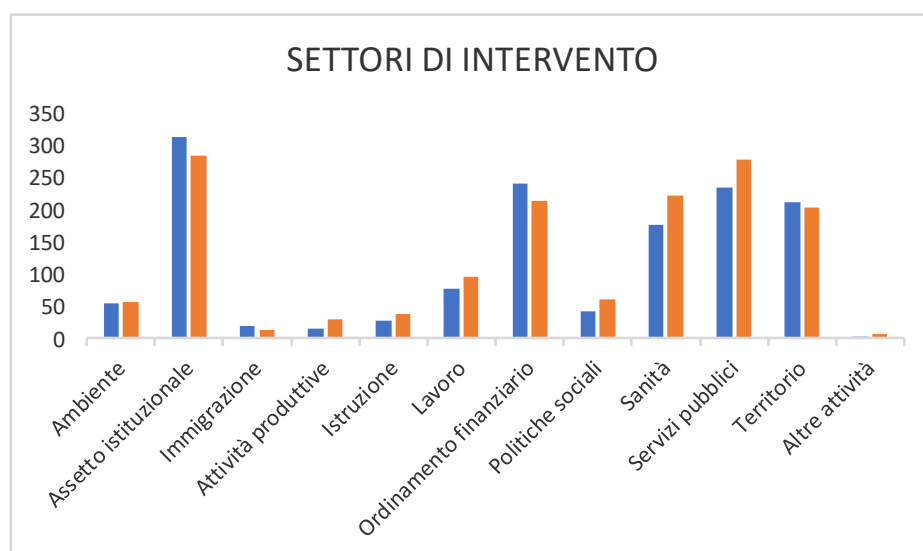
moderazione si possono risolvere le esigenze dei cittadini. E come lo scorso anno ci piace ripetere che il tutto può funzionare nella consapevolezza che **se oggi siamo difensori dei diritti degli altri, domani saremo cercatori di difesa per i nostri diritti, questo dovrà essere il pensiero quotidiano dei dipendenti dell'Ufficio della difesa civica toscana, animati dal senso del dovere e dal desiderio di tutelare i più deboli.**

Il Difensore Civico Regionale  
Sandro Vannini

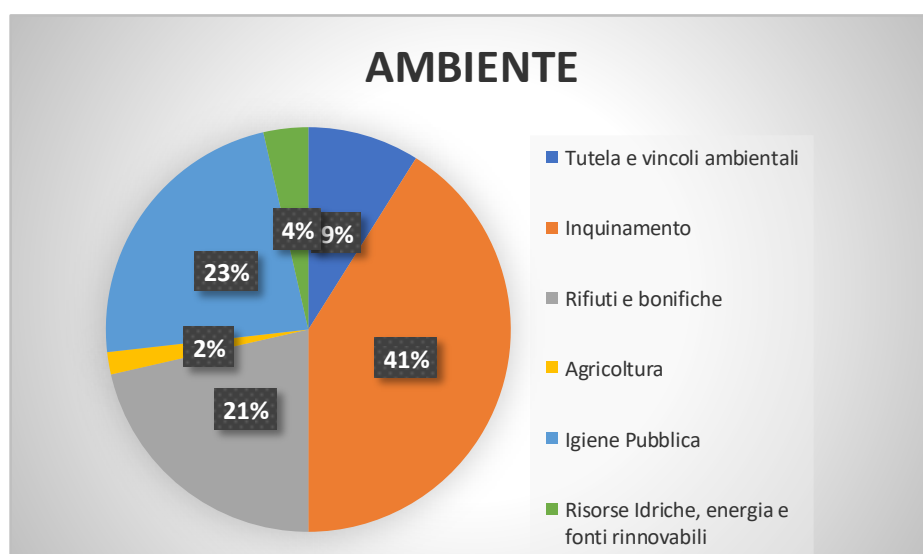


## 2 STATISTICHE PER SETTORI D'INTERVENTO

SETTORI DI INTERVENTO	2019	2020
Ambiente	55	56
Assetto istituzionale	314	285
Immigrazione	19	13
Attività produttive	16	29
Istruzione	28	38
Lavoro	78	95
Ordinamento finanziario	240	213
Politiche sociali	43	60
Sanità	176	223
Servizi pubblici	234	278
Territorio	211	204
Altre attività	3	7
<b>TOTALE</b>	<b>1417</b>	<b>1502</b>

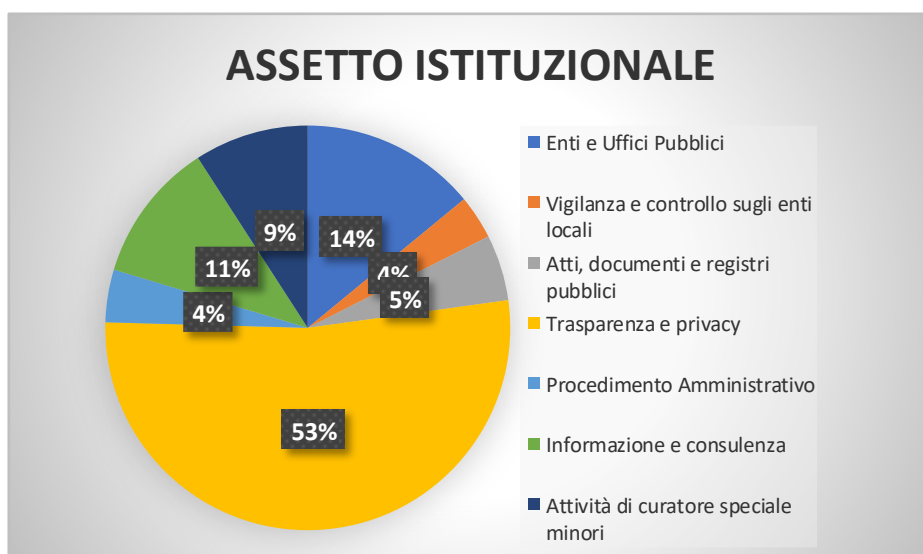


<b>AMBIENTE</b>	
Tutela e vincoli ambientali	5
Inquinamento	23
Rifiuti e bonifiche	12
Agricoltura	1
Igiene Pubblica	13
Risorse Idriche, energia e fonti rinnovabili	2
<b>TOTALE</b>	<b>56</b>



## ASSETTO ISTITUZIONALE

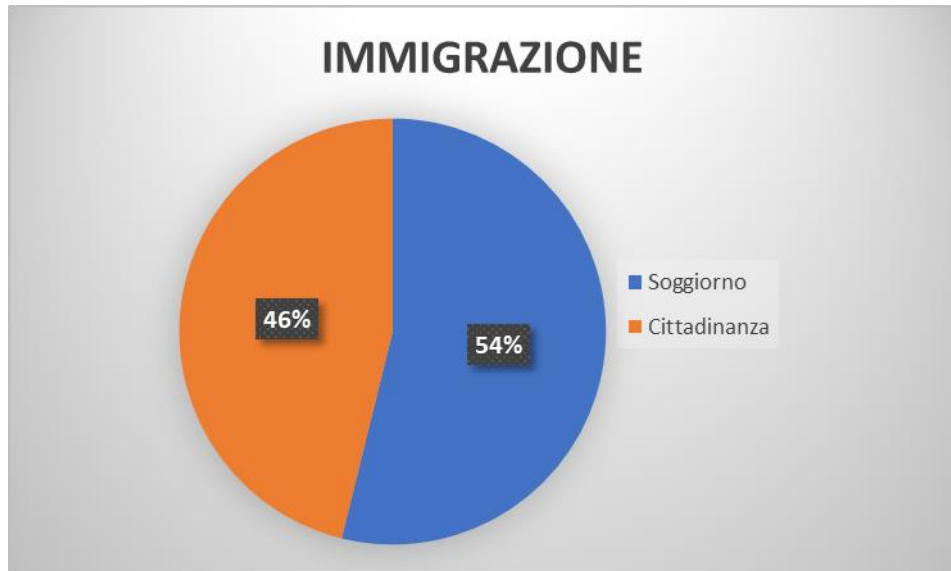
Enti e Uffici Pubblici	40
Vigilanza e controllo sugli enti locali	10
Atti, documenti e registri pubblici	15
Trasparenza e privacy	150
Procedimento Amministrativo	12
Informazione e consulenza	32
Attività di curatore speciale minori	26
<b>TOTALE</b>	<b>285</b>



---

<b>IMMIGRAZIONE</b>	
Soggiorno	7
Cittadinanza	6
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>

---



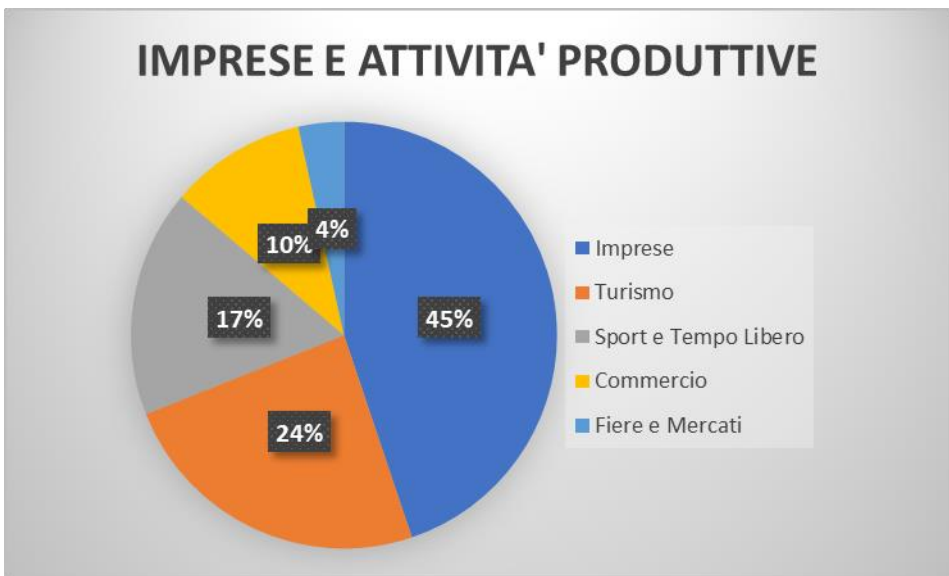
---

**IMPRESE E ATTIVITA' PRODUTTIVE**

---

Imprese	13
Turismo	7
Sport e Tempo Libero	5
Commercio	3
Fiere e Mercati	1
<b>TOTALE</b>	<b>29</b>

---



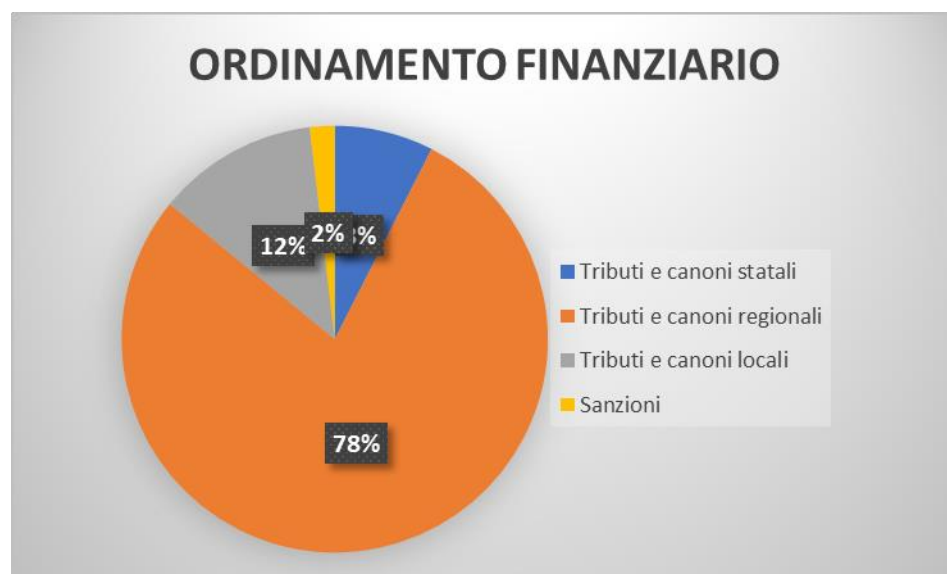
<b>ISTRUZIONE, CULTURA, FORMAZIONE</b>	
Diritto allo studio universitario	8
Diritto allo studio	24
Edilizia scolastica	1
Biblioteche, musei, beni culturali	3
Attività e manifestazioni artistiche e culturali	2
<b>TOTALE</b>	<b>38</b>



<b>LAVORO</b>	
Lavoro privato	3
Lavoro pubblico	63
Pensione e Previdenza	29
<b>TOTALE</b>	<b>95</b>



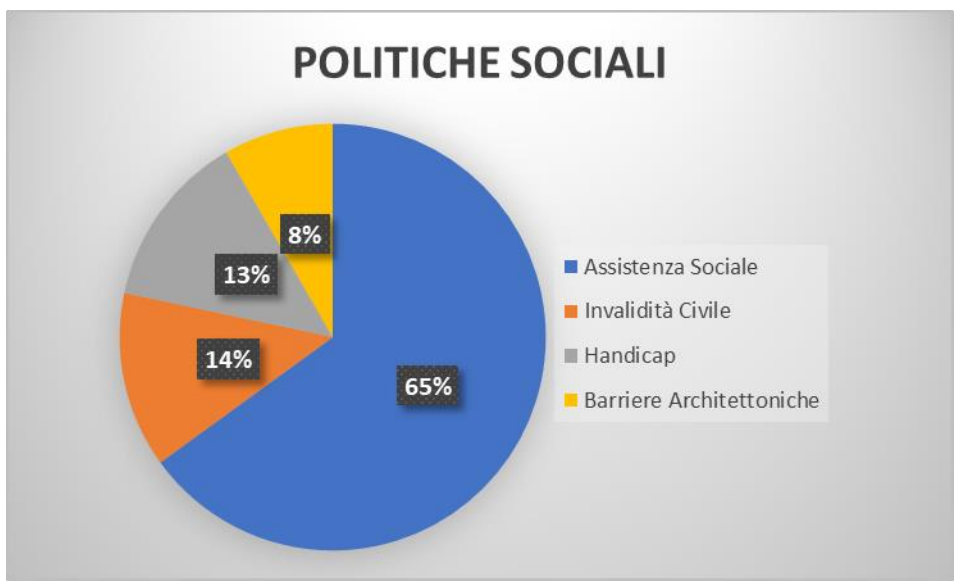
<b>ORDINAMENTO FINANZIARIO</b>	
Tributi e canoni statali	16
Tributi e canoni regionali	167
Tributi e canoni locali	26
Sanzioni	4
<b>TOTALE</b>	<b>213</b>



---

<b>POLITICHE SOCIALI</b>	
Assistenza Sociale	39
Invalidità Civile	8
Handicap	8
Barriere Architettoniche	5
<b>TOTALE</b>	<b>60</b>

---



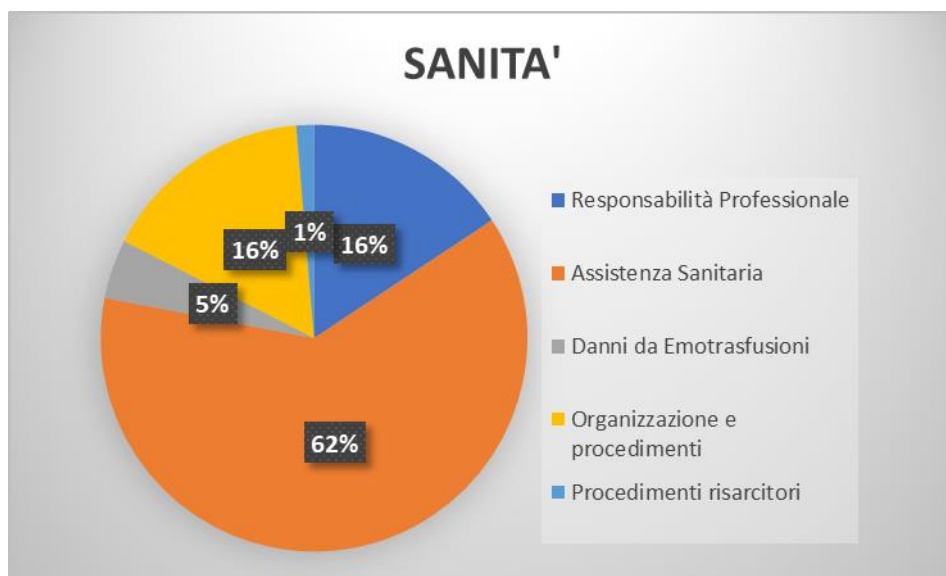
---

**SANITA'**

---

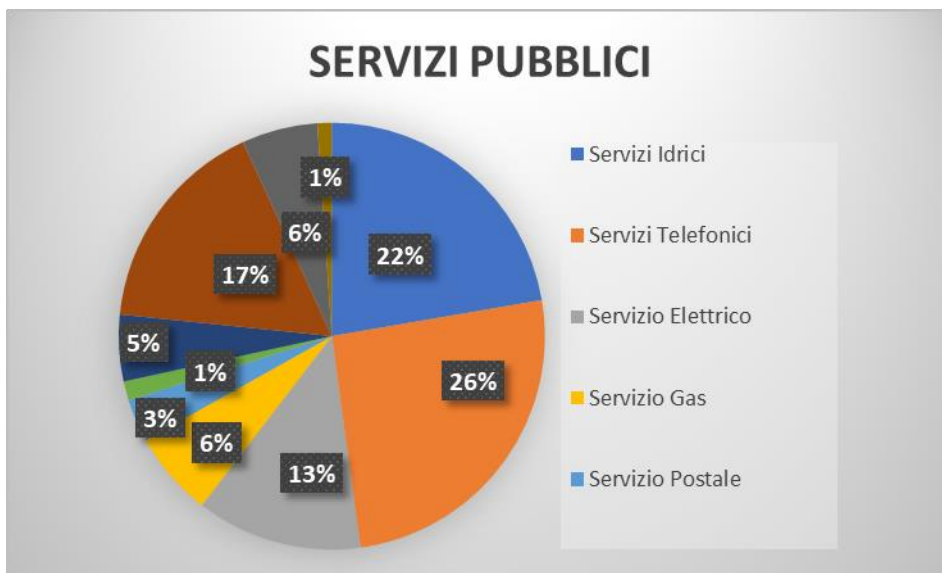
Responsabilità Professionale	35
Assistenza Sanitaria	139
Danni da Emotrasfusioni	10
Organizzazione e procedimenti	36
Procedimenti risarcitori	3
<b>TOTALE</b>	<b>223</b>

---



## SERVIZI PUBBLICI

Servizi Idrici	62
Servizi Telefonici	71
Servizio Elettrico	35
Servizio Gas	18
Servizio Postale	9
Telecomunicazioni	4
Trasporto ferroviario	14
Trasporto su gomma	46
Servizi comunali e concessionari di pubblici servizi	16
Trasporto aereo	3
<b>TOTALE</b>	<b>278</b>



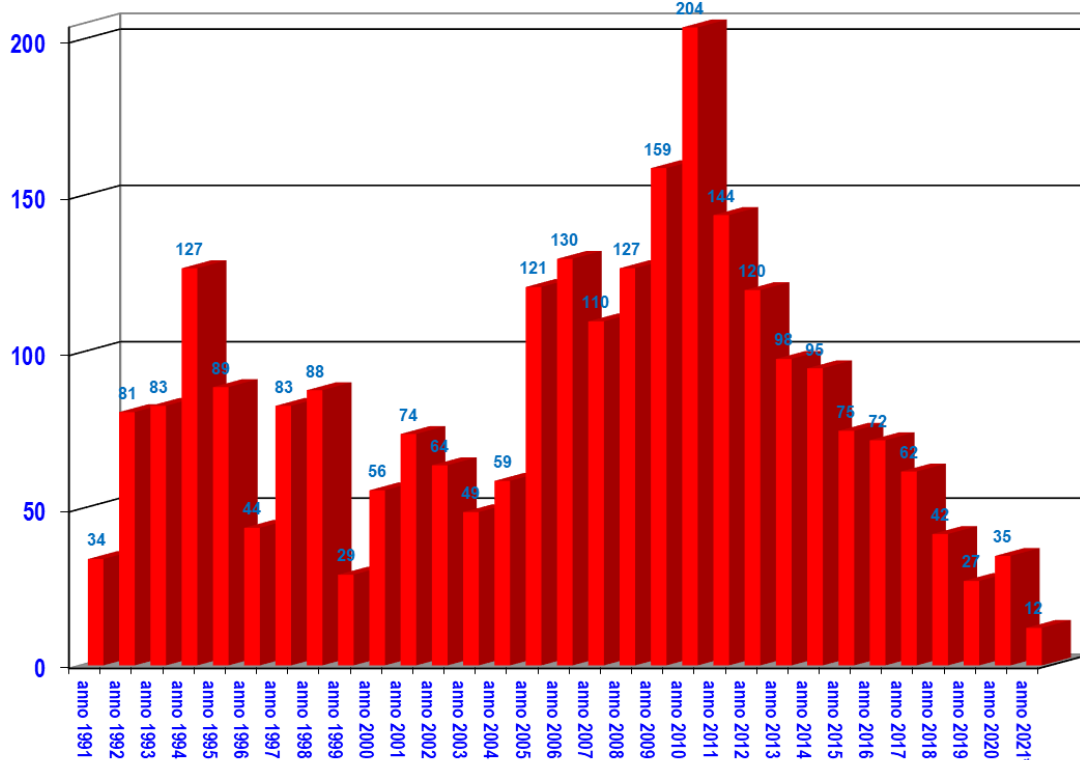
<b>TERRITORIO</b>	
Strumenti urbanistici	7
Tutela del territorio	3
Edilizia Privata	40
Viabilità e circolazione	104
Lavori Pubblici e infrastrutture	24
Catasto demanio e patrimonio	5
Esproprio, servitù, usi civici	2
Edilizia residenziale pubblica	19
<b>TOTALE</b>	<b>204</b>



### 3 STATISTICHE SULLA RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE

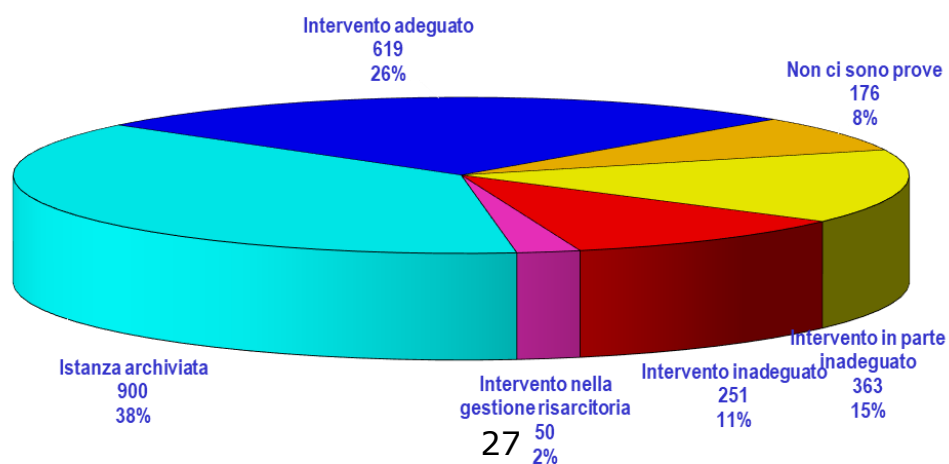
Nel corso del 2020 fino ai primi mesi del 2021 sono state aperte in tutto 2593, come dal grafico sottostante.

**Pratiche aperte dal 1991 al 31/03/2021: totale 2593**



Gli esiti delle 2269 pratiche concluse dal 1991 al 2020 sono rappresentati dal grafico sottostante, che ci dà la misura del

**Esito pratiche chiuse dal 1991 al 2020: totale 2363**



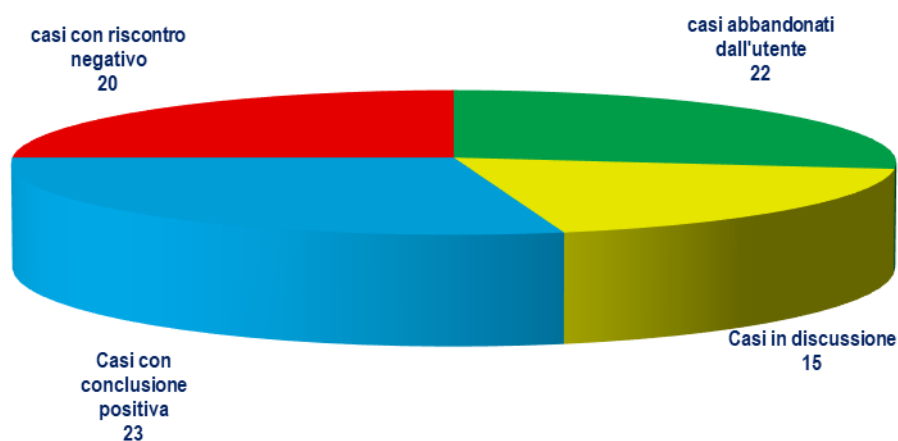
potenziale ruolo di deflazione del contenzioso.

La tabella sotto illustra invece il rapporto fra indicazione e opportunità di procedere con l'Azione legale.

**Casi conclusi dal 1991 al 2020**  
**Totale 2235 pratiche**

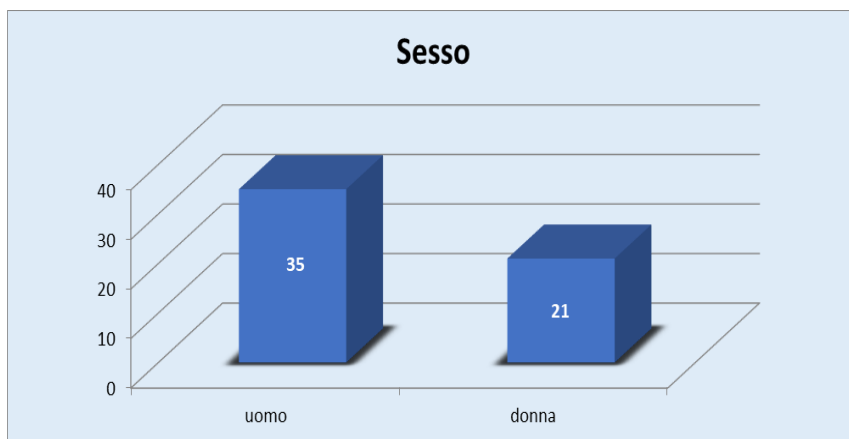
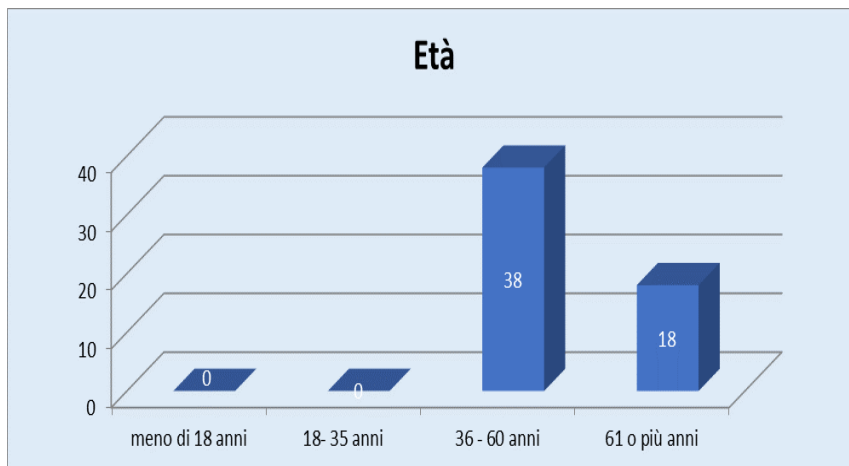
	Opportunità dell'azione legale		
	No	Sì	Totale
<b>Adeguatezza dell'intervento</b>			
<b>Intervento adeguato</b>	607	12	<b>619</b>
<b>Non ci sono prove</b>	155	21	<b>176</b>
<b>Intervento in parte inadeguato</b>	92	271	<b>363</b>
<b>Intervento inadeguato</b>	178	73	<b>251</b>
<b>Intervento nella gestione risarcitoria*</b>		54	<b>54</b>
<b>Istanza archiviata</b>	900		<b>900</b>
<b>Totale</b>	<b>1932</b>	<b>431</b>	<b>2363</b>

Infine il grafico sotto illustra i casi di gestione diretta, qui ci sono una serie di problematiche da risolvere, che sono illustrate nella

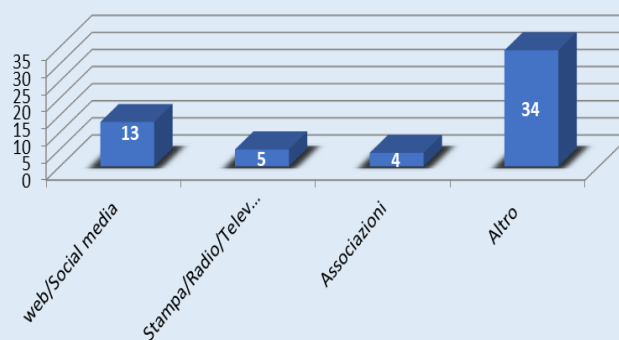


parte relativa alla sanità.

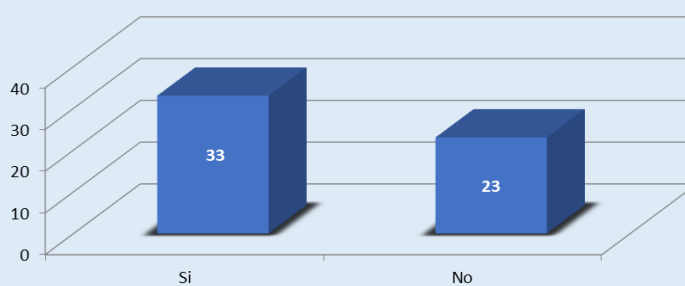
#### 4 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



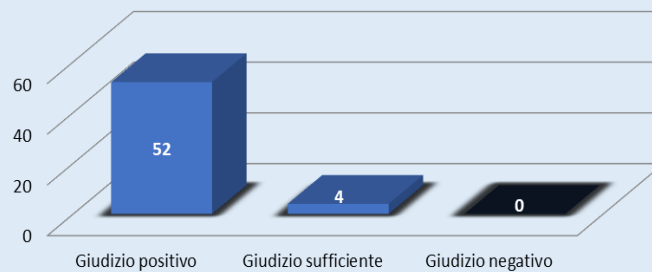
### Come è venuto a conoscenza del Difensore Civico?



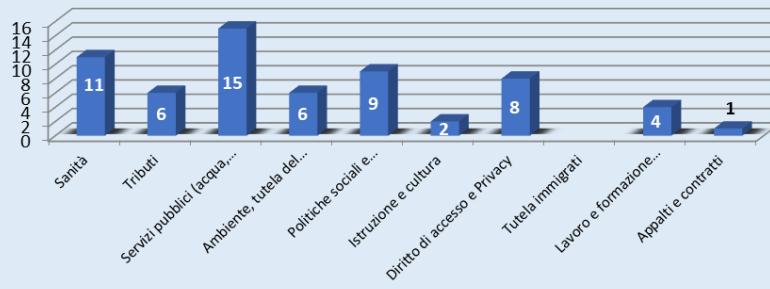
### E la prima volta che contatta il Difensore Civico?



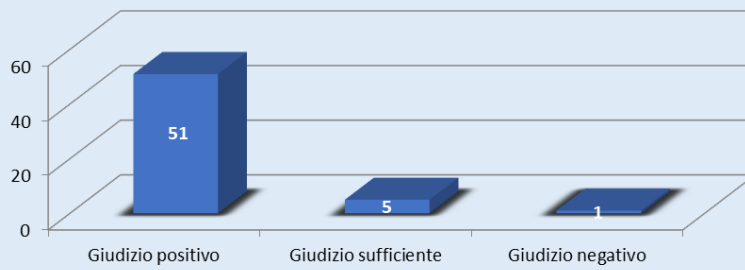
### E' stato facile accedere al servizio?



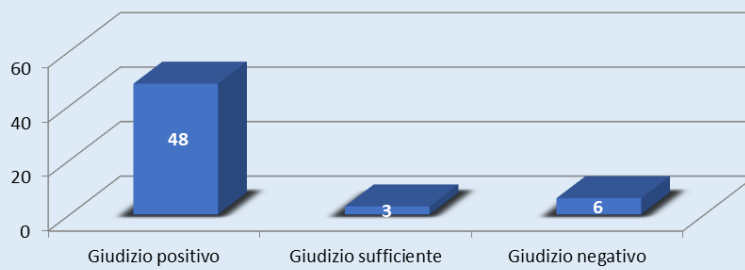
### Per quale materia ha richiesto l'intervento del Difensore Civico?



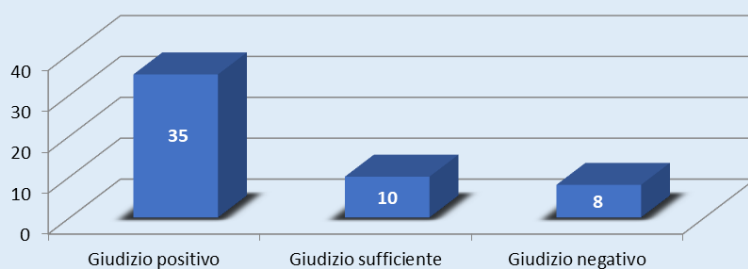
### Il personale si è mostrato disponibile nell'ascoltarla e chiaro nel fornirle informazioni?



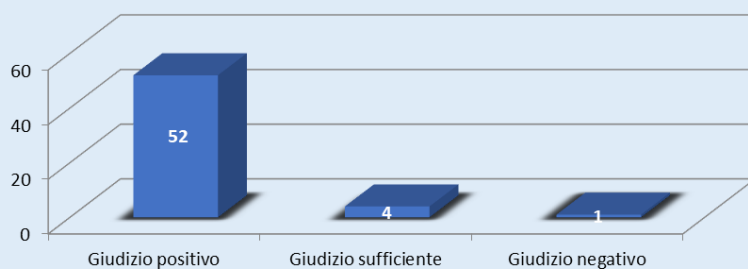
### Come valuta complessivamente l'intervento?



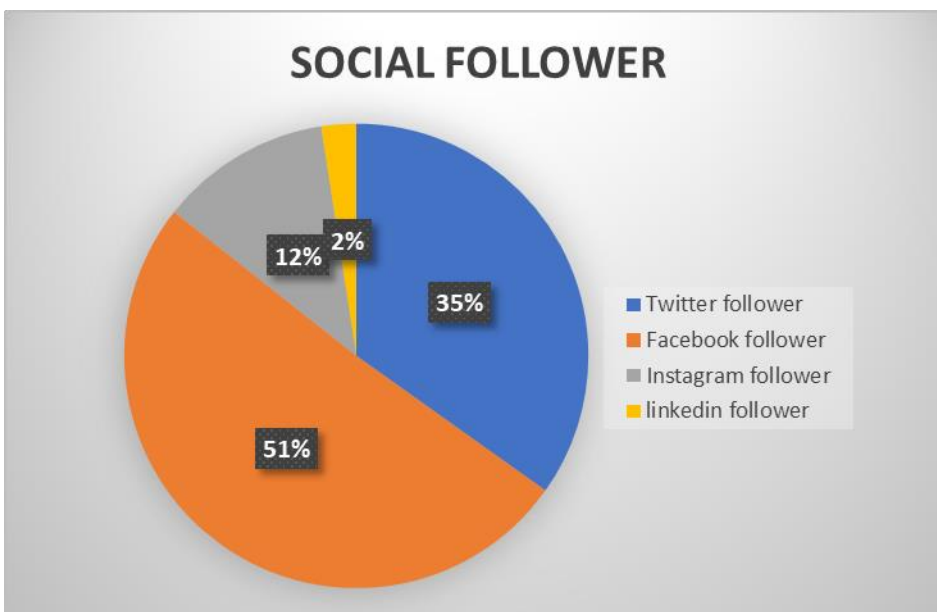
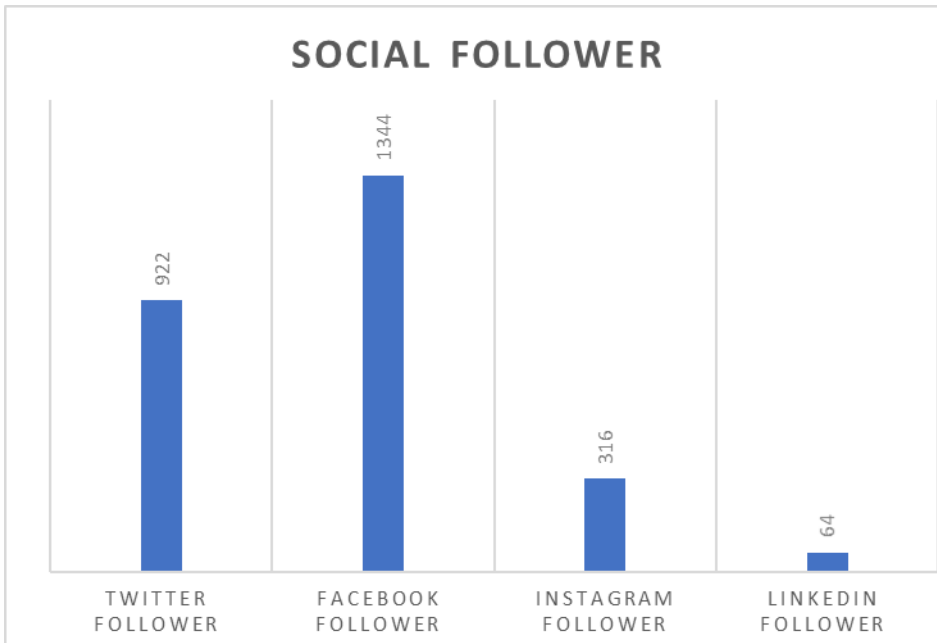
### L'intervento del Difensore Civico è stato in grado di far fronte al suo problema?



### L'intervento del Difensore Civico è stato sollecitato?



## 5 STATISTICHE SOCIAL 2020



## **6 SETTORI D'INTERVENTO**

### **6.1 Attività Produttive**

Nel corso dell'anno sono state presentate n. 29 istanze inerenti la materia. Delle conseguenti pratiche aperte, 13 si riferiscono alla categoria piccole e medie imprese, 3 sono relative alla categoria commercio, 1 è relativa alla categoria fiere e mercati, 7 riguardano il turismo e 5 lo sport e il tempo libero.

Per quanto riguarda l'ambito territoriale nel quale è insorto il problema oggetto di segnalazione, la maggior parte delle segnalazioni si riferisce al territorio della Provincia di Firenze (10, pari al 34,44%), mentre le altre sono tendenzialmente ripartite equamente fra le altre province della Toscana.

Con riferimento ai soggetti pubblici interpellati, in 7 casi sono state contattate Amministrazioni Comunali, in 3 casi sono state coinvolte Amministrazioni statali periferiche ed in altri 9 casi gli uffici della Giunta regionale o Agenzie regionali.

Per l'anno 2020 si rileva inoltre un incremento dell'attività di consulenza svolta dall'Ufficio che ha permesso di soddisfare diverse istanze degli esercenti attività economiche e dei soggetti utenti, in merito a problematiche scaturite dalla situazione emergenziale dovuta al Covid-19, che indubbiamente ha interessato in

modo particolare gli operatori nel campo imprenditoriale, commerciale e turistico ed anche le categorie coinvolte nelle attività del tempo libero.

Infatti, ci sono state prospettate numerose questioni relative alle disposizioni nazionali e regionali applicative nei momenti di chiusura ma soprattutto di riapertura parziale delle attività. In particolare sono stati richiesti pareri e informazioni riguardanti il corretto trattamento dei pacchetti turistici in caso di cancellazione o rinvio, o le modalità di fruizione o rimborso degli abbonamenti sottoscritti presso le palestre. Sono stati anche richiesti chiarimenti in merito alle misure relative alle attività dei circoli ricreativi e al riavvio delle strutture ricettive all'aperto, come gli stabilimenti balneari, i campeggi ed i villaggi turistici. A titolo esemplificativo, un cittadino ha chiesto al Difensore civico di valutare la conformità delle comunicazioni ricevute da un campeggio, in merito ai tempi di apertura ed alle modalità di fruizione della struttura, alle disposizioni regionali in materia di sicurezza Covid ed alla disciplina che regola i camping.

Abbiamo poi trattato istanze relative a pratiche di autorizzazioni all'esercizio di attività d'impresa o di commercio, le cui problematiche sono state risolte o avviate a risoluzione anche attraverso l'intervento di mediazione in senso lato della Difesa civica.

Infine, abbiamo ricevuto diverse comunicazioni di richiesta informativa e segnalazioni relative ai bandi pubblici regionali per l'assegnazione di fondi o incentivi; in questi casi, abbiamo per lo più sollecitato le competenti strutture organizzative regionali a fornire gli opportuni chiarimenti di utilità all'utente, ottenendo sempre esaustivi riscontri.

## **6.2 Istruzione Cultura Formazione**

Nel corso del 2020 si sono registrate 38 pratiche sulle tematiche culturali, in particolare per problemi legati all'organizzazione dei servizi scolastici. A volte ci viene posto il problema di rivedere la valutazione scolastica di un alunno, ma su tale aspetto possiamo solo chiedere notizie alla scuola senza entrare nel merito delle valutazioni che competono al corpo docente. Per quanto riguarda cultura e biblioteche i nostri interventi sono piuttosto limitati, riguardano prevalentemente l'assegnazione di contributi o il riconoscimento di associazioni culturali operanti nel territorio.

Per quanto riguarda il Diritto allo Studio Universitario si è evidenziata una difficoltà per gli studenti fuori sede che non hanno borse di studio a dovere pagare affitti per locali utilizzati solo parzialmente causa Covid, altri problemi segnalati sono la riduzione dei servizi mensa offerti sempre per ragioni sanitarie.

Sull'organizzazione scolastica abbiamo verificato una serie di problemi aggiuntivi causa pandemia: dal garantire con puntualità l'insegnante di sostegno alle difficoltà dei collegamenti on line per la didattica a distanza, al problema dell'utilizzo delle mascherine e dei trasporti scolastici. Abbiamo verificato con l'Ufficio Scolastico Regionale la correttezza di un accorpamento di classi avvenuto all'Istituto Nautico di Livorno, mentre con il Comune di Aulla abbiamo valutato positivamente gli sforzi compiuti per ridurre le rette degli asili nido, pur in una situazione di difficoltà per piccole realtà territoriali dove i contributi pubblici non sono sempre sufficienti per mantenere inalterata il costo della retta.

### **6.3 Assetto Istituzionale**

Nel corso del 2020 sono state aperte e trattate complessivamente 285 pratiche ascritte a tale categoria.

Nella sottocategoria denominata "**enti e uffici pubblici**", con 40 pratiche aperte, sono state inserite e istruite: le questioni poste da consiglieri comunali relative al mancato, o non considerato adeguato, rispetto delle prerogative conferite loro dalla normativa statale di cui al Testo Unico degli Enti Locali e necessarie allo svolgimento del proprio mandato istituzionale. Si tratta degli istituti previsti dall'art. 43 del TUEEL (Dlgs267/2000). La normativa da tener presente è il TUEELL, lo Statuto del

Comune di riferimento, e relativo Regolamento per il funzionamento del Consiglio comunale.

Sono state ripetutamente chiarite le modalità di intervento della Difesa civica regionale a tutela delle prerogative dei Consiglieri comunali. Come già illustrato nelle precedenti relazioni annuali, non è utilizzato lo strumento della "tutela giustiziale". Proprio a causa della loro natura, le prerogative ex art. 43 TUEELL sono espressione del c.d. "sindacato ispettivo" dei Consiglieri, ed espressione di un diritto di accesso funzionale all'esercizio del mandato, che lo differenzia, per qualità e ampiezza, dal diritto di accesso descritto dagli artt.22 e ss. L241/90. Esse pertanto non sono riconducibili alla disciplina ex comma 4 art. 25 L241/90, che descrive il procedimento di richiesta di riesame (dei provvedimenti limitativi del diritto di accesso) che la legge pone a tutela del diritto di accesso documentale di cui agli artt.22 e ss. L241/90 che, in presenza dei requisiti posti dalla legge medesima, si costituisce in capo al cittadino, singolo o associato, e rispetto al quale l'art.43 Dlgs267/2000 costituisce una norma speciale.

Del tutto diversa considerazione deve essere effettuata per il diritto di accesso civico e civico generalizzato, di cui all'art.5 Dlgs33/2013 testo vigente, esercitabile da "chiunque", talché chiunque può chiedere

l'intervento della Difesa civica ai sensi del comma 8 articolo citato, nei casi che illustreremo di seguito.

Si consideri poi il caso in cui un Consigliere che, in tale qualità, intenda acquisire atti necessari all'esercizio del mandato presso una PA diversa dal proprio Comune. La Commissione per l'Accesso ai Documenti Amministrativi (parere espresso durante la seduta del 20-7-2011) ha stabilito che "tale richiesta sia valutata non in base alla disciplina contenuta nel Capo V della legge n. 241/90 che si riferisce al diritto d'accesso dei soggetti privati, bensì più correttamente alla stregua del principio di leale cooperazione istituzionale che informa di sé i rapporti tra pubbliche amministrazioni ex art. 22, comma 5 L241/90, e art. 5 comma DPR184/2006 in cui si stabilisce che "l'acquisizione di documenti da parte di soggetti pubblici(ove non rientrante nella previsione dell'art. 43, comma 2, del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n.445, si informa al principio di leale cooperazione istituzionale". E' doveroso far osservare che tale impostazione è vantaggiosa per i consiglieri comunali, che possono così usufruire dell'intervento della Difesa civica regionale teso a stimolare la leale collaborazione non solo degli enti locali, ma delle PPAA statali, mentre il ricorso ex c.4 art.25

L241/90 alla Difesa civica regionale avverso amministrazioni statali non sarebbe ammissibile, per la competenza descritta dal comma 4 art.25 L241/90.

Sono state poste nella presente sottocategoria anche questioni inerenti alle conseguenze della ritenuta illegittimità di delibere di un consiglio comunale per situazione di incompatibilità di un componente al momento della approvazione. E' stato chiarito in giurisprudenza che "il carattere retroattivo degli effetti derivanti dall'annullamento dell'elezione trova un limite nel generale principio di conservazione degli atti, secondo il quale gli atti posti in essere (prima che la illegittimità dell'elezione sia dichiarata) costituiscono espressione di un rapporto organico di fatto e sono comunque validi. La ratio del regime dinanzi delineato, è da ravvisare nel fatto che esso è precipuamente diretto a realizzare il preminente interesse pubblico di garantire la stabilità degli organi elettivi, di favorire il rispetto della volontà degli elettori, di assicurare la certezza dei risultati elettorali, di conservare l'efficacia degli atti del procedimento elettorale non direttamente incisi dall'elezione della persona incandidabile e di ripristinare la situazione di legalità vulnerata da quest'ultima per mezzo dell'esclusione ex post del solo soggetto illegittimamente eletto e la surroga del seggio divenuto vacante" (CdS, V, 17.4.2012 n. 3673). E' salva la facoltà di impugnare gli

atti in questione, contestualmente agli atti applicativi dei medesimi, ovviamente qualora sussista la legittimazione ad agire, ossia in base ai principi generali dell'ordinamento giuridico.

Nella medesima sottocategoria, sono state trattate questioni sul mancato esercizio degli istituti di partecipazione. In particolare, un gruppo di cittadini di un Comune riunitisi in Comitato avente ad oggetto la tutela ambientale, hanno riferito che, a seguito di presentazione di propria richiesta del referendum propositivo, il Collegio di Garanzia previsto dallo Statuto comunale ne aveva dichiarata la ammissibilità. Tuttavia, il Comitato lamentava che il Sindaco non aveva ancora notificato al Presidente del Consiglio comunale e al Comitato comunicazione di ammissibilità del referendum (come da previsione statutaria), talché, dopo circa un anno, non si era potuto ancora iniziare la raccolta delle firme (4.000) necessarie per l'avvio dell'iter referendario. Il Comune interessato ha fornito riscontro alla nostra richiesta dei motivi del ritardo, riferendo che avevano dovuto essere sottoposti a verifica i requisiti dei componenti il Collegio di Garanzia, rispetto a cause che ne determinano l'incompatibilità/ineleggibilità. E' emerso che il Collegio, al momento del suo insediamento, non aveva provveduto alla verifica della regolarità della propria composizione, ed aveva svolto i lavori addivenendo alla decisione finale di

ammissibilità del quesito referendario. Solo al momento della trasmissione dei verbali alla segreteria per i successivi adempimenti, era emersa la carenza di tale accertamento, ed era stato richiesto al Presidente del Collegio di provvedere. Il Sindaco si è impegnato, on appena conclusa tale operazione, a trasmettere la decisione assunta dal Collegio al Comitato Promotore.

Nella sottocategoria denominata "**vigilanza e controllo sugli enti locali**", con 10 pratiche aperte, sono state inserite e istruite le questioni conseguenti alle richieste di nomina del c.d. "commissario ad acta", di cui all'art.136 Dlgs267/2000, e più in generale le questioni sulla presunta attuale vigenza delle norme del TUEELL che attribuiscono alla difesa civica funzioni in materia di controllo sugli atti degli enti locali. A tale proposito, in occasione della stesura di pareri richiestici sul punto da consiglieri comunali, è stato chiarito, in sintesi, che il controllo sugli atti degli enti locali è venuto meno con la abrogazione dell'art.130 Cost., operata dalla Legge Costituzionale n.3/2001, di riforma del Titolo V della Costituzione, talché gli articoli 126 e 127 del TUEELL devono ritenersi implicitamente abrogati, come peraltro a suo tempo specificato in sede giurisprudenziale (ex multis, TAR Puglia-Lecce sez.II n.4892/2002 e n.5788/2002). La norma ex art.127 TUEELL non prevedeva comunque la competenza "sussidiaria" del

Difensore civico regionale nel caso di assenza di Difesa civica locale. A titolo esemplificativo, si è fatto riferimento a quanto, invece, stabilito espressamente dal comma 4 art.25 L241/90 per l'accesso documentale, e dal comma 8 art.5Dlgs33/2013 per l'accesso civico/civico generalizzato. Dette norme stabiliscono che si possa ricorrere al Difensore civico di riferimento territoriale e, in caso di sua assenza, che la competenza sia attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore, ossia, ad oggi, al Difensore Civico Regionale. In sintesi, *ubi lex voluit, dixit*.

Conseguenza della abrogazione del controllo esterno sugli atti degli enti locali, e ancor più conseguenza della giurisprudenza costituzionale di riferimento (la quale ha statuito che il commissariamento – in caso di omissione o rifiuto di atti obbligatori per legge – possa avvenire unicamente ad opera di organi di governo), è a nostro avviso la attuale inapplicabilità della norma di cui all'art. 136 TUEELL. Peraltro, a prescindere dalla effettiva esercitabilità del potere sostitutivo, in tutti i casi a noi prospettati nel 2020 abbiamo verificato la carenza di presupposti. Nelle fattispecie sottoposteci, si trattava nella sostanza di contestazioni a risposte che, seppure considerate insoddisfacenti dai richiedenti, gli enti avevano comunque, espressamente, forniteci. Oppure, come per le prestazioni dei servizi sociali, si è trattato di

richieste agli enti di provvedere con modalità le quali, per la natura del servizio, in alcun modo possono essere considerate atti dovuti, ma che devono tener conto di una serie di variabili che, nel provvedere, devono essere oggetto di valutazione, ivi comprese le risorse economiche e una pluralità di altri aventi diritto.

Nella sottocategoria denominata "**Atti, documenti e registri pubblici**", con 15 pratiche aperte, sono state poste le richieste di cui alla voce "**anagrafe e stato civile**", in realità afferente alla materia dei servizi pubblici, ma inserito nella categoria "Assetto Istituzionale" poiché, sebbene esercitate dagli enti locali, la funzione di tenuta dei registri di stato civile e dell'anagrafe della popolazione residente è esercitata dal Sindaco in qualità di ufficiale del Governo. In tale ambito, è stato particolarmente interessante un caso in cui, a nostro avviso legittimamente, un Comune aveva rifiutato alla richiedente di trasferire la propria residenza dalla abitazione principale ad una pertinenza della medesima, a seguito di separazione legale dal coniuge proprietario dell'immobile. Il diniego era stato motivato in base alla circostanza che la pertinenza non aveva un proprio numero civico, la attribuzione del quale non era peraltro possibile, trattandosi di manufatto per il quale era stata disposta la non abitabilità. Abbiamo illustrato alla richiedente che, pur avendo la medesima stabilito

nell'annesso in questione la propria "dimora abituale", definita "residenza" dall'art.43 del codice civile, occorre tener conto che la indicazione del numero civico risulta essere necessaria per la individuazione dell'"indirizzo dell'abitazione", in applicazione dell'art.20 del DPR229/1989 (Regolamento dell'Anagrafe della popolazione residente), il quale dispone che tale elemento debba essere obbligatoriamente indicato nella "scheda individuale". La *ratio* risulta essere la certezza dei terzi nella identificazione dell'immobile di riferimento e di chi ci abita (indispensabile, ad esempio, per il raggiungimento da parte dei mezzi di soccorso, o per le visite del medico fiscale ai lavoratori dipendenti in malattia. Si è illustrato che l'indirizzo "generico" non consente la individuazione del luogo di residenza, talché esso deve essere formato da strada, piazza, località e numero civico, ogniqualevolta esso sia indispensabile alla identificazione del luogo di residenza. D'altro canto, per il cambiamento della destinazione d'uso e i lavori necessari al rilascio della abitabilità – necessari alla attribuzione del numero civico – era necessario un intervento del proprietario, in base ad accordi di tipo privatistico relativamente ai quali né il Comune, né la Difesa civica, hanno alcuna voce in capitolo. Consigliammo pertanto all'interessata di negoziare col proprietario, o di cercare una soluzione abitativa alternativa.

Un altro caso particolare ha riguardato una cittadina straniera di nazionalità extra UE la quale, coniugata con cittadino italiano e con questo residente nella casa familiare, non risultava inserita nel medesimo stato di famiglia del marito, né il marito nel suo, talché, pur al medesimo indirizzo, ciascuno aveva una sua propria famiglia anagrafica. La peculiarità del caso era data dalla circostanza che, in caso di coabitazione, la "scissione della famiglia anagrafica" è disposta unicamente su domanda, mentre era stata disposta d'ufficio. Inoltre, la scissione non è mai configurabile in caso di vincolo matrimoniale tra i coabitanti, secondo il disposto dell'art.4 DPR223/1989-. A seguito del nostro intervento, il Comune in questione ha riconosciuto l'errore e provveduto alla riunione dei richiedenti nel medesimo stato di famiglia, elemento peraltro indispensabile alla richiedente, poiché in procinto di chiedere il rinnovo del proprio titolo di soggiorno.

Nella sottocategoria denominata **"Trasparenza e privacy"**, con 150 pratiche aperte, sono state poste **le questioni relative ai procedimenti in materia del diritto di accesso documentale e accesso civico e civico generalizzato**, nell'ambito dei quali la Difesa civica esercita le funzioni stabilite dalla legge nazionale.

Dobbiamo illustrare al nuovo Consiglio regionale, richiamando ciò che è stato chiarito nelle nostre precedenti relazioni annuali, che la difesa civica regionale

svolge in quest'ambito le funzioni assegnatele dal legislatore nazionale, sia in materia di diritto di accesso documentale ex comma 4 art.25 L241/90, sia in materia di accesso civico e civico generalizzato ex comma 8 art.5 Dlgs33/2013 come introdotto dal Dlgs97/2016, qualora l'interlocutore sia la Regione o un Ente locale, e qualora, in quest'ultimo caso, come espressamente dettato dal citato comma 8, si tratti di domanda di "atti" richiesti a tale titolo, essendo che il dati e le informazioni possono essere forniti, ovviamente, solo dall'ente di riferimento. In estrema sintesi, si deve ricordare che quest'ultima forma di accesso, chiamata impropriamente F.O.I.A. (dal Freedom Of Information Act, di matrice statunitense), è stata aggiunta all'accesso civico e all'accesso documentale, per gli scopi di "valenza pubblica" alla base della relativa domanda, specificati al comma 2 dell'art.5 del richiamato decreto, consentendo peraltro l'accesso non solo ai documenti, ma anche alle informazioni in possesso della PA. Tali scopi differenziano tale tipologia di accesso dalla forma "classica" dell'accesso documentale, per il quale lo scopo consiste nella motivazione di tutela di interesse qualificato e di "valenza privatistica".

Trattandosi di forma di tutela "procedimentalizzata", il ricorso alla Difesa civica deve avere le caratteristiche determinate dalle norme di riferimento (vedi, per l'accesso documentale, l'art.12 DPR184/2006), ed essere

presentato entro il termine stabilito, che ha carattere di perentorietà, essendo che si tratta di ricorso alternativo al ricorso giurisdizionale al TAR, per il quale il ricorso alla Difesa civica interrompe i termini, che ricominciano a decorrere dal ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della istanza al Difensore civico medesimo.

In alcuni casi l'istanza ci è stata trasmessa oltre il termine di legge, talché il ricorso era irricevibile. Tuttavia, pur non potendo emettere un provvedimento ai sensi e per gli effetti delle norme di riferimento, chiesto il consenso del richiedente, l'istanza è stata trattata ugualmente in modo interlocutorio, alla stregua di ogni altra istanza presentataci senza particolari formalità, ossia nell'esercizio delle funzioni di cui alla LR19/2009.

Nel corso del 2020 è stata mantenuta la proficua relazione istituzionale con la Commissione per l'Accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, in forza della quale, in caso di ricevimento di istanza per mancata soddisfazione di domanda di accesso documentale afferente ad organo statale, di competenza della Commissione, l'abbiamo trasferita alla Commissione medesima. Viceversa, la Commissione ci ha indirizzato i ricorsi ricevuti riguardanti enti locali, o aziende regionali, del territorio toscano. Si ricordi che, per espressa previsione regolamentare della Commissione, il termine perentorio entro il quale deve

essere presentato il ricorso è fatto salvo anche in caso di presentazione all'organo incompetente.

Volendo raggrupparli per argomento, i ricorsi che abbiamo ricevuto hanno per lo più riguardato domande di accesso in materia ambientale, in materia di concorsi e selezioni per l'accesso al pubblico impiego, in materia di governo del territorio, in materia di sanzioni amministrative.

Possiamo riferire che le istanze di accesso in materia ambientale sono state in massima parte presentate da cittadini associati, riuniti in comitati, o da ONLUS, da questi indirizzate agli enti e rivolte alla Difesa civica per conoscenza. Nella maggioranza dei casi, la questione è stata risolta con un nostro invito a provvedere. Si deve evidenziare che gli uffici della Regione Toscana dimostrano propensione alla trasparenza in materia ambientale, il che consente di collaborare per il concreto e rapido soddisfacimento delle domande degli aventi diritto.

Per ciò che riguarda gli enti locali, particolarmente interessante è stata la trattazione di un ricorso per il mancato totale soddisfacimento di una domanda posta a titolo di accesso civico generalizzato avente per oggetto la tecnologia 5G che il Comune sta approntando, effettuata da una associazione di cittadini residenti aventi nelle finalità statutarie la tutela del diritto alla salute. In

particolare, la domanda verteva su: 1. numero di antenne della tecnologia 5G installate nel Comune e loro localizzazione, precisando se le antenne su cui la detta tecnologia viene installata siano preesistenti, se essa si aggiunga pertanto a tecnologia preesistente o vi si sostituisca in variante; 2. compagnia e/o compagnie telefoniche autorizzate all'istallazione delle antenne; 3. documentazione completa inerente l'iter autorizzativo delle antenne, in qualunque forma di titolo abilitativo, corredate da tutti i pareri (ARPAT, ASL etc.) sulla compatibilità di tali impianti 5G con i limiti di esposizione, i valori di attenzione e gli obiettivi di qualità previsti dalle norme vigenti, emanati preventivamente al perfezionamento dei titoli abilitativi, specificando se trattasi di nuove domande di autorizzazione e/o di comunicazione di avvenuta variazione; 4. data di loro istallazione e data della eventuale loro entrata in funzione; 5. per quante ore al giorno e per quanti giorni a settimana dette antenne sono attive; 4. la potenza immessa in antenna;5. Il diagramma di irradiazione;6. Il TILT (inclinazione delle antenne); 7. lo spettro di frequenza; 8. La georeferenziazione delle antenne (coordinate geografiche IGM); 9. tutti i rapporti dei controlli e relativi esiti effettuati, dal comune, da ARPAT e da ASL dopo l'istallazione degli impianti con riferimento ai campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici emessi dagli

impianti, ed anche con riferimento alla presenza dei campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici preesistenti alla tecnologia 5G; 10. tutti i rapporti relativi alle verifiche effettuate con riferimento alle condizioni di esposizione della popolazione, anche con riguardo alla presenza di soggetti "elettrosensibili".

Alla domanda era seguito un provvedimento di accesso parziale, avendo il Comune disposto diniego di ostensione per i documenti che si riferiscono alla configurazione degli impianti (come la potenza, il diagramma di irradiazione, TILT). A titolo di motivazione del parziale diniego, si leggeva che c'era stata opposizione da parte dei controinteressati (i soggetti gestori) alla divulgazione ed ostensione a terzi dei progetti, per ragioni legate al vincolo di riservatezza ed alla tutela della concorrenza, e che l'opposizione richiamava il dettato dell'articolo 5 bis, comma 2, del Dlgs33/2013, a mente del quale l'accesso è rifiutato se il diniego è necessario per evitare un pregiudizio concreto alla tutela di uno dei seguenti interessi privati: a) la protezione dei dati personali, in conformità con la disciplina legislativa in materia; b) la libertà e la segretezza della corrispondenza; c) gli interessi economici e commerciali di una persona fisica o giuridica, ivi compresi la proprietà intellettuale, il diritto d'autore e i segreti commerciali."

Abbiamo osservato che il Comune si era ritenuto vincolato alla opposizione dei controinteressati, essendo che invece è la PA destinataria della domanda, pur dovendo tener conto delle ragioni dei controinteressati, che, in autonomia, deve decidere sulla domanda medesima. Nel farlo, è necessario che tali ragioni vengano palesate, non potendo essere sufficiente, in ossequio all'obbligo di motivazione di tutti i provvedimenti amministrativi di cui al comma 1 art.3 L241/90, un generico richiamo al dettato della norma di cui all'art.5bis comma 2 Dlgs33/2013. Nel caso in esame, il diniego parziale non ne illustrava le ragioni. E anche lo stesso richiamo alla norma era generico, poiché non permetteva di comprendere a quale fattispecie del comma 2 si facesse riferimento per escludere l'accesso. Inoltre, essendo i controinteressati aziende, la esclusione non può ricadere nella ipotesi sub a), essendo che i "dati personali" afferiscono esclusivamente alle persone fisiche (v. Regolamento UE 2016/679). Ciò precisato, si è segnalato che, in relazione al limite alla conoscenza generalizzata di cui all'art. 5-bis comma 2, D.Lgs. n.33 del 2013, la giurisprudenza ha stabilito che tale limite possa essere opposto se il pregiudizio agli interessi privati non sia solo affermato, ma anche dimostrato. Più in particolare, il c.d "test del pregiudizio concreto" "impone che il nesso di causalità che lega questo alla divulgazione deve superare

la soglia del "meramente ipotetico" per emergere quale "probabile", sebbene futuro; pertanto, l'amministrazione, nel rigettare una richiesta di ostensione, deve dimostrare che la stessa pregiudicherebbe l'interesse da tutelare, ovvero che ciò sarebbe "molto probabile". La stessa Autorità Nazionale Anticorruzione ha chiarito sul punto che l'Amministrazione deve valutare che il pregiudizio conseguente alla disclosure sia un evento altamente probabile e non solo possibile (cfr. Delibera Anac n. 1309/2016 - T.A.R. Campania Napoli Sez. VI, 10/12/2019, n. 5837). Si è inoltre osservato che, sebbene la domanda di accesso civico generalizzato, come ha stabilito il legislatore a tutela del principio generale della trasparenza dell'attività amministrativa, non debba essere motivata, ciò non significa che la PA non debba considerare quali sono le ragioni alla base della domanda medesima. Nel caso di specie, il motivo era palese, concretantesi nella tutela del diritto alla salute. A tale proposito, sul tema dello svincolo del diritto di accesso civico da una posizione legittimante differenziata, ed i limiti di cui all'art.5bis Dlgs33/2013, abbiamo fatto riferimento alla giurisprudenza del Consiglio di Stato, che si è espresso stabilendo che la PA "dovrà in concreto valutare se i limiti ivi enunciati siano da ritenere in concreto sussistenti, nel rispetto dei canoni di proporzionalità e ragionevolezza, a garanzia degli

interessi ivi previsti e non potrà non tener conto, nella suddetta valutazione, anche le peculiarità della posizione legittimante del richiedente” (C. St., Sez. IV, 12 agosto 2016, n. 3631).

Il Comune in questione ha confermato il diniego parziale, comunicando che la documentazione relativa allo sviluppo della rete del gestore include informazioni sensibili sotto il profilo commerciale e industriale , quali le informazioni radio; che gli interessi economici e commerciali dell’impresa, compresi la proprietà intellettuale, il diritto d’autore e i segreti commerciali potrebbero essere pregiudicati da una visione e/o lettura dello stato di funzionamento di una tecnologia non ancora a regime; la divulgazione delle istanze e dei relativi allegati corrisponde a rivelare il know –how aziendale che consente all’impresa di progettare gli impianti, costituente proprietà intellettuale, diritto d’autore, segreto commerciale; gli articoli 53 e seguenti del D. Lgs. 259/2003 individuano l’attività delle telecomunicazioni come segmento di servizio universale, svolta in regime di concorrenza; grave pregiudizio alla riservatezza commerciale dell’impresa deriverebbe dall’eventuale ostensione (totale o anche solo parziale) delle analisi di impatto elettromagnetico o dei progetti architettonici relativi agli impianti 5G, contenenti dati e informazioni riservate sulle tecnologie impiegate per l’offerta sul

mercato di servizi in regime di concorrenza; anche nei procedimenti per l'accesso civico generalizzato, la PA è tenuta a tutelare l'insieme delle competenze maturate dal gestore nell'esercizio della propria attività, venendo in rilievo il bagaglio di informazioni che sostanziano la specifica competitività dell'impresa sul mercato di riferimento. Si tratta di conoscenze professionali cui l'ordinamento, ai fini della corretta esplicazione della concorrenza, offre tutela alla stregua di segreti commerciali (artt. 98 e 99 del D. Lgs. 10 febbraio 2005, n. 30 "Codice della proprietà industriale"); nel caso concreto, l'AIE contiene informazioni tecniche riservate (dati delle celle in relazione alle bande di frequenza utilizzate, data sheet delle antenne, schede tecniche, diagrammi di irradiazione del sistema), che, andando a qualificare il servizio offerto dall'impresa sul mercato, non possono essere fatte oggetto di divulgazione in nome di un astratto interesse pubblico alla trasparenza. Il Comune concludeva richiamando le informazioni già fornite, che, secondo l'ente, avrebbero consentito di verificare la localizzazione delle antenne e la correttezza del procedimento amministrativo seguito, essendo stati trasmessi i pareri di ARPAT, organo preposto all'esame della documentazione tecnica, compresi i diagrammi di irradiazione, e al contenimento del campo nell'area circostante entro i valori previsti dalla legge (L.36/01 e

relativo DPCM 8/07/2003), a tutela della salute pubblica. In altre parole, secondo il Comune di riferimento, le informazioni fornite, quanto la documentazione trasmessa, avrebbero comunque consentito il controllo sulla correttezza dell'azione amministrativa e sul corretto utilizzo delle risorse pubbliche.

La Associazione ci ha comunicato che avrebbe presentato ricorso giurisdizionale avverso la conferma del diniego parziale, espressa dal Comune a fronte del nostro intervento.

Un altro caso interessante ci è stato prospettato in materia di diritto di accesso in riferimento a sanzione amministrativa. Ci è stato chiesto di riesaminare, ai sensi e per gli effetti del comma 4 art.25 L241/90, il provvedimento di diniego emesso da un Comune a fronte di domanda di accesso documentale effettuata dalla ricorrente, avente per oggetto un verbale elevato per operatività di un esercizio commerciale durante il periodo del divieto di cui alla normativa per la emergenza sanitaria, contestato alla responsabile della ditta che conduce in sublocazione l'immobile, del quale la ricorrente è sublocatrice. La domanda di accesso risultava essere stata motivata dalla medesima in quanto "responsabile della sublocazione dell'immobile dove la subconduttrice ha svolto la propria attività illegalmente in periodo COVID 19, oltre che essere morosa per fatture di consumi ... con

denuncia depositata presso il Tribunale". La Polizia Municipale aveva negato l'accesso al verbale col provvedimento oggetto del ricorso a noi presentato, rilevando il difetto di legittimazione della richiedente, essendo che "dall'istanza non appare un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso. Infatti il verbale afferisce ad una terza persona e dalla sua richiesta non emerge alcun interesse giuridico a suo favore al rilascio di copia o per la visione del documento richiesto". Questa Difesa civica ha ritenuto la motivazione del diniego conforme alla disciplina del diritto di accesso documentale. Infatti, nel caso di specie, pur sussistendo indubbiamente in capo alla ricorrente, nella sua qualità di proprietaria dell'immobile, una "situazione giuridicamente tutelata", fa tuttavia difetto il collegamento richiesto dalla legge (lett.d) art.22 L241/90) tra tale situazione e il documento oggetto della richiesta. In altre parole, la circostanza che sussista un rapporto contrattuale tra la ricorrente e la destinataria del verbale/sanzione, per ciò solo, non legittima la ricorrente all'esercizio dell'accesso al verbale in questione, rispetto al quale la ricorrente è completamente "terza", non configurandosi alcuna responsabilità in capo alla medesima. Tantomeno, a nostro parere, possono dare vita a tale collegamento le criticità che la ricorrente

riferiva si fossero verificate durante lo svolgimento del rapporto contrattuale (mancato pagamento delle utenze), per le quali la ricorrente avrebbe potuto utilizzare tutti i mezzi di tutela offerti dall'ordinamento. Il provvedimento lamentato risultava peraltro conforme alla più recente giurisprudenza del supremo consesso amministrativo, che ha stabilito che "con riguardo all'accesso documentale, e dunque, in termini generali con riferimento al diritto di accesso, essere titolare di una situazione giuridicamente tutelata non è una condizione sufficiente perché l'interesse rivendicato possa considerarsi "diretto, concreto e attuale", poiché è anche necessario che la documentazione cui si chiede di accedere sia collegata a quella posizione sostanziale, impedendone o ostacolandone il soddisfacimento" (Consiglio di Stato, Ad.Plen. n.10 del 2-4-2020).

Si ritiene opportuno menzionare il caso in cui il richiedente, venuto a conoscenza che, durante le limitazioni imposte dalla emergenza sanitaria, il proprio figlio era uscito per una passeggiata in compagnia non solo della madre, ma anche di un terzo non "congiunto" del minore, e che questi erano stati sanzionati dalla Polizia Municipale, aveva presentato domanda di accesso documentale avente per oggetto, oltre alla relazione di servizio, anche le autocertificazioni rilasciate dai soggetti sanzionati. La motivazione sottesa alla domanda era in

sintesi individuata nell'interesse qualificato dell'esponente alla tutela della salute del proprio figlio.

Il Comune aveva negato l'accesso col provvedimento oggetto della istanza rivoltaci, con la motivazione che i soggetti controinteressati si erano entrambi opposti al rilascio della documentazione richiesta, invocando generici motivi riservatezza. Abbiamo rilevato che il diniego opposto alla domanda di accesso documentale non era a nostro avviso conforme alla normativa di riferimento, essendo tale diniego carente nella motivazione, poiché il Comune si era limitato a comunicare di aver ritenuto fondate le ragioni di riservatezza dei terzi, peraltro indicate in modo del tutto generico. Non solo non era illustrato in cosa consistevano tali ragioni, ma, soprattutto, non risultava essere stato preso in alcuna considerazione l'interesse qualificato sotteso alla domanda di accesso, né la sua valutazione in bilanciamento col diritto alla riservatezza opposto dai controinteressati. In mancanza di indicazioni, si deve presumere che la riservatezza opposta non possa che consistere nella tutela dei dati c.d. supersensibili relativi alla stato di salute. A tale proposito, è da tener presente che anche tali dati sono accessibili, qualora l'interesse qualificato sotteso alla domanda sia di rango almeno pari a quello che si intende proteggere con la riservatezza (v. art.60 Codice Privacy). E nel caso in esame, abbiamo

evidenziato che il diritto alla salute del minore in questione ci pareva costituire un interesse di rango almeno pari alla tutela dei dati relativi alla salute dei controinteressati. In accoglimento delle nostre osservazioni, il Comune in questione ha disposto l'accesso del richiedente alla documentazione in un primo tempo negata.

#### **6.4 Governo del territorio**

L'attività svolta dalla Difesa Civica Regionale nella materia Territorio ha risentito dei profondi cambiamenti conseguenti alla epidemica diffusione del virus Covid 19 che ha comportato l'adozione, da parte del governo centrale e dei governi locali, di atti normativi finalizzati al contenimento del contagio, oltreché alla proroga di termini di scadenza. Particolare attenzione, in questo contesto così peculiare, è stato dato all'aspetto della comunicazione con i cittadini le cui problematiche hanno richiesto interlocuzioni telefoniche più approfondite e continuativa attività di assistenza informativa anche con riferimento agli atti amministrativi via via adottati sia nella forma di DPCM sia in quella delle ordinanze sindacali.

## **La LR 31/2020 adottata in ragione dell'emergenza Covid 19: parere condiviso sulla portata interpretativa e applicativa dell'art.2.**

A seguito dell'emergenza Covid 19, la Regione Toscana, con l'art.1 della L.R. 31/2020<sup>1</sup>, ha disposto la proroga di un anno dei termini previsti dall'art. 95 comma 11 della L.R. 65/2014<sup>2</sup> con riferimento ai Comuni con Regolamento Urbanistico in scadenza entro il 31 dicembre 2020. La medesima L.R. 31/2020, all'art. 2<sup>3</sup>, dispone altresì la possibilità di prorogare di sei mesi i procedimenti di approvazione dei Piani Attuativi avviati entro il 31 dicembre del 2020. Con riferimento all'approvazione di queste nuove previsioni normative regionali, un'azienda si è rivolta a questa Difesa Civica al fine di ricevere uno specifico chiarimento informativo in merito alla possibilità di applicare la proroga di sei mesi per concludere il procedimento di approvazione di un Piano di lottizzazione anche successivamente alla perdita di efficacia delle

---

<sup>1</sup> L'art.1 comma 1 della LR 31/2020 prevede che "I termini di efficacia delle previsioni di cui all' articolo 95, commi 9 e 11, della legge regionale 10 novembre 2014 , n. 65 (Norme per il governo del territorio), dei piani operativi o delle relative varianti, in scadenza nel periodo compreso tra il 23 febbraio 2020 ed il 31 dicembre 2020, sono prorogati di un anno.

<sup>2</sup> Il comma 11 dell'art. 95 della L.R. 65/2014 dispone che " Nei casi in cui il piano operativo preveda la possibilità di piani attuativi, interventi di rigenerazione urbana, o di progetti unitari convenzionati di iniziativa privata, la perdita di efficacia di cui al comma 9 si verifica qualora entro cinque anni non sia stata stipulata la relativa convenzione oppure i proponenti non abbiano formato un valido atto unilaterale d'obbligo a favore del comune che corrisponda nei contenuti allo schema di convenzione approvato con il piano o progetto. Perdono altresì efficacia gli interventi di nuova edificazione di cui al comma 3, lettera d), qualora entro il suddetto termine non sia stato rilasciato il relativo titolo edilizio".

Il comma 9, al quale rimanda il comma 11, prevede che "Le previsioni che si realizzano mediante piani attuativi, o progetti unitari convenzionati di iniziativa pubblica, comunque denominati, o mediante interventi di rigenerazione urbana, perdono efficacia nel caso in cui alla scadenza del quinquennio di efficacia del piano operativo o della modifica sostanziale che li contempla, i piani o i progetti non siano stati approvati".

<sup>3</sup> Art. 2 Proroga dei termini per i procedimenti di formazione degli strumenti di pianificazione territoriale urbanistica

<sup>1</sup> I termini previsti dalla l.r. 65/2014 per i procedimenti di formazione degli strumenti di pianificazione territoriale e urbanistica già avviati alla data di entrata in vigore della presente legge, oppure avviati entro il 31 dicembre 2020, sono prorogati di sei mesi.

previsioni dello strumento urbanistico comunale. L'istante, nel caso di specie, aveva presentato richiesta al Comune di riferimento per l'approvazione di un Piano di Lottizzazione artigianale produttiva su un'area a ciò destinata dal Regolamento Urbanistico che avrebbe, tuttavia, perso efficacia ad aprile 2021: dopo tale data, conformemente alle disposizioni contenute nell'art. 95 comma 11 della LR 65/2014, essendo trascorsi 5 anni dall'approvazione del Regolamento Urbanistico, sarebbero dunque decadute le previsioni dell'art.95 comma 1 lett. b<sup>4</sup>. Questo Ufficio ha dunque agito in via interlocutoria col Comune il quale, interpellato preliminarmente da questo Ufficio sulla problematica sollevata, ha correttamente argomentato l'esclusione della ammissibilità dell'istanza presentata dall'interessato sulla base delle seguenti argomentazioni. La proroga semestrale può essere utilizzata solo nei casi in cui l'intero procedimento di approvazione dei Piani Attuativi venga completato (con la stipula della Convenzione) entro i termini di efficacia della disciplina del Regolamento Urbanistico che li ha previsti poiché la piena efficacia del Regolamento Urbanistico è da considerare condizione "presupposta" per l'applicabilità

---

4 Il comma 1 dell'art. 95 della LR 65/2014 prevede che "In conformità al piano strutturale, il piano operativo disciplina l'attività urbanistica ed edilizia per l'intero territorio comunale e si compone di due parti: a) la disciplina per la gestione degli insediamenti esistenti, valida a tempo indeterminato; b) la disciplina delle trasformazioni degli assetti insediativi, infrastrutturali ed edilizi del territorio, con valenza quinquennale".

della proroga dei Piani Attuativi. Considerato peraltro che la LR 31/2020 non ammette la proroga dell'efficacia del Regolamento Urbanistico in esame perché con scadenza successiva al 31 dicembre del 2020, è da ritenere esclusa la proroga dei sei mesi introdotta dall'art. 2 della medesima legge, non applicabile dunque oltre i termini di efficacia del Regolamento Urbanistico stabiliti dall'art. 95 comma 11 della LR 65/2014. In riferimento a tale valutazione, condivisa nella sua portata interpretativa, l'Ufficio ha espresso specifico ulteriore parere in accordo col competente Settore Pianificazione della Giunta Regionale - che è tenuto a pubblicare poi il parere in apposita sezione del sito web istituzionale della Regione Toscana - rilevando che è da escludere l'applicabilità della proroga di 6 mesi ai piani attuativi per i quali non sia stata stipulata, entro il termine di efficacia del RU, la relativa convenzione e che occorre, in particolare, considerare altresì che la disposizione contenuta nell'art.2 della LR 31/2020 fa espresso riferimento ai procedimenti di formazione degli strumenti di pianificazione territoriale e urbanistica "avviati", implicitamente escludendo così i piani attuativi per i quali vale richiamare l'art.55 commi 5 e 6 della LR 1/2005<sup>5</sup> al quale fa riferimento l'art.1 comma 2 della LR 31/2020.

---

<sup>5</sup> Si riportano i commi 5 e 6 della LR 1/2005:

5. Le previsioni di cui al comma 4 ed i conseguenti vincoli preordinati alla espropriazione sono dimensionati sulla base del quadro previsionale strategico per i cinque

## **La *ratio* della norma transitoria contenuta nell'art.240 bis della LR 65/2014 con riferimento al territorio rurale**

Si è posta all'attenzione di questo Ufficio la problematica relativa ad una istanza, preliminarmente presentata con SCIA edilizia all'Amministrazione comunale competente da parte dell'interessato, diretta a realizzare un manufatto precario nell'azienda agricola per il rimessaggio delle attrezzature e per svolgere le attività connesse alle pratiche agronomiche. La richiesta in esame, presentata per mantenere il manufatto agricolo per un periodo superiore a due anni, faceva corretto riferimento alla previsione contenuta nel comma 1 dell'art. 240 bis della LR 65/2014 (introdotto con l'art.85 della LR 43/2016) che espressamente ammette - nelle more degli adeguamenti degli strumenti urbanistici comunali alle disposizioni della legge regionale - l'installazione per un periodo maggiore di due anni dei manufatti agricoli di cui all'articolo 70, comma 3, lettera a)6 nelle aree in cui la disciplina comunale non vieti la

---

anni successivi alla loro approvazione; perdono efficacia nel caso in cui, alla scadenza del quinquennio dall'approvazione del regolamento o dalla modifica che li contempla, non siano stati approvati i conseguenti piani attuativi o progetti esecutivi.

6. Nei casi in cui il regolamento urbanistico preveda la possibilità di piani attuativi di iniziativa privata, la perdita di efficacia di cui al comma 5 si verifica allorché entro cinque anni non sia stata stipulata la relativa convenzione ovvero i proponenti non abbiano formato un valido atto unilaterale d'obbligo a favore del comune.

<sup>6</sup> Il comma 3 lett. a) dell'art. 70 della LR 65/2014 espressamente prevede che "Nel rispetto delle disposizioni contenute nel regolamento d'attuazione del presente capo e delle eventuali condizioni previste dagli strumenti della pianificazione territoriale e urbanistica comunale costituisce:

a) intervento edilizio soggetto a permesso di costruire ai sensi dell'articolo 134, comma 1, realizzabile mediante segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) ai sensi

realizzazione di tali manufatti. La questione ivi posta dunque richiamava l'immediata applicabilità, in conseguenza dell'entrata in vigore dell'art. 240 bis della LR 65/2014 delle semplificazioni procedurali previste dall'art. 70, comma 3, lett. a) della LR 65/2014 per i manufatti agricoli nelle more dell'adeguamento dello strumento urbanistico comunale alle nuove disposizioni di legge. L'amministrazione comunale, interpellata in proposito dall'interessato e dall'Ufficio di Difesa Civica, ha ribadito la propria posizione interpretativa della norma transitoria in esame escludendo tale possibilità in ragione del fatto che il Regolamento Urbanistico comunale, pur ammettendo manufatti agricoli per una durata di due anni, non era stato ancora adeguato alle nuove disposizioni della LR 65/2014. In condivisione col Settore di Giunta Regionale competente in materia Edilizia, tuttavia, è stato dallo Scrivente reso parere contrario sulla base di argomentazioni che tengono conto della *ratio* della norma espressamente esplicitata nella relazione illustrativa alla proposta di legge n. 74 del 22/02/2016. E' qui, infatti, esplicitamente riferito dal legislatore, con riferimento all'inserimento dell'articolo 240 bis, che l'intento è quello di rendere applicabili le semplificazioni procedurali introdotte con la legge per i manufatti previsti

---

dell'articolo 134, comma 2, l'installazione di serre e di altri manufatti aventi le caratteristiche di cui al comma 1 per un periodo superiore a due anni".

al comma 3 dell'articolo 70 nelle more degli adeguamenti degli strumenti urbanistici comunali alle disposizioni della legge regionale. La norma in questione infatti - a differenza della disciplina transitoria contenuta nelle LR 65/2014 che non impone l'immediato adeguamento ad essa degli strumenti comunali - ha inteso anticipare i tempi per un netto favore, con riferimento al territorio rurale, verso le attività svolte dalle aziende agricole riconoscendo dunque la possibilità di attuare gli interventi previsti dall'art. 70, comma 3, lettera a) anche in assenza di adeguamento comunale. L'ammissibilità, dunque, dell'installazione dei manufatti in questione per periodi superiori a due anni è espressamente disposta dalla norma regionale di semplificazione che intende proprio superare i tempi dell'adeguamento dei piani comunali e sempreché questi ultimi non vietino la realizzazione di tali manufatti, precedentemente disciplinati dall'art. 41, c.8 della LR 1/2005 e dagli articoli 7 e 8 del regolamento 5/R/2007. A tale ultimo proposito va, peraltro, evidenziato che le previsioni contenute nel regolamento urbanistico comunale dell'Amministrazione comunale non potevano certamente prevedere - conformemente alla LR 1/2005 e prima della adozione della LR 65/2014 - la possibilità di installare manufatti a carattere non temporaneo, ossia oltre due anni. Ne consegue che non essendo vietato, vale quanto previsto dall'art.240 bis.

**Realizzabilità di parcheggio in zona agricola confinante con lotto edificabile – la portata storica della Legge 24 marzo 1989, n. 122 (Disposizioni in materia di parcheggi, programma triennale per le aree urbane maggiormente popolate, nonché modificazioni di alcune norme del testo unico sulla disciplina della circolazione stradale).**

La problematica per cui è stata attivato dall'interessato l'intervento della Difesa Civica ha riguardato il contrasto insorto tra una azienda e l'amministrazione comunale in merito alla possibilità di reperire alcuni parcheggi e relativi spazi di manovra in area ricadente in zona agricola, immediatamente confinante con il lotto oggetto di intervento edilizio. L'istante, dunque, sosteneva- contrariamente al Comune - la possibilità di ampliare la propria attività produttiva e di costruire dunque un nuovo capannone industriale all'interno di un lotto edificabile ricadente, secondo il vigente regolamento urbanistico comunale, all'interno del tessuto per attività produttive. Per la realizzazione della nuova costruzione occorreva verificare e reperire una quantità di spazi per parcheggio ed area di manovra (stanziale) così come previsto dalla Legge 24 marzo 1989, n. 122 (Disposizioni in materia di parcheggi, programma triennale per le aree urbane maggiormente popolate, nonché modificazioni di alcune norme del testo unico sulla disciplina della circolazione stradale). Tuttavia, il lotto edificabile, ricompreso all'interno del tessuto produttivo,

non avendo sufficiente capienza per recepire tutti in nuovi posti auto occorrenti avrebbe richiesto la realizzazione di una parte del parcheggio nella rimanente area disponibile che pur facendo parte del lotto di proprietà della azienda sarebbe tuttavia ricaduta in zona a destinazione agricola. Conseguentemente, per poter ottenere il permesso a costruire non vi sarebbero state altre possibilità se non quella di reperire la superficie del parcheggio occorrente nell' area ricadente in zona agricola, ma tale reperibilità è di difficile attuazione in quanto l'area di cui trattasi, non fa parte del tessuto produttivo e quindi del lotto edificabile. Si trattava dunque chiarire se l'area con destinazione agricola che lambisce il lotto edificabile può essere o meno trasformabile a parcheggio ed essere utilizzata nella verifica di detto standard urbanistico ai fini della fattibilità dell'ampliamento di cui trattasi. L'aspetto sul quale l'azienda faceva altresì leva per avvalorare la possibilità di poter utilizzare lo spazio agricolo confinante era la definizione di lotto urbanistico precisata al punto 2 dell'art.35 del DPGR 39/R/2018 così definito: "il lotto urbanistico di riferimento comprende l' area di sedime dell' edificio o complesso edilizio ed i relativi spazi di pertinenza; possono farne parte anche eventuali porzioni di terreno ubicate nelle immediate vicinanze purché funzionalmente correlate a titolo permanente all'edificio o complesso edilizio medesimo". L'amministrazione

comunale, preliminarmente interpellata sulla questione prospettata dall'istante ha ritenuto che non sia possibile procedere al rilascio di un titolo abilitativo per l'intervento di addizione volumetrica richiesto, nel caso in cui tale intervento preveda la realizzazione di parcheggi, obbligatori ai fini della verifica degli standards di legge, sull'area ad esclusiva funzione agricola adiacente al lotto produttivo di cui trattasi. Infatti, la realizzazione del parcheggio si configura a tutti gli effetti come un'opera di urbanizzazione, uno standard obbligatorio indissolubilmente legato alla costruzione dell'ampliamento dell'edificio produttivo e come tale costituisce senz'altro una trasformazione permanente e non ripristinabile del suolo agricolo. Tale argomentazione, condivisa dallo Scrivente insieme al Settore di Giunta regionale coinvolto in proposito, trova peraltro fondamento in una ulteriore valutazione che considera non coerente il richiamo - che era stato effettuato nell'istanza - alla Legge 24 marzo 1989, n. 122 (Disposizioni in materia di parcheggi, programma triennale per le aree urbane maggiormente popolate, nonché modificazioni di alcune norme del testo unico sulla disciplina della circolazione stradale). La *ratio* delle disposizioni normative ivi contenute - che ammettono la realizzazione di parcheggi anche in aree pertinenziali esterne al fabbricato in deroga agli strumenti

urbanistici - è infatti da ravvisare nell'esigenza, storica, di fare fronte alla carenza di parcheggi urbani.

### **Circolazione e spostamenti - ordinanze sindacali e DPCM finalizzati al contenimento del contagio da Covid 19**

Questa Difesa Civica Regionale ha condotto continuativa attività di supporto nella redazione di scritti difensivi da presentare alla competente Autorità (Prefetto o Sindaco) conformemente alle previsioni dell'art. 18 della Legge 24 novembre 1981, n. 689. Particolarmente sollecitato in tal senso a causa dell'emanazione di ordinanze sindacali e di DPCM contenenti disposizioni restrittive degli spostamenti, questo Ufficio ha svolto concreta assistenza informativa.

Con riferimento alle numerose disposizioni limitative degli spostamenti assunte dalle Amministrazioni locali al fine di contenere il contagio da Covid 19, rileva il caso di ordinanze sindacali che hanno disposto la chiusura di taluni parchi cittadini. Il caso riguarda un soggetto che si è spinto a piedi lungo una strada che da un maneggio porta poi, attraverso un viottolo, ad uno spazio di aperta campagna che - solo a seguito dell'incontro con gli agenti di Polizia municipale che l'hanno fermato - ha compreso che si trattava di un'area di parco per il quale era stata disposta l'inaccessibilità. Non essendovi tuttavia confini visibili chiaramente delimitati, lo scritto difensivo ha

argomentato la buona fede del comportamento contestato all'interessato che ha così chiesto al Prefetto di essere accolto nelle proprie argomentazioni.

Ulteriore questione sulla quale l'Ufficio si è attivato al fine di supportare il cittadino nella redazione di memorie difensive da presentare, nel caso di specie, al Sindaco ha riguardato la contestazione della violazione di norme contenute nei molteplici DPCM che hanno vietato gli spostamenti dal proprio domicilio se non per comprovate esigenze ivi elencate. Il caso ha riguardato persona che, preso contatto telefonico col proprio medico di medicina generale per avere la prescrizione di un esame specialistico, ha poi telefonato al CUP dell'Azienda USL di riferimento per la prenotazione del relativo esame. Ottenuta la conferma da parte dell'operatore telefonico in merito alla necessità di ritirare la documentazione medica, l'interessato si è recato con la propria auto presso la sede dell'Azienda sanitaria. Lungo il breve tragitto che collega l'abitazione alla sede della Azienda sanitaria, la Polizia Municipale - alla quale è stata rilasciata l'autocertificazione attestante la necessità di tale spostamento attestante l'esigenza di provvedere al ritiro della prenotazione per la visita - ha elevato verbale di contestazione. Lo scritto difensivo che l'Ufficio ha redatto nell'interesse dell'istante ha fatto leva sull'esigenza dell'interessato di recarsi fisicamente nel luogo indicato,

formalmente attestata da dichiarazione resa dal Responsabile dell'Azienda ASL la quale, in risposta alla richiesta di chiarimenti espressa dal Difensore Civico Regionale, ha precisato che "il documento cartaceo relativo alla avvenuta prenotazione dell'esame richiesto, è parte integrante di un processo sanitario, motivo per cui, previo appuntamento telefonico, preso durante la prenotazione telefonica effettuata dall'istante con l'operatore di Sportello CUP, la persona si è recata a ritirare personalmente la ricevuta della prenotazione. Questo documento è dunque l'elemento che consente al cittadino di accedere alla prestazione sanitaria richiesta e al pagamento del Ticket nei casi in cui questo sia dovuto".

#### **6.4.1 Ambiente**

Nel settore ambiente sono state aperte 56 pratiche. Il dato è allineato su quello del 2019 ma in controtendenza rispetto agli anni precedenti, in cui si registrava un costante incremento annuale del numero di pratiche in un settore, come l'ambiente, per il quale la consapevolezza da parte dei cittadini è sempre più radicata e crescente.

Verosimilmente le istanze in materia ambientale hanno risentito degli effetti socio-economici della pandemia che, come ben sappiamo, ha ridotto la circolazione delle persone e ha sospeso molte attività

economiche. Di conseguenza ci sono state meno situazioni di criticità e conflittualità e minor possibilità di osservazione da parte dei cittadini.

Un caso, cui La Nazione ha dato ampio spazio anche a seguito dei nostri interventi, merita di essere segnalato per la sua particolarità e in quanto sintomo della lentezza e della burocrazia che affliggono il nostro Paese. Si tratta dei tempi di intervento occorrenti alla realizzazione della pavimentazione fonoassorbente sulla SS Aurelia, nel tratto dal km 156,500 al km 156,650. Riportiamo integralmente di seguito la risposta pervenuta dall'ANAS. *Le comunichiamo che la vigente normativa relativa al rumore stradale, richiede agli enti gestori di infrastrutture di trasporto, di individuare le aree con criticità acustiche e definire il Piano nazionale di Contenimento ed Abbattimento del Rumore (PCAR). Tale strumento individua le aree meritevoli di intervento di mitigazione e specifica il "piano degli interventi", di durata quindicennale, nonché l'ordine di priorità di ciascun intervento, calcolata secondo le disposizioni dell'allegato I del DM del Ministero dell'Ambiente del 29-11-2000. ANAS il suddetto piano lo ha redatto e consegnato in data 17/04/2013 al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, oltre che a tutti gli enti locali interessati. il Piano ANAS, non è ancora stato formalmente approvato dal Ministero. La convocazione*

*della Conferenza Stato Regioni risulta si sia tenuta a partire dalla data 28 maggio 2019, con successivi ulteriori incontri avuti nel corso degli ultimi mesi. Si attende di conseguenza nel breve periodo di conoscere le conclusioni raggiunte dal Ministero, in merito al PCAR ANAS. Le opere previste dal Piano potranno essere realizzate solo a valle della sua approvazione da parte della Conferenza Unificata Stato/Regioni (art. 5 c. 2 DM 29.11.2000). Nelle more dell'approvazione del Piano, ANAS ha comunque già chiesto ed ottenuto dal Ministero delle Infrastrutture e Trasporti un finanziamento ad hoc di circa 100MLN di per avviare la realizzazione dei primi interventi in graduatoria, ed ha predisposto una procedura di gara nazionale (accordo quadro) in tal senso. Oltre a restare ancora aperta la data di avvio del Piano, va ribadito il fatto che i vari interventi potranno essere realizzati in funzione delle risorse effettivamente disponibili. Tutto ciò specificato, nelle more del finanziamento e della realizzazione delle opere di mitigazione previste, è stato suggerito alla struttura Toscana competente territorialmente di valutare la possibilità di realizzare, contestualmente alle normali operazioni di manutenzione stradale, una tratta di pavimentazione a bassa emissione acustica, oltre che l'opportunità di eventuali limitazioni della velocità di percorrenza nella tratta interessata, al fine di produrre*

*una più immediata riduzione delle emissioni acustiche, il tutto sempre compatibilmente con le risorse disponibili.*

La domanda che per mesi è stata posta e più volte riproposta era l'indicazione di un termine per la realizzazione dell'intervento. Le risposte sono state:

*5/8/2020 - Le comunichiamo che a seguito di verifiche, la zona da Lei segnalata ungo la SS 1 VIA AURELIA dal km 156+500 al km 156+650 è inserita nel piano di interventi (Piano di Contenimento e Abbattimento del Rumore), redatto da ANAS SpA per definire la graduatoria nazionale degli interventi come richiesto dal DM Ambiente 29/11/2000; in base a tale graduatoria, l'esecuzione dell'intervento riguardante l'immobile in esame è previsto al 14° anno di realizzazione del Piano. L'intervento prevede la realizzazione di pavimentazione fonoassorbente;*

*31/8/2020 - idem come sopra;*

*8/10/2020 - Non è al momento prevedibile l'esatta tempistica di esecuzione delle opere più in avanti nella graduatoria nazionale, come quella rappresentata nell'istanza in oggetto.*

Le due note di ANAS di Agosto 2020 sembrano perentorie, seppure nella loro indeterminatezza, nell'indicare un termine (al 14° anno di realizzazione del Piano). Cinque settimane dopo quel termine di esecuzione

delle opere è imprevedibile. A novembre 2020 si viene infine informati che nelle more del finanziamento e della realizzazione delle opere di mitigazione previste, è stato suggerito alla struttura Toscana competente territorialmente di valutare la possibilità di realizzare, contestualmente alle normali operazioni di manutenzione stradale, una tratta di pavimentazione a bassa emissione acustica, oltre che l'opportunità di eventuali limitazioni della velocità di percorrenza nella tratta interessata, al fine di produrre una più immediata riduzione delle emissioni acustiche, il tutto sempre compatibilmente con le risorse disponibili. E mentre gli anni (contrariamente ai rumori) passano senza che sia fatto niente, vengono elaborate norme concettualmente orientate al meglio, disposizioni lungimiranti, improntate a logica inattaccabile e a buonsenso.

Diverse sono state le istanze da parte dei residenti relative alla necessità di barriere fonoassorbenti su infrastrutture di diversa classificazione: S.S. Aurelia nel Comune di Orbetello, A12 tronco ligure toscano nel Comune di Massa e Viale San Concordio a Lucca.

Gli esiti delle istanze sono stati parimenti diversi in relazione anche agli strumenti disponibili dell'ente gestore della strada: i lavori di installazione delle barriere sull'A12 sono infatti iniziati a fine 2020, il Comune di Lucca ha manifestato l'intenzione di predisporre un piano di

risanamento acustico comunale, mentre l'intervento previsto sulla SS Aurelia rimane condizionato alla tempistica decennale del Piano di Contenimento e Abbattimento del Rumore, redatto da ANAS SpA che definisce la graduatoria degli interventi necessari a livello nazionale.

Sempre sul tema strade, l'ufficio ha preso in carico l'istanza del comitato "429 sicura", relativa alla realizzazione del IV lotto della SR 429 e alle misure adottate a tutela della fauna selvatica stanziale, giudicate insufficienti e rischiose anche per la sicurezza degli utenti della strada.

L'istanza sulla SR 429 contempla anche approfondimenti sul piano di monitoraggio delle emissioni inquinanti e sulle rilevazioni fonometriche del rumore derivante dal traffico veicolare, aspetti entrambi rilevanti per i cittadini residenti nelle fasce di pertinenza dell'infrastruttura nel territorio Empolese Valdelsa.

La crescente richiesta di partecipazione da parte dei cittadini e dei comitati è stata registrata su molte altre tematiche ambientali, fra le quali spicca l'interesse per il patrimonio arboreo pubblico e privato, sempre più percepito risorsa fondamentale per il benessere della collettività.

Compito della difesa civica in questi casi è garantire la concreta trasparenza dell'azione amministrativa e la

promozione di un aperto dialogo informativo da parte della pubblica Amministrazione.

D'altro canto è necessario richiamare i Comitati ad una partecipazione moderata, dialettica e costruttiva, che non pregiudichi l'azione di governo ma che sia finalizzata all'assunzione della decisione finale, che spetta comunque all'Amministrazione.

Con tale spirito, la difesa civica ha seguito la richiesta un Comitato Spontaneo di Cittadini del Comune di Siena che chiedeva di essere informato su un importante incidente occorso al serbatoio di gasolio degli uffici del Monte dei Paschi, a seguito del quale una grande quantità di idrocarburi si sono riversati nei condotti della sottostante storica Fonte di Pescaia.

Tutti gli enti coinvolti hanno dimostrato collaborazione e hanno fornito ogni elemento necessario e utile a conoscere i fatti e a dare le dovute rassicurazioni alla cittadinanza sia sugli interventi effettuati che sulla pianificazione del percorso di bonifica intrapreso.

Nel 2020 anche l'istanza del Comitato Suono del Mugello, nata nel 2019 in merito alle problematiche di inquinamento acustico connesse alle attività della pista dell'Autodromo Internazionale del Mugello, ha subito un'evoluzione che si è tradotta in uno scontro sul piano normativo.

La Regione Toscana ha infatti emanato una legge ad hoc, LR n. 2 del 3/01/2020, *"Disposizioni sul circuito automobilistico e motociclistico situato nel Comune di Scarperia e San Piero"*, successivamente modificata con LR 42/2020.

Con questa nuova norma la Regione demanda la disciplina delle attività dell'autodromo ad una convenzione tra il Comune di Scarperia e San Piero ed il gestore dell'autodromo, disponendo un'implementazione del sistema di monitoraggio, ma senza prevedere il parere dell'ARPAT né tantomeno il coinvolgimento dei Comuni contigui.

Il Governo, ravvisando aspetti di illegittimità costituzionale, a marzo 2020 ha impugnato la legge regionale 2/2020, tuttavia, nel frattempo il Ministero dell'Ambiente si è espresso per la rinuncia parziale all'impugnativa.

Così la vicenda si è conclusa ad inizio 2021, con la pronuncia di legittimità costituzionale da parte della Corte Costituzionale (sentenza 3/2021).

Non possiamo ancora sapere quali conseguenze porterà l'applicazione della legge regionale ad hoc per il circuito del Mugello, considerata l'inibizione delle attività del circuito a seguito dell'emergenza Covid, ma ci rimane qualche dubbio che il diritto di tutela della qualità della

vita da parte dei cittadini non sia stato sacrificato per gli interessi economici complessivi di un territorio.

Fra le problematiche segnalate e rilevanti per la collettività è da segnalare l'istanza relativa al Piano Comunale Impianti di Radiocomunicazione del Comune di Viareggio per il quale sono stati lamentati vizi procedurali di legittimità, in ordine alla mancata applicazione della VAS ordinaria oltre che alla presenza di lacune istruttorie di merito e procedurali.

Il Comune di Viareggio ha respinto la richiesta la riapertura del procedimento di approvazione del Programma impianti di radiocomunicazione al fine di applicare la VAS ordinaria.

Il 2020 è stato l'anno della pandemia che ha portato in evidenza nuovi problemi per i cittadini anche nel settore ambiente, in particolare per i nuclei familiari con persone positive al Covid 19 sottoposte a isolamento obbligatorio.

La gestione dei rifiuti domestici provenienti da questi utenti deve infatti essere attuata con specifici servizi dedicati con lo scopo di limitare il rischio da contagio derivante proprio dalla manipolazione dei rifiuti.

La crescita esponenziale dei contagi Covid della seconda ondata ha però causato un numero ogni giorno più alto di richieste di ritiro a domicilio dei rifiuti prodotti dagli utenti in isolamento e non sempre il gestore del

servizio di igiene urbana ha saputo rispondere con prontezza alla crescente richiesta di servizio.

Inoltre è emersa la legittima necessità di riservatezza degli utenti positivi al Covid, in contrasto con l'esigenza di marcatura con sacchi di colore vistoso e per tali rifiuti per evitare qualsiasi rischio di contagio nelle fasi di raccolta e smaltimento da parte dei gestori del servizio.

La Difesa Civica, in considerazione delle criticità costituenti il sistema di raccolta dei rifiuti Covid, ha voluto richiamare l'importanza di una stretta collaborazione fra tutti i soggetti pubblici coinvolti nella complessa gestione del servizio, anche con le sue interconnessioni con la riservatezza degli utenti.

#### **6.5 Immigrazione**

Nel corso del 2020 sono state aperte e trattate complessivamente 13 pratiche ascritte a tale categoria. Gli stranieri erano abituati a rivolgersi alla Difesa civica di persona e senza appuntamento, cosa impossibile nel corso di quest'anno, data la emergenza sanitaria, e la chiusura al pubblico dei nostri uffici.

In genere, ci si è rivolti alla Difesa civica regionale come struttura di riferimento, che sia in grado di fornire consulenza e, fin dove possibile, assistenza legale nei percorsi di ottenimento, ove ne sussistano i requisiti, dei

provvedimenti che incidono positivamente sullo status di persona immigrata.

Per la maggior parte, abbiamo trattato istanze relative a pratiche di concessione della cittadinanza italiana. Tra esse, è risultato necessario svolgere, in nome e per conto degli interessati, le osservazioni scritte corredate da documentazione, delle quali l'art.10 bis L241/90 prevede, per ogni procedimento amministrativo, che il richiedente abbia facoltà, in caso di comunicazione di probabilità di esito sfavorevole della istanza. Si consolida, così, una tipica nostra attività di tutela procedimentale, concretantesi nello svolgimento delle suddette osservazioni a fronte della comunicazione al soggetto istante del cosiddetto "10bis", ossia la notifica, ai sensi dell'art. 10bis introdotto dalla L15/2005 nella L241/90 in tema di procedimento amministrativo, dei "motivi ostativi" all'accoglimento dell'istanza. Tale attività è stata svolta nei procedimenti di concessione della cittadinanza italiana, si ritiene per essere stata oggetto di "passaparola", dato il successo dei primi tentativi, sfociati nell'effettivo e tempestivo conseguimento della cittadinanza medesima da parte di coloro i quali, avendo fatto domanda di cittadinanza 4-5 anni prima, si sono rivolti alla difesa civica per essersi visti notificare, anziché il decreto di concessione, il "preavviso di diniego". Peraltro, anche il solo poter prendere visione di tale

preavviso risulta difficoltoso agli utenti. Le criticità che ci sono spesso segnalate riguardano proprio l'accessibilità alla propria domanda, e relativo procedimento, con le credenziali usate per la registrazione, sul sito web istituzionale del Ministero dell'Interno, posto che tutte le comunicazioni sono reperibili esclusivamente con tale strumento. In tali casi abbiamo invitato gli aventi diritto a reperire le credenziali iniziali. In tutti casi, abbiamo chiesto loro di fare una visura e di mandarci lo *screenshot* della medesima, per farci capire lo stato della procedura.

Si è trattato per lo più di osservazioni aventi a riferimento preavvisi di rigetto per reddito insufficiente. A tali preavvisi abbiamo replicato, trasmettendo osservazioni che evidenziavano il raggiungimento negli ultimi tre anni del limite minimo di reddito previsto dalla normativa di riferimento, accompagnando tali osservazioni con la copia della relativa documentazione, valida ai fini fiscali, per comprovare il reddito. Si deve ricordare in proposito la Circolare del Ministero dell'Interno prot. K.60.1 del 5 gennaio 2007, tappa fondamentale in materia, la quale ha stabilito il principio della c. d. "attualizzazione" del reddito. In sintesi, è stato stabilito che il reddito di riferimento da tener presente è quello dell'intero nucleo familiare di appartenenza dell'interessato, e che il reddito dichiarato nelle fattispecie vada "attualizzato", ove si riscontri il decorso di un

considerevole lasso di tempo dalla data di presentazione dell'istanza, consentendo che tale tempo operi in senso favorevole all'interessato, rendendo apprezzabile l'aumento progressivo, negli anni, del reddito medesimo, anche ove lo stesso fosse collocato, al momento della domanda, al di sotto del minimo consentito.

Una problematica della quale ci siamo spesso occupati è l'accesso degli stranieri ai corsi ed esami OSS, per il quale occorre il diploma della scuola dell'obbligo conseguito nel Paese di origine, corredato dalla dichiarazione di equipollenza. Stante la impossibilità temporanea a conseguire tale documentazione, abbiamo chiesto la ammissione con riserva di produrla entro la data fissata per l'esame finale. Altrimenti, abbiamo fortemente consigliato all'utenza di frequentare i corsi per il conseguimento della licenza media in Italia, organizzati presso i Centri di Formazione per adulti, c.d. CPIA (Centri Provinciali Istruzione Adulti), presso numerosi istituti scolastici.

Una criticità sovente sottopostaci concerne il rinnovo del permesso di soggiorno per protezione sussidiaria. Il rilascio del permesso rinnovato è naturalmente di competenza delle Questure dei luoghi di residenza degli aventi diritto, nei confronti delle quali essi lamentano notevoli ritardi. Tali ritardi sono dovuti alla complessità del procedimento in questione, essendo che

detto rinnovo è subordinato al parere positivo della Commissione Territoriale per il Riconoscimento dello *status* di rifugiato e della Protezione Internazionale che ha provveduto per prima all'accertamento della sussistenza delle condizioni per concedere la protezione sussidiaria. Il parere deve a sua volta essere preceduto da colloquio con l'interessato. E spesso, si tratta di Commissione Territoriale che si trova fuori Regione. E' comprensibile che i tempi per il rinnovo si allunghino in modo esponenziale. In tali casi, abbiamo ritenuto doveroso rivolgerci alla Commissione Territoriale di volta in volta competente, per far calendarizzare la data del colloquio. e la sollecita trasmissione del parere alla Questura di riferimento.

#### **6.6 Lavoro**

Nel corso del 2020 sono state aperte e trattate complessivamente 95 pratiche ascritte a tale categoria, nella quale sono state inserite:

n.63 pratiche in materia **di lavoro pubblico** (ossia ove il datore di lavoro sia una pubblica amministrazione;

n.2 pratiche fuori competenza, in materia di lavoro privato.

n.29 pratiche in materia di lavoro e previdenza.

Come chiarito in occasione della nostra precedente relazione annuale, la Difesa civica prende in carico le

questioni relative alla "genesi" del rapporto di pubblico impiego, pertanto relative ai concorsi pubblici e relativi bandi, modalità di svolgimento e punteggi, e formazione delle graduatorie, nonché le questioni che si prospettino durante lo svolgimento del rapporto di lavoro regolate da norme di legge e di regolamento. Per quanto attiene agli istituti di matrice contrattuale, soprattutto inerenti all'aspetto economico-retributivo, non abbiamo alcun titolo per intervenire, essendo la materia oggetto di negoziazione tra Azienda e sindacati.

Nella materia "lavoro" vengono inserite altresì le pratiche aperte nei confronti dei centri per l'impiego, ad oggi ambiti territoriali del sistema regionale integrato gestito da "A.R.T.I", Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego, istituita con la LR28/2018 come ente dipendente della Regione Toscana, ai sensi dell'articolo 50 dello Statuto, la quale gestisce la rete regionale dei centri per l'impiego, e le misure di politica attiva e dei servizi erogati a cittadini e imprese.

Nel corso del 2020 ci sono state prospettate numerose questioni relative alle molteplici funzioni svolte dai centri per l'impiego, con particolare riferimento alla iscrizione degli aventi diritto nei relativi elenchi, con attribuzione dello stato di disoccupazione e di relativo punteggio (in base a determinati parametri, come anzianità di iscrizione, carico familiare, e così via).

Interessante è stata la questione posta in occasione della pubblicazione sulla GU di un avviso MIBAC di selezione per la assunzione a tempo pieno e indeterminato di 500 unità, alcune delle quali presso le varie sedi toscane, di "operatore alla custodia, vigilanza e accoglienza", seconda area funzionale, tramite avviamento (consentito entro tale area funzionale) degli iscritti ai centri per l'impiego. Quale requisito di partecipazione, il bando tra l'altro prevedeva la iscrizione negli elenchi anagrafici dei centri per l'impiego della Toscana al momento della sua pubblicazione. Un cittadino residente fuori regione ci ha presentato istanza chiedendoci di intervenire per far cassare tale limitazione, ritenuta dall'esponente discriminatoria e contraria all'art. 39 del Trattato dell'Unione Europea, che "assicura la libera circolazione dei lavoratori all'interno della Comunità europea, intesa come abolizione di qualsiasi discriminazione, fondata sulla nazionalità, tra i lavoratori degli Stati membri, per quanto riguarda l'impiego, la retribuzione e le altre condizioni di lavoro, nonché come diritto di spostarsi liberamente a scopi lavorativi nel territorio degli Stati membri e di prendere dimora in uno di questi al fine di svolgervi un'attività di lavoro".

Abbiamo verificato la conformità della disposizione del bando agli artt.31 e 33 DPGR n.7/R, applicativi dell'art.22ter LR32/2002, la quale a sua volta ha dovuto

tener conto della normativa nazionale, di cui all'art.24 DPR487/1994. ARTI, da noi interpellata sul punto, ha chiarito che "L'art. 35 del Decreto Legislativo 165/2001 dispone che: "L'assunzione nelle amministrazioni pubbliche avviene con contratto individuale di lavoro: a) tramite procedure selettive (omissis); b) mediante avviamento degli iscritti nelle liste di collocamento ai sensi della legislazione vigente per le qualifiche e profili per i quali e' richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo, facendo salvi gli eventuali ulteriori requisiti per specifiche professionalità". La modalità di assunzione presso le pubbliche amministrazioni prevista alla lettera b) del sopra richiamato art. 35 del decreto legislativo 165/2001 prevede quindi l'avviamento presso le Pubbliche Amministrazioni di soggetti iscritti nelle liste di collocamento per qualifiche e profili professionali per i quali è previsto il solo requisito della scuola dell'obbligo. Tale procedura, legata all'iscrizione nelle liste di collocamento, quindi allo stato di disoccupazione, ha la finalità di permettere a coloro che sono iscritti nelle liste di disoccupazione, con basso grado di scolarizzazione, di accedere al pubblico impiego per qualifiche e profili professionali per i quali è prevista il solo titolo di studio della scuola dell'obbligo. Già la legge nazionale Legge 56/87 all'art. 16 prevede per le Pubblica Amministrazione" di effettuare le assunzioni dei lavoratori, da adibire a

mansioni per le quali non sia richiesto titolo professionale e da inquadrare nei livelli per i quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo, sulla base di selezioni effettuati fra gli iscritti nelle liste di collocamento". A seguito del decentramento dallo Stato alle Regioni delle funzioni in materia di lavoro, la Regione Toscana, applicando i principi contenuti nelle suddette norme, nell'esercizio dei poteri di sua competenza, ha emanato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 4 Febbraio 2004 il regolamento n. 7/r che disciplina le assunzioni presso le Pubbliche Amministrazioni per le qualifiche e i profili per i quali è richiesto il solo requisito della scuola dell'obbligo "mediante selezione dei soggetti inseriti negli elenchi anagrafici dei servizi per l'impiego della Toscana" (art. 31). Il successivo art. 33 dispone che "I soggetti inseriti negli elenchi anagrafici di cui all'articolo 31 alla data di pubblicazione dell'avviso, in possesso del diploma di scuola dell'obbligo e dei requisiti previsti per l'accesso al pubblico impiego, presentano la domanda di partecipazione alla selezione alla pubblica amministrazione attraverso la compilazione del modello allegato all'avviso". Dunque, il requisito dell'iscrizione negli elenchi anagrafici dei Servizi per l'Impiego della Toscana alla data di pubblicazione dell'avviso, lungi dall'essere discriminatorio ed illegittimo, è imposto dalla normativa vigente. E' pertanto in applicazione di quanto

previsto dal D.P.G.R. n.7/r /2004 e s.m.i., con particolare riferimento al titolo III "Avviamento a selezione nella Pubblica Amministrazione", che i Servizi per il Lavoro dell'Agenzia Regionale Toscana per l'impiego hanno emesso, ciascuno nel rispetto della propria competenza territoriale, gli avvisi per la selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato del personale con profilo professionale di operatore alla custodia, vigilanza e accoglienza presso il Ministero per i Beni e le attività culturali e per il turismo".

Una questione da noi ritenuta del tutto fondata, e risolta col nostro intervento, ha riguardato la iscrizione di una persona nel c.d. "collocamento mirato" del centro per l'impiego di riferimento, in qualità di figlio di lavoratore a suo tempo deceduto per infortunio sul lavoro *in itinere*. In particolare, tale iscrizione era stata respinta poiché, da approfondita verifica da parte di INAIL, non era risultato essere stata a suo tempo istruita alcuna pratica a nome del genitore, il quale era rimasto vittima di un incidente d'auto mentre si recava sul posto di lavoro. Abbiamo verificato che il motivo della assenza della posizione del lavoratore presso INAIL risiedeva nella circostanza che, all'epoca del fatto, non era prevista la copertura assicurativa dell'infortunio *in itinere* da parte di tale ente. Risultava tuttavia che la famiglia del lavoratore era stata risarcita, e proprio a titolo di infortunio sul lavoro,

dall'ente previdenziale di categoria professionale (poi confluito in INPS). Abbiamo evidenziato pertanto che la situazione di fatto del richiedente, ossia l'essere orfano per causa di lavoro corrisponde al requisito di legge per la iscrizione come categoria protetta, e che non è richiesto dalla legge che tale causa sia corrispondente ad una posizione INAIL. Sulla base delle nostre considerazioni, il richiedente ha ottenuto la iscrizione al collocamento mirato come categoria protetta.

Ancora in riferimento ad un avviso di selezione ARTI, stavolta destinato esclusivamente alle categorie protette, una associazione ha lamentato che il bando disponeva la esclusione dei disabili di natura psichica. In riscontro alla segnalazione, abbiamo chiarito che il bando appariva conforme alla norma statale di riferimento, essendo che il comma 4 art.9 L68/99 recita "I disabili psichici vengono avviati su richiesta nominativa mediante le convenzioni di cui all'articolo 11". Talché risulta che tali lavoratori vengono assunti non a seguito di selezione pubblica, ma con chiamata nominativa, attraverso la stipula di convenzione di integrazione lavorativa (v. art.11 L68/99), che dia vita, in sintesi, ad un programma che preveda anche un percorso formativo del lavoratore in questione.

### **6.6.1 *Pensione e Previdenza***

Nell'ambito della previdenza ci sono state 29 istanze affrontate e molti casi risolti in tempi abbastanza rapidi. Vorrei evidenziare, come elemento positivo, la collaborazione della Direzione Regionale dell'Inps, in particolare della dott.ssa Montefusco, nell'offrirci chiarimenti, risposte puntuali di fronte ad una materia complessa e difficile da comprendere per il singolo cittadino.

Il ruolo del Difensore civico è un ruolo essenzialmente di richiesta di chiarimenti ed a volte diventa estremamente utile per una maggiore comprensione delle varie procedure attuate dall'Inps. Anche se non possiamo intervenire direttamente negli atti approvati dall'Istituto, perché per un ricorso occorre affidarsi comunque ad un legale o ad un sindacato, possiamo svolgere una funzione di supporto e di chiarimento che ha portato spesso a risultati positivi.

Tra gli argomenti affrontati l'erogazione dell'indennità di disoccupazione, il congedo per maternità, le possibili variazioni nell'erogazione dell'importo del reddito di cittadinanza per variazioni reddituali.

A volte siamo riusciti ad avviare un riesame della situazione, per esempio in caso di mancanza di periodi di contribuzione dell'indennità di disoccupazione che, grazie

anche alla nostra sollecitazione, hanno trovato una soluzione positiva.

In alcuni casi siamo riusciti ad ottenere la restituzione di versamenti di somme non dovute per riscatto della laurea e contributi alla gestione separata. In un caso siamo riusciti a ricostruire il periodo esatto del servizio militare.

Occorre poi aggiungere che alcune istanze avviate nel 2020, per le situazioni oggettivamente complesse, sono ancora in corso di definizione ed attendiamo una risposta conclusiva dagli uffici regionali dell'INPS.

## **6.7 Politiche sociali**

### **6.7.1 *caratteristiche generali***

Con l'arrivo della pandemia e con l'accentuarsi della crisi economica il settore delle politiche sociali è uno di quelli che ha maggiormente risentito delle crescenti difficoltà economiche che attraversano le nostre famiglie. 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 crescente difficoltà all'aumento delle richieste di aiuti sociali. L'intervento del Governo con l'istituzione del Reddito di Cittadinanza cerca di rispondere almeno parzialmente a questa situazione di criticità.

Nell'anno 2020 sono state trattate complessivamente 60 istanze un numero in aumento rispetto ai valori dell'anno precedente: 39 istanze riguardano assistenza sociale, problemi relativi alle residenze sanitarie assistite e prestazioni alla persona, 8 istanze riguardano l'invalidità civile, 8 istanze l'handicap e 5 istanze le barriere architettoniche. A questi numeri si devono aggiungere altre richieste informali di chiarimenti, che non si sono tradotte nell'apertura di un fascicolo, perché l'attività si è limitata a interventi di consulenza e informazione diretta.

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 una insoddisfazione diffusa nei cittadini che si trovano a confrontarsi con situazioni di oggettiva difficoltà.

Il Difensore civico regionale è anche uno sportello di ascolto ed assolve una importante funzione sociale nei confronti di cittadini che, a volte, si sentono abbandonati dalle istituzioni. Il nostro ufficio diventa uno strumento

per dialogare con persone o associazioni e tale funzione si è incrementata con la cessazione dei difensori civici locali, proprio per questo si stanno aprendo una serie di sportelli sul territorio, in collaborazione con gli enti locali, per consentire un primo contatto con i cittadini.

Abbiamo affrontato dei casi su minori con il Comune di Livorno, problemi di erogazione del reddito di cittadinanza per problemi legati all'ISEE, con il Comune di Marliana abbiamo verificato che i buoni spesa devono essere utilizzati nei negozi presenti nel comune, con il Comune di Siena abbiamo visto che scaduti i termini della domanda di contributo alimentare ci si può comunque rivolgere alle associazioni di volontariato.

Abbiamo verificato i danni ad un appartamento dato in affitto al Comune di Firenze, la non possibilità ad uscire dalle strutture sociali protette nel periodo di Covid, la risoluzione di un caso di emergenza abitativa con il Comune di Portoferraio.

La crisi pandemica ha anche accentuato le difficoltà della popolazione anziana e fragile che si trova nelle RSA, portando ad un aumento considerevole dei contagi e delle morti, causando un necessario isolamento di questi ricoverati da parenti ed amici.

I soggetti disabili e non autosufficienti trovano più difficoltà da parte dei servizi pubblici nel fornire risposte adeguate e rapide alle esigenze particolari e specifiche per

le singole famiglie che si trovano in situazione di notevole difficoltà che spesso trovano risposta nel nostro mondo del volontariato.

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

Il settore dell'assistenza sociale e delle Residenze Sanitarie Assistite presenta notevoli difficoltà per una complessiva diminuzione delle risorse finanziarie, per un invecchiamento della popolazione, per l'emergenza sanitaria in atto. In alcuni casi 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.

In generale arrivano dai cittadini richieste per aumentare i budget sociali dell'azienda sanitaria e consentire di diminuire i tempi delle liste di attesa nelle RSA, a volte l'inserimento dell'anziano in liste d'attesa può durare un lungo periodo creando difficoltà crescenti alle famiglie di appartenenza. In alcuni casi l'inserimento in RSA non viene concretizzato per gli alti costi della retta e i familiari decidono di mantenere in casa l'anziano, ricorrendo ad un'assistenza domiciliare. In altre situazioni, che si sono verificati soprattutto nell'area fiorentina, dove c'è maggiore pressione per avere aiuti economici e inserimenti in strutture residenziali, ci siamo trovati di

fronte a difficoltà oggettive per dare risposte adeguate a tutte le richieste avanzate.

Nelle istanze sulle Residenze sanitarie diventa essenziale la compartecipazione pubblica al costo della quota sociale per l'inserimento in RSA di persone non autosufficienti e il ritardo nel riconoscimento, da parte delle Aziende Sanitarie, della relativa quota sanitaria comporta un aumento della lista d'attesa che non consente l'ingresso degli anziani nelle strutture.

La nostra sollecitazione 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.

A volte il nostro intervento è stato utile per favorire l'inserimento dell'anziano nella RSA, come alcuni casi affrontati con l'ASL Toscana Centro, oppure per il suo

inserimento in lista di attesa. Con la Società della Salute di Firenze siamo riusciti a prorogare l'assistenza sociale ad un anziano, con la SDS Pratese siamo riusciti a trasformare una assistenza domiciliare in un inserimento definito in RSA e in un'altra situazione a far elaborare un Piano di Assistenza alla Persona condiviso con i familiari, con la SDS Valdinievole siamo riusciti a prorogare per un anno l'inserimento in un anziano in una RSA. Altri casi sono stati affrontati con la SDS di Grosseto.

A volte ci troviamo di fronte a casi psichiatrici, dove non esercitiamo una competenza diretta in quanto intervengono sentenze del Tribunale ed è quasi sempre presente la figura dell'amministratore di sostegno. In un caso affrontato si è arrivati alla soluzione di trasferire un paziente da Pisa a Varese, dove sono residenti i familiari.

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

L'invalidità civile, l'handicap e il superamento delle barriere architettoniche sono materie altamente complesse, abbiamo raggiunto alcuni risultati positivi, ma resta difficile trovare soluzioni per molti dei problemi segnalati. Abbiamo verificato, con la Prefettura di Siena, che il trasporto di pasti di un'associazione di ciechi è tra le attività consentite in un periodo di emergenza Covid. Con la Asl Centro abbiamo collaborato per far rientrare un ragazzo autistico in una struttura toscana, dopo che

termina il suo inserimento in una struttura dell'Emilia Romagna. Con gli uffici della Giunta Regionale abbiamo verificato che il progetto "Dopo di noi" è riservato ai disabili residenti nella Regione Toscana e non può essere esteso ai cittadini residenti in altre regioni.

Abbiamo affrontato a Pisa il problema della valutazione reddituale per l'erogazione dei contributi per l'eliminazione delle barriere architettoniche, le condizioni di accesso ad una farmacia da parte dei disabili nel comune di Campi Bisenzio e il tema di finanziamento dei progetti per il superamento delle barriere architettoniche in Val di Sieve. Per quanto riguarda il problema dei trasporti pubblici per persone con handicap sono stati attuati alcuni interventi migliorativi da parte degli enti locali, ma restano numerose criticità ancora da risolvere.

#### **6.7.4 Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)**

Sul tema dell'Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) ci sono state 19 istanze nel corso dell'anno 2020 confermando le richieste riscontrate nell'anno precedente. 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 alle richieste di tutti i cittadini.

Relativamente al problema sfratti e all'emergenza abitativa non possiamo intervenire direttamente, ma soltanto sollecitare e stimolare un intervento pubblico nelle situazioni che percepiamo di maggiore difficoltà e disagio sociale. Una difficoltà evidenziata è nel realizzare processi di mobilità in alloggi più grandi per la mancanza di case disponibili.

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

A Livorno con il gestore Casalp abbiamo verificato che alcuni locali interrati di un condominio mancano di agibilità e questo resta un problema di difficile soluzione per rendere accessibili tali spazi ai condomini. Sempre a Livorno, con gli uffici della Giunta Regionale, abbiamo chiarito il problema relativo ai costi da sostenere per acquistare e riscattare un alloggio pubblico. Con il Comune di Prato abbiamo verificato la situazione corretta di uscita da una situazione di emergenza abitativa per le mutate condizioni economiche e del nucleo familiare.

Con i Comuni di Prato, Poggio a Caiano e Montemurlo abbiamo chiarito la situazione dei bandi del

contributo affitto e collaborato ad apportare modifiche e integrazioni ai bandi nel rispetto nelle nuove normative regionali e nazionali. A volte abbiamo riscontrato una certa rigidità nella gestione dei bandi per le case popolari da parte di alcuni comuni che hanno difficoltà ad accogliere suggerimenti che arrivano dagli uffici della Giunta Regionale.

## **6.8 Sanità**

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

Neppure nel corso del 2020 al Difensore civico sono state attribuite le funzioni di Garante di Diritto alla Salute<sup>7</sup>, nonostante l'approvazione delle linee guida da parte della Conferenza dei Presidenti dei Consigli Regionali in raccordo con il Coordinamento dei difensori civici regionali e delle Province Autonome, anche se nella prima parte del 2021 si è constatata

---

<sup>7</sup> “Art. 2. *Attribuzione della funzione di garante per il diritto alla salute al Difensore civico regionale o provinciale e istituzione dei Centri regionali per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente.*”

1. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono affidare all'ufficio del Difensore civico la funzione di garante per il diritto alla salute e disciplinare la struttura organizzativa e il supporto tecnico.
2. Il Difensore civico, nella sua funzione di garante per il diritto alla salute, può essere adito gratuitamente da ciascun soggetto destinatario di prestazioni sanitarie, direttamente o mediante un proprio delegato, per la segnalazione di disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria.
3. Il Difensore civico acquisisce, anche digitalmente, gli atti relativi alla segnalazione pervenuta e, qualora abbia verificato la fondatezza della segnalazione, interviene a tutela del diritto lesso con i poteri e le modalità stabiliti dalla legislazione regionale.
4. In ogni regione è istituito, con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente e comunque senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, il Centro per la gestione del rischio sanitario e la sicurezza del paziente, che raccoglie dalle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private i dati regionali sui rischi ed eventi avversi e sul contenzioso e li trasmette annualmente, mediante procedura telematica unificata a livello nazionale, all'Osservatorio nazionale delle buone pratiche sulla sicurezza nella sanità, di cui all'articolo 3.
5. All'articolo 1, comma 539, della legge 28 dicembre 2015, n. 208, è aggiunta, in fine, la seguente lettera: «d -bis ) predisposizione di una relazione annuale consuntiva sugli eventi avversi verificatisi all'interno della struttura, sulle cause che hanno prodotto l'evento avverso e sulle conseguenti iniziative messe in atto. Detta relazione è pubblicata nel sito internet della struttura sanitaria».

una rinnovata attenzione della III Commissione Consiliare all'attività del Difensore civico in sanità.

Nel 2020 si sono attivate le convenzioni con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Siena e con l'Università di Pisa si sono stabilizzate.

All'inizio del 2021 con l'insediamento della Commissione Mista Conciliativa congiunta fra ASL Toscana Centro e Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi si è quasi completato, insediate, conformemente alle D.G.R.T. 996/2016, D.G.R.T. 21/2018 il quadro delle Commissioni Miste Conciliative. Restano ancora fuori l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana e l'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer, senza che peraltro la Giunta Regionale abbia in alcun modo sollecitato queste Aziende a completare il quadro.

La Commissione Regionale di Bioetica, insediata con molto ritardo solo nel 2019, nel 2020 ha svolto un ruolo fondamentale nell'emergenza COVID.

<b>SANITÀ</b>	
<b>Responsabilità professionale</b>	5
<b>Assistenza Sanitaria</b>	39
<b>Danni da emotrasfusioni ed emoderivati</b>	0
<b>Organizzazione e procedimenti</b>	6
<b>Intervento nel procedimento</b>	

La tabella riepiloga le principali casistiche aperte nel 2020, 223 pratiche, suddivise nelle sottocategorie visualizzate nella tabella.

Si rinvia al paragrafo successivo e all'appendice statistiche per l'analisi della casistica legata alla **responsabilità professionale** (35casi).

Con la sottocategoria **assistenza sanitaria** (139 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.

Da evidenziare che circa il 50% delle istanze (64) riguarda problematiche connesse con l'emergenza COVID19 e spesso, come si dirà nel paragrafo a parte, anche se la segnalazione era di un singolo si trattava di una problematica di ordine generale, da quelle legate all'emergenza COVID in senso diretto (tempi per i tamponi, durata delle quarantene, criteri utilizzati per l'isolamento fiduciario) a quelle legate in modo indiretto all'emergenza (sospensione dell'attività non urgente sia ambulatoriale che operatoria e tempi di recupero dell'arretrato)

Per quanto attiene la sottocategoria **danni da trasfusioni ed emoderivati** si rimanda all'apposito paragrafo, evidenziando che pur se non numericamente rilevanti danno la misura della permanenza di questo problema.

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, rispetto alle quali si rimanda al paragrafo ad hoc, anche qui ben 10 pratiche riguardano l'emergenza COVID19

Con **intervento nel procedimento risarcitorio** ci si riferisce a quelle 3 pratiche in cui nel 2020 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, nel 2019 il flusso è stato particolarmente basso per pressoché totale assenza

di trasmissione di dati dalle Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie, con l'eccezione dell'Azienda Sanitaria Nord Ovest, limitatamente alla zona di Livorno.

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.

Si ribadisce come tale discontinuità sia 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 ed 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.

Si è invece positivamente risolto con l'attivazione di due convenzioni con l'Azienda Ospedaliero Universitaria Senese e con l'Università di Pisa.

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, per il quale si rinvia all'appendice statistica, 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.

Nei primi mesi del 2020 questa materia doveva essere oggetto di un confronto fra Difensore civico, Direzione Generale della Regione Toscana e Direttori Generali delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere Universitarie a febbraio 2020. L'emergenza COVID19 ha purtroppo reso impossibile l'incontro.

### ***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 testualmente 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.

#### **6.8.4 Liste di attesa**

La tematica delle liste d'attesa, al netto di quanto già affermato per gli anni passati e delle criticità che tuttora si evidenziano nell'applicazione della nuova delibera sul governo delle liste di attesa, è stata oggetto di ulteriori criticità stante il blocco di alcune prestazioni non urgenti legate all'emergenza COVID19 e la successiva riprogrammazione e la gestione delle visite con i criteri di sicurezza legati ai protocolli anticontagio.

#### **6.8.5 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 l'utilizziamo 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 legge<sup>8</sup>.

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 fatto la medesima dichiarazione anche per gli anni

---

<sup>8</sup> 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.

successivi a quello oggetto di accertamento non possa sanare la propria posizione. Per gli uffici della Giunta della Regione Toscana interpellata dalle Aziende Sanitarie in merito a tale possibilità, si tratta 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.

Nei primi mesi del 2021 questo problema, sollevato anche tramite la stampa a seguito di una nota di AD0C al Difensore civico è stato affrontato nel corso di un'audizione del Difensore civico presso la III Commissione Consiliare ed è al momento allo studio dell'Ufficio Legislativo del Consiglio Regionale per valutare se sia o meno necessario un intervento normativo.

#### **6.8.6 Emergenza COVID19**

La tematica dell'emergenza COVID19 ha riguardato vari aspetti legati all'emergenza sanitaria e segnatamente:

- **Gestione delle quarantene ed isolamenti:** soprattutto durante i primi mesi della cd seconda fase le Aziende Sanitarie hanno interpretato le disposizioni relative al termine della quarantena come subordinate ad un'ulteriore autorizzazione da parte dei rispettivi

Dipartimenti di prevenzione. La difesa civica è intervenuta chiedendo conto dei motivi per i quali a fronte di un meccanismo che le circolari ministeriali sembrano descrivere come automatico (es. tampone negativo per i positivi asintomatici) si pretendesse invece l'attesa di una comunicazione di "fine quarantena" dal Dipartimento Prevenzione anche in presenza di tampone negativo, magari proveniente da laboratorio afferente alla stessa Azienda sanitaria. Peraltro nel primo periodo della seconda ondata la centrale di tracciamento aveva tempi veramente lunghi per l'invio delle comunicazioni di fine quarantena.

**- Gestione delle quarantene per gli allievi e i docenti degli Istituti Scolastici:** le prime disposizioni ministeriali con la ripresa delle scuole senza l'obbligo di mascherina in classe sancivano l'isolamento fiduciario per tutta la classe e per tutti gli insegnanti che avevano avuto contatti con la classe. L'ufficio è intervenuto osservando che a fronte dell'introduzione dell'obbligo di mascherina tale disposizione automatica era incomprensibile. Il Ministero ha condiviso tale interpretazione rispondendo all'ufficio, al momento vi è ancora una grossa incertezza sui criteri di gestione delle quarantene di docenti e studenti, con una assurda presunzione che ad esempio gli allievi delle scuole elementari non tengano la mascherina, quando ci sono prese di posizione anche in senso

contrario della Garante dei Minori contro l'obbligo di mascherina che gli studenti rispettano e con il proliferare delle mascherine FFP2 (inizialmente irreperibili) che garantiscono una maggior protezione e nonostante la scrupolosa attuazione delle raccomandazioni in materia di cambio d'aria.

**- Mancato riconoscimento ai Medici di Medicina Generale e ai liberi professionisti dell'infortunio sul lavoro:** una disposizione normativa nazionale durante il primo periodo di pandemia, ha giustamente esteso la copertura assicurativa INAIL relativa agli infortuni sul lavoro a tutto il personale sanitario afferente il SSN che fosse stato colpito da COVID e deceduto o comunque avesse a causa del COVID sofferto di un periodo di malattia e incapacità lavorativa. I Medici di Medicina Generale (liberi professionisti convenzionati) e altri professionisti privati non sono ovviamente coperti da assicurazione INAIL e le loro assicurazioni private hanno escluso che l'infezione da COVID potesse rientrare nel novero degli infortuni (per l'INAIL non a caso è stato necessario un intervento normativo), quindi siamo a fronte a Medici di Medicina Generale morti per infezione da COVID19 e per i quali è esclusa qualsiasi forma di risarcimento pubblico o privato. Il Difensore civico è intervenuto, anche in raccordo con il Coordinamento dei Difensori civici delle Regioni e Province Autonome nei

confronti del Ministero perché si proceda a sanare questa disparità. Peraltro, tenuto conto che nel primo periodo di emergenza COVID i Medici di Medicina Generale erano sprovvisti di DPI che le Aziende avrebbero dovuto loro fornire, i tamponi erano difficili da ottenere etc. e che quindi un mancato riconoscimento legislativo dell'infortunio sul lavoro anche per loro eviterebbe probabilmente una serie di contenziosi per responsabilità alle Aziende Sanitarie e quindi allo Stato. Infatti al momento l'unico indennizzo è un fondo messo a disposizione della Protezione Civile, ma con cifre di gran lunga inferiori a quelle previste per la morte a seguito di infortunio sul lavoro.

**- Problematiche etiche legate all'emergenza COVID19:** durante questa emergenza la Commissione Regionale di Bioetica ha adottato numerosi pareri sui vari aspetti legati all'emergenza COVID e il Difensore civico che è membro di diritto della Commissione tramite un funzionario da lui delegato ha collaborato attivamente alla redazione di questi pareri, alcuni dei quali hanno richiamato espressamente il parere del Comitato Internazionale di Bioetica dell'UNESCO con particolare riferimento alla tutela dei soggetti più vulnerabili. I pareri hanno riguardato in particolare:

**- La tutela dei soggetti più vulnerabili e le priorità durante l'emergenza COVID19**

**- La corretta informativa su tamponi e test sierologici e riflessioni in merito alla loro obbligatorietà o meno**

**- Il diritto all'affettività delle persone ricoverate e in particolare degli ospiti di Residenze Sanitarie Anziani (RSA) e Residenze Sanitarie per Disabili:** questo tema del cd. "diritto alla tenerezza" ha visto nascere anche in Toscana le cd. "stanze degli abbracci" ed è stato al centro di numerosi articoli e di una relazione (on line) nel corso del Festival della Salute a Siena. È nato anche un gruppo di lavoro misto operatori RSA e Commissione Regionale di Bioetica del quale fa parte anche il funzionario del Difensore civico.

**- Vaccini e considerazioni etiche legate ai vaccini, criteri di priorità etc.:** da segnalare che, anche a seguito di questo parere la Regione Toscana ha modificare il piano vaccinale includendo i soggetti vulnerabili nella prima fase vaccinale.

Come è intuibile tutta questa tipologia di pratiche e l'attività del Difensore civico in seno alla Commissione di Bioetica, ha riguardato un numero estremamente elevato di persone, anche laddove la pratica si riferisse ad un singolo soggetto.

Molte di queste pratiche sono state oggetto di interventi di ufficio da casistiche emergenti dalla stampa.

## 6.9 Servizi pubblici

Molti reclami vanno letteralmente a sbattere sugli steccati talora insormontabili di *call center* e numeri verdi, causa di frustrazione e del convincimento negli utenti di scarsa considerazione dei gestori nei loro confronti.

Le Carte dei Servizi, ridondanti di principi e tutele all'utenza, sono alla prova dei fatti irritanti, lettera morta, generando così, a lungo andare, disaffezione e scetticismo nei destinatari di esse. La gente è stufa delle pratiche disinvolute di certi gestori, talora ai limiti della legalità, se non oltre, e vorrebbe che chi è deputato a vigilare contrastasse efficacemente il fenomeno, che in verità non di rado è parso appunto fuori controllo.

E se vogliamo davvero stare ai fatti, alla sostanza, la liberalizzazione ha peggiorato la situazione, uno specchietto per allodole attratte da risparmi teorici e invece spesso alle prese con fatture più salate di quelle precedenti, e una volta di più, incomprensibili.

Permane inoltre il fenomeno dei contratti "appioppati" e in realtà mai stipulati.

In certi casi poi sembra che scopo principale di alcune norme e procedure sia quello di complicare la vita alle persone. Si prenda a esempio, sul versante dei trasporti, il biglietto del treno, che in passato si poteva acquistare *una tantum* per farne scorta in quantità e poi venire utilizzato di volta in volta, all'occorrenza,

timbrando. Da qualche tempo non più. Con la motivazione non troppo convincente di contrastare il fenomeno dell'evasione si può soltanto acquistare il giorno stesso del viaggio o in anticipo, e però poi va timbrato lo stesso. Un biglietto inutilizzato si può cambiare una volta soltanto, con una non indifferente perdita di tempo, e se non perdi il tempo perdi i soldi già spesi. Quindi, se sono incerto sul da farsi, aspetterò ad acquistare il biglietto, con il disagio di dovere effettuare l'acquisto in fretta e furia e il rischio di trovare rivendite chiuse o distributrici non funzionanti o esaurite.

Lo strumento principale di lotta all'evasione dovrebbe essere il controllo a bordo, ancora troppo sporadico.

Qualcuno forse potrebbe notare che questa introduzione ricalca quella dell'anno 2019, a sua volta non troppo dissimile da quella degli anni precedenti.

E questo in fondo è il dato certamente più allarmante.

#### 6.9.1 Servizio idrico

Il 2020 ha visto la costituzione presso AIT di un organismo di conciliazione, del quale farà parte il Difensore civico e i funzionari dell'Ufficio. L'organismo sarà attivo a partire dal mese di maggio e sostituirà le

Commissioni Miste Conciliative Regionali presso i diversi Gestori.

L'attività del 2020 è stata caratterizzata da diverse problematiche legate ad utenze commerciali ove le perdite occulte non sono venute subito in rilievo a causa della sospensione dell'attività. In generale vi è stata apertura in sede di Commissione Conciliativa Regionale da parte dei Gestori alla depenalizzazione, anche nei confronti di quegli utenti di seconde case che, impossibilitati a raggiungerle durante il primo lockdown, hanno constatato solo con ritardo la perdita occulta.

Tra le problematiche generali si segnala:

1. utenze in multiproprietà residenziali, che sono state equiparate, anche alla luce di un parere di AIT, alle utenze singole con onere di pagamento della quota fissa nonostante gli utenti usufruiscano della proprietà solo per un periodo limitato dell'anno;
2. situazioni critiche di zone non servite da acquedotto in varie zone della Toscana, con la conseguenza che agli utenti sono richieste cifre elevate per portare la rete idrica al proprio domicilio, in presenza di situazioni pregresse di urbanizzazione non chiare al momento del passaggio dagli Enti locali ai Gestori;

3. situazioni in cui gli utenti non hanno ancora chiaro che le ditte lettriste, laddove esistono, non sono i loro gestori. Va evidenziata una notevole disponibilità delle ditte lettriste a fornire risposte tempestive al Difensore civico.

#### *6.9.1.1 ASA*

Nell'anno del Covid sono andate accentuandosi le difficoltà economiche di una parte consistente della popolazione. Va perciò rimarcata la sensibilità dimostrata da ASA, tangibile in una circostanza con la riattivazione della fornitura e concedendo una più estesa dilazione di pagamento venendo incontro a un utente colpito dalle gravi difficoltà del momento.

#### *6.9.2 Energia Elettrica e Gas*

Stazionario il numero di pratiche aperte. Tra le istanze più significative quelle riguardanti le interruzioni di energia elettrica, con i disagi e le conseguenze del caso. Disservizi che nella maggioranza dei casi non sono episodici ma si protraggono nel tempo in assenza di soluzione che non siano soluzioni tampone.

Si tratta di interruzioni reiterate che si prolungano talvolta anche oltre le 48 ore.

Siamo perciò intervenuti più volte per chiedere a e-distribuzione di sapere quali provvedimenti (e i termini

presumibili) fosse intenzionata ad adottare per prevenire o, a seconda dei casi, ovviare a questi gravi disservizi, necessitando rilevanti interventi di ammodernamento, in difetto dei quali tali disservizi sembrano destinati a ripetersi.

Un fenomeno che caratterizza il settore dell'energia e gas è dato dalle segnalazioni che non cessano di pervenire ormai da anni di quella che si palesa come una pratica disinvolta e scorretta, cioè i contratti di fornitura appioppati a insaputa dell'utente.

Solitamente l'utente riceve una lettera che lo informa di avere aderito a nuovi contratti con altro fornitore, con cui in realtà non ha mai avuto contatti di alcun tipo, né telefonici né con operatori, riconducibili alla stipulazione di contratti.

Nelle missive si specifica tuttavia che l'istante ha sottoscritto contratti con un agente di vendita presso la propria residenza. Ma chi reclama (non tutti, attenzione) sostiene invece di non avere mai sottoscritto alcun contratto con agenti di vendita di quella società. Tocca così recarsi presso i Carabinieri o gli uffici della Polizia Postale per denunciare l'accaduto e mettere nero su bianco il disconoscimento della paternità della firma apposta da altri. Leggasi truffa.

Per quanto è dato sapere sono diversi gli utenti che lamentano fatti del genere.

Abbiamo chiesto al fornitore interessato di provvedere all'annullamento dei contratti in contestazione e sollecitato l'Autorità Garante a intervenire in modo incisivo predisponendo correttivi adeguati per scoraggiare un fenomeno che da anni non cessa di ripresentarsi con invariata periodicità.

Per i fornitori non è più possibile richiedere importi relativi a consumi precedenti gli ultimi due anni, in nessun caso. Per tutte le bollette emesse fino al 2/3/2018 la prescrizione rimane di cinque anni, mentre per quelle emesse dopo la prescrizione diventa di due anni. Questo dice la Legge di Bilancio 2018. L'ARERA con la Delibera 97/2018 prevedeva che per l'utente non era possibile eccepire la prescrizione (biennale) qualora la mancata o erronea rilevazione dei consumi fosse dovuta a responsabilità del cliente stesso. L'ARERA ha successivamente stabilito che dal 1/1/2020 i clienti di energia e gas e gli utenti del servizio idrico, appartenenti alle tipologie indicate dalla legge (tra i quali gli utenti cd. residenziali) possono in ogni caso eccepire la prescrizione per importi presenti in fattura relativi a consumi più vecchi di due anni. I gestori sono anche tenuti a informare gli utenti della possibilità di contestare gli importi più vecchi di due anni, fornendo un modulo (disponibile in internet e presso gli sportelli al pubblico) e i recapiti cui inviare la comunicazione.

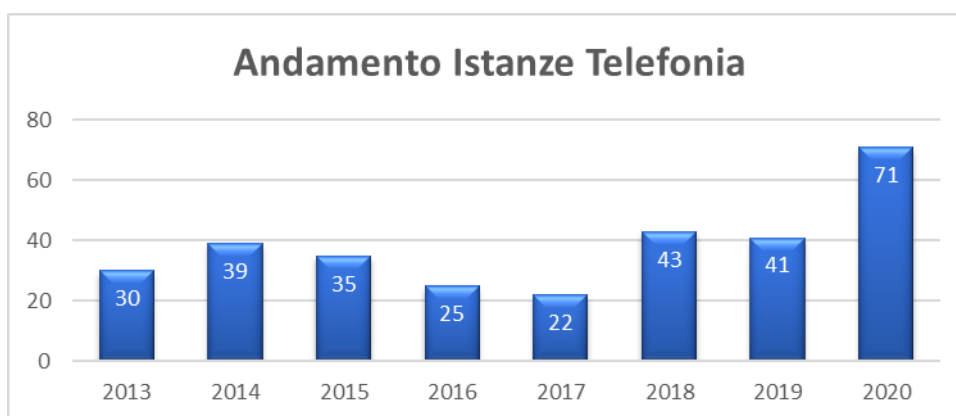
### 6.9.3 Poste

A seguito della notizia apparsa su La Nazione cronaca di Pistoia in luglio, titolata *Le Poste? Ancora in quarantena*, che affrontava il problema del ritardo nel ripristino dell'apertura degli sportelli come prima dell'emergenza virus, siamo intervenuti d'ufficio presso Poste Italiane, investendo della questione l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, rimarcando come da tempo cittadini e utenti del servizio postale lamentino la progressiva riduzione degli sportelli e più in generale del servizio postale. I motivi alla base di tali disservizi sembrano essere esclusivamente di natura economica: laddove i residenti sono poche centinaia non garantiscono un rapporto costi-benefici conveniente, cioè sufficientemente remunerativo. Questa logica sembra ignorare la fondamentale funzione del servizio pubblico che Poste Italiane è chiamata a svolgere. Pur comprendendo che, anche per ragioni di redditività, la funzione attuale è comprensibilmente più diversificata che in passato, Poste Italiane non può abdicare alle proprie funzioni essenziali, a cominciare da quella del servizio postale, specie in realtà quali quelle dei comuni montani, privi oltretutto di adeguate infrastrutture.

#### 6.9.4 Telefonia

Sono state esaminate, nel corso dell'anno 2020, 71 istanze; rispetto agli anni precedenti si rileva un considerevole aumento dovuto alle difficoltà del confinamento determinato dalla pandemia. La didattica a distanza, lo smartworking e l'utilizzo di piattaforme per riunioni virtuali hanno portato alla ribalta il tema del digital divide legato al lockdown.

**Grafico n. 1: Andamento delle istanze ricevute dal 2013 al 2020.**



L'82% delle istanze hanno riguardato controversie verso gli operatori di telecomunicazione per specifici problemi di natura contrattuale e per ottenere indennizzi, rimborsi o cessazione della sospensione della linea che sono state gestite avviando gli utenti al tentativo di conciliazione presso il Corecom Toscana. L'esito della procedura di conciliazione ha registrato un andamento decisamente positivo, l'accordo fra le parti è stato

raggiunto nel 94% delle istanze presentate: per n. 25 pratiche, l'istante con il supporto del Funzionario ha sottoscritto un accordo transattivo raggiunto in negoziazione diretta con il gestore (entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza), per n. 15 pratiche, il Funzionario con delega dell'istante ha sottoscritto un accordo in udienza, per n.12 pratiche, l'istante ha sottoscritto un accordo in udienza affiancato dal Funzionario dell'ufficio. Per le pratiche concluse in udienza si calcolano in 120 giorni (tempi medie) per la conclusione del procedimento dalla presentazione dell'istanza.

Molto spesso un'unica istanza ha riguardato più richieste, nel dettaglio sono state 97 le richieste trattate e hanno riguardato problematiche relative a:

- addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale (1);
- addebiti per attivazione servizi non richiesti (6);
- errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici (1);
- restituzione del credito residuo (2);
- restituzione del deposito cauzionale (1);
- spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore (3);
- omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso (4);
- mancata o parziale fornitura del servizio (8);

- ritardo nella fornitura del servizio(2);
- traffico non riconosciuto (3);
- interruzione o sospensione del servizio (16);
- mancata portabilità o migrazione del servizio (22);
- servizi non richiesti(25);
- modifiche contrattuali(3).

Altre 4 pratiche, concluse positivamente, hanno riguardato l'intervento dell'ufficio direttamente nei confronti dei gestori telefonici per l'ottemperanza del verbale di conciliazione per mancato adempimento di quanto sottoscritto nello stesso fra le parti.

Il contenzioso con i gestori dei servizi di telecomunicazioni che ha registrato un numero maggiore di controversie è con il l'operatore TIM s.p.a con 29 istanze, seguono in ordine decrescente Vodafone s.p.a con 12 istanze, Windtre con 9 istanze, Fastweb con 4 istanze, Tiscali con 2 istanze e SKY e gestori minori con 1 istanza ciascuno; il valore economico complessivo delle pratiche gestite è stato pari a 33.000€

**Grafico n. 2: Controversie suddivise per Gestore .**



Per quanto riguarda la distribuzione territoriale delle utenze oggetto delle controversie :

**Grafico n. 3: Distribuzione territoriale delle istanze.**



Il restante 18% delle istanze denunciano disservizi diffusi a livello di rete, sia fissa che mobile, riferibili ad intere aree e Comuni del territorio toscano. Queste ultime sono state gestite con il coinvolgimento dell'Autorità

AgCom che ha valutato le segnalazioni inviate che denunciavano violazioni della normativa di settore da parte degli operatori di telecomunicazioni ai sensi del Regolamento di cui alla delibera 410/14/CONS, che dopo averle aggregate in considerazione della gravità, dell'attualità e della diffusione delle condotte indicate, le ha valutate per un intervento sanzionatorio o regolamentare con l'obiettivo di far cessare condotte illecite e fornire tutela effettiva agli utenti. Anche il Corecom Toscana è intervenuto con il Tavolo tecnico costituito presso la Giunta regionale che ha l'obiettivo di raccogliere segnalazioni sui disagi relativi ai servizi di telecomunicazione fissa e mobile e trovare soluzioni in accordo con i gestori.

A titolo esemplificativo, si evidenzia il caso del bambino nella Toscana meridionale costretto ad addentrarsi nel bosco con il banchino e il cellulare della madre per connettersi ad internet a causa di un guasto alla rete fissa, le problematiche legate alla carenza di segnale a Cortona, all'Isola d'Elba e in altre zone della Toscana.

La questione dell'accesso alla banda larga in alcune zone della Lunigiana e la copertura della rete non assicurata su tutto il territorio, sono problematiche sollevate da Consiglieri regionali, anche tramite con l'interrogazione alla Giunta regionale hanno richiesto i

motivi per cui tale servizio non sia assicurato capillarmente a tutti i cittadini.

Il Difensore civico ha sottoposto i casi ad AGCOM e al CORECOM della Toscana perché intervenissero nei confronti del gestore della rete per trovare soluzioni tecnologiche alternative qualora il potenziamento delle infrastrutture non fosse stato possibile, considerato che il diritto ad avere un servizio funzionante deve essere garantito a tutti con le stesse opportunità, e che in questo periodo di emergenza non possono essere tollerate disuguaglianze legate alla carenza di infrastrutture.

In considerazione di quanto sopra spicca la vicenda di uno studente universitario Daniele che vive in Pian delle Fornaci che ha affrontato la zona rossa senza connessione ad internet.

Mai come in questo periodo internet è stato fondamentale, a maggior ragione se si è in smartworking o si è uno studente universitario, con lezioni da seguire ed esami a distanza che Daniele non ha potuto fare a causa dei problemi dovuti alla sospensione del servizio.

Da 20 giorni senza internet, Daniele si è rivolto al gestore Vodafone S.p.A, ma l'assistenza tecnica non ha inviato il tecnico per risolvere il problema che dipendeva dalla centralina, in particolare dai cavi di rete danneggiati per la scarsa manutenzione.

Il Difensore civico ha sottoposto il caso ad AGCOM e al CORECOM della Toscana e al gestore Vodafone per far riparare tempestivamente il guasto.

Caso risolto brillantemente con il pronto intervento del gestore Vodafone in sole due giorni, con ripristino della funzionalità del servizio. Considerato che il diritto all'istruzione deve essere garantito a tutti con le stesse opportunità, rientrando fra l'altro nell'Obiettivo 4 degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile 2030, oltre che fra i diritti garantiti dalla nostra Costituzione e dai patti e documenti internazionali ed europei a tutela dei diritti fondamentali e che in questo periodo di emergenza non possono essere tollerate disuguaglianze legate alla carenza di infrastrutture.

Anche l'attuale Assessore Ciuoffo si è impegnato a predisporre un piano di investimenti che speriamo possa beneficiare anche dei fondi europei che il Governo destinerà alla Toscana.

#### **6.9.5** *Trasporti*

Sul fronte del **trasporto su gomma** (46 pratiche), il virus ha connotato le segnalazioni pervenute. Il rimborso del costo dell'abbonamento non utilizzato a causa dell'emergenza sanitaria (e le relative modalità di richiesta) è stato il tema centrale.

Numerosi gli interventi d'ufficio. Tra i più significativi quello nei confronti del Comune di Cecina in estate, a seguito di una notizia apparsa sul quotidiano Il Tirreno riguardante l'assenza del servizio taxi notturno. L'amministrazione comunale si è attivata prontamente per dare risposta concreta a un'esigenza maggiormente avvertita durante il periodo estivo per cittadini e turisti che necessitano di essere accompagnati ai loro luoghi di residenza o soggiorno. L'Amministrazione ha quindi provveduto a incontrare i rappresentanti del servizio taxi locali e, vista l'impossibilità di garantire un servizio costante, ha assentito, con delibera n.144 del 18/8/2020, ad attivare, con modalità temporanea e sperimentale, il servizio di trasporto dal 15/8 al 30/9/2020 a chiamata di residenti e turisti con dimissioni non sanitarie dal presidio ospedaliero di Cecina per destinazioni non predeterminate (es. residenze e/o luoghi di soggiorno), su prenotazione, su autoveicolo, destinato al trasporto di persone, nelle fasce orarie in cui non è garantito il servizio di trasporto pubblico locale non di linea, con volontà di proseguire il servizio dopo la valutazione della sperimentazione.

Così è stato scelto il soggetto gestore a cui affidare il servizio. Inoltre, sempre al fine di favorire l'informazione riguardante l'attivazione del servizio di pubblica utilità, l'Amministrazione Comunale ha provveduto ad una adeguata campagna informativa del

medesimo, mediante stampa di locandine e promozione via web e social, oltre a darne notizia agli operatori del Presidio Ospedaliero e in particolare del Pronto Soccorso. Non si può dunque che esprimere apprezzamento per la tempestività e lo spirito collaborativo manifestato nell'occasione dal Comune di Cecina.

Frequenti anche nel 2020 le perplessità degli utenti Ataf relative alle modalità di acquisto del titolo di viaggio tramite sms, dato che dall'invio della richiesta alla ricezione della conferma trascorre a volte qualche minuto. Come già evidenziato in passato, è inevitabile salire sull'autobus mentre si attende di ricevere l'sms di conferma, non si sta certo ad aspettare che passi il bus successivo. Anche perché la decorrenza dei 90' di validità inizia dal momento dell'invio dell'sms. Incongruenza non di poco conto. Così accade che i controllori multino coloro che hanno inviato l'sms, anche se paradossalmente in orario antecedente alla verifica. Non è possibile far altro che suggerire di tenere uno o due biglietti di scorta, onde evitare il rischio di sanzione. Sembra dunque non del tutto affidabile la modalità di acquisto via sms e l'operato dei controllori privo della necessaria elasticità.

Sul versante del **trasporto ferroviario** (14 pratiche) nel mese di giugno si è appreso dal quotidiano La Nazione di Siena della inutilizzabilità dei servizi igienici alla stazione di Poggibonsi, a causa di atti vandalici, che si

è aggiunta alla già nota carenza nelle stazioni vicine cosiddette minori. E' stata perciò evidenziata la cronica disattenzione verso i fruitori del servizio ferroviario locale, che nella zona in questione, come del resto in gran parte della Toscana, coinvolge il turismo, voce di importanza primaria dell'economia regionale, costituendo un vero e proprio biglietto da visita. Non possiamo permetterci di sbandierare la cosiddetta tecnologia 2.0 senza scadere nel ridicolo: alle carrozze adibite al trasporto regionale, spesso non confortevoli e in grado di garantire una climatizzazione adeguata (ogni giorno leggiamo sui social, e non solo, di carri bestiame, forni o ghiacciaie, roba da terzo mondo) non possono affiancarsi stazioni, quale che sia la ragione, prive addirittura di servizi igienici, quasi fosse un dettaglio trascurabile, un optional. I servizi igienici nelle stazioni dei piccoli centri sembrano qualcosa di cui si possa fare benissimo a meno. In altre stazioni i servizi igienici sono fruibili soltanto a pagamento. E' stata perciò inviata una nota a RFI e Trenitalia per conoscere modalità e tempi con cui dare soluzione al problema e per sapere se i passeggeri (tra i quali persone anziane e disabili) debbano continuare a riversarsi nei bar in prossimità delle stazioni chiedendo di utilizzare il bagno. Secondo quanto invece riportato lo stesso mese di giugno da La Nazione edizione di Pistoia Montecatini la biglietteria della stazione di Montecatini Terme restava ancora chiusa

benché da molte settimane la virulenza del Covid fosse scemata e la sua diffusione pressoché azzerata (e ciò a prescindere dal fatto che una biglietteria ha caratteristiche tali da garantire comunque la dovuta distanza e protezione e in tale modo inibire il contagio). E' sembrato non avere giustificazione il permanere della chiusura della biglietteria, che arrecava disagio alla utenza e che in sostanza, configurava un disservizio che non aveva ragione d'essere.

Colpito duramente dal Covid è stato anche il settore del **trasporto aereo** (3 pratiche).

La normativa recentemente introdotta (DL 9 del 2/3/2020) consente agli operatori di proporre ai clienti voucher sostitutivi anziché il rimborso integrale di quanto versato.

L'art. 28 co. 5 ha previsto che, in caso di recesso da parte del consumatore, l'organizzatore possa offrire un pacchetto alternativo, restituire il prezzo o emettere un voucher di pari importo da utilizzare entro un anno, in caso di annullamento di vacanze già prenotate. La scelta sembra rimessa all'organizzatore del viaggio. Tuttavia, nel caso del voucher, il consumatore potrebbe non essere in grado di fruirne entro l'anno. Sul punto, il DL 9/2020 contrasta con il Codice del turismo, secondo il quale se l'impossibilità non è dipesa da una scelta del consumatore

(come nel caso in oggetto), questi potrebbe pretendere il rimborso di quanto già pagato.

#### **6.9.6 Servizio raccolta rifiuti**

Sebbene in termini assoluti il numero di pratiche aperte non sia molto elevato, appare significativo l'incremento rispetto al 2019, essendo quintuplicate le istanze pervenute.

Il problema più gettonato quello del posizionamento dei cassonetti, talvolta dovuto a spostamento e successivo riposizionamento.

I criteri che determinano la variazione sono spesso oggetto di critiche o per la poca o pochissima distanza dalla propria abitazione (magari proprio sotto la finestra o comunque a un distanza di pochi metri in linea d'aria) o all'opposto in quanto divenuti troppo distanti, con i disagi intuibili che ciò comporta.

Qualche criticità è stata segnalata dall'utenza con riferimento alla difficoltà a contattare telefonicamente Alia SpA ai numeri 800888333 e 05711969333, negli orari in cui il servizio è attivo. Secondo le segnalazioni pervenute e come constatato dalle molte opinioni espresse al riguardo dagli utenti in internet, nonostante innumerevoli tentativi non è possibile parlare con un operatore.

Alcuni hanno dichiarato di avere trovato il telefono libero a lungo, senza che nessuno rispondesse oppure che

il segnale desse invariabilmente occupato. Oppure, dopo una lunga attesa, cadeva la linea. Su Google, alla voce Alia Servizi Ambientali SpA, il voto medio a fine 2020 era 1,9/5. Alcune critiche sono eloquenti: (2/12/2020) *Non si riesce a contattarli in nessun modo. Tra l'altro vi fanno aspettare in coda per decine di minuti dicendovi la posizione di attesa aggiornata per poi dirvi quando finalmente arriva il vostro turno che gli operatori sono occupati e di RICHIAMARE.* (11/2020) *Ho scritto email e ho anche chiamato il numero indicato per rete mobile con costo della chiamata a mio carico essendo un 199 (ovviamente all'altro numero 0571... non risponde nessuno) ...per poi sentirmi dire dopo 16 minuti di attesa quando stava al mio turno: Ci scusiamo per l'attesa, gli operatori sono momentaneamente occupati per l'intenso traffico...* (11/2020) **PESSIMO SERVIZIO, PRESA IN GIRO. NON RISPONDONO AL TELEFONO.** Sono commenti tra i meno pesanti e scorrendo a ritroso i commenti non migliorano, anzi. E' parso dunque che le segnalazioni pervenute siano fondate e che il servizio all'utenza lasci a desiderare da tempo.

E' stato perciò chiesto ad Alia come mai non ponesse rimedio a un disservizio che si trascina irrisolto da tempo. Questo confronto è risultato positivo, è emersa la consapevolezza del problema da parte di Alia, con l'assicurazione che la criticità è in via di risoluzione.

Atteggiamento invece non collaborativo da parte del Comune di Livorno.

Non è dato sapere il perché dei rifiuti abbandonati in via dell'Erbuccia, secondo una residente ridotta al rango di discarica. Causa di essa sarebbe la carente manutenzione. Erba e sterpaglie ai confini delle abitazioni, potenziali veicoli di incendio, come accaduto anni addietro, sono un habitat congeniale ai topi. Nessun chiarimento è pervenuto al riguardo.

#### **6.10 Tributi**

Nel corso dell'anno sono state presentate n. 42 istanze, di cui 26 concernenti i tributi locali e 16 i tributi statali, omogeneamente ripartite sul territorio regionale.

Le tematiche proposte dai contribuenti hanno riguardato in particolare l'imposta municipale unica, la tassa sui servizi indivisibili, la tassa sui rifiuti, l'imposta comunale sulle affissioni, l'imposta di soggiorno, la tassa per l'occupazione del suolo pubblico, il canone radiotelevisivo, le imposte di bollo, di registro e catastali e le imposte sul reddito.

Per le pratiche concernenti i tributi il cui gettito è attribuito allo Stato, gli interlocutori sono stati i preposti uffici dell'Agenzia delle entrate ed in un caso dell'Ufficio Territoriale del Governo; mentre, con particolare riferimento alle imposte sul reddito, come da prassi

consolidata, l'Ufficio ha agito in stretta collaborazione con il Garante del contribuente per la Toscana costituito presso l'Agenzia delle entrate. Per le questioni coinvolgenti i tributi di competenza locale, laddove non sufficiente o idonea un'attività di consulenza, ci siamo rivolti ai competenti uffici comunali e provinciali, per acquisire chiarimenti ed informazioni, talvolta proponendo soluzioni di merito.

In questo settore di attività, le casistiche affrontate con maggiore frequenza hanno riguardato le agevolazioni, esenzioni e riduzioni dell'imposta municipale unica, le cause di esonero dal pagamento della tassa sui rifiuti ed i requisiti per il godimento delle agevolazioni previste nei vari regolamenti comunali, la contestazione delle modalità di applicazione della tassa alle utenze domestiche non residenti laddove nel regolamento comunale si adotta un criterio presuntivo nello stabilire il numero degli occupanti l'immobile, la fatturazione delle prestazioni del servizio laddove è prevista la tariffa corrispettiva, la modalità di calcolo della tassa per le locazioni turistiche, le modalità di calcolo della tassa per le utenze non domestiche, la sottoposizione a tassazione dei passi carrabili per i quali non si era richiesto l'autorizzazione, l'obbligo dichiarativo, i rimborsi.

Ad ogni modo, nel complesso per l'anno 2020 si rileva un decremento della conflittualità in materia

tributaria, che si è riverberato anche in una diminuzione delle istanze in materia pervenute alla Difesa civica, ovviamente in ragione della normativa governativa adottata per il Covid-19, che via via ha sospeso le notifiche degli accertamenti tributari, ha rinviato l'inoltro delle cartelle esattoriali e per talune categorie di contribuenti ha ridotto o addirittura abolito la tassazione.

#### **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.

Le istanze relative al bollo auto formalmente aperte sono state n. 167, e per la maggior parte sono pervenute a seguito dell'invio da parte del Settore Politiche fiscali e riscossione della Giunta regionale degli avvisi bonari nei confronti di quei proprietari di veicoli che non risultavano aver pagato regolarmente il bollo auto per le annualità 2017 e 2018. Infatti, già da alcuni anni sull'avviso bonario è presente una informativa secondo la quale, dopo essersi rivolti agli uffici Aci, i contribuenti, se lo ritengono opportuno, possono rivolgersi al Garante del Contribuente, ovvero al Difensore civico regionale. Questa semplice informativa ha fatto sì che, negli anni, il numero

delle segnalazioni ricevute dai contribuenti sia notevolmente aumentato.

Il dato numerico del 2020 è leggermente inferiore all'anno precedente, ma dovuto al fatto che l'inoltro degli avvisi è stato effettuato nell'ultimo trimestre dell'anno, determinando una coda cospicua di memorie difensive inviate al Difensore civico nell'anno successivo. Oltre al dato dei fascicoli formalmente aperti, si conferma anche tutta l'attività di consulenza espletata contestualmente a favore dei contribuenti che l'hanno richiesta per via telefonica, essendo per lo più preclusa la presenza negli Uffici.

Con riferimento alle istanze formalmente ricevute, nel 40% 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 variegata: 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 dichiara di non essere mai stato proprietario del veicolo; alle richieste di rimborso della tassa; alle domande in merito alla possibilità di dilazionare la somma richiesta con l'avviso di recupero; ai casi di pagamento della tassa a favore di altra Regione; al riconoscimento o meno dell'esenzione dal pagamento della tassa in favore di soggetti disabili. Per effetto dei decreti governativi di sospensione delle notifiche delle cartelle esattoriali, non sono state invece proposte le consuete problematiche inerenti il contenzioso a seguito della formazione del ruolo.

Da rilevare, infine, il rapporto di collaborazione presente tra l'Ufficio della Difesa civica regionale e l'apposito Settore Politiche fiscali e riscossione della Giunta, che ha permesso di risolvere in via bonaria e rapida molte questioni sottoposte.

**7 ELENCO DIFENSORI CIVICI REGIONALI E DELLE PROVINCE AUTONOME**

**Coordinamento Nazionale Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome**

<https://www.difesacivicaitalia.it>

**Presidente:**

**Enrico Formento Dojot**

Difensore civico della Valle D'Aosta

**Vicepresidenti:**

**Sandro Vannini**

Difensore civico della Regione Toscana

**Antonia Fiordelisi**

Difensore civico della Regione Basilicata

**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](mailto: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](mailto:difensorecivico@regione.basilicata.it)

sito internet:

<http://www.consiglio.basilicata.it/consigliow/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](mailto:protocollo.organismi@consiglio.regione.campania.it)

sito internet:

<http://www.consiglio.regione.campania.it/difensorecivico>

**Difensore civico della Regione Emilia Romagna****Carlotta Marù**

Viale Aldo Moro, 50

40127 - Bologna

051/5276382, n. verde 800515505 fax: 051/5276383

e-mail [difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)

sito internet:

<https://www.assemblea.emr.it/difensore-civico>

**Difensore civico della Regione Friuli Venezia Giulia****Arrigo De Pauli**

Piazza Oberdan 6, 34133 Trieste

tel. 040 3771111 fax. 040 3773190

e-mail: [cr.difensore.civico@regione.fvg.it](mailto:cr.difensore.civico@regione.fvg.it)

sito internet: [cr.difensore.civico@regione.fvg.it](mailto:cr.difensore.civico@regione.fvg.it)

**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](mailto: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](mailto:difensore.civico@regione.liguria.it)

sito internet

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

Piazza Cavour n.23

60122 - Ancona

071/2298483 fax 71/2298264

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

Via Dellala, 15

10121 - Torino

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

e-mail:

[difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it](mailto:difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it) -

sito internet:

sito internet: [http://www.consiglioregionale.piemonte.it/organismi/dif\\_civico](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@consregсарdegnа.it](mailto:difensorecivico@consregсарdegnа.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](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it)

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

**Difensore civico della Regione Umbria****Marcello Pecorari**

Palazzo Cesaroni - Piazza Italia 2 - 06121 Perugia

Tel. 075 5763215

e-mail: [difensorecivico@alumbria.it](mailto:difensorecivico@alumbria.it)

sito internet:

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

**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](mailto: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](mailto:garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it)

sito internet <http://garantedirittipersona.consiglioveneto.it/>

**Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento**

**Gianna Morandi**

Via Manci - Galleria Garbari, 9

38100 - Trento

0461/213203 - 0461/213190 fax 0461/238989

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

sito Internet

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

[co.it.asp](http://www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore_civico.it.asp)