Anno LII

REGIONE TOSCANA

Repubblica Italiana

BOLLETTINO UFFICIALE della Regione Toscana

Parte Seconda n. 22 del 1.6.2022 **Supplemento n. 87**

mercoledì, 1 giugno 2022 **Firenze**

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

E-mail: redazione@regione.toscana.it

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

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

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

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

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

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

SOMMARIO

SEZIONE I

CONSIGLIO REGIONALE
- Risoluzioni

RISOLUZIONE 3 maggio 2022, **n. 183**

Approvata nella seduta del Consiglio regionale del 3 maggio 2022. Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2021. *pag. 3*

RISOLUZIONE 3 maggio 2022, **n. 185**

Approvata nella seduta del Consiglio regionale del 3 maggio 2022. Relazione consuntiva sulle attività svolte dal Corecom della Toscana - anno 2021. *" 197*

SEZIONE I

CONSIGLIO REGIONALE
- Risoluzione

RISOLUZIONE 3 maggio 2022, **n. 183**

Approvata nella seduta del Consiglio regionale del 3 maggio 2022. Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2021.

IL CONSIGLIO REGIONALE

Visto l'articolo 56 dello Statuto;

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

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

Esaminata la relazione di attività per l'anno 2021 del Difensore civico regionale (Allegato A) nella quale:

- si rappresenta un generale aumento del numero delle richieste di assistenza e delle pratiche gestite nel corso dell'anno;

- si evidenzia come l'attività di tutela sia stata garantita con continuità ed efficienza al fine di dare riscontro alle istanze ricevute, organizzando il lavoro dei funzionari e del personale di segreteria in coerenza con le regole imposte dalle misure di contenimento dell'emergenza pandemica e garantendo non solo la presenza fisica negli uffici, ma anche la gestione da remoto delle pratiche;

- si fornisce un'analisi specifica delle criticità legate all'emergenza da COVID19 sia per quanto attiene al settore sanitario sia per quanto attiene alle criticità e i disservizi che la pandemia ha provocato in altri settori;

- si informa della creazione dell'organismo di conciliazione presso l'Autorità idrica toscana (AIT), accreditato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ed attivo dal luglio 2021 per la risoluzione delle controversie legate al servizio idrico con i vari gestori della Regione Toscana e della circostanza che quasi tutti i funzionari in servizio presso l'Ufficio possono oggi svolgere le funzioni di mediatore in tale organismo, a seguito di uno specifico percorso formativo gestito dall'AIT su piattaforma telematica;

- si richiamano i risultati, ampiamente positivi, conseguiti sia in riferimento alle istruttorie presentate dai diretti interessati, sia in relazione alle procedure avviate per iniziativa d'ufficio;

- si evidenzia l'importante ruolo del Difensore civico, in ottemperanza ai poteri che gli sono conferiti dalla normativa nazionale in materia di riesame dei dinieghi in materia di accesso ed accesso civico per quanto attiene la Regione, le aziende regionali e gli enti locali;

- si ricorda che il Difensore civico della Toscana è l'unico Ufficio in Italia che affronta anche il tema della potenziale responsabilità professionale ed in questo specifico contesto sono state concluse, nel periodo compreso tra l'anno 1991 ed il 31 dicembre 2021, n. 2.628 procedure;

- si riferisce, sempre in ambito sanitario, che nel 2021 hanno svolto regolare attività le Commissioni miste conciliative che si sono insediate presso le aziende sanitarie e presso le aziende ospedaliere universitarie e che nei primi mesi del 2021 si è insediata anche la Commissione mista conciliativa congiunta Azienda sanitaria Centro Azienda ospedaliero-universitaria di Careggi, andando quasi a completare (con la mancanza delle Aziende ospedaliero-universitarie Pisana e Meyer) uno strumento conciliativo di secondo livello per la valutazione dei reclami sui servizi sanitari, previsto dalla l.r. 19/2009 e dalle deliberazioni della Giunta regionale sulla tutela in sanità, al cui insediamento, nel 2020, il Difensore civico ha provveduto d'intesa con la presidenza della Terza Commissione consiliare. Ciò assume rilievo anche nell'ottica della formalizzazione del riconoscimento al Difensore civico del ruolo di Garante del diritto alla salute, ai sensi della legge 8 marzo 2017, n. 24 (Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità' professionale degli esercenti le professioni sanitarie), come del resto già avvenuto in altre regioni;

- si segnala, sempre nel settore sanitario, come la Giunta regionale non abbia ancora dato seguito alla risoluzione 22 giugno 2021, n. 108 (In merito ai casi di avvisi di accertamento inviati dalla Ausl Toscana Centro per errato codice di autocertificazione di esenzione per prestazioni sanitarie, in seguito alle segnalazioni pervenute dal Difensore Civico), in materia di sanatoria di erronee dichiarazioni per l'esenzione dal ticket e che, nonostante il comportamento virtuoso di un'azienda sanitaria che ha dato attuazione diretta a tale risoluzione, ciò comporti gravi criticità per gli utenti;

- si ricorda che la Toscana è stata la prima regione italiana ad istituire il Difensore civico e come sia una delle regioni nelle quali l'Ufficio è più strutturato, con la suddivisione delle competenze per settore fra i vari funzionari ed in tal senso è spesso divenuta un modello di riferimento per le altre regioni, tanto che il Difensore civico toscano ha svolto spesso funzioni di coordinamento dei Difensori civici regionali;

- si illustra che, riguardo alla visione internazionale degli Ombudsman, il sistema italiano e la Toscana sono tenuti nella dovuta considerazione: sia nella rete istituzionale europea dei difensori civici regionali e

nazionali (coordinata dalla Mediatrice europea) nella quale l'Ufficio di difesa civica della Toscana svolge, per conto del Coordinamento italiano dei difensori, anche il ruolo tecnico di collegamento con l'Ufficio del Mediatore europeo tramite un proprio funzionario; sia nelle associazioni internazionali di Difensori civici ed in particolare nell'European Ombudsman Institute e nell'International Ombudsman Institute (IOI);

Preso atto;

- delle iniziative adottate dal Difensore civico per rendere sempre più conosciuto l'ufficio e le sue funzioni;
- della circostanza che il Difensore civico si è dimesso nell'aprile 2022 per accettazione di altro incarico incompatibile con il ruolo di Difensore civico, seppure con lo svolgimento dell'attività ordinaria, in ogni caso garantita ai sensi di quanto nella l.r. 19/2009;

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

ESPRIME

apprezzamento per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2021 e soddisfazione per il lavoro svolto in un periodo contrassegnato dalle numerose problematicità indotte dall'emergenza sanitaria, con rilevante aumento delle criticità che i cittadini sono stati chiamati a superare per l'accesso ai servizi e alle prestazioni;

SI IMPEGNA

1. a provvedere al più presto alla nomina del nuovo Difensore civico;

2. a sostenere le iniziative finalizzate ad ampliare l'attività di conciliazione già attivata per il servizio idrico, nonché a sostenere le iniziative nell'ottica dell'avvio di analoghe forme di conciliazione nei settori dell'energia elettrica, del gas ed in quello dei trasporti, anche alla luce dell'affidamento del trasporto pubblico su gomma ad un unico gestore;

3. a valorizzare le funzioni di tutela in ambito sanitario, come previsto dagli articoli 15, 16, 17, 18 della l.r. 19/2009 e dalla l. 24/2017, quale Garante del diritto alla salute;

4. a sostenere l'attività istituzionale del Difensore civico presso gli organismi europei ed internazionali;

5. a proseguire con l'adozione di iniziative finalizzate a promuovere l'emanazione di una legge quadro statale per l'istituzione del Difensore civico nazionale, considerato che tale figura è già presente nei paesi dell'Unione europea;

6. a promuovere un accordo di collaborazione con le province toscane che ancora non lo hanno sottoscritto, prima fra tutte la Città metropolitana di Firenze.

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

Il Presidente
Stefano Scaramelli

SEGUE ALLEGATO

REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

DIFENSORE CIVICO DELLA TOSCANA

Relazione annuale 2022

sulla attività 2021 del Difensore Civico regionale

Hanno collaborato:
Roberta Alaimo, Simona Bonatti, Alessandra Bras, Mara D'Auria, Rita Ferrara, Riccardo Ferrucci, Filippo Gabbrielli, Vittorio Gasparrini, Salvatore Mancuso, Vanna Pastacaldi, Fabio Pratesi (ufficio del Difensore civico).
Andrea Di Bernardo Dirigente.

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

tel. 055/2387800 – fax 055/2387655

numero verde 800018488

e-mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

pec: difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it

www.difensorecivicotoscana.it

I nostri canali social

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

https://twitter.com/difensorert

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

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

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

Progetto grafico e impaginazione: Patrizio Suppa, Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi, Biblioteca e Documentazione. Assistenza generale al Corecom. Tipografia
Stampato presso la tipografia del Consiglio regionale della Toscana
Marzo 2022

Sommario

1. Presentazione
Una premessa
Il Difensore Civico in Toscana, Italia e in Europa
Le funzioni conciliative dell'ufficio del Difensore Civico regionale
L'ufficio della Toscana è un riferimento nazionale quale garante del diritto alla salute
La rete degli sportelli decentrati della Difesa Civica regionale
Conoscere l'ufficio del Difensore Civico regionale
Fare sistema per la tutela dei cittadini
Aiutare i cittadini
Il dovere di tutelare i diritti

Parte prima - L'attività del Difensore nei settori d'intervento

2. Statistiche settori d'intervento e Social Media

3. Settori d'intervento
3.1 Attività Produttive
3.2 Istruzione Cultura Formazione
3.3 Assetto Istituzionale
3.4 Governo del territorio
3.5 Ambiente
3.6 Immigrazione
3.7 Lavoro
3.8 Politiche sociali
3.9 Sanità
3.10 Servizi pubblici
3.11 Tributi

4. La Customer satisfaction

Parte seconda - Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana

5. La rete toscana della difesa civica

6. Le convenzioni con le amministrazioni provinciali e comunali

7. La rete italiana degli Ombudsman

Parte terza - Difensore e mass media

7. Portale e Social Media

8. Rassegna stampa: una sintesi

Appendice

9. Risoluzione 108 approvata dal Consiglio regionale della Toscana

10. Regolamento dell'Autorità Idrica Toscana sul servizio idrico integrato

11. Determinazione Arera n.4/DACU/2021

1. Presentazione

Sandro Vannini, Difensore Civico regionale

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

Una premessa

Mentre redigiamo la relazione sull'attività svolta nel 2021, l'emergenza pandemica non è ancora conclusa e la guerra in Ucraina ha inasprito il già precario quadro macroeconomico nazionale. Gli aumenti dei costi dell'energia si stanno ripercuotendo sui consumatori e sulle imprese e molti si rivolgono anche al nostro ufficio per meglio analizzare le corrette tariffazioni delle bollette.

Con questo spirito di preoccupazione generale illustriamo l'attività svolta nel 2021 dalla difesa civica regionale alla quale i cittadini si sono rivolti per problemi riscontrati nei seguenti ambiti: emergenza sanitaria (prenotazioni dei vaccini contro il Covid-19, *green pass* di fine quarantena, didattica a distanza), funzionamento dei servizi pubblici nei trasporti, tariffazione per acqua, luce, gas e telefonia, *digital divide*, accesso agli atti, *privacy* e trasparenza, percorsi assistenziali ordinari, ambiente e urbanistica, tributi regionali e locali, servizi socio assistenziali ordinari ed emergenziali, lavoro pubblico e attività produttive, immigrazione, ecc..

Nel 2021 sono aumentate le istanze nei diversi ambiti d'intervento, specialmente in sanità e nei servizi pubblici legati alle tariffazioni. Abbiamo raggiunto le 2.145 istanze a cui aggiungere le 167 conciliazioni nel settore idrico del primo semestre 2021 (quelle del secondo semestre sono conteggiate nel complessivo sopra citato). Le istanze e i relativi procedimenti sono, infatti, tutti tracciati in Diaspro, programma di protocollazione dell'Ufficio del Difensore, con un modello organizzativo a staff che permette il monitoraggio continuo da parte del Difensore e dei funzionari responsabili.

Nel 2021 la struttura amministrativa dell'Ufficio di Difesa civica ha perseguito lo standard di efficienza amministrativa sui tempi di risposta anche in modalità lavorativa mista, presenza e *smart working*. Il personale ha sempre seguito con attenzione la metodologia operativa sui tempi di risposta agli utenti: le istanze sono state protocollate 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 è avvenuta (in seguito all'istruttoria e all'approfondimento tecnico) solitamente entro le successive 48 ore.

Il Difensore Civico in Toscana, Italia e in Europa

Preme ricordare che la Toscana e l'Italia hanno una significativa tradizione nella difesa civica regionale e locale. Se nei Paesi europei è presente la figura del difensore sia regionale che nazionale, in Italia abbiamo invece solamente la figura del difensore regionale in quanto quello nazionale non è mai stato previsto né istituito. I difensori locali, comunali e provinciali, un tempo esistenti, sono ora venuti meno a seguito della legge finanziaria del 2010.

Ciò premesso, serve a sottolineare che la sola presenza della difesa civica nell'ambito regionale responsabilizza l'istituzione per l'unicità ed il consequenziale accentramento in un unico organismo della tutela istituzionale dei diritti e delle istanze dei cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni e dei 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 verificato in passato con i compianti Romano Fantappiè e Lucia Franchini, per anni Presidenti, e il sottoscritto negli ultimi due anni in qualità di vice Presidente. 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 in particolare sono tenuti nella corretta considerazione all'interno della rete europea dei difensori, l'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. Nel 2021 tali attività sono state effettuate con collegamenti in remoto.

Le funzioni conciliative dell'ufficio del Difensore Civico regionale

Gli *Ombudsman,* così chiamati in ambito europeo ed internazionale, si adoperano per l'individuazione di soluzioni consensuali sia attraverso la *moral suasion* sia con interventi volti alla ricomposizione delle conflittualità, tanto che l'articolo 10 "l'intervento conciliativo" della legge regionale n. 19/2009 della Toscana è così denominato. Pertanto, l'attività di mediazione e di conciliazione rappresenta uno strumento per garantire la tutela dei diritti delle persone tanto che il ricorso alle 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).

Ciò premesso l'Ufficio del Difensore della Toscana si è sempre più organizzato per offrire anche la definizione stragiudiziale dei contenziosi insorti, per esempio, nell'erogazione del servizio idrico, presiedendo

le Commissioni conciliative regionali, istituite e disciplinate dal regolamento di tutela dell'utenza adottato dall'Autorità Idrica Toscana (AIT). Il personale e il Difensore civico, tramite una specifica formazione, sono adesso conciliatori e fanno parte dell'Organismo di Conciliazione formalmente costituito da AIT nel giugno del 2021. In prospettiva il personale potrebbe svolgere attività conciliativa oltre che per il settore idrico anche per gli altri comparti consumeristici e, pertanto, ci sarebbero le condizioni per valutare l'iscrizione dell'Ufficio del Difensore Civico Regionale nell'apposito elenco degli organismi ADR, gestito da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), per la conciliazione nei settori del servizio elettrico e del gas. Sarebbe un'esperienza innovativa nell'ambito delle istituzioni regionali italiane tanto che è stata oggetto di apprezzamento in sede di coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali.

Tornando alle conciliazioni nel settore idrico, con percentuali crescenti di accordi raggiunti tra le parti saliti dall'80% nel 2015 a ben oltre il 90% nel 2021, il valore economico del contenzioso tra utenti e gestori, ossia l'importo del "restituito" agli utenti/istanti, è stato tra i quattro e i cinque milioni di euro dal 2016 al 2021.

L'ufficio della Toscana è un riferimento nazionale quale garante del diritto alla salute

Come evidenziato nelle precedenti relazioni, l'Ufficio del Difensore civico della Toscana già dal 1983, molto prima della l.r. 19/2009, svolge funzioni di garanzia nel diritto alla salute dei cittadini. Sono ben quattro gli articoli della l.r. 19/2019 dedicati al tema e, pertanto, il recepimento, fatto in altre regioni, delle previsioni normative della legge nazionale n. 24/2017 che affida ai difensori regionali le funzioni di Garanti del Diritto alla Salute, in Toscana risulta *de facto* esistente da anni. Otre alle casistiche sulle disfunzioni organizzative (liste d'attesa per le visite specialistiche, ticket, percorsi assistenziali ordinari, accesso alle cartelle cliniche, liste d'attesa per i tamponi, rilascio dei green pass di fine quarantena ed altro), il Difensore civico della Toscana è l'unico Ufficio in Italia che affronta, in convenzione con le aziende universitarie ospedaliere della Regione, il tema della potenziale responsabilità professionale con 2.628 procedure concluse dal 1991 al 2021 relative a trattamenti sanitari che hanno prodotto, nei confronti dei pazienti, esiti letali o invalidanti a seguito del loro presunto non corretto svolgimento.

Nel 2021, sempre in ambito sanitario, hanno continuato la 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 il Difensore civico ha provveduto assieme agli organi regionali. Ad inizio 2021 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.

La rete degli sportelli decentrati della Difesa Civica regionale

In questi anni è stata strutturata la rete decentrata della difesa civica regionale con l'istituzione di die-

ci sportelli nei seguenti territori: Pistoia, Arezzo, Siena, Pisa, Valdichiana senese (Sinalunga), Valdera (Ponsacco), Grosseto, Valdichiana aretina (Castiglion Fiorentino), Prato e Livorno.

Gli sportelli offrono un servizio di prossimità ai cittadini, specialmente ai più anziani, che preferiscono un contatto diretto e non intermediato da strumenti telematici che altrimenti dovrebbero utilizzare per la trasmissione delle istanze all'Ufficio del Difensore civico regionale; si pensi ad esempio, all'invio telematico di una copia di una bolletta relativa ad un'utenza, un'operazione apparentemente semplice per molti ma non per qualsiasi utente che invece trova più agevole la consegna della stessa presso uno sportello decentrato a lui più vicino. Inoltre, dall'analisi delle istanze è emerso che queste provenivano prevalentemente dall'area centrale della Regione poiché nelle aree più periferiche la conoscenza dell'istituzione risultava essere inferiore. L'apertura dei presidi territoriali ha permesso anche la crescita delle istanze provenienti dall'area della Toscana meridionale, da quella settentrionale e dalla zona costiera.

Conoscere l'ufficio del Difensore Civico regionale

Gli ultimi due anni di emergenza sanitaria hanno reso ancor più necessaria l'interazione cittadino/pubblica amministrazione tramite gli strumenti informatici e i *Social Media.* L'Ufficio della Difesa civica regionale è presente su *Facebook*, *Twitter*, *Linkedin*, *Instagram* per interfacciarsi con l'utenza più abituata all'uso del *Web,* ferma restando la fondamentale possibilità d'interazione telefonica e in presenza presso gli uffici.

La conoscenza dell'Ufficio del Difensore civico da parte dei cittadini toscani è un elemento di democrazia considerata la gratuità dei servizi e, pertanto, la presenza sui mass media ha lo scopo di agevolare questa finalità.

Fare sistema per la tutela dei cittadini

L'Ufficio ha sempre avuto una vocazione collaborativa con soggetti pubblici e privati al fine di rendere sempre più efficace l'azione di tutela dei cittadini. Ne sono testimonianza le convenzioni con le amministrazioni provinciali e comunali per gli sportelli decentrati, i protocolli d'intesa con le società di gestione dei servizi per la verifica delle modalità di erogazione dei loro servizi al pubblico e, non ultimo, l'azione comune con il sistema delle associazioni dei consumatori.

Aiutare i cittadini

L'emergenza pandemica dell'ultimo biennio ha messo in luce le diverse fragilità del sistema della pubblica amministrazione che necessità di un maggiore ascolto dei cittadini, reso talvolta più complesso dallo *smart working* e di un concreto funzionamento degli strumenti informatici connessi ai crescenti adempimenti. I

cittadini che si sono rivolti all'Ufficio della difesa civica hanno trovato non solo una figura di riferimento e una parola di conforto, ma molto spesso anche una soluzione ai loro problemi, forse non sempre ci siamo riusciti ma ci abbiamo certamente sempre provato. Gli uffici regionali del Difensore civico intendono servire anche a questo: a ridurre i silenzi amministrativi, a sollecitare alcuni enti o aziende fornitrici di servizi pubblici ad una risposta celere e certa agli utenti. Il ruolo del Difensore è quello, appunto, di cercare di contribuire alla semplificazione del processo di ricerca delle soluzioni. Nel 2021 ci siamo adoperati più 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 di *malpractice*.

Il dovere di tutelare i diritti

I cittadini chiedono trasparenza, democrazia e diritto al giusto procedimento. Dietro alle 2.145 istanze per procedimenti o comportamenti della pubblica amministrazione allargata, ritenuti dai cittadini/utenti non conformi alle disposizioni o agli standard di qualità delle non sempre attuali carte dei servizi, ci sono altrettante storie e le ripercorriamo, per ogni anno, con degli esempi. Nel 2018 destò stupore la vicenda dell'anziana ultra ottantenne che ricevette una bolletta della luce spropositata di oltre 40.000 euro, 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, poi quella del curioso condominio sprovvisto contemporaneamente di luce, telefonia e gas per diversi mesi. E per il 2021 basterebbe scegliere una tra le molte, ricorrenti ed originali, inerenti il tanto atteso rilascio dei *green pass* di fine quarantena.

La nostra società convive con le barriere amministrative, per motivazioni svariate non sempre riconducibili all'inefficienza ma spesso al complesso meccanismo di ipertrofia burocratica. Crescenti adempimenti on line, prenotazioni sanitarie, liste d'attesa, *digital divide*, dinieghi al diritto di accesso, difficoltà di dialogo con i call center, bollette pazze, disagi ambientali e contenziosi urbanistici e molto altro. E poi c'è una popolazione di cittadini con una limitata capacità di utilizzazione degli strumenti informatici bisognosa di supporto a fronte dei crescenti adempimenti telematici.

La difesa civica può rappresentare, nella complessa articolazione della nostra società, un semplice avamposto a servizio dei cittadini per contribuire a far funzionare al meglio la pubblica amministrazione. E grazie alle molteplici testimonianze favorevoli che ci arrivano - molto spesso verbali ma anche scritte - provenienti dagli utenti ai quali l'Ufficio ha trovato o ha contribuito a trovare soluzione ad un loro problema, emerge il senso ed il valore sociale del servizio che sfocia in una doppia felicità: quella del cittadino e quella del funzionario che si è reso utile. Sì perché, come piace ripetere, se oggi siamo difensori dei diritti degli altri, domani saremo cercatori di difesa per i nostri diritti, questo è il pensiero dei dipendenti dell'Ufficio della difesa civica toscana, animati dal senso del dovere e dal desiderio di tutelare i più bisognosi.

Parte prima

L’attività del Difensore nei settori d’intervento

2. Statistiche settori d'intervento e Social Media

Sempre più cittadini si sono rivolti lo scorso anno all'Ufficio del Difensore civico regionale. L'accresciuta domanda è indicativa certo dell'impegno condotto sul versante della comunicazione, ma anche dell'interesse dei cittadini per i servizi offerti.

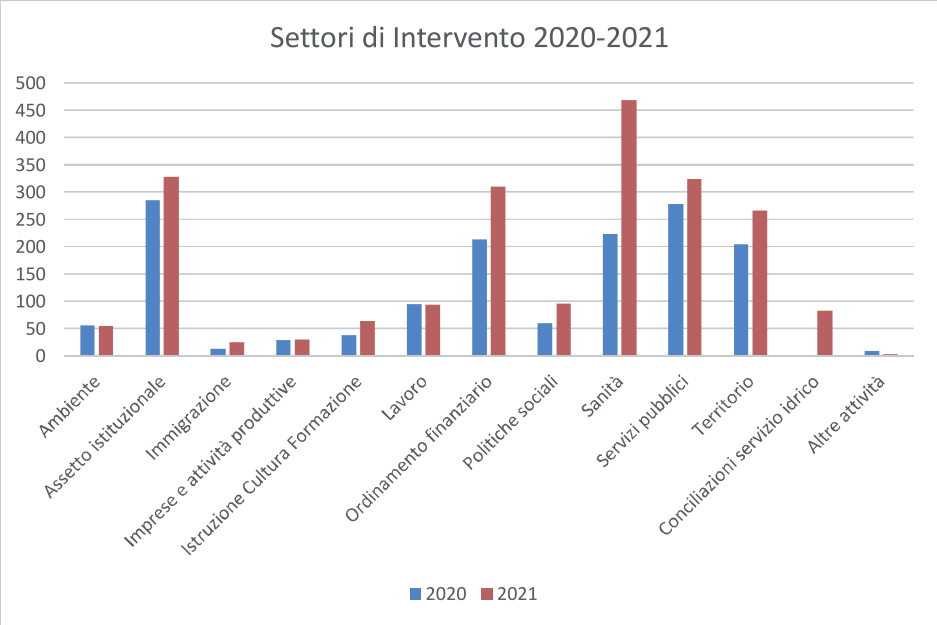
Nella maggioranza dei casi viene chiesto di risolvere questioni urgenti, ottenere chiarimenti, avere consigli, interpretazioni riguardo a provvedimenti o norme contrattuali, oppure per problemi che potremmo definire "fuori competenza" ma che richiedono tuttavia adeguate risposte. Molti problemi trovano dunque soluzione attraverso un colloquio diretto con gli interessati, secondo criteri ispirati alla ragionevolezza.

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

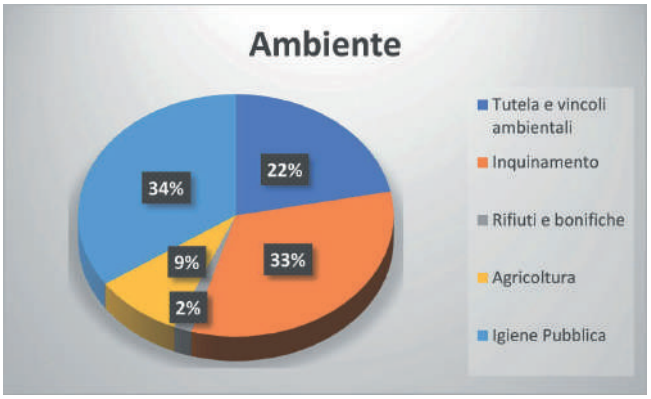
Tutti questi casi non rientrano nelle statistiche sull'attività dell'Ufficio, che riportano invece le pratiche per le quali si è proceduto alla formalizzazione di una istruttoria, cui si dà luogo quando le controversie nei confronti delle amministrazioni pubbliche operanti in Toscana e con i privati che gestiscono pubblici servizi richiedono la messa in atto di iniziative e interventi specifici del Difensore civico, mediante richieste di informazioni, osservazioni, espressione di pareri talvolta complessi, tesi a rimuovere inerzie e atteggiamenti omissivi oppure ad ottenere modifiche di atti e comportamenti dell'amministrazione. Un ampio ventaglio di operazioni quindi, che si concretizzano con la specifica richiesta alle amministrazioni di soluzioni o risposte puntuali.

SETTORI DI INTERVENTO	2020	2021
Ambiente	56	55
Assetto istituzionale	285	328
Immigrazione	13	25
Imprese e Attività produttive	29	30
Istruzione Cultura Formazione	38	64
Lavoro	95	94
Ordinamento finanziario	213	310
Politiche sociali	60	96
Sanità	223	468
Servizi pubblici	278	324
Territorio	204	266
Conciliazione servizio idrico (II° Semestre)		82
Altre attività	8	3
TOTALE	**1.502***	**2.145****

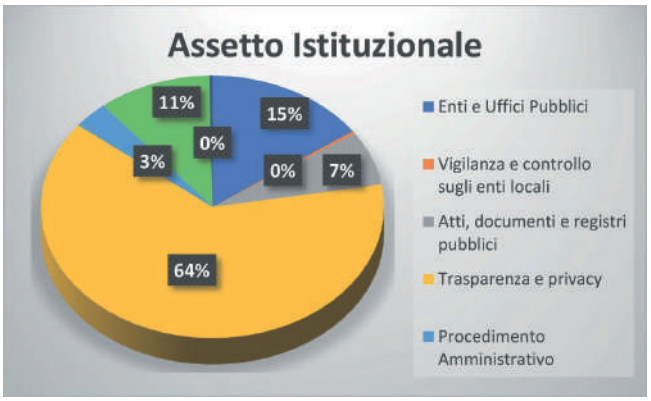
** a cui aggiungere le 97 conciliazioni del settore idrico (anno 2020)*
*** a cui aggiungere le 167 conciliazioni del settore idrico del primo semestre 2021*



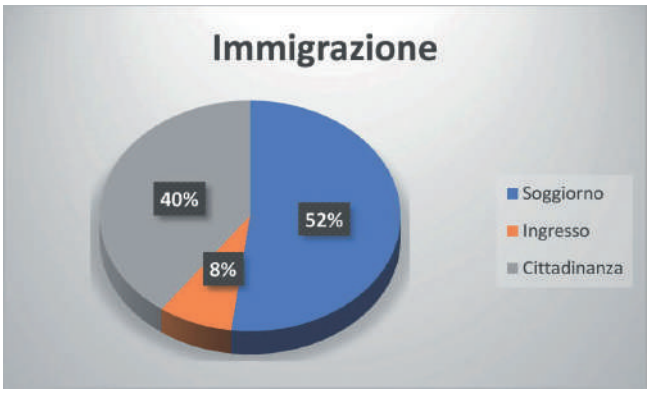
AMBIENTE	
Tutela e vincoli ambientali	12
Inquinamento	18
Rifiuti e bonifiche	1
Agricoltura	5
Igiene Pubblica	19
TOTALE	**55**



ASSETTO ISTITUZIONALE	
Enti e Uffici Pubblici	50
Vigilanza e controllo sugli enti locali	1
Atti, documenti e registri pubblici	22
Trasparenza e privacy	208
Procedimento Amministrativo	11
Informazione e consulenza	35
Procedimento Amministrativo	1
TOTALE	**328**



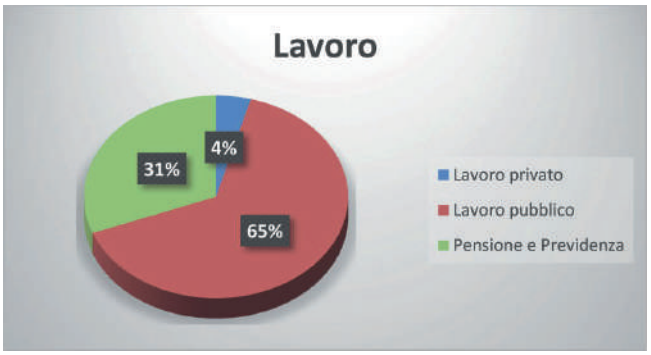
IMMIGRAZIONE	
Soggiorno	13
Ingresso	2
Cittadinanza	10
TOTALE	**25**



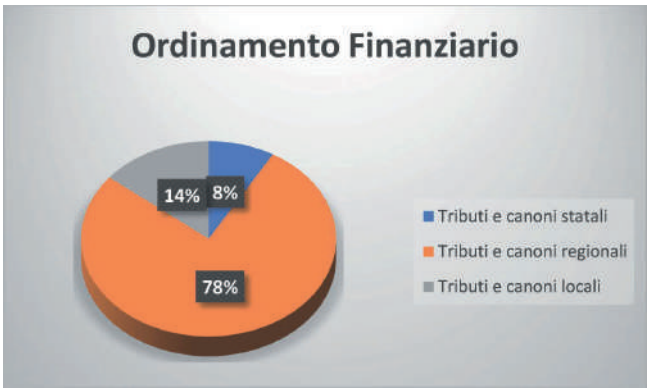
IMPRESE E ATTIVITA' PRODUTTIVE	
Imprese	18
Turismo	5
Sport e Tempo Libero	3
Commercio	2
Fiere e Mercati	2
TOTALE	**30**

ISTRUZIONE CULTURA FORMAZIONE	
Diritto allo studio universitario	8
Diritto allo studio	27
Edilizia scolastica	25
Biblioteche, musei, beni culturali	3
Attività e manifestazioni artistiche e culturali	1
TOTALE	**64**

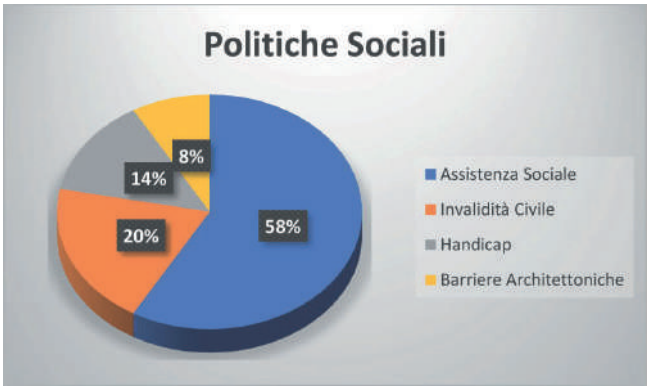
LAVORO	
Lavoro privato	4
Lavoro pubblico	61
Pensione e Previdenza	29
TOTALE	**64**



ORDINAMENTO FINANZIARIO	
Tributi e canoni statali	26
Tributi e canoni regionali	140
Tributi e canoni locali	44
TOTALE	**310**

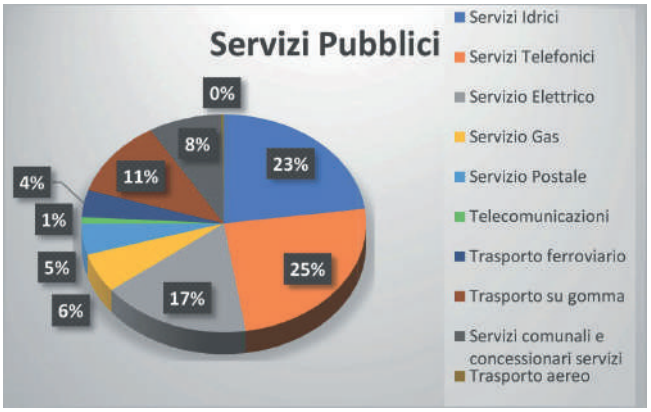


POLITICHE SOCIALI	
Assistenza Sociale	56
Invalidità Civile	19
Handicap	13
Barriere Architettoniche	8
TOTALE	**96**



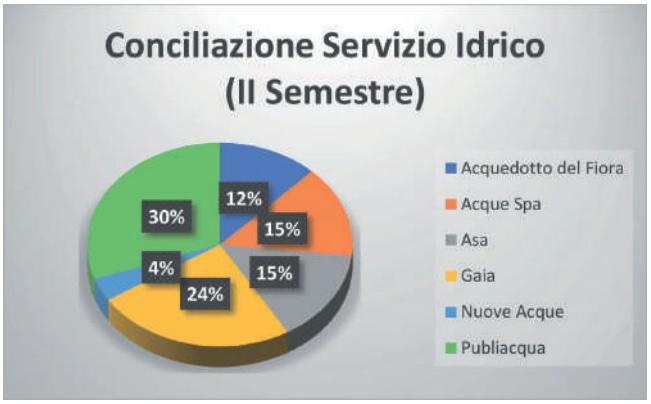
SANITÀ	
Responsabilità Professionale	47
Assistenza Sanitaria	266
Danni da Emotrasfusioni	5
Organizzazione e procedimenti	146
Procedimenti risarcitori	4
TOTALE	**468**

SERVIZI PUBBLICI	
Servizi Idrici	74
Servizi Telefonici	80
Servizio Elettrico	55
Servizio Gas	19
Servizio Postale	15
Telecomunicazioni	3
Trasporto ferroviario	13
Trasporto su gomma	37
Servizi comunali e concessionari di pubblico servizi	27
Trasporto aereo	1
TOTALE	**324**

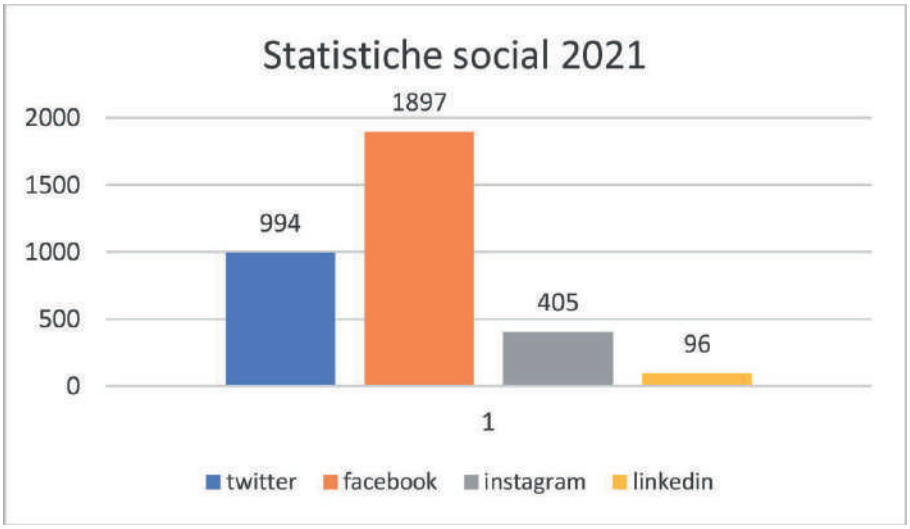


TERRITORIO	
Strumenti urbanistici	9
Tutela del territorio	9
Edilizia Privata	44
Viabilità e circolazione	136
Lavori Pubblici e infrastrutture	40
Catasto demanio e patrimonio	4
Esproprio, servitù, usi civici	3
Edilizia residenziale pubblica	21
TOTALE	**266**

CONCILIAZIONE SERVIZIO IDRICO (secondo semestre)	
Acquedotto del Fiora	10
Acque Spa	12
Asa	12
Gaia	20
Nuove Acque	3
Publiacqua	25
TOTALE	**82**



STATISTICHE SOCIAL 2021	
Twitter	994
Facebook	1897
Instagram	405
Linkedin	96
TOTALE	**3392**



3. Settori d'intervento

3.1 Attività Produttive

Nel corso dell'anno sono state esaminate 30 istanze in materia di attività produttive, così suddivise: 18 per problematiche riconducibili alle piccole e medie imprese, 2 ciascuna per questioni di commercio e di fiere e mercati, 5 per aspetti relativi al turismo e 3 per sport e il tempo libero. Non si registrano particolari specificità territoriali per quanto concerne la provenienza delle istanze, equamente ripartite tra le diverse province della Toscana.

In 11 casi sono state interpellate Amministrazioni Comunali, in 3 casi sono state coinvolte Amministrazioni periferiche statali, e in altri 10 casi gli Uffici della Giunta regionale o Agenzie regionali. In relazione alle restanti 6 segnalazioni è stata fornita consulenza all'interessato mediante l'espressione di un parere o il rilascio di informazioni.

Numerose sono le segnalazioni relative ad aspetti procedurali o alla valutazione dei requisiti per la partecipazione a bandi pubblici regionali o comunali ai fini dell'assegnazione di fondi o incentivi a operatori economici nel campo imprenditoriale, commerciale e turistico o comunque a categorie coinvolte nelle attività del tempo libero. Nel merito, sono state sollecitate le competenti strutture organizzative regionali o comunali a fornire gli opportuni chiarimenti all'utente, ottenendo sempre esaustivi riscontri.

Altrettanto significative sono state le questioni trattate riguardanti le pratiche di autorizzazione all'esercizio di attività d'impresa o di commercio. In questo ambito si evidenzia il caso di un cittadino che ha richiesto approfondimenti in merito alla possibilità e alle procedure necessarie all'apertura di un'attività di *home restaurant* che, a suo avviso, era stata indebitamente negata dall'Ente competente. Approfondita la questione, è stato chiarito che l'attività di somministrazione di alimenti e bevande al pubblico è disciplinata dalla legge regionale Toscana n. 62/2018 senza che vi sia alcun riferimento particolare alla fattispecie dell'home restaurant.

Con il disegno di legge A.S. n. 2647 recante "*Disciplina dell'attività di home restaurant*" (iter avviato nel 2015 e attualmente in corso di esame in commissione), il legislatore tenta di disciplinare tale fattispecie quale «attività occasionale finalizzata alla condivisione di eventi enogastronomici esercitata da persone fi-

siche all'interno delle unità immobiliari a uso abitativo, per il tramite di piattaforme digitali che mettono in contatto gli utenti anche a titolo gratuito, e con preparazione dei pasti all'interno delle strutture medesime». Il riscontro AGCM del 30 marzo 2017 evidenzia tuttavia come il sopra richiamato disegno di legge introduce limitazioni all'esercizio dell'attività di *home restaurant* che non appaiono giustificate. L'attività in questione si configura, peraltro, attinente alla Comunicazione del 2 giugno 2016 della Commissione Europea avente a oggetto "Un'agenda europea per l'economia collaborativa", evidenziando come la *sharing economy* (economia collaborativa) mostri una rapida crescita, ridefinendo le modalità di fruizione di prodotti e servizi, presentando vantaggi sociali per i cittadini e rafforzando la competitività di piccole e medie imprese (PMI), principale motore dell'economia europea. La modulistica unica regionale per le attività produttive, come integrata dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni, ha iniziato a prevedere sin dal 6 luglio 2017 la categoria specifica di attività per *home restaurant*; modulistica ulteriormente integrata, confermando la precedente fattispecie, anche nella Conferenza Unificata del 17 aprile 2019 e attualmente disponibile nel portale STAR SUAP della Regione Toscana al codice ATECO 56.10.01.R – Bar, ristoranti ed altri esercizi di somministrazione di alimenti e bevande (compreso *home restaurant*). Tale modulistica individua, per l'avvio dell'attività di *home restaurant*, i medesimi requisiti e le stesse condizioni previste per qualsiasi tipo di esercizio di somministrazione di alimenti e bevande, con la sola eccezione delle condizioni di sorvegliabilità (sono infatti sottratti al rispetto del D.M. n. 564/1992 e dell'art. 48, comma 4 della L.R. n. 62/2018), che consistono nel dover consentire i controlli nei locali da parte delle autorità competenti. In merito al rispetto della disciplina della sorvegliabilità, il Ministero dell'Interno, con propria nota in risposta a quesito MISE, indica come l'attività di *home restaurant* ponga "… *in termini del tutto particolari le stesse esigenze di p.s. che non possono ritenersi equivalenti a quelle presenti, invece, per i classici esercizi pubblici aperti sulla pubblica via [...]. Per tale ragione [...] l'attività in questione non espone a problematiche significativamente maggiori o diverse dalle comuni cene a inviti presso abitazioni private, fermo restando il potere di accesso degli operatori di p.s.*". In tale ottica, chiarisce medesima nota Ministeriale, "*neppure pare che l'oggettiva incompatibilità tra gli esercizi in discorso e la disciplina della sorvegliabilità, possa minimamente giustificare la tesi estrema della loro inammissibilità per conflitto con la legislazione di p.s., con le cui esigenze sostanziali invece non pare affatto confliggere in sé* …". In merito alla destinazione d'uso delle unità immobiliari adibite a *home restaurant*, la specifica richiesta di parere rivolta dal MISE ai Ministeri delle Infrastrutture e dei Trasporti e della Salute rimane a oggi senza risposta e, pertanto, non può che applicarsi quanto dettato per l'avvio di un qualsiasi esercizio di somministrazione al pubblico di alimenti e bevande. Risultando un servizio rivolto al pubblico e non trattandosi di attività libera, questa rimane comunque soggetta all'iscrizione nel Registro delle Imprese da parte del titolare dell'attività e alla presentazione di SCIA. L'attuale vuoto normativo per lo specifico esercizio dell'attività di *home restaurant* configurata come attività imprenditoriale di somministrazione di alimenti e bevande è, a oggi, regolato unicamente sulla base di note e risoluzioni ministeriali, non cogenti e prive di valore normativo. Per quanto sopra evidenziato, chi intenda avviare un'attività di *home restaurant* lo potrà fare se in possesso dei requisiti professionali e di onorabilità previsti dall'art. 71, commi 1 e 2, del D. Lgs. n. 59/2010, come richiamati al Capo II, artt. 11 e 12 della L.R.T. n. 62/2018 "Codice del Commercio" e nel rispetto sia della disciplina igienico-sanitaria ai sensi del Regolamento n. (CE) 852/2004 sull'igiene degli alimenti sia delle norme urbanistiche, edilizie, igienico – sanitarie e di sicurezza sui luoghi di lavoro e delle norme relative alla destinazione d'uso (art. 48 c.2 LR 62/2018).

3.2 Istruzione Cultura Formazione

Nel corso del 2021 il maggior numero di pratiche hanno avuto a oggetto tematiche culturali, in particolare per problemi legati all'organizzazione dei servizi scolastici e dell'edilizia scolastica. Le istanze presentate complessivamente sono state 64.

Per il diritto allo studio universitario è stata esaminata la difficoltà, per gli studenti fuori sede che non usufruiscono di borse di studio, nel pagamento degli affitti per locali utilizzati solo parzialmente in conseguenza delle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria. Altre segnalazioni hanno avuto a oggetto la riduzione dei servizi mensa, sempre in conseguenza delle sopra richiamate limitazioni.

Con il DSU sono state verificate sia la correttezza del diniego i concessione di una borsa di studio per un master che non risponde ai requisiti previsti dal bando sia la procedura di sospensione temporanea di una studentessa per mancato rispetto delle norme emanate dal DSU per evitare situazioni di pericolo. Ad alcuni studenti è stato consigliato di rivolgersi direttamente al Garante degli studenti dell'Università di Firenze per approfondire le richieste presentate.

E' stata verificata la correttezza della riduzione dei posti disponibili nell'Archivio di Stato causa Covid e la disponibilità di un comune a poter ammettere le riunioni periodiche di un comitato cittadino presso un ex scuola, appena ottenuta l'agibilità.

In merito all'organizzazione scolastica sono state approfondite problematiche di varia natura: garantire l'insegnante di sostegno, difficoltà dei collegamenti on line per la didattica a distanza, utilizzo delle mascherine e dei trasporti scolastici. Si sono approfondite alcune tematiche legate al Covid come le lezioni in presenza degli studenti anche in zone critiche. È stato possibile recuperare un contributo regionale per il pacchetto scuola grazie alla collaborazione del Comune interessato e degli uffici della Giunta Regionale, risultando la domanda incompleta solo su aspetti non essenziali. L'intervento del Difensore civico ha aiutato un genitore a ottenere il rimborso dei pasti non usufruiti dai figli alla mensa scolastica.

Altre questioni esaminate hanno avuto a oggetto il rimborso delle quote anticipate dalle famiglie degli studenti per viaggi scolastici in realtà non effettuati a causa dell'emergenza sanitaria e la valutazione, in collaborazione dell'amministrazione interessata, della possibilità di ridurre la quota mensa in occasione della limitazione del menù offerto in corrispondenza ai giorni di sciopero

Altra richiesta, presentata da numerosi genitori, ha consentito di analizzare la ragioni dello spostamento di solo alcune classi di una scuola, in altro edificio, per problemi strutturali ai solai: disagio necessario a garantire la massima sicurezza degli studenti, con organizzazione di un servizio di trasporto tra le diverse sedi utilizzate.

3.3 Assetto Istituzionale

Nel corso del 2021 sono state aperte e trattate complessivamente 327 pratiche ascritte a tale categoria.

3.3.1 Enti e Uffici Pubblici

La maggior parte delle 50 pratiche esaminate, si riferisce a questioni proposte dai consiglieri comunali (di minoranza) relative al mancato rispetto delle prerogative agli stessi conferite dalla normativa statale di cui al Testo Unico degli Enti Locali, e necessarie allo svolgimento del mandato istituzionale. Si tratta

degli istituti previsti dall'art. 43 del TUEEL (D. Lgs 267/2000), richiamati negli Statuti degli Enti locali e disciplinati dai rispettivi Regolamenti per il funzionamento del Consiglio Comunale.

Le istanze hanno riguardato, in genere, tutte le prerogative consiliari, con particolare riferimento all'accesso agli atti e informazioni, e alle interrogazioni, interpellanze e mozioni.

A tal proposito vale il principio in forza del quale, a fronte di tali tipologie di richieste, non può essere utilizzato lo strumento della "tutela giustiziale". Le prerogative previste dall'art. 43 del Testo unico degli Enti locali sono infatti *sui generis*, espressione del c.d. "sindacato ispettivo" dei consiglieri, ossia 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. L. 241/90. Esse pertanto non sono riconducibili alla previsione di cui al comma 4 dell'art. 25 della L. 241/90, di disciplina del procedimento di richiesta di riesame dei provvedimenti limitativi del diritto di accesso, rispetto al quale l'art. 43 del D. Lgs 267/2000 costituisce norma speciale. Pertanto il Difensore civico interviene in modalità interlocutoria, richiamando la doverosità del rispetto delle prerogative consiliari. Nella quasi totalità dei casi gli enti hanno fornito riscontro positivo.

Si riporta, a titolo di esempio, il caso del diniego di accesso, opposto a un consigliere comunale, a una fattura emessa per attività legale resa a favore del Comune. A fronte del diniego opposto – fondato sulla tassatività delle funzioni di controllo politico-amministrativo del Consiglio comunale di cui all'art. 42 del TUEELL e sulla consolidata giurisprudenza in materia di diritto di accesso dei consiglieri quale strumento di valutazione dell'operato dell'Amministrazione – il Difensore civico ha evidenziato la carenza di motivazione, per non aver l'amministrazione tenuto conto dell'ampiezza del sindacato ispettivo, funzione propria dei consiglieri comunali che comprende non solo il controllo politico-amministrativo, ma anche il controllo tecnico, anche in considerazione del fatto che spesso gli atti che concretano l'indirizzo politico amministrativo sono di tipo tecnico. Per quanto il diritto di accesso risulti finalizzato all'esercizio di un voto consapevole sulle questioni di competenza del Consiglio, si deve altresì considerare come lo stesso Consiglio di Stato ad aver precisato che "*gli unici limiti all'esercizio del diritto di accesso dei consiglieri comunali possono rinvenirsi, per un verso, nel fatto che esso deve avvenire in modo da comportare il minor aggravio possibile per gli uffici comunali (attraverso modalità che ragionevolmente sono fissate nel regolamento dell'ente) e, per altro verso, che esso non deve sostanziarsi in richieste assolutamente generiche ovvero meramente emulative, fermo restando tuttavia che la sussistenza di tali caratteri deve essere attentamente e approfonditamente vagliata in concreto al fine di non introdurre surrettiziamente inammissibili limitazioni al diritto stesso*". Con la conseguenza che, per quanto il diritto di acceso dei consiglieri sia strumento di valutazione dell'Amministrazione al fine di esprimere un voto consapevole sulle questioni di competenza del Consiglio, tale assunto non può essere applicato in senso restrittivo delle prerogative consiliari, da garantire con l'ampiezza riconosciuta dalla legge.

Il Comune non ha accolto le sollecitazioni del Difensore civico, confermando la propria posizione finalizzata a non consentire lo sconfinamento del controllo politico nel controllo tecnico, ritenendo quest'ultimo di esclusiva competenza dell'apparato comunale e il documento non necessario alla attività del consigliere. Il Comune ha altresì chiarito (circostanza sino ad allora non conosciuta dall'ufficio) che la fattura era stata emessa a seguito di un contenzioso nel quale il gruppo del consigliere richiedente era stato controparte del Comune, talché alla base della domanda era stata ravvisata la sussistenza di un interesse personale e non inerente al *munus.* Questa è, in effetti, parsa l'unica argomentazione da considerare a fondamento del diniego, del quale è stato preso atto.

Significativa è stata inoltre la questione prospettata dal segretario generale di un Comune fatto bersaglio di una quantità di domande di accesso agli atti e interrogazioni a risposta scritta da parte di un consigliere, il riscontro alle quali ha comportato approfondite indagini e accertamenti, non consentendo il rispetto del

termine stabilito dal regolamento comunale (5 giorni). Il segretario generale ha chiesto al Difensore civico un confronto sull'opportunità di modificare il termine previsto per la risposta, anche in considerazione del fatto che l'art. 43 del TUEELL pone un termine massimo di 30 giorni.

Posto che la domanda di documenti, notizie e informazioni può senz'altro definirsi istanza di sindacato ispettivo, è stata confermata a legittimità di un innalzamento del termine, sia a 10 giorni per le domande di atti agevolmente reperibili (come ipotizzato dal segretario), sia a trenta giorni per le richieste di dati/informazioni che richiedano particolare elaborazione. Ciò, anche alla luce della giurisprudenza amministrativa, che ha più volte stabilito che l'esercizio del diritto di accesso dei consiglieri comunali deve avvenire in modo da comportare "il minor aggravio possibile" per gli uffici (v. per tutte Cons. di Stato V 6993/2010).

3.3.1.1 Referendum e petizioni

Si segnala l'intervento nei confronti di un Comune su istanza di un comitato di residenti che lamentavano l'impossibilità di avviare la procedura per lo svolgimento del referendum consultivo ai sensi della previsione statutaria, non essendo ancora stato emanato il regolamento di disciplina, né nominato il comitato dei garanti per la valutazione della legittimità del quesito referendario. Prevede la norma statutaria che "*Il regolamento degli istituti di partecipazione disciplina le modalità di promozione, indizione e svolgimento del referendum, nonché la composizione del comitato dei garanti*": evidentemente non era solo il referendum consultivo a non trovare una disciplina locale, ma anche tutti gli altri istituti di partecipazione popolare ex TUEELL (istanze, interrogazioni, petizioni, proposte).

È stato quindi invitato il Comune a fornire ai cittadini lo strumento concreto di partecipazione (regolamento) secondo le previsioni di legge e di Statuto, osservando come il regolamento avrebbe dovuto determinare anche la composizione del comitato dei garanti (la cui nomina avrebbe invece potuto essere successiva all'avvio della procedura). Il Comune ha spiegato che la norma statutaria era rimasta inattuata per molti anni, con diverse amministrazioni e chiarito che nessuno dei comuni limitrofi si era dotato di un regolamento per gli istituti di partecipazione, per la applicazione dei quali, peraltro, non risultava essere mai stata fatta, fino a quel momento, alcuna istanza. In riscontro alle sollecitazioni del Difensore civico, il Comune ha quindi avviato l'iter per l'emanazione del regolamento, con inserimento della questione all'ordine del giorno della successiva riunione del consiglio comunale.

Con altre segnalazioni sono stati lamentati ritardi degli enti locali nel certificare l'iscrizione alle rispettive liste elettorali dei firmatari per la indizione del referendum per la legalizzazione della cannabis. Ciò, proprio mentre il Governo si accingeva a emanare il provvedimento di proroga di trenta giorni del termine per provvedere, spostando la scadenza al 31ottobre 2021.

3.3.2 Trasparenza e Privacy

Vengono in esame le pratiche concernenti il diritto di accesso, sia per la parte concernente il diritto di accesso documentale dell'artt. 22 e seguenti della L. 241/90, sia per la parte relativa al diritto di accesso civico e civico generalizzato ai sensi dell'art. 5 D. Lgs 33/2013, così come modificato dal D. Lgs 97/2016.

Nel corso del 2021 sono state avviate 207 nuove pratiche e portate a conclusione 192 procedure. A titolo esemplificativo, alcune tra le istanze più significative hanno riguardato:

- attivazione delle procedure ai sensi di quanto previsto dall'art. 25, quarto comma della L. 241/1990: l'ufficio di difesa civica territorialmente competente è, allo stato, l'Ufficio del Difensore civico regionale sia in materia di diritto di accesso documentale (artt. 22 e seguenti L. 241/90) sia in materia di diritto di accesso civico e civico generalizzato (art. 5 D. Lgs. 33/2013);

- richieste di riesame del diniego opposto ad accesso documentale da parte di amministrazioni statali periferiche operanti nel territorio regionale e, di conseguenza, attribuite alla competenza della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri e richieste di accesso civico o di accesso civico generalizzato, in realtà attribuite alla competenza del responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza istituito presso ciascun ente/organo, poiché riconducibili ad amministrazioni diverse dalla Regione ed Enti locali. In tali casi, la richiesta è stata inoltrata agli uffici competenti per l'esame del merito;
- istanze trasmesse al Difensore civico dalla Commissione per provvedimenti limitativi dell'accesso da parte della Regione, delle Aziende regionali e di Enti locali;
- istanze di richiesta di assistenza per la formulazione di domande di accesso agli atti;
- istanze tardive rispetto al termine perentorio di decadenza (il ricorso alla Difesa civica è, per entrambe le fattispecie di accesso, alternativo al ricorso giurisdizionale e ne sospende i termini fino alla comunicazione dell'esito della istanza): a tali istanze è stato comunque dato seguito qualora fondate nel merito, intervenendo in maniera interlocutoria nei confronti degli enti coinvolti;
- istanze di accesso ricevute dall'Ufficio per mera conoscenza: in tali fattispecie è stata rappresentata al richiedente la possibilità di formalizzare la domanda agli effetti di legge.

Sono intervenute, nel corso del 2021, novità giurisprudenziali particolarmente interessanti con specifico richiamo al diritto di accesso da parte del soggetto destinatario di esposto, segnalazione o denuncia, alle generalità del segnalante, l'accesso ai dati di rischio clinico, e il correlato accesso alle perizie medico-legali svolte a cura del Servizio sanitario regionale in ambito di pre-contenzioso per responsabilità professionale.

In riferimento all'accesso alle generalità dell'esponente, una recente decisione del Consiglio di Stato ha ridefinito sia il principio in forza del quale non sono configurabili le denunce anonime, sia la prevalenza, comunque, sulla riservatezza, per il solo fatto di essere destinatario dell'esposto. In particolare, è stato stabilito che "*allorquando l'accertamento di un illecito amministrativo sia fondato su autonomi atti di ispezione dell'Autorità amministrativa, l'esposto del privato ha il solo effetto di sollecitare il promovimento d'ufficio del procedimento, senza acquisire efficacia probatoria, con la conseguenza che in tali evenienze, di regola, per il destinatario del provvedimento finale non sussiste la necessità di conoscere gli esposti al fine di difendere i propri interessi giuridici, a meno che non siano rappresentate particolari esigenze; ciò, del resto, corrisponde al fatto che, di fronte al diritto alla riservatezza del terzo, la pretesa di conoscenza dell'esposto da parte del richiedente, se svincolata dalla preordinazione all'esercizio del diritto di difesa, acquista un obiettivo connotato ritorsivo che l'ordinamento non può tutelare*" (Cons. di Stato n. 1717/2021).

In riferimento all'accesso ai dati di rischio clinico, è stata esaminata un'istanza di intervento per il mancato riscontro a domanda di accesso alla documentazione prodotta dalla Commissione di esperti creata per "*svolgere una approfondita analisi relativamente ai casi di morti per COVID verificatisi in pazienti ematologici transitati per l'Ematologia dell'AOU Careggi*", come da testo della Delibera Dirigenziale n. 10870 del 16 luglio 2020. Il richiedente aveva pieno interesse qualificato, trattandosi di un congiunto di persona purtroppo coinvolta. A seguito del nostro intervento, col quale abbiamo comunicato la necessità di una risposta espressa, ci è stato illustrato che la Legge n. 24/2017, recante "*Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie*" ha stabilito, all'art.16, una modifica all'art. 1, comma 539, lettera a), della legge 28 dicembre 2015, n. 208, precisando che "*I verbali e gli atti conseguenti all'attività di gestione del rischio clinico non possono essere acquisiti o utilizzati nell'ambito di procedimenti giudiziari*". La norma, ha spiegato la AOU Careggi, ha fatto proprie le indicazioni provenienti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità in merito

ai sistemi di reporting & learning e dal Consiglio di Europa con la Raccomandazione del 9 Giugno 2009 (C 151/01), nonché le conclusioni del Consiglio dei Ministri della Salute dell'Unione Europa del 1° dicembre 2014 (2014/C 438/05). In generale, l'*audit* per eventi significativi è un processo diretto a migliorare la qualità dell'assistenza al paziente. A seguito di un *audit* interno possono essere fornite al personale delle indicazioni finalizzate al miglioramento dell'assistenza sanitaria che sono volte all'acquisizione di conoscenze e competenze, alla promozione della cultura della qualità e della sicurezza, alla prevenzione degli eventi avversi. Per le caratteristiche appena specificate, gli *audit* rientrano a pieno titolo nelle tipologie di documenti preclusi persino all'acquisizione o utilizzo in procedimenti giudiziari, pertanto, a norma di legge, non è possibile rendere disponibile quanto richiesto. Pertanto il documento prodotto dalla Commissione di cui al decreto dirigenziale n. 10870 del 16 luglio 2020, Commissione costituita proprio per svolgere attività di monitoraggio, analisi e verifica nell'ambito della gestione del rischio clinico ai sensi della legge n. 24/2017, richiamata nell'atto stesso di istituzione, ha prodotto un documento che, appunto, è un "*verbale conseguente all'attività di gestione del rischio clinico*" e che, in quanto tale, non può qualificarsi come atto/documento amministrativo, e di conseguenza non è accessibile.

In riferimento alle perizie medico-legali, il Consiglio di Stato ha stabilito che non può "… *essere negato l'accesso alle perizie mediche e ai verbali dei comitati valutazione sinistri istituiti all'interno delle strutture ospedaliere*", anche se "*questi documenti vengono formati per istruire le procedure iniziate a seguito delle richieste di risarcimento danni avanzate da terzi*". Questi documenti, "*seppur non funzionali all'attività di cura del paziente, hanno comunque natura affine alla documentazione medica giacché il loro scopo non è quello di definire la strategia difensiva dell'amministrazione (compito questo riservato ai pareri legali che vengono redatti anche sulla scorta delle risultanze di perizie e verbali del CVS), ma esclusivamente quello di accertare se, nello specifico caso concreto, all'interno della struttura siano state correttamente applicate le regole della scienza medica"* (Consiglio di Stato sez. III n.808/2020). Nondimeno, nella citata sentenza è precisato che le perizie mediche e i verbali suddetti " … *possono effettivamente contenere valutazioni di ordine strategico-difensivo, sottratte in quanto tali al regime ostensivo"* sulla scorta della giurisprudenza precedente *"ulteriori rispetto a quelle di carattere strettamente ricognitivo (della dinamica degli eventi) o valutativo (dei profili medico-legali della vicenda), talché il collegio ha deciso che "l'esibizione dei documenti in oggetto*" deve avvenire "*mediante l'impiego degli opportuni accorgimenti (stralcio, omissis ecc.), atti ad assicurare la salvaguardia del diritto di difesa dell'Amministrazione*", precisando tuttavia che "*non sarà sufficiente che le valutazioni possano assumere potenzialmente rilievo ai fini della elaborazione della strategia difensiva dell'Amministrazione nell'ambito del giudizio civile, ma sarà necessario che siano state formulate in diretta ed immediata funzione della strategia difensiva*" (Consiglio di Stato sez. III n. 808/2020). La decisione esaminata distingue espressamente l'ambito - di tipo riparatorio/risarcitorio - dell'interesse all'accesso dall'ambito del c.d. *risk management*, l'accesso al quale è protetto in forza del comma 539 lett. a) art.1 L. 208/2015, che recita, come sopra evidenziato, che "*i verbali e gli atti conseguenti all'attività di gestione del rischio clinico non possono essere acquisiti o utilizzati nell'ambito di procedimenti giudiziari*", poiché i verbali e gli atti cui fa riferimento la norma sono afferenti a "*attività generale di raccolta delle informazioni effettuata allo scopo di prevenire l'evoluzione del contenzioso e di valutarne gli impatti legali ed assicurativi*". Si tratta quindi di atti diversi da quelli adottati nell'ambito dell'attività istruttoria relativa a specifici sinistri in concreto verificatisi, e che hanno come scopo quello di accertare se, nel caso concreto, la struttura abbia applicato correttamente le regole della scienza medica.

In rapida sintesi si riportano, di seguito, altri casi particolari in materia di diritto di accesso:

- un componente del Comitato di partecipazione di un'Azienda sanitaria ha fatto richiesta di accesso ai messaggi, contenuti nella *chat* WhatsApp creata dal Presidente del Comitato e scambiati tra i componenti prima del suo ingresso nella *chat* stessa, accesso negato sulla base della considerazione

che tali messaggi non rientrerebbero nella nozione di documento amministrativo. È stato a tal proposito evidenziato che per documento amministrativo si intende "*ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale*". E poiché la *chat* WhatsApp risultava creata dal Presidente del Comitato per attività di pubblico interesse, si è ritenuto che i messaggi fossero da ricondurre alla nozione di documento amministrativo, con conseguente accessibilità soprattutto a richiesta di un componente dell'organo e quindi titolare di interesse qualificato *in re ipsa*. Ciò anche in considerazione del fatto che con il procedimento di accesso documentale formale, i membri della *chat*, in qualità di controinteressati in senso tecnico ai sensi dell'art. 22, lett. c) della L. 241/90 avrebbero dovuto ricevere notifica della presentazione dell'istanza, ai sensi dell'art. 3 DPR 184/2006. Il Comitato è stato quindi invitato a riconsiderare la domanda dell'esponente di accedere alla composizione della *chat* WhatsApp intitolata al Comitato, o ad altro eventuale soggetto pubblico del servizio sanitario regionale riconducibile al predetto Comitato, compreso il messaggio iniziale di costituzione della chat da parte dell'amministratore responsabile e a tutti i messaggi anteriori alla domanda di accesso. Ciò anche alla luce di quanto previsto dall'art. 2, comma 2 del Dpr 184/2006 in base al quale " *… il diritto di accesso si esercita con riferimento ai documenti amministrativi materialmente esistenti al momento della richiesta e detenuti alla stessa data da una pubblica amministrazione*";

- un cittadino ha chiesto parere sulla proponibilità di domanda di accesso a documentazione anagrafica storica per ricerche genealogiche. A tal proposito è stato osservato che l'art. 35, comma 4, del DPR n. 223/89 (Regolamento Anagrafico), dispone che, previa motivata richiesta, l'ufficiale d'anagrafe rilascia certificati attestanti situazioni anagrafiche pregresse. Non è dunque sufficiente una motivazione qualsiasi ma, come per ogni domanda di accesso documentale, una motivazione riferita a una posizione giuridicamente tutelata. In questo senso, la volontà di ricostruire un albero genealogico, in sé, non può essere considerata una motivata richiesta di accesso agli atti storici anagrafici. Ai fini dell'accoglimento della domanda è dunque necessaria un'istanza finalizzata a ottenere il riconoscimento di un diritto, di un beneficio di legge, ovvero a sostenere le proprie ragioni in giudizio, o in genere a proteggere una situazione giuridicamente tutelata. In questo senso, le amministrazioni comunali hanno piena facoltà di soddisfare le richieste di atti anagrafici pregressi sulla base della richiesta motivata per la ricostruzione albero genealogico. Ma non ne hanno l'obbligo, per le ragioni sopra illustrate;
- alcuni condomini hanno lamentato di avere ricevuto diniego di accesso alle fatture di consumo idrico da parte del gestore (a seguito di riduzione di fornitura per morosità), il quale aveva risposto loro che avrebbero dovuto rivolgersi all'amministratore del condominio. Il Regolamento AIT per le utenze idriche condominiali stabilisce che l'amministratore "*è tenuto a comunicare ai creditori non ancora soddisfatti che lo interpellino i dati dei condomini morosi*" (art. 63, comma 1), ed era fuori di dubbio che, nel caso di specie, il gestore avesse espletato tutti gli adempimenti dovuti in caso di gestione delle morosità. Nel merito è stato chiarito che il contratto tra gestore e il condominio in questione non è altro che la situazione sostanziale dalla quale il diritto di accesso è originato, insieme alla lamentata riduzione di fornitura idrica ricordando che il diritto di accesso documentale è tale in presenza di interesse che consista in situazione giuridicamente tutelata e collegata agli atti che ne formano oggetto. E, sebbene la questione della morosità sia stata senz'altro trattata in applicazione del Regolamento AIT per le utenze condominiali, ai condòmini doveva essere riconosciuta la possibilità di rivolgere domanda di accesso documentale al gestore;
- in merito a una domanda di accesso agli atti di una procedura concorsuale, presentata dai partecipanti che non avevano superato la prova scritta, l'amministrazione ha utilizzato lo strumento

del differimento, richiamando l'art. 9 DGR 1040/2017 che recita: " … *il differimento dell'accesso è motivato dal responsabile del procedimento, per assicurare la tutela dei soggetti controinteressati, ai sensi del D. Lgs. 196/2003, o nel caso in cui l'accesso possa ostacolare il regolare svolgimento dell'attività amministrativa per il tempo strettamente necessario ad evitare tale conseguenza*". Richiamo tuttavia non pertinente, non sussistendo gli elementi nel caso in esame, posto che le domande avevano a oggetto per ciascuno la propria prova scritta, con relative correzioni e valutazione, con la conseguente assenza di controinteressati. Inoltre la domanda aveva ad oggetto pochi, e ben individuabili documenti (l'elaborato e la valutazione), talché l'esercizio dell'accesso non pareva ostacolare il regolare svolgimento della procedura concorsuale, della quale, peraltro, si era conclusa la fase (prova scritta) alla quale la domanda si rivolgeva. E' stato dunque richiamato l'orientamento consolidato della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, del quale è espressione la decisione del 16 gennaio 2014 che, in caso analogo (accesso a prova scritta di un concorso pubblico e al verbale di valutazione della commissione esaminatrice) ha stabilito la "*illegittimità del differimento quando è protratto fino al termine della intera procedura concorsuale. Ciò in quanto il ritardato accesso agli atti delle prove scritte può produrre un danno irreparabile, per il candidato non ammesso alle prove orali*". L'ente ha confermato il differimento.

3.3.3 Atti, documenti e registri pubblici

Sono 21 le pratiche aperte e trattate riguardanti tale materia. Sono state segnalate molte difficoltà conseguenti alle forti limitazioni nell'apertura al pubblico degli uffici a causa dell'emergenza sanitaria, criticità rispetto alle quali è emerso che i comuni hanno istituito un sistema di prenotazione *on line* nel quale poter chiedere l'urgenza dichiarando e documentando di trovarsi in situazione di priorità. Numerose richieste di intervento sono pervenute per il ripristino, a favore delle persone non deambulanti, del servizio a domicilio per la richiesta della carta d'identità, servizio sospeso quale misura anti-contagio.

Alcune istanze hanno avuto a oggetto il riconoscimento della residenza in qualità di senza fissa dimora: gli interessati sono stati assistiti per dimostrare il possesso dei requisiti.

Nel caso di una signora straniera che aveva contratto matrimonio nel Paese di origine (la cui legislazione consente l'aggiunta del proprio cognome al cognome del marito), l'ufficio anagrafe di un Comune ha consentito alla modifica delle generalità dell'interessata, in coerenza con quanto già avvenuto per il passaporto e per il permesso di soggiorno. Ciò è stato possibile grazie alla certificazione consolare del Paese di origine avente ad oggetto la dichiarazione che al nome modificato rispondeva la stessa persona registrata all'anagrafe.

3.3.4 Informazione e Consulenza

In questa sezione trovano collocazione le istanze in merito alle quali la Difesa civica non ha competenza per intervenire.

Nel corso del 2021 tali istanze sono state 32, quindi particolarmente numerose. Si è trattato di problematiche di apertura di credito presso banche, questioni con compagnie di assicurazione, problematiche condominiali. In tutti i casi è stato fornito un riscontro ai richiedenti, illustrando in modo puntuale le funzioni dell'ufficio e fornendo riferimenti sui mezzi di tutela offerti dall'ordinamento. In un caso, ad esempio, è stato chiesto il patrocinio per opposizione a decreto ingiuntivo: è stato chiarito che il Difensore civico non è un avvocato ed è stata suggerita la possibilità di prendere contatto con un'associazione di consumatori, il cui elenco è reperibile sul sito istituzionale della Regione Toscana.

3.4 Governo del territorio

3.4.1 Premessa

Le problematiche sollevate in riferimento ad aspetti relativi all'urbanistica hanno coinvolto l'Ufficio del Difensore Civico Regionale in una attiva e diretta attività di confronto con i competenti soggetti istituzionali. Ciò ha consentito, nella maggioranza dei casi di definire le istanze presentate dal cittadino fornendo a quest'ultimo informazioni chiarificatrici, anche attraverso la sollecitazione di una verifica, *in loco,* dell'osservanza delle necessarie condizioni di legittimità. In tal senso sono state orientate, ad esempio, le richieste finalizzate a garantire, attraverso l'attivazione di sopralluoghi, la corretta individuazione della tipologia di una strada, la conformità delle attività di esecuzione di opere edili, l'osservanza delle disposizioni relative alla gestione dei cantieri, la collocazione di canne fumarie e di antenne paraboliche. In via generale, l'intervento dell'Ufficio si è rivelato efficace a prescindere dalle ragioni che il cittadino ha visto in concreto riconosciute dalle Amministrazioni, consentendo comunque di ottenere i chiarimenti richiesti e potendo fruire degli approfondimenti di natura giuridica posti in essere dal Difensore civico. L'esigenza di ottenere specifichi chiarimenti su procedimenti talora assai complessi risulta il più delle volte soddisfatta grazie al confronto e all'attività di mediazione svolta nell'interesse del soggetto destinatario di un comportamento attivo o omissivo da parte dell'Ente competente. Numerose questioni hanno inoltre riguardato la contestazione di comportamenti sanzionati dalle norme sulla circolazione stradale con richiesta all'Ufficio di contribuire alla verifica dell'esattezza dei termini di notifica dei verbali di contestazione e del computo delle somme da versare a titolo di sanzione della violazione accertata, oltreché – ove ritenuto opportuno a seguito di istruttoria della fattispecie oggetto di istanza – all'individuazione e redazione delle motivazioni da far valere con ricorso al giudice di pace o al prefetto.

3.4.2 Strumenti di pianificazione comunale

3.4.2.1 Proroga termini per approvazione di un Piano di lottizzazione

È stata valutata l'ammissibilità della proroga di 6 mesi per la conclusione del procedimento di approvazione di un Piano di lottizzazione richiesto al Comune da un'impresa in riferimento a un'area destinata, ai sensi dello stesso Regolamento urbanistico, ad attività artigianale produttiva.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 95 commi 9 e 11 della Legge regionale 10 novembre 2014, n. 65, le previsioni che si realizzano, tra l'altro, mediante piani attuativi, perdono efficacia se gli stessi piani non risultano approvati alla scadenza del quinquennio di efficacia del piano operativo.

Con L.R. 29 maggio 2020, n. 31 è stata disposta la proroga al 31 dicembre 2022 dei termini di efficacia delle previsioni dei piani operativi e dei regolamenti urbanistici in scadenza a decorrere dal 23 febbraio 2020. È stata altresì disposta la proroga (estesa con successiva modifica a ventiquattro mesi) dei termini per i procedimenti di formazione degli strumenti di pianificazione territoriale e urbanistica già avviati alla data di entrata in vigore della stessa legge o comunque avviati entro il 31 dicembre 2020.

Alla luce di ciò, è stata valutata l'applicabilità della proroga al procedimento di approvazione del Piano di lottizzazione. È stato attivato un confronto costruttivo con l'amministrazione comunale, condividendone le conclusioni, seppure non corrispondenti alle richieste della parte esponente. E ciò in considerazione della corretta interpretazione delle previsioni della L.R. 31/2020.

3.4.3 Oneri di urbanizzazione

3.4.3.1 Addizioni funzionali

È stato chiesto al Difensore civico di valutare la legittimità di un provvedimento con il quale era stata

esclusa, in coerenza con quanto previsto dalle NTA del Regolamento urbanistico comunale, la fattibilità di un intervento di ampliamento di un'unità immobiliare con utilizzo del 20% del volume esistente di due diverse unità immobiliari. Nel merito l'Ufficio ha espresso considerazioni in funzione del quadro normativo regionale, cui lo strumento urbanistico fa richiamo e, al termine dell'istruttoria, ha condiviso l'impostazione dell'amministrazione comunale. In merito infine alla valutazione della correttezza delle modalità con le quali il Comune ha comunicato il divieto di prosecuzione degli interventi previsti con SCIA alternativa al permesso di costruire è stato fatto richiamo a quanto previsto dall'art. 145, comma 6, della L.R. 65/2014 per le ipotesi nelle quali sia riscontrata, entro il termine di trenta giorni dalla presentazione della segnalazione, l'assenza di uno o più degli atti necessari ovvero accertata la non conformità delle opere da realizzare agli strumenti urbanistici o alle normative vigenti.

3.4.3.2 Contributo di urbanizzazione e applicazione della LR 24/2009 (cd. Piano casa)

Con riferimento alla questione della correttezza della richiesta di regolarizzazione del contributo di urbanizzazione formulata dall'Amministrazione comunale è intercorso un confronto informale fra l'ufficio e i tecnici esperti incaricati dall'interessato. La problematica ha riguardato l'inquadramento normativo dell'intervento realizzato, consistente nel tamponamento di parte del portico per la creazione di locale accessorio con destinazione ingresso e per la creazione di soprastante locale sottotetto. La normativa di riferimento è la L.R. 24/2009 (cd. Piano casa) nella parte in cui prevede "*interventi edilizi di ampliamento di ciascuna unità immobiliare fino al massimo del 20 per cento della superficie utile lorda già esistente alla data del 31 marzo 2009 e legittimata da titoli abilitativi, comunque fino ad un massimo complessivo per l'intero edificio di settanta metri quadrati di superficie utile lorda*" (art.3).

Rilevante la diversa qualificazione della tipologia di intervento da parte dell'interessato (ristrutturazione, addizioni funzionali entro la sagoma originaria dell'edificio) e da parte dell'amministrazione comunale (nuova costruzione, con conseguente ricalcolo del contributo di urbanizzazione e adozione di ordinanza). Al termine dell'istruttoria è stato dunque evidenziata la correttezza del conteggio effettuato dal Comune, considerando l'intervento come nuova costruzione e come nuova volumetria. Il Comune ha considerato corretta la DIA presentata dall'interessato sulla base delle previsioni normative contenute nella L.R. 24/2009, nel testo allora vigente. A tale proposito è stato ulteriormente specificato che l'Amministrazione all'epoca della presentazione del titolo abilitativo poteva calcolare liberamente la volumetria, in assenza di un regolamento regionale unificato delle definizioni, e perciò l'Ente ha legittimamente ritenuto - sia pure in un tempo successivo - di poter considerare l'ampliamento come nuova costruzione.

3.4.4 Circolazione stradale

3.4.4.1 Premessa

Fra le questioni poste all'attenzione dell'Ufficio, di particolare rilievo ha assunto il tema della notifica dei verbali per violazioni di norme del Codice della Strada attraverso il sistema di posta elettronica certificata. Taluni cittadini, titolari di pec in qualità di dipendenti di aziende, hanno contestato la legittimità della notifica al loro domicilio digitale aziendale con argomentazioni che per lo più richiamano il contenuto della circolare n. 300/A/4027/20/127/9 dell'8 giugno 2020 del Ministero dell'Interno. Trattasi di un atto contenente indicazioni operative a seguito dell'intervento del Garante per la protezione dei dati personali, che aveva ricevuto segnalazioni dai cittadini. La criticità deriva della notifica a mezzo pec di un verbale a persona titolare di una impresa individuale, quando il veicolo con cui è stata commessa la violazione risulta essere intestato all'interessato, persona fisica, e non all'impresa come persona giuridica, perché in questi casi il veicolo potrebbe essere effettivamente utilizzato dal soggetto a titolo privato e non nell'esercizio di attività imprenditoriale. Verrebbe così a crearsi una situazione di illecita comunicazione dei dati personali a terzi, essendo la PEC stessa visibile a tutto il personale dell'azienda. Nel caso di impresa individuale l'im-

prenditore non può dissociare il suo codice fiscale dalla sua impresa individuale e non può neppure evitare di dotarsi di un domicilio digitale aziendale obbligatorio ai fini dell'iscrizione nel registro delle imprese. Il Garante ha perciò indicato che la sezione imprese della banca-dati INI-PEC dovrebbe essere consultata solo quando il veicolo oggetto di sanzione amministrativa sia di proprietà di una persona giuridica. Negli altri casi, il cui il trasgressore o l'obbligato in solido proprietario del veicolo risulti essere una persona giuridica, la consultazione deve avvenire, di norma, solo nella sezione "professionisti".

Criticità perciò sono rappresentate anche nella ricerca in forma massiva degli indirizzi pec dei trasgressori. Nella parte finale della circolare vengono date precise indicazioni sulle modalità di ricerca, sul divieto di ricerca massiva e indiscriminata di indirizzi pec attraverso il codice fiscale di una persona fisica, svincolate dalla violazione del singolo caso e delle concrete modalità di utilizzo del veicolo oggetto di accertamento della violazione e sulla notifica di verbale a mezzo PEC che diventa non obbligatoria nel caso di abbinamento del codice fiscale della persona fisica ad una pec di chiara matrice aziendale. Il richiamo al contenuto della circolare in esame – talora effettuato per contestare la legittimità di notifica di verbali a mezzo pec – è senza dubbio da considerare tenendo presente la *ratio* di essa, espressa nell'esigenza di tutelare i dati personali di chi riceve la notifica di un verbale ad un indirizzo pec aziendale che, anche quando sia riferibile a veicolo intestato alla persona fisica, è tuttavia conoscibile da parte di più soggetti collegati ad essa. Si considera, dunque, legittima (e doverosa secondo quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione digitale) la notifica di atti per mezzo della pec nelle ipotesi in cui - come nel caso di dipendenti ASL, avvocati, ecc. - tali atti non siano visibili da altri soggetti. Ferma restando la valutazione fin qui espressa, vi è in ogni caso la facoltà di proporre, ove sia considerata opportuna dall'istante, opposizione dinanzi al Giudice di pace contro l'ordinanza di ingiunzione di pagamento della somma nel termine di 30 giorni dalla sua notifica secondo quanto previsto dall'art. 22 della legge 24 novembre 1981, n.689.

3.4.5 Rimozione delle barriere sensoriali

In materia di viabilità e di sicurezza nella circolazione stradale, è stata segnalata l'esigenza di assicurare la rimozione delle barriere sensoriali a tutela dei i cittadini con disabilità visiva. Il Comune aveva provveduto ad installare quattro nuovi impianti semaforici sprovvisti, tuttavia, di avvisatori acustici necessari a garantire la sicurezza sulle strade per i cittadini con disabilità visiva. Il Difensore civico ha dunque rappresentato all'amministrazione il fondamento dell'istanza alla luce di quanto previsto nell'articolo 6 comma 4 del D.P.R. n.503 del 24 luglio 1996 secondo cui "*Gli impianti semaforici, di nuova installazione o di sostituzione, devono essere dotati di avvisatori acustici che segnalano il tempo di via libera anche a non vedenti e, ove necessario, di comandi manuali accessibili per consentire tempi sufficienti per l'attraversamento da parte di persone che si muovono lentamente*".

3.4.6 Segnaletica

"Il servizio di pulizia strade non sostituisce i cartelli stradali"

A supporto di coloro che intendano presentare ricorso in opposizione a verbale di contestazione per violazione di norme del codice della strada, l'Ufficio può aiutare nell'individuazione degli elementi fondamentali per la stesura della motivazione del ricorso da presentare al Giudice di Pace (entro 30 giorni dalla notifica del verbale) o al Prefetto (entro 60 giorni dalla notifica del verbale).

Una questione esaminata ha avuto a oggetto la contestazione di una sanzione per violazione del divieto di sosta in occasione della pulizia strade. Nel caso di specie, era stata elevata sanzione dalla Polizia municipale, con rimozione del veicolo, nonostante l'interessato avesse controllato e rispettato le indicazioni della segnaletica verticale. È stato dunque rappresentato che non solo la segnaletica stradale verticale presente nella via in questione riportasse l'indicazione osservata dall'esponente, ma lo stesso sito web della Società

incaricata di provvedere alla pulizia delle strade (ove è possibile fare una ricerca sulle date e le strade soggette a pulizia) informa espressamente - con un avviso preceduto da un "nota bene" in grassetto - che "*il servizio di pulizia strade non sostituisce i cartelli stradali*", aggiungendo peraltro che è di conseguenza "… *sempre opportuno prendere accurata visione di quanto riportano evitando così sanzioni o rimozioni inaspettate*". È stato dunque chiesto in sede di ricorso di considerare corretto il comportamento tenuto dall'istante in osservanza della cartellonistica stradale e dell'informativa pubblicizzata dalla stessa società incaricata dall'Amministrazione comunale di svolgere il servizio di pulizia stradale.

3.5 Ambiente

Nel settore ambiente sono state aperte 51 pratiche. Il dato è sostanzialmente allineato su quello del 2020 ed è riferito quasi sempre a casi specifici di interesse particolare dell'istante o comunque strettamente correlati alla propria sfera soggettiva.

Alcuni casi frequenti hanno comunque evidenziato la rilevanza diffusa dell'interesse in questione per il quale si è ritenuto che la portata dell'intervento del Difensore Civico dovesse travalicare il caso concreto esaminato per portare a una complessiva migliore tutela dei diritti, alla salvaguardia e alla sicurezza ambientale di tutti i cittadini.

3.5.1 Segnalazioni in materia ambientale

Le segnalazioni in materia ambientale che arrivano alla difesa civica riguardano molto spesso problemi legati alla presenza di amianto, scarichi idrici irregolari e soprattutto al disturbo da rumore.

La normativa statale e regionale in queste materie è molto puntuale e costituisce quindi un valido strumento per le amministrazioni comunali per la risoluzione dei problemi segnalati dai cittadini.

Quindi, se una segnalazione in materia ambientale perviene al Difensore Civico è spesso per inerzia dell'ente primo destinatario dell'istanza, che non ha avviato o ha sospeso il relativo procedimento amministrativo.

Di conseguenza il compito della difesa civica è quello di sollecitare l'amministrazione competente ad adottare le azioni per accertare quanto lamentato e assumere i conseguenti provvedimenti necessari per risolvere le criticità.

Qualche volta l'amministrazione comunale trova difficoltà a portare a conclusione i procedimenti, pur avendo correttamente attivato l'iter. Ciò avviene non solo in caso di inadempienza da parte del destinatario del provvedimento ordinativo ma anche, a titolo di mero esempio, nelle fattispecie in cui è oggettivamente complesso ottenere l'adempimento richiesto (l'ufficio ha trattato una segnalazione per inconvenienti di natura igienico sanitaria di un edificio ormai in stato di abbandono, con procedura aperta di curatela fallimentare).

In altre situazioni l'amministrazione comunale si trova ad affrontare procedimenti lunghi e complessi in cui l'ente deve contemperare le legittime esigenze dei cittadini con le altrettanto legittime esigenze delle attività produttive, come nel caso di una segnalazione pervenuta per maleodoranze provenienti da un allevamento di bovini con notevole disagio per i residenti.

Questa specifica circostanza si presenta tra l'altro quasi sempre nei casi di disturbo da rumore proveniente dalle attività di alcuni pubblici esercizi, come risulta da diverse segnalazioni relative a bar, ristoranti e

circoli ricreativi, in cui il problema principale più che la presenza di apparecchi rumorosi o riproduzione musicale è rappresentato dal disturbo antropico dovuto allo stazionamento, soprattutto esterno al locale, degli avventori.

Lo strumento della valutazione di impatto acustico previsto dalla normativa sul rumore in linea di principio garantisce che le immissioni sonore nell'ambiente non siano fonte di disturbo e, nel caso si ravvisino superamenti dei valori limite acustici, individua anche gli adeguati interventi di prevenzione e bonifica acustica.

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

L'intervento della Difesa civica si è rivelato invece pienamente efficace nella risoluzione del disturbo provocato dal suono delle campane di una chiesa o dall'allarme acustico di una fabbrica; purtroppo si deve invece prendere atto che ci sono alcune situazioni che non trovano il dovuto percorso di risoluzione, come nel caso del superamento dei limiti acustici da parte di un'azienda tessile sottostante ad abitazioni o nel caso relativo alla presenza di amianto in edificio privato per cui l'azione comunale non è risultata particolarmente efficace.

Non sempre infatti il Difensore civico trova completa collaborazione da parte delle amministrazioni comunali, e i limiti imposti dalla LR 19/2009 nei confronti degli Enti locali non consentono all'ufficio un intervento risolutivo quando l'amministrazione comunale si dimostra non disponibile a collaborare.

Ciò si verifica soprattutto in caso di reiterata mancata risposta da parte dell'Ente, circostanza che tra l'altro rappresenta per il cittadino fonte di frustrazione e conferma della sfiducia nella pubblica amministrazione, che con tale atteggiamento non persegue certamente gli obiettivi generali di correttezza dell'azione amministrativa sanciti dalla L. 241/1990.

3.5.2 Disturbo da vibrazioni

Fra le segnalazioni ricevute, due casi hanno messo in evidenza una lacuna normativa: sono due casi tuttora aperti relativi a disagio provocato da vibrazioni, in un caso provenienti da una palestra di pesistica, e nell'altro dal sistema di aspirazione dei fumi in un ristorante.

Il funzionamento di impianti e macchinari può infatti provocare nelle abitazioni l'insorgere di vibrazioni trasmesse per via strutturale, che possono arrecare profondo disagio ai residenti e ridurne il benessere privato.

L'esame di questi casi ha evidenziato l'assenza di una normativa nazionale e regionale per la regolazione dell'esposizione della popolazione alle vibrazioni all'interno degli ambienti abitativi o a lunga permanenza.

Attualmente il riferimento nazionale in materia di esposizione alle vibrazioni in ambiente di vita è rappresentato da una normativa tecnica di supporto UNI e ISO, a carattere volontario, per la valutazione del disturbo alle persone e per gli eventuali danni alle strutture, come anche da una Norma UNI per le vibrazioni emesse da macchine verso edifici, per il corretto dimensionamento dei collegamenti fra macchine, impianti ed edificio.

In Toscana la verifica dell'entità delle vibrazioni prodotte dalle attività che causano disturbo all'interno degli ambienti abitativi viene effettuata dai dipartimenti di prevenzione delle Aziende Sanitarie che utilizzano le competenze già presenti per il controllo dell'esposizione professionale a vibrazioni in ambiente di lavoro.

Tuttavia la natura volontaria della norma tecnica di riferimento può favorire l'indeterminazione nell'interpretazione dei risultati delle misure e quindi la discrezionalità sulle valutazioni relative all'esposizione della popolazione e sulle prescrizioni che l'ente competente deve imporre a carico del soggetto responsabile delle vibrazioni.

3.5.3 Esalazioni fumi e vapori-canne fumarie

Molteplici e varie sono le segnalazioni relative a disagi per esalazioni di fumi e vapori dalle canne fumarie, la cui gestione a oggi può trovare soluzione unicamente nella verifica della conformità edilizia e igienico sanitaria rispetto ai regolamenti comunali esistenti, che spesso disciplinano la fattispecie imponendo in via generale lo sbocco della canna fumaria oltre il limite del tetto.

In alcuni casi tale misura non è sufficiente a garantire l'assenza degli inconvenienti che vengono segnalati anche in relazione all'incremento dell'uso della biomassa legnosa da riscaldamento le cui emissioni vengono percepite come particolarmente moleste.

Tale fenomeno è oggetto di attenzione da parte della Regione Toscana nell'ambito del PRQA che, con riferimento al controllo delle emissioni PM10, ha infatti introdotto il divieto di utilizzo dei generatori di calore alimentati a biomasse con classe di prestazione inferiore alle 3 stelle nei comuni in cui non è rispettato il valore limite delle concentrazioni relative al materiale particolato.

Come nel caso delle vibrazioni, potrebbe essere importante valutare l'obbligatorietà del rispetto delle Norme UNI per le canne fumarie per stufe e camini a legna e pellet, la cui applicazione di carattere volontario, diverrebbe cogente se richiamata in provvedimenti legislativi e potrebbe contribuire a ridurre il rischio di molestie derivanti dalle emissioni degli impianti domestici a biomasse.

Inoltre, alcune ulteriori misure aggiuntive riguardanti l'evacuazione di fumi e vapori contenute nei regolamenti comunali fanno specifico riferimento ai vapori di cottura che però non sono state ritenute ad esempio applicabili ai vapori di sostanze volatili di detersivo derivanti dalle macchine asciugatrici di una lavanderia a gettone. In quest'ultimo caso non è stato quindi possibile risolvere il disagio dell'istante per mancanza di regolamentazione specifica, nonostante il tipo di attività in questione sia sempre più diffuso nelle nostre città.

3.5.4 Animali selvatici

Con riferimento alla convivenza spesso problematica con gli animali selvatici, in particolare gli ungulati, sono state diverse le istanze pervenute alla difesa civica.

E' ormai infatti noto che negli ultimi decenni condizioni ambientali favorevoli hanno causato una vera esplosione della popolazione di cinghiali i cui numeri sono cresciuti con modalità tali da determinare importanti danni alle campagne nonché frequenti incidenti stradali, tanto che ancora oggi, nonostante il prelievo venatorio e le azioni messe in campo da Regione e ATC, il fenomeno appare preoccupante.

Sono pervenute istanze riguardanti il territorio della Garfagnana, del Parco delle Alpi Apuane e della provincia di Pisa che hanno messo in evidenza una scarsa conoscenza delle azioni previste dalla Regione Toscana al fine di garantire agli agricoltori la preventiva protezione delle colture.

Nel merito, è stato evidenziato come sia prevista la possibilità di presentare domanda tramite il portale della Regione Toscana ARTEA per richiedere interventi di contenimento programmati e gestiti dalla Polizia provinciale, come anche la possibilità di attivazione urgente del servizio di intervento per il controllo della fauna selvatica da parte della Polizia provinciale al numero verde (800669658).

A tal proposito la Regione è stata invitata a valutare l'opportunità di avviare una campagna informativa

per illustrare a tutti gli agricoltori - con chiarezza e capillarità - gli interventi che possono essere attuati anche a livello preventivo oltre che per far conoscere i diversi, ma analoghi, protocolli previsti per il contenimento degli ungulati in ambito urbano ai sensi dell'art. 3 della L.R. 70/2019.

Si richiama, a titolo di esempio, una segnalazione avente a oggetto la contestazione per aver dovuto sostenere le spese per lo smaltimento di una carcassa di cervo rinvenuta in proprietà privata.

Dopo approfondita analisi accompagnata anche da una disamina dell'Avvocatura regionale, la competente Direzione Agricoltura e Sviluppo Rurale ha evidenziato che la normativa attualmente vigente in materia non prevede una disciplina per l'attribuzione della competenza sulla rimozione e smaltimento di carcasse di fauna selvatica in ambito privato e l'eventuale indennizzo degli oneri conseguenti e ha riconosciuto per la fattispecie in esame "*la necessità di svolgere una riflessione sul piano politico/amministrativo per valutare un intervento legislativo (anche all'interno dell'ordinamento regionale) per definire con chiarezza le competenze in casi di rinvenimento di carcasse di animali selvatici in proprietà privata.*"

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

3.5.5 Istanza del Comitato "429 sicura"

È stata approfondita 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

Altro argomento di approfondimento è stato il piano di monitoraggio delle emissioni inquinanti e le 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.

Nel corso del 2021 la Difesa Civica, ha sollecitato in via straordinaria le competenti strutture regionali a valutare l'efficacia delle prescrizioni assunte con il provvedimento del 2004 che autorizzava la realizzazione della SR 429, proprio al fine di eliminare dubbi di omissioni o di carenze tecniche per la tutela dell'ambiente e la sicurezza dei cittadini.

La collaborazione ricevuta dai competenti settori regionali e dall'ARPAT è stata davvero esemplare poiché, ciascuno per la propria competenza, ha fornito un serio approfondimento sui temi evidenziati con accuratezza e trasparenza, confermando l'esaustività delle prescrizioni autorizzative a garanzia dei diritti dei cittadini.

Il Difensore civico ha suggerito di valutare l'opportunità di adozione formale del piano di monitoraggio e controllo post-operam: anche in questo caso il Settore VIA, in qualità di autorità competente, ha risposto esaustivamente alla sollecitazione, seppur motivando in merito alla non necessità dell'obbligo e ribadendo, per principio di precauzione, le raccomandazioni già adottate nel 2004 per quanto attiene il monitoraggio atmosferico e del rumore, prive tuttavia di carattere vincolante.

Al contrario, l'ente gestore della SRT 429 non ha fornito elementi esaustivi rispetto all'attuazione del raccomandato piano di monitoraggio e controllo post-operam, con particolare riferimento alle rilevazioni fonometriche, tanto da indurre il Comitato stesso a presentare richiesta di accesso generalizzato ai sensi del D. Lgs. 33/2013 a cui purtroppo la Città Metropolitana non ha dato nuovamente riscontro alcuno e per il quale sempre il Difensore civico ha espresso parere in fase di riesame.

3.5.6 Tutela animali d'affezione

Diverse sono state le istanze relative alla tutela degli animali d'affezione, tematica in merito alla quale la sensibilità appare sempre più radicata, con conseguenti richieste di maggior tutela nei confronti degli animali.

La legge regionale 59/2009 e il suo regolamento attuativo costituiscono in tal senso un apparato normativo solido e puntuale che consente alle amministrazioni comunali di gestire con efficacia, seppur onerosamente, le problematiche afferenti agli animali d'affezione.

In questi casi l'intervento della difesa civica si è infatti esplicitato nel richiamare gli enti coinvolti all'applicazione delle disposizioni regionali in materia che hanno consentito il superamento delle criticità rappresentate: si richiama, a esempio, la segnalazione relativa a una colonia felina localizzata all'interno di un porto, il cui spostamento era motivato dalla necessità di avviare lavori edili di valorizzazione dell'area portuale come punto di promozione della città. La prevista partecipazione e concertazione fra amministrazione comunale, servizi veterinari ASL e Associazione incaricata della tutela e cura della colonia, ha consentito lo spostamento della colonia in zona limitrofa al porto in accordo fra le parti.

La tematica degli animali d'affezione diventa anche più sentita quando si tratta di cani, sia per segnalare precarie condizioni di custodia, sia per la gestione di animali randagi che possono costituire un pericolo per la pubblica incolumità.

In tutte le circostanze, seppur apparentemente agli antipodi, gli Enti interessati sono stati richiamati a garantire l'applicazione delle disposizioni della LR 59/09 che contiene tutti gli strumenti per una corretta gestione del problema a tutela della salute e del benessere degli animali e della corretta convivenza uomo-animale.

A tal proposito è tuttavia utile segnalare che non tutte le amministrazioni comunali hanno risposto con analoga efficacia alle criticità evidenziate in tema di animali d'affezione e più in generale di randagismo, probabilmente perché si tratta di una competenza molto onerosa che spesso non trova adeguata copertura nei bilanci comunali.

3.5.7 Centro diurno Cerbaiola

L'Associazione ragazzi di Cerbaiola ha manifestato preoccupazione e incertezza sull'omonimo Centro diurno, soprattutto in esito all'accertamento effettuato dalla Commissione di Vigilanza Multidisciplinare in data 14 dicembre 2020, che ha evidenziato carenze di una struttura che necessita di interventi di adeguamento.

È stato dunque sensibilizzato il Comune, sia come proprietario della struttura sia come Ente titolare delle autorizzazioni del Centro, e di conseguenza deputato a garantire la necessaria funzionalità e qualità dei servizi nonché la sicurezza degli utenti e dei lavoratori impiegati.

In merito alla risoluzione delle criticità del Centro, l'Associazione ha finora lamentato una scarsa trasparenza e sono stati quindi richiamati gli Enti coinvolti a condividere il percorso intrapreso per la risoluzione delle criticità rilevate.

Il Comune è stato in più occasioni invitato a spiegare all'Associazione il piano di attuazione degli interventi conseguenti all'attività della Commissione di Vigilanza.

L'Azienda Sanitaria Toscana Centro ha condiviso le informazioni ed ha illustrato all'Associazione il Programma di prevenzione e controllo della Legionellosi, che viene attuato in base alle Linee guida nazionali recepite con DGRT n. 1009 del 26 ottobre 2015, al fine di fugare ogni preoccupazione dei genitori per la salute dei ragazzi, preoccupazione che permane nonostante non si siano verificati ad oggi casi di legionellosi.

3.6 Immigrazione

Nel corso del 2021 sono state aperte 25 pratiche, tra le quali alcune per problematiche di cittadinanza, con specifico riferimento all'acquisto della cittadinanza per residenza. In proposito, si ricorda che dal 2016 la domanda va presentata esclusivamente *on line* tramite il portale dedicato sul sito istituzionale del Ministero dell'Interno, da utilizzare anche per la verifica dello stato di avanzamento degli *iter*. Per le domande presentate in data successiva al 20 dicembre 2020, il termine per la conclusione del procedimento - da alcuni anni esteso a 48 mesi proprio in conseguenza dei cronici ritardi - è stato nuovamente ridotto a 24 mesi (con un massimo di 36). Accade sovente che gli utenti, constatato che per mesi tale verifica produce la medesima occorrenza, si rivolgano al Difensore civico per ottenere la definizione della procedura. Nel merito, le comunicazioni devono essere inviate a un indirizzo pec, indicando nell'oggetto esclusivamente il c.d. codice "K10", identificativo di ciascuna procedura, altrimenti la pec non viene letta. Nondimeno accade spesso che le pec tornino indietro con la dicitura "casella piena". Altrimenti, viene trasmessa una comunicazione automatica con la quale in sintesi si invita a consultare *on line* lo stato di avanzamento della pratica, con l'indicazione che la stessa verrà trattata in ordine di priorità. Con il risultato di generare insoddisfazione.

È stato ottenuto riscontro positivo in merito al reperimento del certificato di conseguimento della licenza media al fine della concessione della cittadinanza. Tale certificato tiene luogo dell'accertamento della conoscenza della lingua italiana, necessario per la naturalizzazione. In particolare, il richiedente aveva conseguito la licenza molti anni prima, ma il diploma era stato smarrito. Il richiedente aveva prodotto la relativa denuncia, ma l'istituto scolastico in questione aveva avuto difficoltà nel reperimento dell'originale. Nel frattempo, rischiavano di scadere gli altri documenti (numerosi e costosi) indispensabili a corredo della domanda. A seguito dell'intervento del Difensore civico la certificazione è stata subito rilasciata.

È stato segnalato che, nella sezione "comunicazioni" del profilo web sul portale dedicato alla cittadinanza, una domanda non era stata accettata a seguito dell'inserimento, oltre al proprio, del cognome del marito dell'interessata, aggiunto a seguito del matrimonio secondo la legge del Paese di origine. Il doppio cognome risultava sul passaporto (e sul permesso di soggiorno), ed è noto che il nome dell'intestatario della procedura di cittadinanza deve essere identico a quello del passaporto, altrimenti il relativo decreto di concessione non può essere trascritto nei registri di stato civile. Tuttavia, sull'applicativo ministeriale è possibile inserire solo un cognome. È stato consigliato alla richiedente di ripetere la domanda indicando un solo cognome, e di inserire tra gli allegati la certificazione consolare dalla quale risultasse la dichiarazione che il nome sul passaporto e il nome sulla domanda di cittadinanza corrispondono alla stessa persona, presentando copia di tale certificazione, unitamente agli altri documenti, al colloquio presso la Prefettura di riferimento.

Altro problema ha avuto riguardo alle "restrizioni" dell'applicativo per gli inserimenti *on line* delle domande di cittadinanza: per la dichiarazione di composizione del nucleo familiare di persona convivente con zii e cugini, è previsto un menù a tendina con solo determinate parentele (genitori-coniuge–figli) e la mancata compilazione del campo comporta l'impossibilità di inserire la domanda. I tentativi di risolvere il problema attivati dall'interessato non erano andati a buon fine, trovandosi di fronte una sorta di circolo vizioso (help desk aveva invitato a trasmettere la segnalazione a indirizzo pec che, tuttavia richiedeva il numero della pratica, ovviamente impossibile da ottenere considerato il blocco per l'inserimento della domanda). Interpellata dal Difensore civico la Prefettura di riferimento, la questione ha trovato soluzione.

Altre segnalazioni hanno avuto riguardo alla verifica in caso di esito non favorevole dell'istanza: è stata dunque prestata assistenza per la formulazione delle osservazioni scritte da produrre ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 bis della L. 241/90.

Per quanto riguarda i "visti di ingresso", si segnala, poiché di potenziale generale interesse, la situazione di cittadini stranieri residenti sul territorio italiano ai quali la Prefettura competente aveva rilasciato il nulla osta al ricongiungimento familiare con coniuge e figli. Pur nella consapevolezza delle restrizioni connesse al perdurare dell'emergenza sanitaria (con limitazione per l'ingresso in Italia da alcuni Paesi solo a determinate categorie di persone, di cui alla Ordinanza del Ministro della Salute del 18 giugno 2021, pubblicata sul sito web del Ministero degli Esteri), la problematica è stata segnalata all'Ambasciata d'Italia del Paese di riferimento, evidenziando come non fosse stata consentita nemmeno la presentazione della domanda di rilascio di visto d'ingresso per ricongiungimento familiare e che tale esclusione aveva generato nell'avente diritto il timore che la validità del nulla osta - sei mesi dal rilascio – avesse potuto spirare prima che fosse data la possibilità ai familiari di presentare la domanda di visto di ingresso. La criticità rilevata ha reso doveroso prospettare al Ministero degli Esteri l'eventualità di consentire, quantomeno, di presentare la domanda di visto di ingresso per ricongiungimento familiare durante la validità del nulla osta, e intanto permettere - nell'attesa di nuove disposizioni sugli ingressi – il reperimento e la presentazione dei numerosi documenti richiesti per la procedura di rilascio del visto. È stata inoltre prospettata al Ministero dell'Interno l'opportunità di dare indicazioni in merito alla possibilità di concedere una proroga della validità dei nulla osta fino al ripristino della possibilità di presentare la domanda di visto d'ingresso. Il Ministero dell'Interno ha chiarito che non era prevista alcuna proroga di validità dei nullaosta rilasciati nell'anno in corso. Di lì a breve, comunque, sono cambiate nel disposizioni per l'ingresso e la famiglia si è ricongiunta.

3.7 Lavoro

Nell'ambito del lavoro pubblico e privato sono state affrontate varie problematiche: la mancata assegnazione dell'indennità Covid per assenza del requisito di giorni effettivamente lavorati, dei tempi lunghi necessari per correggere un errore effettuato dal Centro dell'Impiego essendo la procedura informatica centralizzata. Inoltre, in un caso di comunicazione errata dell'indirizzo del lavoratore sul certificato medico per la visita fiscale, è stata corretta la decurtazione dello stipendio, mentre nella situazione di una visita di controllo per una malata oncologica è stato ottenuto l'annullamento della sanzione da parte di Inps. È stata verificata con INAIL la posizione di un infortunio sul lavoro e fissata per un altro caso la nuova visita medica, come richiesto dal cittadino.

Nel corso del 2021 sono state aperte e trattate complessivamente 94 pratiche, delle quali 61 pratiche per questioni di lavoro pubblico.

Numerose sono state le questioni relative a concorsi e selezioni: dalla richiesta del possesso di determinati requisiti che gli aspiranti candidati non ritenevano conformi alla normativa, o comunque contestati perché ritenuti restrittivi rispetto al profilo messo a concorso, alle modalità di certificazione dei titoli di preferenza rilevanti per la formazione delle graduatorie, alla mancata attribuzione di punteggio per titoli previsti dal bando, alle problematiche derivanti dalla modifica dei calendari delle prove.

In una selezione pubblica per titoli e colloquio per la formazione di una graduatoria per la copertura di un posto a tempo indeterminato, una candidata, posizionatasi tra gli idonei, aveva constatato che non le era stato attribuito il punto che il bando stabiliva venisse dato in caso di possesso di master in materie giuridiche ed economiche, master che la candidata aveva invece effettivamente conseguito, e dichiarato nella domanda. A seguito dell'intervento del Difensor civico l'interessata ha ottenuto che il titolo le fosse riconosciuto, consentendole di guadagnare diverse posizioni in graduatoria.

In un altro caso il Difensore civico ha esaminato un'istanza presentata da un candidato al fine di far valere i titoli previsti dal bando e utili per la formazione della graduatoria, il cui possesso non era stato tuttavia dichiarato nella domanda di partecipazione al concorso. L'esame del regolamento concorsuale dell'Ente ha consentito di verificare che, ai sensi della suddetta normativa e per essere valutato, il possesso di titoli di preferenza avrebbe dovuto essere esplicitamente dichiarato dal candidato con la domanda di partecipazione al concorso. Seppure nel caso di specie il candidato fosse un dipendente a tempo determinato dello stesso Ente e quindi potesse ritenersi applicabile la previsione dell'art. 16 del Dpr 487/94 che esclude l'obbligo di presentazione della documentazione in possesso dell'amministrazione, nel caso di specie risultava comunque assente non tanto la produzione dei documenti quanto invece la dichiarazione del possesso dei titoli, richiesta dal bando ai fini della loro valutazione. La giurisprudenza ha chiarito che l'integrazione avrebbe potuto essere ammesso, purché intervenuta entro il termine di scadenza previsto per la presentazione della domanda (v. TAR Lazio-Roma n.7769/2007), non determinandosi in tal caso condizioni di aggravio del procedimento o di disparità di trattamento rispetto ai concorrenti che hanno compilato correttamente la domanda, che la ratio delle disposizioni del regolamento sopra riportate vuole impedire. Nel caso in esame, l'integrazione è stata effettuata dopo la scadenza del termine utile per la presentazione della domanda e pertanto non è stato possibile riconoscere fondamento all'istanza proposta.

Altra contestazione ha riguardato la natura del "diploma di specializzazione" e ciò ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto dal bando a parità del requisito di accesso alla selezione (laurea). Nel caso di specie era stato indicato il possesso di un diploma rilasciato a seguito di un corso presso agenzia formativa regionale accreditata. L'ente procedente non aveva considerato tale diploma poiché non universitario. La contestazione era stata sollevata poiché nel bando la suddetta caratteristica non era stata indicata. Nel merito è stato dunque chiarito che la nozione di "diploma di specializzazione" è contenuta nell'art.4 della legge n. 341 del 19 novembre 1990 (Riforma degli ordinamenti didattici universitari) che recita: "*il diploma di specializzazione si consegue, successivamente alla laurea, al termine di un corso di studi di durata non inferiore a due anni finalizzato alla formazione di specialisti in settori professionali determinati, presso le scuole di specializzazione di cui al D.P.R. 10 marzo 1982, n. 162*". Di conseguenza, la natura universitaria del "diploma di specializzazione" è determinata dalla legge, senza che l'avviso in questione avesse l'obbligo di indicarla espressamente, per il principio generale in forza del quale il bando di concorso, dove non faccia previsioni espresse, deve ritenersi integrato dalla disciplina di riferimento. L'esponente ha comunque ringraziato per il chiarimento ottenuto.

Per altra selezione pubblica, nel bando di concorso era stato inserito il requisito del possesso della cittadinanza italiana o di un Paese UE. È stata dunque segnalata all'ente locale la vigenza della norma di cui all'art. 38 D.Lgs 165/2001, ove è previsto che: "*i cittadini degli Stati membri dell'Unione europea e i loro familiari non aventi la cittadinanza di uno Stato membro che siano titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente possono accedere ai posti di lavoro presso le amministrazioni pubbliche che non implicano esercizio diretto o indiretto di pubblici poteri, ovvero non attengono alla tutela dell'interesse nazionale*", e che tale disposizione si applica "*ai cittadini di Paesi terzi che siano titolari del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o che siano titolari dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiaria*". Del resto la stessa norma finale del bando rinviava, per quanto non espressamente previsto, alla normativa vigente in materia di assunzioni nelle pubbliche amministrazioni. Di conseguenza, non comportando il posto messo a concorso esercizio diretto o indiretto di pubblici poteri (secondo l'elenco di cui al DPCM 174/1994) e non essendo il ruolo a bando attinente alla tutela dell'interesse nazionale, il Difensore civico ha confermato il fondamento della richiesta dell'esponente, dovendo essere ammessi al concorso oltre ai cittadini italiani e UE, anche i cittadini di Paesi terzi titolari del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o titolari dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione

sussidiaria. Diversamente opinando, il bando in questione si sarebbe posto in contrasto con la normativa statale. Il Comune è stato quindi invitato a considerare l'opportunità di modificare il bando e di inserire l'espressa previsione di ammissione estesa ai cittadini italiani, cittadini di Stati UE e ai cittadini di Paesi terzi titolari del permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o titolari dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiari. Il Comune ha modificato il bando.

Per un concorso per la copertura di posti a tempo indeterminato, sono giunte numerose istanze, concernenti una serie di problemi che si sono manifestati sin dall'inizio dello svolgimento della procedura. Come consentito della norme di riferimento e dalla Linee Guida ANAC sullo svolgimento dei concorsi pubblici (si trattava di concorso per categoria C), era stata prevista un'unica prova strutturata con preliminari quiz di informatica e inglese, con "sbarramento", e successivi quiz sulle altre materie, e con idoneità conseguita in caso di punteggio minimo di 21/30. Si sarebbe proceduto a correggere i restanti quesiti solo in caso di risposta corretta ai primi due. La prova è stata svolta da remoto, articolata mediante la somministrazione di quesiti diversi a seconda delle fasce orarie di convocazione (sessioni). Per alcuni dei quesiti informatici somministrati, a causa di un errore di compilazione delle domande a cura di ditta esterna, le risposte corrette erano due, anziché una. Tale errore ha ingenerato in alcuni candidati la convinzione che si trattasse di domanda "trabocchetto", e che la risposta da dare fosse la terza, in realtà effettivamente sbagliata e motivo di esclusione dal concorso. Per i candidati che avevano dato tutte e due le risposte corrette, è stata comunque decisa l'ammissione. A seguito delle contestazioni, il Comune ha deciso far ripetere la prova di informatica a tutti i partecipanti alla sessione interessata. La nuova prova ha avuto un esito sfavorevole per la quasi totalità dei candidati. Il Difensore civico ha quindi evidenziato al Comune come il generalizzato errore nelle risposte facesse sorgere il dubbio che nei quiz somministrati durante la ripetizione della prova si fossero verificate ulteriori criticità, in particolare a danno di coloro che erano risultati idonei in prima battuta. È stato dunque chiesto al Comune di considerare soluzioni per il ripristino della parità di trattamento tra candidati. La questione è ancora in via di definizione da parte dell'amministrazione.

In altra delle questioni esaminate, la pubblica amministrazione ha anticipato lo svolgimento della prova orale di un giorno rispetto alla data già fissata e comunicata ai concorrenti tramite pubblicazione sul sito istituzionale. Ciò ha comportato un'alta percentuale di assenti, nonostante ne fosse previsto lo svolgimento da remoto. L'avviso di selezione prevedeva che il dettaglio del diario della prova d'esame – orario, luogo e modalità di svolgimento o eventuale rinvio – sarebbe stato portato a conoscenza dei candidati mediante specifico avviso pubblicato sul sito della pubblica amministrazione procedente nella sezione amministrazione trasparente e che i candidati sarebbero stati tenuti a consultare il sito web istituzionale per informazioni in merito alla conferma o all'eventuale differimento della data. E, in effetti, la comunicazione dell'anticipazione è avvenuta con le modalità previste dall'avviso, tramite la pubblicazione sul sito web istituzionale, con funzione di notifica. Nel merito si è tuttavia osservato come l'avviso prevedesse unicamente la possibilità di un rinvio, o differimento, del diario delle prove. Non ne prevedeva l'anticipazione, talché si è creata nei partecipanti la legittima convinzione che la data dell'esame, appresa consultando il sito istituzionale, avrebbe potuto essere solo rinviata, o differita, ma non anticipata. L'ente ha risposto che le prove orali si erano svolte regolarmente e che non erano state evidenziate problematiche di comprensione circa la convocazione da parte di altri candidati. In merito all'alto numero di assenti è stato riferito che lo stesso risulta correlato al fisiologico tasso di assenze che negli ultimi anni si verifica nelle procedure concorsuali soprattutto quando trattasi, come in questo caso, di una prima prova d'esame. L'Ufficio ha preso atto della risposta.

Sono pervenute anche segnalazioni per problematiche di natura sindacale, in riferimento a istituti di matrice contrattuale. Ne costituisce esempio il mancato riconoscimento della retroattività dell'indennità di disagio (prevista dal contratto collettivo integrativo) a una dipendente di un Ente locale. Nel riconosci-

mento del trattamento economico accessorio, la pubblica amministrazione agisce alla stregua del privato datore di lavoro. Tuttavia, considerata la situazione concreta, è stato ritenuto opportuno intervenire a sostegno della richiesta per evidenziare che la lavoratrice aveva sin dalla data da lei indicata, prima del lockdown per pandemia, svolto di fatto funzioni di front office in sostituzione di colleghi assenti, e che alla riapertura era stata collocata all'ingresso dell'ufficio aperto al pubblico per misurare la temperatura degli utenti. Del resto, anche il dirigente di riferimento aveva chiesto all'ufficio del personale l'erogazione retroattiva del beneficio, d'accordo a ripristinare la parità di trattamento della richiedente rispetto ai lavoratori ai quali, a parità di condizioni, l'indennità era stata attribuita. L'ufficio del personale ha quindi riconosciuto la retroattività del beneficio a far data dalla richiesta scritta del dirigente.

Sono state prospettate anche numerose situazioni riguardanti procedure di mobilità tra enti. Tra queste, in particolare, quella di un tecnico di radiologia in servizio a tempo indeterminato presso una azienda sanitaria la cui domanda di mobilità era stata accolta da altra azienda con la puntualizzazione di una data oltre la quale il trasferimento non sarebbe più stato possibile. L'interessato aveva dunque inoltrato richiesta formale di assenso al trasferimento, evidenziando il termine di decadenza. L'azienda di appartenenza aveva risposto comunicando la disponibilità a esprimere parere favorevole al trasferimento, senza poter tuttavia indicare la data di decorrenza in uscita, che sarebbe stata definita solo al momento di ingresso in servizio dell'unità di personale necessaria per la sostituzione. La criticità evidenziata era causata da valutazioni (come fabbisogno di personale adeguatamente preparato) effettuate da entrambe le aziende, rispettivamente in qualità di datore di lavoro attuale e futuro. Il Difensore civico ha fatto presente che sul sito istituzionale dell'azienda di appartenenza dell'interessato era presente una graduatoria di mobilità per il profilo professionale identico a quello dell'avente diritto, invitando la stessa azienda a verificare la possibilità di un rapido reperimento della figura professionale che avrebbe dovuto sostituire il lavoratore in questione. Nel contempo, è stata invitata l'azienda di "approdo" a concedere una proroga del termine di decadenza per il trasferimento. Non se n'è posta la necessità, perché la mobilità è andata a buon fine prima del temine ultimo indicato.

Un gruppo di lavoratrici presso aziende sanitarie hanno chiesto al Difensore civico di intervenire a sostegno della loro richiesta di prolungamento dell'astensione obbligatoria al 100% dello stipendio fino al settimo mese dopo il parto. Si trattava di lavoratrici che avevano partorito nel periodo marzo-settembre 2020 e che, dopo lo spirare del trimestre di astensione obbligatoria, in periodo di pandemia avevano dovuto usufruire della astensione facoltativa e delle ferie, avendo il datore di lavoro comunicato loro che non avrebbero avuto diritto al prolungamento richiesto. Al contrario, le Aziende avevano potuto riconoscere tale prolungamento dell'astensione obbligatoria alle colleghe che avevano partorito da ottobre 2020 in poi. In buona sostanza, è stato solo dopo un certo numero di mesi dall'inizio dell'emergenza sanitaria che la probabilità di contrarre il virus sul luogo di lavoro sia stata considerata, per le madri appartenenti al personale sanitario, un c.d. "rischio aggravato" tale da rendere obbligatoria l'astensione dal lavoro fino al compimento del settimo mese di vita del bambino, rendendo applicabili le disposizioni di cui al D. Lgs 151/2001 (art.17; art.6 comma 2). La criticità segnalata era presumibilmente comune a tutte le lavoratrici che hanno partorito nel primo periodo della dichiarata emergenza pandemica, durante il quale peraltro, in assenza di vaccino, era notoriamente altissimo il rischio di contagio per il personale sanitario. E' parso dunque incongruo che sia stata negata alle operatrici sanitarie in questione la possibilità di usufruire di un istituto di tutela delle lavoratrici madri previsto dal legislatore, determinando una disparità di trattamento con situazioni analoghe. In accoglimento delle richieste del Difensore civico alcune aziende hanno riconosciuto il prolungamento. Per altre lavoratrici, l'Ispettorato del lavoro ha chiesto integrazione documentale in riferimento alle mansioni a rischio. Le domande sono state infine accolte.

3.7.1 Pensione e Previdenza

Nell'ambito della previdenza ci sono state 29 istanze esaminate, con risposte ottenute in tempi abbastanza rapidi dagli uffici regionali dell'INPS. Il Difensore civico può ottenere chiarimenti e diventa molto utile per una maggiore comprensione delle procedure. Sebbene per la presentazione di un formale ricorso sia necessario affidarsi ad un legale o a un patronato, il Difensore civico svolge una funzione di supporto e di chiarimento che ha portato spesso a risultati positivi.

Tra gli argomenti affrontati si richiamano in particolare: il riconoscimento degli assegni familiari per il coniuge disabile, l'annullamento di sanzioni, la verifica del rimborso parziale dei fondi esattoriali versati al momento della pensione, la verifica della situazione di una gestione separata, la richiesta di liquidazione di una quota di TFR, il riconoscimento di invalidità civile con indennità di accompagnamento, la possibilità di riconoscere un assegno di natalità nel mese precedente la presentazione della domanda, in caso di adozione, la possibilità di riconoscere, a distanza di molti anni, una domanda di ricongiunzione (necessaria la presentazione di una nuova domanda).

In qualche caso si registrano richieste per questioni per le quali il Difensore civico non ha competenza, come ad esempio valutazioni medico legali o quesiti formulati ad esito di assistenza prestata da patronato (es. a fronte della richiesta avanzata da Inps per la restituzione della pensione sociale per mancanza di residenza anagrafica è ovviamente necessario che l'interessato sia in grado di dimostrare l'effettiva sussistenza del presupposto di legge).

Alcune istanze avviate nel 2021, per le situazioni oggettivamente complesse trattate, sono ancora in corso di definizione in attesa di una risposta conclusiva dagli uffici regionali dell'INPS.

È stata molto apprezzata la collaborazione costante della Direzione Regionale dell'Inps, in grado di chiarire molti elementi essenziali di fronte alle istanze proposte, con possibilità di ottenere risposte puntuali di fronte a una materia complessa e difficile da comprendere per il cittadino non competente in materia.

3.8 Politiche sociali

3.8.1 Caratteristiche generali

Nel 2021 sono state aperte 96 pratiche, con un sensibile aumento rispetto alle 60 dell'anno precedente. Tra queste istanze, 56 hanno avuto per oggetto quesiti di assistenza sociale, problemi relativi alle residenze sanitarie assistite e prestazioni alla persona, 19 l'invalidità civile, 13 l'handicap e 8 le barriere architettoniche. A questi numeri si devono aggiungere altre richieste informali di chiarimenti, che non si sono tradotte nell'apertura di un fascicolo, perché l'attività si è limitata a interventi di consulenza e informazione diretta.

Il periodo attuale, caratterizzato dalla crisi pandemica, ha portato ha una maggiore difficoltà a rapportarsi con i servizi sociali territoriali che hanno diminuito le attività di sportello rendendo più difficoltoso l'accesso dei soggetti più fragili con problemi di disagio sociale ai servizi medesimi. Per le questioni non di competenza – talvolta anche perché relative ad amministrazioni con sede fuori regione - è stato consigliato di rivolgersi a un patronato.

L'accentuarsi della crisi economica ha provocato l'aumento delle richieste di aiuto al settore delle politiche sociali. E ciò a fronte della riduzione delle risorse pubbliche, con conseguente difficoltà da parte delle amministrazioni locali nel rispondere all'aumento di domanda di aiuti sociali ed economici.

L'invecchiamento della popolazione, la frammentazione delle famiglie, la precarizzazione della condizione di lavoro hanno contribuito ad aumentare il numero di utenti 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 questioni che sono al confine tra l'ambito sanitario e quello sociale, con la conseguenza che resta un'insoddisfazione diffusa nei cittadini che si trovano a confrontarsi con situazioni di oggettiva difficoltà.

Il Difensore civico regionale, in questo contesto, ha anche la funzione di sportello di ascolto, assolvendo quindi a un'importante funzione sociale nei confronti di cittadini che, a volte, si sentono abbandonati dalle istituzioni e che trovano, proprio nella difesa civica uno strumento di dialogo e confronto. Anche per questa ragione sono stati aperti sportelli sul territorio, in collaborazione con le amministrazioni provinciali, per consentire un primo contatto con i cittadini a livello decentrato.

Tra gli interventi effettuati, merita ricordare:

- l'azione diretta a favorire l'aumento del numero di negozi ove utilizzare i buoni spesa covid, con inclusione dei supermercati in considerazione del fatto che offrono una maggiore varietà di prodotti e prezzi spesso più convenienti;
- la verifica dei tempi di attesa per l'erogazione, da parte di INPS, del contributo per il progetto Sociale Home Care Premium;
- l'aiuto per sbloccare l'erogazione di un finanziamento pubblico per un'azienda appartenente a famiglia in grave difficoltà sociale;
- l'assistenza prestata per i conteggi in materia di ISEE e di reddito di cittadinanza;

La crisi pandemica ha altresì accentuato le difficoltà della popolazione anziana e fragile soprattutto degli ospiti delle RSA, portando a un aumento considerevole dei contagi che ha causato un necessario isolamento, a fini sanitari, di questi degenti da parenti e amici, con conseguente peggioramento delle condizioni emotive.

I soggetti disabili e non autosufficienti spesso non trovano, da parte dei servizi pubblici, risposte adeguate e rapide alle richieste avanzate e in alcuni casi le famiglie interessate, per avere una prima risposta, devono rivolgersi al mondo del volontariato.

Per le richieste che coinvolgono interessi di minori è previsto l'intervento del Tribunale spesso con la presenza di un amministratore di sostegno.

In alcune occasioni è stato favorito il contatto degli interessati con i Centri anti usura regionali diffusi sul territorio e che cercano di aiutare le persone che si trovano in situazioni di difficoltà economica.

3.8.2 Assistenza Sociale e Residenze Sanitarie Assistite (RSA)

L'assistenza sociale e le residenze sanitarie accusano in modo particolare le difficoltà gestionali da parte del sistema pubblico in un momento di crisi economica e di diminuzione dei budget complessivi destinati al settore.

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

In alcuni casi l'inserimento in RSA non viene concretizzato a causa degli alti costi della retta e i familiari

decidono di mantenere in casa l'anziano, ricorrendo a un'assistenza domiciliare. In altre situazioni, che si sono verificate soprattutto nell'area fiorentina, dove c'è maggiore pressione per avere aiuti economici e inserimenti in strutture residenziali, sono emerse 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 sollecitazione del Difensore civico risulta quindi importante per ottenere il riconoscimento della quota sanitaria in tempi più rapidi. Talvolta la Società della Salute 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 è stato 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.

È stata data una prima risposta di assistenza domiciliare all'anziano in attesa di un inserimento definito in RSA; è stato ottenuto un inserimento dell'anziano in RSA per ulteriori sei mesi elaborando uno nuovo PAP (piano di assistenza personalizzato). In alcuni casi i regolamenti e le liste di attesa non permettono di inserire rapidamente l'anziano in un RSA e si elaborano progetti alternativi per dare un primo aiuto alla famiglia.

In una occasione è stato possibile far ottenere il reddito di cittadinanza a un cittadino che ne aveva diritto coinvolgendo gli uffici dell'INPS, della Regione Toscana e di un ente locale: il problema era nato da un dato inziale sbagliato che poi è stato corretto. In alcuni casi il ritardo dell'erogazione del reddito di cittadinanza, da parte degli enti locali, dipende dal ritardo nella comunicazione dei dati da parte della Regione Toscana. In un'altra situazione una errata comunicazione, da parte di INPS, successivamente corretta, ha permesso l'erogazione del contributo. Per un contributo affitto è stato possibile far ottenere all'interessato l'importo dovuto, con correzione del dato inesatto che aveva determinato il disservizio.

Altra situazione complicata, causata da un errore inziale nella compilazione della domanda del reddito di emergenza, ha trovato una prima risposta nell'INPS, in attesa della correzione del dato dagli uffici centrali.

In qualche caso i cittadini sono stati invitati a rivolgersi direttamente ai servizi sociali territoriali, perché contributi e aiuti economici diretti rientrano tra le competenze degli enti locali.

Risulta invece più complesso intervenire a fronte di segnalazioni di casi psichiatrici, per i quali di solito è presente la figura dell'amministratore di sostegno.

3.8.3 Invalidità civile, Handicap, Barriere Architettoniche

L'invalidità civile, l'handicap e il superamento delle barriere architettoniche sono materie difficili da affrontare e, sebbene siano stati conseguiti risultati positivi, resta complicato trovare soluzioni per molti dei problemi segnalati.

Per quanto riguarda l'invalidità civile l'Ufficio riesce, attraverso il confronto con INPS e con le aziende sanitarie, ad acquisire notizie relative allo stato della pratica e a favorire il contatto tra gli interessati e gli uffici (ad esempio per effettuare una visita medica o per conoscerne l'esito). L'emergenza sanitaria, anche

in questo caso, ha determinato un aumento dei tempi di attesa per la conclusione dei procedimenti che prevedono visite di controllo.

In tema di handicap e di superamento delle barriere architettoniche, a titolo di esempio, si richiama: la presa in carico da parte dei servizi sociali di un soggetto a seguito delle dimissioni dall'ospedale; il trasferimento presso altra struttura di ragazzi portatori di handicap, con la chiusura del centro diurno che frequentavano; la verifica della sussistenza del diritto, da parte di un minore, a ottenere il contributo per grave disabilità previsto dalla normativa regionale; la facilitazione all'acceso a casa di un soggetto disabile, a causa della presenza di scalini collocati su un marciapiede pubblico; l'accesso per i disabili alla sede dell'Autorità Portuale di Livorno; la presenza di barriere architettoniche e le difficoltà di fruizione di alloggi ERP da parte di persone disabili, le domande di contributo per superamento delle barriere architettoniche. Il tema delle barriere architettoniche, del resto, appare in molti casi di difficile soluzione e spesso comporta soluzioni provvisorie e che rispondono, solo parzialmente, ai bisogni segnalati dai cittadini.

3.8.4 Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)

Il materia di edilizia residenziale pubblica sono state presentate 21 istanze, che segnalano un disagio nei confronti dei gestori degli alloggi e una difficoltà a sostenere i costi di affitto e le spese condominiali. A volte le richieste sono presentate da occupanti senza titolo di appartamenti e, in questi casi, anche se si percepisce il forte disagio sociale, è chiaro che la situazione è difficilmente sanabile.

La pressione abitativa risulta particolarmente complessa soprattutto a Firenze e nelle città più grandi, con alloggi pubblici non sufficienti a venire incontro alle numerose domande presentate.

Relativamente al problema sfratti e all'emergenza abitativa non è possibile intervenire in via diretta, potendo solo sollecitare e stimolare un intervento pubblico in situazioni di particolare difficoltà e disagio sociale. Tra i problemi riscontrati si richiama, ad esempio, la mancanza di alloggi di grandi dimensioni per realizzare processi di mobilità per famiglie numerose. Mancanza che aumento il disagio dei nuclei familiari, considerato che il rifiuto di una proposta di mobilità in altro alloggio evidentemente considerato di dimensioni congrue, comporta comunque la decadenza della domanda presentata.

La situazione degli alloggi ERP presenta inoltre aspetti critici difficili da risolvere e l'impegno del Difensore civico è quello di sollecitare i Comuni e i Gestori pubblici a intervenire con maggiore rapidità nelle situazioni di emergenza.

Qualche esempio di intervento: è stata verificata la correttezza di un bando per affitti agevolati che tra i requisiti di partecipazione prevedeva la residenza di 5 anni nel territorio regionale, in linea con la normativa regionale; in presenza di uno sfratto esecutivo è stata sollecitata la rapida erogazione del contributo per morosità incolpevole; al fine di evitare un procedimento di sfratto è stato ottenuto un mese di proroga per ripristinare le condizioni igienico sanitarie all'interno di un appartamento; è stato consigliato a un'affittuaria di alienare la porzione di un immobile ereditato per poter tornare a un affitto più sostenibile, in funzione di un reddito comunque modesto.

Si riscontra, infine, una certa rigidità nella gestione dei bandi per le case popolari da parte di alcune amministrazioni e da parte di alcuni gestori di alloggi ERP.

3.9 Sanità

3.9.1 Introduzione – il quadro normativo e statistico

Da un punto di vista generale anche il 2021 è stato caratterizzato da gran parte dell'attività legata all'emergenza COVID19, accanto a quella che è stata la gestione ordinaria. L'emergenza COVID19 non ha inciso solo per quello che attiene le criticità dirette legate alla pandemia, ma anche in modo indiretto, dal momento che la gestione dell'emergenza ha avuto come effetto collaterale la sospensione o comunque il rallentamento degli interventi programmati e dell'attività diagnostica, seppur non come durante la prima fase dell'emergenza, anche in relazione alla circostanza che il personale medico è stato impegnato a fronteggiare l'emergenza, a partire dai Medici di Medicina Generale, primi ad essere interpellati dagli utenti sia in caso di infezione che (impropriamente per la nostra Regione) per lo sblocco dei green pass.

Da un punto di vista generale, si torna a segnalare che la Regione Toscana non ha ancora dato attuazione alla legge Gelli Bianco 24/2017, anche se il capo III della L.R. 19/2009 è integralmente dedicato alla sanità: da dicembre 2020 il nuovo Direttore Generale della Sanità è proprio il Dr. Federico Gelli, autore della legge durante il suo mandato parlamentare e, di conseguenza, si auspica che la sua presenza contribuisca a far sì che la Giunta presenti finalmente una proposta normativa al Consiglio.

Infatti se è vero che l'attività della Toscana in sanità è più sviluppata che in altre Regioni e che i residenti in Toscana possono contare anche sull'assistenza nei casi di responsabilità professionale, si deve constatare come ad altri Difensori civici sia stata attribuita - dai rispettivi Consigli - la qualifica di Garante del Diritto alla Salute, proprio in attuazione della legge Gelli Bianco.

Tra i problemi generali si segnala anche la problematica della rete dei piccoli ospedali, rispetto ai quali il ridimensionamento dei servizi anche legato a problemi di soglie di sicurezza, potrebbe essere ripensato offendo comunque sul territorio la specialistica ambulatoriale e la diagnostica anche grazie a collegamenti in telemedicina che l'emergenza COVID ha potenziato, facendo spostare (anche virtualmente) gli specialisti anziché i pazienti. Resta aperto il problema dell'assenza della terapia intensiva a Volterra, nonostante la presenza di un Centro di Riabilitazione cardiorespiratoria accreditato (quindi con la concreta presenza di pazienti fragili da un punto di vista cardiocircolatorio rispetto ai quali in caso di emergenza la prossimità dei sanitari che già li seguono e che difficilmente potrebbero seguirli in presidi ospedalieri più distanti potrebbe costituire un vantaggio), di una REMS presso il carcere di Volterra e del carcere stesso. Sempre a Volterra (il cui ospedale è un punto di arrivo da una zona molto più vasta) si pone il problema dell'assenza della pediatria durante la notte e nei giorni festivi, in un contesto in cui i pediatri di base stanno scarseggiando su tutto il territorio regionale con particolare riferimento alle zone più disagiate.

Altra criticità da un punto di vista generale è il fatto che non sia stata ancora ricostituita la Commissione Regionale di Bioetica, nonostante la stessa abbia cessato la propria attività nell'aprile 2021 con un webinar al quale ha preso parte anche il Difensore civico (membro di diritto della Commissione) e che è stato aperto, fra gli altri, dal Presidente del Comitato Internazionale di Bioetica presso l'UNESCO Herve Chneiweiss. Così come non è stato ricostituito l'Organismo Toscano per il Governo Clinico, che raccoglie tutte le sottocommissioni nelle quali si confrontano clinici, funzionari regionali, figure professionali sanitarie di vario genere, utenti e in alcune delle quali è presente anche un funzionario delegato del Difensore civico, come nella Commissione Attività Diabetologica.

Il numero delle pratiche aperte in sanità nel 2021 è stato di 468, delle quali 225 legate direttamente o indirettamente all'emergenza COVID19. Preme evidenziare, come faremo più tardi per specifici temi legati all'emergenza pandemica, che alcune delle problematiche affrontate hanno avuto riguardo più persone e non un singolo utente, in quanto connesse a un problema di tipo generale.

Si pensi alla segnalazione di un genitore relativamente al fatto che la classe di suo figlio è stata messa in modo improprio in quarantena: anche se la segnalazione è singola il caso riguarda almeno 20 minori (a seconda del numero degli allievi) e le rispettive famiglie: se poi il problema è che quella ASL segue una modalità impropria di gestione delle quarantene, il caso riguarda potenzialmente tutti gli allievi, tutte le scuole e tutte le famiglie del territorio di quella ASL.

Vi è un quadro di buona collaborazione con le Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie, con tempi di risposta buoni da parte delle Direzioni Aziendali, con criticità derivanti dall'inerzia di alcune strutture aziendali interne a rispondere ai reclami ricevuti tramite l'URP o tramite il Difensore civico. Allo stesso modo per quanto attiene il rapporto con gli uffici regionali della Direzione Sanitaria Regionale a fronte di una buona collaborazione con quasi tutti i Settori della Direzione Aziendale, con qualche struttura vi sono criticità di relazione o la tendenza a ritrasmettere l'istanza all'Azienda Sanitaria coinvolta, anziché farsi carico del problema generale sottostante all'istanza.

Positivo è invece il rapporto con ISPRO, molto attenta alle segnalazioni del Difensore civico e che da sempre chiede all'ufficio di segnalare qualunque criticità legata al percorso oncologico.

Positivi anche i rapporti di collaborazione con il Garante dei Diritti delle persone private della libertà personale con il quale si sono affrontate insieme problematiche legate a percorsi che riguardavano persone detenute o ex detenute e problematiche legate a pazienti psichiatrici, rispetto ai quali va evidenziato che se la normativa sul TSO è piuttosto chiara e ben osservata dalle strutture sanitarie, si verificano tuttavia casi di patologie psichiatriche nelle quali l'utente è affidato ad un amministratore di sostegno o ad un tutore, al quale l'Autorità Giudiziaria ha delegato anche le scelte in materia sanitaria, con la conseguenza che spesso la persona si trova ospite a vita o per lunghissimo tempo di strutture residenziali o semiresidenziali, a prescindere dalla sua volontà.

Positiva anche la collaborazione con la Garante dei Diritti dell'infanzia e l'Adolescenza che l'ufficio investe sempre nelle questioni sanitarie laddove sia coinvolto un minore, come è avvenuto per le pratiche legate alla quarantena delle classi scolastiche.

Ciò premesso la casistica è suddivisa nelle sottocategorie in cui sono gestite le pratiche sanitarie come da tabella che segue.

Categorie	
Responsabilità professionale	47
Assistenza sanitaria	266
Danni da emotrasfusioni	5
Organizzazione e procedimenti	146
Procedimenti risarcitori	4
TOTALE	**468**

Per meglio chiarire alcune voci altrimenti non immediatamente comprensibili, si specifica che con "assistenza sanitaria" si intendono tutte le criticità legate a liste di attesa, percorsi assistenziali e gestione delle problematiche anche di tipo logistico di ambulatori e ambienti ospedalieri; la voce "organizzazione e procedimenti" comprende varie tipologie di procedimento, comprese tutte quelle legate alle modalità di sblocco del green pass, quelle legate alle sanzioni da ticket sanitario e le procedure relative al rinnovo delle patenti speciali.

Seppur il numero delle pratiche sia molto basso (5) si continua a conteggiare a parte la problematica re-

lativa ai danni (permanenti) da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati, perché purtroppo non è ancora intervenuta alcuna modifica normativa per fare fronte alle criticità già segnalate nelle precedenti relazioni e alle quali si rimanda. Inoltre, la pur scarsa incidenza di casi evidenzia che, seppure il fenomeno del sangue infetto sia ormai risolto dalla fine degli anni '90, ci sono ancor oggi persone che ignoravano l'esistenza della legge. Da evidenziare anche come grazie a questa legge sarà possibile far fronte anche ai rarissimi ma esistenti, casi di reazione avversa permanente ai vaccini contro il COVID19.

Accanto alle pratiche gestite direttamente dalla difesa civica, ci sono quelle gestite dagli Uffici relazioni con il pubblico delle singole Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie. Gli utenti, se sono insoddisfatti della risposta dell'URP e se la pratica non è di natura tecnico professionale, possono rivolgersi alla Commissione Mista Conciliativa, il cui Presidente è nominato dal Difensore civico e che è composta da rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e tutela e da rappresentanti dell'Azienda Sanitaria o Ospedaliero Universitaria: si rinvia l'esame dello stato dell'arte e della casistica delle Commissioni attive al paragrafo successivo a quello legato alle criticità connesse con la tematica COVID19 osservate dall'Ufficio.

Si evidenzia che le criticità in sanità sono state nel corso del 2021 oggetto di segnalazione alla III Commissione Consiliare che ha ascoltato l'ufficio del Difensore civico durante l'iniziativa "Stati Generali della Salute" della Commissione medesima.

3.9.2 Organizzazione e procedimenti

In questa categoria rientrano le 146 pratiche di cui alla tabella ad inizio paragrafo. Come visto nel paragrafo dedicato all'emergenza COVID19, molte pratiche riguardano le procedure di fine quarantena, lo sblocco del green pass e la prenotazione dei vaccini. Si segnalano tuttavia anche cinque casi di recupero crediti di una struttura accreditata Toscana da ASL fuori Regione per prestazioni a utenti residenti in quelle regioni. Nonostante l'assenza di un meccanismo di compensazione automatica con i crediti di quelle regioni nei confronti della Toscana, si è avuto un parziale recupero delle somme dovute per la Campania e per il Lazio (qui anche grazie al Difensore civico della Regione Lazio), mentre non si è avuto alcuna risposta dalla Calabria.

Da segnalare anche la positiva collaborazione con INPS per alcuni casi di invalidità civile, per i quali, nonostante la presenza di un procedimento di ricorso giurisdizionale si è ottenuto talvolta la rivalutazione in autotutela di giudizi espressi su particolari casi di invalidità civile alla luce delle richieste di chiarimento avanzate dall'Ufficio.

3.9.2.1 Ticket Sanitari

Come già accennato nella relazione 2021, nei primi mesi del 2021 la III Commissione del Consiglio Regionale ha esaminato e discusso, ascoltando il Difensore civico, la segnalazione relativa a utenti che avevano prodotto erronee dichiarazioni di esenzione ticket per reddito, con la conseguenza di vedersi legittimamente irrogare una sanzione e il recupero del ticket evaso, ma con l'impossibilità – una volta constatato che l'errore sarebbe valso anche per gli anni successivi a quello oggetto dell'accertamento – di sanare la propria posizione per il futuro. Un parere di un ufficio giuridico della Regione affermava infatti trattarsi di "ravvedimento operoso", procedura speciale del diritto tributario e che sarebbe stata necessaria una norma di legge *ad hoc* per consentire questo procedimento. A tal proposito, il Difensore civico ha sempre sostenuto trattarsi di una compartecipazione alla spesa basata sul reddito e con applicazione - a seguito della scorretta dichiarazione – di sanzione amministrativa e non tributaria e che l'unico rilievo tributario era la compartecipazione della spesa al reddito.

Inoltre si evidenzia che il medico che prescrive un accertamento diagnostico o un farmaco vede sul proprio sistema di impegnativa elettronica se l'utente ha esenzioni per reddito, ma non vede se l'utente ha

esenzioni per patologia, poiché una norma *ad hoc* prevede ciò per una malintesa interpretazione della normativa sulla privacy (es. un oncologo visita un utente e conosce il problema, ma per privacy - secondo questa interpretazione - non può sapere che ha l'esenzione 048, ossia quella di simili patologie). Per le esenzioni per patologia è necessario che l'utente faccia presente di avere l'esenzione e la esibisca in cartaceo. Peraltro ciò va anche contro le modalità con cui la Regione monitora la spesa sanitaria sulla base della patologia, dal momento che vi è l'interesse a calcolare i costi delle esenzioni in termini di patologia anziché in termini di reddito.

La III Commissione Consiliare anche con il supporto dell'Ufficio Legislativo del Consiglio ha esaminato la questione giungendo a conclusioni completamente diverse e ha adottato la risoluzione 108/2021 (in appendice) che impegna la Giunta a prevedere la possibilità di sanare anticipatamente – con pagamento del solo ticket, senza sanzione pecuniaria – posizioni relative a esenzioni ticket per reddito erroneamente dichiarate, prima dell'avvio del procedimento di controllo sulle dichiarazioni stesse da parte delle aziende sanitarie e la impegna inoltre a valutare come da sollecitazione di cui alla predetta nota del Difensore civico, la possibilità di intervenire in via regolamentare includendo fra i casi di trattamento di dati sensibili di carattere sanitario consentiti per ragioni di interesse pubblico anche la visualizzazione automatica delle esenzioni per patologia nell'ambito dei programmi per la compilazione delle impegnative elettroniche.

L'Azienda Sanitaria Centro ha ritenuto di poter dare applicazione diretta alla risoluzione, limitatamente alle sanzioni che sarebbero state irrogate nell'anno successivo a quello per il quale l'utente ha ricevuto l'avviso di accertamento.

3.9.2.2 Vestizione delle salme in un Hospice

Degna di nota è stata l'istanza relativa a un Hospice dove non è presente la stanza mortuaria, nonostante vi afferiscano pazienti la cui malattia è caratterizzata da evoluzione con prognosi infausta.

La direzione sanitaria imponeva alle imprese funebri di utilizzare, per il prelievo della salma, il cassone in acciaio adibito al trasporto salme per il conferimento in altro luogo, con un notevole costo aggiuntivo per le famiglie e con un potenziale rischio igienico sanitario all'interno dell'Hospice.

La difesa civica ha pertanto richiesto la possibilità di attuare modalità di gestione delle salme all'interno della struttura con personale e mezzi propri, verso locali appositamente dedicati, senza far ricorso alle modalità proprie dell'attività funebre nei reparti di degenza.

La Direzione del Presidio dell'Hospice ha quindi introdotto, nel proprio protocollo operativo, il trasferimento delle salme presso l'obitorio comunale delle Cappelle mortuarie del Comune del capoluogo, mediante ditta di trasporto convenzionata con l'Azienda sanitaria di riferimento.

3.9.3 Responsabilità professionale

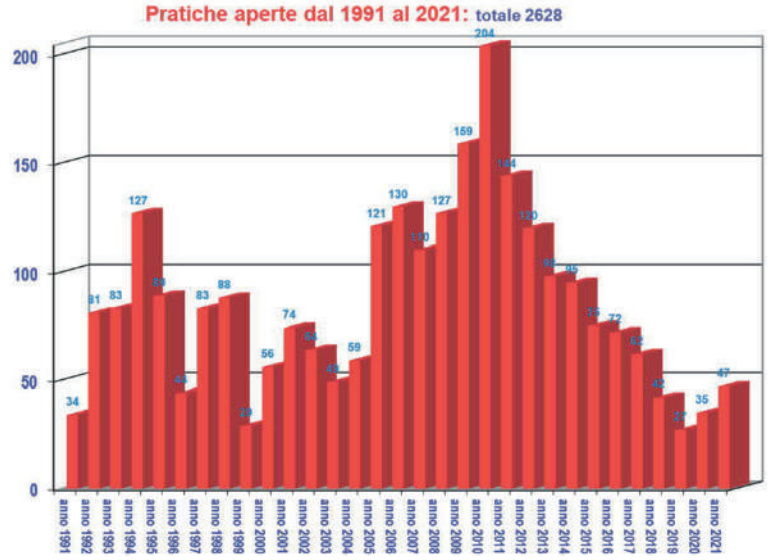
Il Difensore civico della Regione Toscana si occupa anche di responsabilità professionale grazie alla possibilità di avvalersi della consulenza, terza, della Medicina Legale dell'Università di Pisa e della Medicina Legale dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Siena.

L'azione del Difensore civico della Regione Toscana si può spingere, grazie alla circostanza che le Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie sono dal 2010 in autoassicurazione, a intervenire nella fase di gestione diretta preliminare all'avvio della mediazione obbligatoria e dell'eventuale Accertamento Tecnico Preventivo, per "favorire l'accordo fra le parti".

Questa possibilità è ancora poco nota agli utenti e alle Aziende Sanitarie stesse: sia gli assistiti che le Aziende troppo spesso confondono questo ruolo terzo del Difensore civico con quello esercitato dall'av-

vocato delle parti. Al contrario, il ruolo del Difensore civico in questa fase è proprio quello di garantire la massima trasparenza del procedimento, soprattutto laddove l'utente sia privo di un legale.

Neppure è facile far comprendere a quegli utenti che, a seguito dell'esame medico legale del loro caso, ricevono una risposta negativa che hanno comunque a disposizione un parere terzo di una sede universitaria qualificata, spesso corredata da riferimenti bibliografici e dottrinali.



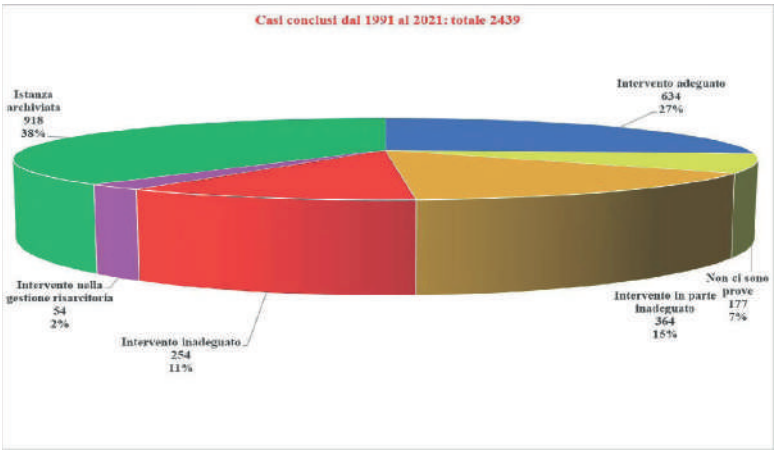
Si ritiene utile porre in evidenza che questa attività oltre ad offrire agli utenti un servizio di consulenza preventiva, gratuita e non vincolante in merito all'opportunità di avanzare o meno una richiesta risarcitoria, non è fine a sé stessa, ma mira a fare emergere eventuali criticità generali in merito alla tenuta delle cartelle cliniche e alla gestione dei percorsi assistenziali laddove durante il ricovero si abbia il trasferimento attraverso più reparti. Talora si evidenziano criticità costituenti i cd. eventi sentinella che sono oggetto di segnalazione al Centro Regionale per il Rischio clinico e spesso dalle criticità emergono problemi etici che sono segnalati alla Commissione Regionale di Bioetica o problemi deontologici che sono segnalazione agli Ordini professionali, non tanto in chiave di denuncia, ma di fattiva collaborazione in merito alle modalità con il quale gli utenti percepiscono l'assistenza. Quando ad esempio è coinvolto un Medico di Medicina Generale, l'Ordine dei Medici non è investito solo per i potenziali risvolti deontologici di istanze spesso legate a un complicato e spesso scarsamente documentabile rapporto relazionale, ma anche perché l'Ordine possa mediare e affiancare un libero professionista che a differenza di un medico o un sanitario afferente a un reparto ospedaliero o territoriale, non ha dietro di sé una struttura.

Il grafico illustra il numero delle istanze ricevute, che non è correlato al numero degli interventi o all'andamento della cd. "malasanità" nelle Aziende Ospedaliero Universitarie Toscane, ma alla circostanza che solo l'Azienda Sanitaria Nord Ovest trasmette al Difensore civico le segnalazioni in materia di responsabilità professionale ricevute e informa gli utenti della possibilità di rivolgersi al Difensore civico per un riesame. Le altre Aziende purtroppo, nonostante la previsione della L.R. 19/2009, non trasmettono all'ufficio le segnalazioni ricevute, facendo sì che oltre a quelle dell'Azienda Nord Ovest arrivino solo le segnalazioni dirette degli utenti, spesso difficili da gestire perché pervengono a distanza di anni, in sede di elaborazione del lutto per una perdita.

Si evidenzia che nella casistica 2020 e 2021 molte istanze sono senz'altro legate alla criticità di comunicazione durante l'emergenza COVID fra ospedale e parenti, con contatti telefonici e con l'impossibilità di visitare i

propri cari in ospedale, quindi con una conoscenza delle condizioni della persona ricoverata spesso percepita in modo distorto, rispetto a quello che successivamente emerge dall'esame delle cartelle cliniche.

Il grafico che segue mostra le risposte fornite ai cittadini ed è chiaro il potenziale ruolo di deflazione del contenzioso: nei casi in cui il riscontro è negativo il Difensore civico fa presente che il parere non è vincolante, ma che proviene comunque da una struttura Universitaria che interviene come soggetto "terzo". Con la conseguenza che è probabile che gli elementi negativi possano essere evidenziati anche dall'Azienda sanitaria coinvolta e che quindi, il medico legale di fiducia dell'utente potrà valutare anche gli aspetti "negativi" già emersi nell'esame del caso.



Va evidenziato come questa deflazione potenziale del contenzioso purtroppo non è utilizzata dalle Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie coinvolte che non chiedono mai al Difensore civico di conoscere gli esiti dell'istruttoria medico legale e ovviamente l'ufficio, pur essendo terzo, non può certo fornirle in assenza di richiesta contro l'interesse dei cittadini che si sono rivolti a lui.

La tabella che segue mostra il rapporto fra indicazioni fornite e opportunità di procedere a una richiesta risarcitoria. Non sempre infatti a fronte di un caso di potenziale responsabilità professionale emergono elementi meritevoli di risarcimento. Va evidenziato che spesso gli utenti quando ricevono questo tipo di parere convengono comunque sull'opportunità di trasmetterlo alle Aziende coinvolte, rinunciando così alla possibilità di avanzare una richiesta risarcitoria, ma desiderosi che la propria esperienza di sofferenza sia trasmessa alla struttura coinvolta perché "non risucceda ad altri" e perché la struttura adotti gli opportuni correttivi.

Casi conclusi dal 1991 al 2021 - Totale 2439 pratiche			
	Opportunità dell'azione legale		
Adeguatezza dell'intervento	No	Sì	Totale
Intervento adeguato	622	12	634
Non ci sono prove	156	21	177
Intervento in parte inadeguato	93	271	364
Intervento inadeguato	178	76	254
Intervento nella gestione risarcitoria	0	54	54
Istanza archiviata	918	0	918
Totale	**2002**	**437**	**2439**

Il grafico sotto infine evidenzia gli sviluppi dei (pochi) casi in cui l'utente ha chiesto l'assistenza del Difensore civico nella fase di gestione diretta. Va evidenziato qui che a fronte di molte esperienze positive (con un costruttivo dialogo con le Aziende e gli utenti anche in casi in cui l'utente non ha avuto alla fine un risarcimento), purtroppo si sono evidenziate anche una serie di criticità quando a fronte di un'indicazione positiva da parte dei consulenti medico legali dell'Ufficio, l'Azienda ha risposto in modo netto e negativo. In questo caso sarebbe forse opportuno riflettere sull'attivazione di un meccanismo di confronto fra consulenti (terzi) del Difensore civico e Azienda Sanitaria coinvolta, perché è problematico, benché legittimo, che l'utente riceva due indicazioni differenti da due uffici afferenti alla Regione Toscana.

Tutta la materia della responsabilità professionale doveva essere oggetto di un confronto fra difesa civica, Direzione Generale Diritto alla Salute e Direttori Generali. Purtroppo quest'incontro pianificato per marzo 2020 è saltato ed è stato progressivamente rinviato dal momento che le Direzioni Aziendali e la Regione sono coinvolte nell'emergenza COVID19.

3.9.4 Commissioni Miste Conciliative

Come indicato sopra, la normativa prevede per i reclami dell'URP diversi dalle questioni tecnico professionale la possibilità di un riesame da parte della Commissione Mista Conciliativa.

In tutte le Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie si è insediata la Commissione Mista Conciliativa a parte nell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana e nell'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer, scelte rispetto alle quali non risultano azioni da parte della Regione per imporre l'attuazione di una disposizione in teoria vincolante per tutte le Aziende Sanitarie ed Ospedaliero Universitarie.

L'Azienda Sanitaria Centro ha previsto l'istituzione di una Commissione Mista Conciliativa in comune con l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi, scelta che rende particolarmente efficace la Commissione nella gestione dei percorsi ospedale – territorio, anche se la Commissione non ha ancora deliberato alcuna decisione dovendo ancora adottare il regolamento di funzionamento.

La casistica per il 2021 è rappresentata nella tabella che segue.

Azienda Ospedaliera Senese	8
Azienda Sanitaria Nord Ovest	7
Azienda Sanitaria Sud Est	0
Fondazione Monasterio	0

Rispetto alla casistica, la Presidente dell'Azienda Sanitaria Nord Ovest Avv. Elettra Pinzani osserva che nel corso del 2021 vi è stato il rinnovamento della parte aziendale della Commissione che ha determinato un ritardo nella discussione e, inoltre la criticità, sottolineata anche nel corso di una seduta in cui la sostituiva

il funzionario dell'Ufficio supplente, di ottenere riscontri da parte di alcuni Direttori di UO, circostanza rispetto alla quale si richiama l'attenzione del Consiglio, della Giunta e dell'Azienda in merito all'esistenza di delibere regionali che inseriscono l'obbligo di puntuale risposta ai reclami fra i parametri legati alla produttività dei Direttori di UO.

La Presidente della CMC della Fondazione Monasterio Avv. Barbara Felleca osserva invece che l'assenza di contenzioso è dovuta probabilmente alla particolare efficienza e professionalità dei sanitari che operano nella Fondazione.

3.9.5 Assistenza Sanitaria

La problematica delle liste di attesa, anche alla luce dell'emergenza COVID19 e della ripartenza delle prestazioni ordinarie e degli interventi operatori è stata al centro delle pratiche del Difensore civico, anche perché si continua a constatare al di là dei tempi di attesa una criticità nella gestione dei percorsi, in violazione della normativa regionale relativa al governo delle liste di attesa che richiama la DGRT 1038, ormai risalente al 2005 ma che resta ampiamente inattuata.

Infatti secondo questa disposizione se un utente è visitato da un professionista e qualora quest'ultimo prescriva una visita di controllo successiva o un accertamento diagnostico, dovrebbe anche preoccuparsi di prescrivere l'accertamento o la visita su ricettario regionale e di garantire che la visita o l'accertamento siano prenotabili in tempi utili rispetto al quadro clinico, sia indicando i criteri di priorità, sia procedendo alla prenotazione diretta dell'esame, attraverso i canali a disposizione del professionista e della struttura di riferimento. Purtroppo spesso questo non avviene e succede così che l'utente si trova a dover prenotare l'esame tramite il CUP, che non offre disponibilità dell'esame nei tempi indicati dal professionista: spesso inoltre i codici di priorità sono completamente disattesi dal CUP, che si limita ad indicare il primo appuntamento utile, spesso a distanza di molti mesi, circostanza che rende inutile o quanto meno tardivo l'accertamento.

Paradossalmente poi per alcuni esami, onde evitare il fenomeno per cui si ottiene una TAC o una RMN ad anni di distanza, le singole Aziende "aprono" mensilmente le proprie agende (in presenza di un divieto di chiusura delle agende), per cui un utente al quale il medico prescriva una risonanza a distanza di un periodo di sei mesi si sente rispondere che deve telefonare al CUP all'inizio del mese per il mese successivo.

Poiché il problema è generale e sia la Regione sia le Aziende Sanitarie stanno facendo un grosso sforzo per recuperare i tempi di attesa dopo l'emergenza pandemica, l'intervento dell'ufficio riesce a risolvere il problema contingente dell'utente. Restano tuttavia aperte le questioni di carattere generale.

Si segnala, in particolare, il caso dei rinnovi dei presidi (è stato trattato dalla stampa e oggetto di segnalazione all'ufficio il caso di un utente che doveva sostituire l'apparecchio acustico): come è noto è possibile sostituire il presidio ogni due anni, ma una volta che trascorsi i due anni l'utente avvia l'iter (che non può avviare prima) si vede prenotare la visita necessaria per il rinnovo di quel presidio a distanza di mesi. L'ufficio ha chiesto e non ottenuto che questo tipo di procedimento preveda un percorso ad hoc.

Un successo si è invece conseguito nei confronti di un'Azienda che interpretava in modo non corretto le delibere della Regione Toscana in materia di percorso oncologico e follow up (che è un percorso dedicato ove le visite e gli accertamenti sono fissati dal punto AIUTO), riducendolo a cinque anziché a dieci anni, come deve essere per il tumore alla mammella.

L'intervento del Difensore civico, del quale ha dato notizia anche la stampa è riuscito a fare aumentare il personale nel CUP di un Comune della Toscana: questo è molto importante perché allo sportello CUP si rivolgono proprio le persone più fragili che hanno meno dimestichezza con i numeri verdi e con i percorsi di prenotazione on line.

3.9.6 Temi legati all'emergenza COVID19

3.9.6.1 Tamponi COVID19: difficoltà di prenotazione e offerta del SSR e regola della distanza dei sette giorni dopo un tampone positivo

Le istanze pervenute alla difesa civica hanno messo in evidenza un sistema di prenotazione dei tamponi molecolari COVID19 che nella prima fase si è rivelato complesso e ha creato non poche difficoltà per molti utenti.

In più occasioni c'è stata la necessità di informare i cittadini, che si sono rivolti alla difesa civica, circa l'esatta comprensione dell'organizzazione del sistema di esecuzione dei test, con la sistematica esigenza di spiegare che i tamponi erano gratuiti ma che dovevano necessariamente essere prescritti dal medico di medicina generale, previo suo accertamento della necessità sanitaria di effettuare il medesimo test.

In altrettanti casi è occorso spiegare all'utenza finale che, al di fuori di tale prassi, è era possibile effettuare i test, senza prescrizione medica e a pagamento, presso strutture sanitarie private e presso le farmacie riconosciute ai sensi della DGRT 61/2021 secondo una giusta logica di sussidiarietà con il servizio sanitario regionale.

Nella seconda parte del 2021 il sistema di prenotazione è stato radicalmente modificato e semplificato ma l'introduzione dell'obbligo del possesso e della esibizione del Green Pass COVID19 per l'accesso nei luoghi di lavoro ha evidenziato comunque una significativa carenza delle dotazioni disponibili di tamponi rispetto alla crescente domanda della popolazione.

Da parte di chi ha deciso di non vaccinarsi, è stata manifestata l'esigenza di gratuità o l'introduzione di prezzi calmierati.

A dicembre 2021, l'evolversi della situazione epidemiologica e il carattere particolarmente diffusivo dell'epidemia, ha di nuovo fatto riscontrare criticità del sistema tamponi in riferimento all'elevatissimo numero di richieste contemporanee.

Tutte le istanze dei cittadini sono state poste all'attenzione dell'Amministrazione regionale, al fine di garantire una maggior offerta di tamponi la cui domanda è esplosa con la diffusione dell'obbligo del green pass a categorie sempre più estese di soggetti e si è rivelata esorbitante con la quarta ondata.

L'amministrazione regionale, con provvedimenti urgenti e immediati, è riuscita a far fronte alla contingente carenza di disponibilità dei test molecolari per il tracciamento e alla necessità impellente di incrementare l'offerta complessiva di test da parte del Sistema Sanitario Regionale.

L'Ordinanza del Presidente della Giunta Regionale del 28 dicembre 2021, di fatto anticipando la previsione del DL 30 dicembre 2021 n. 229, ha infatti consentito di venire incontro al bisogno esponenziale di tracciamento anche mediante test antigenico rapido effettuato presso centri privati e farmacie che hanno svolto un ruolo chiave nella gestione della quarta ondata.

Si segnala, comunque, in tutte le fasi della pandemia, il permanere della criticità per coloro che avevano minore accesso alle tecnologie digitali di usufruire del sistema di prenotazione *on line*, senza potersi alternativamente prenotare presso sportelli sul territorio.

Nonostante la Regione Toscana anticipando la disposizione nazionale abbia di decisamente migliorato l'offerta, si evidenzia che:

1. il ritardo nell'effettuazione del tampone, fa sì che il termine dal quale decorre la quarantena è quello della data dell'effettuazione del tampone "ufficiale" non quello della comparsa dei sintomi a seguito della quale ormai l'utente fa un tampone rapido domiciliare che la conferma, per cui ottenere il tampone due tre giorni dopo significa prolungare la quarantena, con riflessi

sulla libertà personale, ma anche sui provvedimenti di isolamento che scattano dal risultato ufficiale.

2. si sono posti problemi di sovraffollamento delle farmacie che effettuavano tamponi, dove si mescolavano utenti con diagnosi di COVID19 che effettuavano il tampone di controllo e utenti non vaccinati che necessitano di test negativo per il green pass non rafforzato (problema successivamente rientrato, ma si era pensato alla creazione di fasce orarie dedicate).

3.9.6.2 Vaccinazioni COVID19: difficoltà di prenotazione

Anche, e forse soprattutto, per le vaccinazioni COVID19, gli utenti hanno segnalato criticità nella fase iniziale: il servizio di prenotazione *on line*, predisposto e concepito dalla Regione per una personalizzazione del migliore percorso vaccinale possibile per ciascun utente, consente di scegliere luogo e ora dell'appuntamento.

In quest'ottica i portali sono risultati accessibili solo al momento della messa a disposizione dell'agenda di prenotazione, la quale si chiudeva tuttavia rapidamente all'esaurimento delle dosi.

Questo meccanismo purtroppo, all'inizio della campagna vaccinale, si è dovuto scontrare nella realtà con la scarsa disponibilità delle dosi di vaccino e i cittadini sono stati costretti a stare ore davanti al computer o allo smartphone nella speranza di prenotarsi, alle prese con una piattaforma che, non riuscendo ad assorbire l'eccesso di domanda simultanea all'apertura delle agende di prenotazione, spesso andava in default.

A metà giugno 2021, il sistema di prenotazione è stato implementato mediante l'inserimento di un filtro di accesso che ha reso più agevole la prenotazione. Va segnalato, in ogni caso, il problema dell'impatto del *digital divide*, in particolare per soggetti fragili, privi di mail e con minor dimestichezza con il mezzo informatico i quali, in assenza di soluzioni alternative, hanno incontrato difficoltà con la prenotazione *on line*.

Sempre con riferimento ai soggetti fragili, va evidenziato che inizialmente i portatori di alcune patologie con particolari fragilità, non trovavano spazio nell'elenco dei fragili pubblicato dal Ministero della Salute, che non considerava alcuni tipi di patologia rara. Si tratta di un problema in cui le segnalazioni dell'ufficio non hanno avuto seguito e che si è risolto solo grazie alla progressiva apertura delle vaccinazioni per classi di età, o grazie alla disponibilità del medico di medicina generale che ha chiamato in riserva quando ad esempio qualcuno degli anziani ultraottantenni programmati non si è presentato alla vaccinazione.

3.9.6.3 Vaccinazione COVID19: i caregiver

Particolarmente critica è stata la situazione dei cittadini conviventi con disabili gravi, che hanno dovuto aspettare molto tempo prima di poter accedere alla vaccinazione.

La difesa civica, nel rispetto delle Raccomandazioni ad interim sui gruppi target della vaccinazione anti Sars-CoV-2/Covid-19 del 10 marzo 2021 ha infatti più volte sollecitato la Regione a procedere a una programmazione con data certa per la vaccinazione dei "caregiver", per i quali il Covid ha certamente rappresentato il doppio rischio di non poter adeguatamente proteggere i propri familiari e congiunti più fragili rispetto al rischio del contagio e di non poterli assistere adeguatamente in caso di loro stessa positività.

3.9.6.4 Vaccinazione COVID19: i malati dopo la 1 dose

La Difesa civica ha portato all'attenzione del Ministro della Salute i molteplici casi di cittadini che hanno ricevuto la somministrazione della prima dose di vaccino e successivamente hanno contratto il COVID prima della somministrazione della seconda dose.

A queste persone non era allora consentito di accedere alla somministrazione della seconda dose ma, con-

temporaneamente, il loro Green Pass perdeva la validità prevista per coloro che avevano ricevuto il ciclo completo di vaccinazione con due somministrazioni.

In tempi rapidi la fattispecie è stata oggetto della Circolare Ministero della Salute del 09 settembre 2021, che ha disciplinato le modalità specifiche di rilascio della certificazione verde per coloro che si sono ammalati e che sono successivamente guariti dopo la somministrazione della 1° dose di vaccino.

3.9.6.5 Vaccinazione COVID19: gli stranieri o i residenti all'estero vaccinati con vaccini non riconosciuti dall'UE

Il problema si è posto per la Comunità cinese residente in massima parte a Prato e vaccinata con Sinovac, ma anche per tutti i cittadini che si sono trovati temporaneamente residenti all'estero e si sono vaccinati con i vaccini disponibili in quel momento su quei territori.

Il problema era duplice, da un lato la circostanza che un conto è che quei vaccini non fossero, legittimamente, approvati da EMA, dall'altro il fatto che si potessero considerati esonerati dall'obbligo vaccinale quegli utenti, italiani o stranieri che si fossero vaccinati con quei vaccini perché di nazionalità straniera o perché residenti in quel territorio al momento in cui era iniziata la campagna vaccinale. D'altro canto non era chiaro se il fatto che queste persone fossero già vaccinate, rendesse possibile vaccinarsi con i vaccini riconosciuti in Italia o se in questo caso non vi fossero controindicazioni.

La Circolare 4 novembre 2021 ha risolto il problema, consentendo alle persone vaccinate con un vaccino non autorizzato dall'EMA di fare una dose booster entro ventotto giorni dal completamento del ciclo vaccinale, o un nuovo ciclo vaccinale completo se erano trascorsi oltre sei mesi.

Va ricordato anche che lo Stato Italiano ha concesso la deroga dal green pass ai cittadini di San Marino vaccinati con Sputnik, deroga inizialmente al 31 dicembre 2021 e poi prorogata.

Resta tuttavia aperto il problema di una difformità a livello Europeo (ad esempio Ungheria e Croazia riconoscono la libera circolazione di tutti i vaccinati con qualunque vaccino senza sottoporre all'obbligo di green pass con tampone i cittadini stranieri) motivo per il quale il Difensore civico della Toscana ha interpellato il Ministero e il Mediatore Europeo. Il Mediatore Europeo ha interpellato la Commissione Europea in merito alla possibilità di una disciplina europea comune per la circolazione dei cittadini stranieri vaccinati con un vaccino non riconosciuto dall'EMA, ma la Commissione ha risposto che l'UE si è limitata a prevedere uno strumento uniforme per consentire la libera circolazione a chi si era sottoposto all'obbligo vaccinale o a chi aveva contratto il virus o era negativo a un tampone eseguito 48 ore prima, lasciando ai singoli legislatori nazionali le decisioni in materia di sicurezza sanitaria rispetto a soggetti vaccinati con vaccini non riconosciuti dall'EMA.

L'impegno di insistere perché ci sia un riconoscimento alla libera circolazione di tutti i cittadini vaccinati qualunque sia il vaccino è stato fatto proprio anche dall'Istituto Europeo dell'Ombudsman nel corso di un webinar congiunto con i Difensori civici della Russia e di altri stati orientali.

3.9.6.6 Vaccinazioni insegnanti residenti in servizio presso altra Regione

Con l'avvio della campagna vaccinale per il personale scolastico sono pervenute segnalazioni di cittadini residenti in Toscana che insegnavano in un'altra Regione.

Se per un verso gli insegnanti non residenti, ma in servizio effettivo in Toscana, hanno potuto ricevere subito la vaccinazione presso le strutture sanitarie toscane, i cittadini toscani, esposti agli stessi rischi, hanno dovuto attendere le determinazioni a riguardo da parte della Regione presso cui lavoravano.

La difesa civica ha quindi invitato l'amministrazione regionale a consentire a tale categoria di lavoratori toscani in altre regioni, che risultavano non pienamente tutelati, di accedere alla piattaforma di preno-

tazione regionale toscana senza aspettare che il problema fosse risolto dalle altre amministrazioni regionali, le cui scelte vaccinali non allineate rispetto alle nostre avrebbero potuto portare a delle distorsioni insostenibili.

Alla fine di marzo sono state introdotte modifiche al portale di prenotazione che hanno consentito agli insegnanti residenti in Toscana, ma in servizio in altra Regione, la possibilità di prenotarsi per la vaccinazione.

3.9.6.7 Vaccinazione COVID19: l'esenzione

L'introduzione del green pass COVID19 e le successive estensioni dell'obbligo vaccinale, che si sono susseguite durante l'emergenza sanitaria del 2021, hanno determinato esigenze di chiarimento nei confronti di quei cittadini che intendevano beneficiare della certificazione di esenzione dalla vaccinazione COVID19.

In tal senso la difesa civica ha puntualmente informato circa le modalità assunte dal Ministero della Salute, con propria circolare del 4 agosto 2021 "Certificazioni di esenzione alla vaccinazione anti-COVID-19", per coloro che, temporaneamente o definitivamente, non potevano vaccinarsi per patologie conclamate.

È stato importante ricordare agli istanti che la suddetta certificazione poteva essere rilasciata, sulla base di documentazione medica del SSR, esclusivamente dai medici vaccinatori dei Servizi vaccinali dei Servizi Sanitari Regionali o dai Medici di Medicina Generale che operano nell'ambito della campagna di vaccinazione anti-SARS-CoV-2 nazionale.

Per i cittadini con domicilio sanitario nel territorio dell'Azienda Usl Toscana Nord Ovest sono state fornite indicazioni sulla procedura *on-line* per richiedere il rilascio di esenzione dalla vaccinazione anti-covid al di fuori dell'atto vaccinale.

3.9.6.8 Vaccinazione COVID19: Effetti avversi

La difesa civica ha ricevuto istanze da parte di cittadini che segnalavano effetti avversi a seguito della somministrazione della prima dose di vaccinazione COVID19 e che lamentavano di non avere un punto di riferimento, diverso dal medico di medicina generale, che potesse valutare complessivamente le reazioni evidenziate.

La difesa civica ha da subito evidenziato la necessità di attivazione, da parte del sistema sanitario regionale, di un percorso multidisciplinare dedicato che prendesse in carico questi pazienti per poterli seguire secondo le più aggiornate informazioni mediche e rilevando potenziali segnali di allarme su cui agire con tempestività.

È stato sottolineato come una tale offerta di servizi ai cittadini potesse avere conseguenze significativamente positive anche ai fini della più ampia adesione alla campagna vaccinale COVID19.

La risposta è stata individuata nella presa in carico da parte del Centro di Farmacovigilanza Regionale ai fini della valutazione della correlabilità tra vaccino ed evento avverso segnalato.

Tuttavia è bene evidenziare che il Centro Regionale della Farmacovigilanza, in merito alla segnalazione di sospetta reazione avversa a vaccino, gestisce il caso secondo la Procedura Operativa AIFA, alla quale il Centro è chiamato ad attenersi. Peraltro molte persone a fronte dello scetticismo del Centro Vaccinale cui si rivolgono per segnalare l'evento avverso e spesso anche del proprio medico di medicina generale, ignorano che la segnalazione di evento avverso può essere fatta anche dall'interessato stesso.

Per le finalità della Farmacovigilanza non è invece previsto alcun protocollo *ad hoc* in merito alle cure mediche che rimangono garantite dal SSR, con riferimento alle singole patologie segnalate.

La questione è stata posta anche a livello nazionale, nell'ambito dei lavori del Coordinamento dei Difensori Civici Regionali, presso cui è stata segnalata la necessità di una posizione coordinata e unitaria circa l'opportunità di prevedere punti di riferimento multidisciplinari per la valutazione e la cura degli effetti avversi della vaccinazione COVID19.

È stato importante, altresì, evidenziare come sia necessario, nelle more degli esiti della valutazione di reazione avversa, che venga considerata l'esenzione temporanea della vaccinazione COVID19, così come previsto dalla circolare del Ministero della Salute del 04 agosto 2021, Certificazioni di esenzione alla vaccinazione anti SARS-COV-2.

Da evidenziare che la difesa civica a fronte di questa problematica si è trovata a gestire due criticità:

1. quella connessa con il fatto che l'utente che lamenta effetti avversi viene spesso guardato con scetticismo da parte dei sanitari cui si rivolge, soprattutto con una delle criticità che è ben nota a chi si occupa di medicina di genere se la persona è di sesso femminile, attribuendo gli eventi avversi che questi lamenta a patologie di ordine psichiatrico, dalla sindrome ansiosa alla depressione e alla psicosi, attribuendo a tali ragioni i disturbi se non rientranti fra quelli segnalati fra i possibili eventi avversi noti, a fronte di letteratura internazionale che sta segnalando (rarissimi) eventi avversi diversi da quelli indicati nel modulo di consenso informato;
2. quella connessa alla circostanza che manca un percorso di presa in carico specifico, per cui spesso gli utenti lamentano di essersi pagati privatamente visite ed accertamenti (es. holter cardiaco ed esami diagnostici quali RMN) perché non avevano alcun percorso, né alcuna indicazione di priorità.

La richiesta che l'ufficio ha avanzato è che comunque sia presa in carico dal servizio pubblico la sintomatologia che la persona lamenta e che siano indagati, nell'interesse stesso del buon andamento della campagna vaccinale, gli eventi avversi che gli utenti lamentano, senza attribuirli a patologie psichiatriche, le cui manifestazioni sarebbero comunque connesse alla somministrazione del vaccino. Se è vero che uno studio diffuso ha reso noto che anche soggetti a cui è stato somministrato un placebo durante la sperimentazione hanno manifestato reazioni avverse, va tenuto presente che quelle reazioni (febbre, dolore etc.) erano limitate nel tempo, qui ci troviamo a fronte di reazioni avverse che purtroppo permangono.

3.9.6.9 Gestione della quarantena nelle classi

Il Difensore civico si è occupato di questa problematica contestando, e i risvolti normativi degli ultimi tempi sono andati in questa direzione, la prassi delle Aziende Sanitarie di mettere in automatico in quarantena e in DAD intere classi e tutti gli insegnanti che avevano avuto contatti con quella classe a fronte di un caso di positività COVID. In un primo periodo questo è avvenuto senza alcun riguardo specifico alla tipologia di DPI indossati dai singoli insegnanti e allievi, alla distanza delle persone messe in quarantena dalla persona positiva, alla circostanza che gli insegnanti fossero o meno vaccinati (sono stati fra i primi soggetti per i quali è partita la campagna vaccinale).

Le risposte ricevute, pur comprendendo le criticità di tracciamento, sono state legate a considerazioni di opportunità di un atteggiamento prudenziale, posizione poi smentita dalle scelte fatte a livello normativo, tuttavia al di là delle risposte (spesso "di stile") delle Aziende ASL si è avuto riscontro indiretto che sono cambiate le modalità di gestione della quarantena.

Da sottolineare anche che in un primo momento nonostante la circolare del 3 novembre 2021 nella quale si cambiavano i criteri di quarantena, due delle tre Aziende Sanitarie hanno continuato ad applicare i vecchi criteri di gestione della quarantena ed è stato necessario intervenire per chiedere chiarimenti.

Parimenti a oggi non è chiarissima la circostanza che in caso di attivazione della Didattica a Distanza, questa faccia scattare automaticamente anche la quarantena degli allievi.

3.9.6.10 Gestione fine quarantena

L'ufficio è intervenuto in più casi per chiedere alle Aziende Sanitarie di sbloccare la quarantena e per chiedere alla Regione di prevedere forme automatiche di fine quarantena, finalmente l'Ordinanza del Presidente della Regione ha garantito il fine quarantena automatico (non coincidente con la riattivazione del green pass, ma almeno dando la possibilità alle persone di uscire di casa), ma la strada è stata lunga. Inizialmente le Aziende Sanitarie pretendevano che gli utenti positivi al COVID che avevano finalmente un tampone negativo (all'epoca di una struttura pubblica) dovessero comunque attendere la comunicazione di fine quarantena per poter terminare l'isolamento.

Il 13 agosto 2021, ben due giorni dopo la circolare del Ministero della Salute, che chiariva (come doveva essere logico e come invece sistematicamente le Aziende Sanitarie non facevano) che non si poteva presumere che gli utenti positivi al COVID19 avessero contratto la variante Delta se il tampone non era stato tipizzato e che quindi doveva valere per tutti coloro che non avevano avuto una tipizzazione del tampone con diagnosi certa di variante Delta la fine quarantena dopo 21 giorni, l'Ufficio di Igiene di una delle tre ASL Toscane, pur sbloccando immediatamente la quarantena della persona che si era rivolta all'ufficio nel giro di metà giornata, rispondeva che la circolare (pubblicata ovviamente su molti giornali, immediatamente disponibile on line e preannunciata agli "addetti ai lavori") era arrivata solo il 12.

In sostanza si è assistito da parte degli uffici Igiene Pubblica a un atteggiamento forse troppo prudenziale, in presenza di un carico di lavoro enorme degli uffici preposti al tracciamento e allo sblocco, teso a favorire scelte che prolungassero la quarantena, senza considerare che era in gioco la libertà personale degli individui.

Va peraltro considerato che in caso di positività al tampone dopo sette giorni dal primo tampone ufficiale positivo, la normativa prevede che l'interessato debba attendere ulteriori sette giorni prima di ripetere il tampone: appare poco comprensibile che un soggetto risultato comunque negativo a un tampone , debba attendere il termine indicato per ripetere l'esame, rimanendo bloccato fino all'esito del medesimo.

3.9.6.11 Green pass: segnalazioni per richieste di sblocco

Si ritiene significativo il ruolo attivo svolto dall'Ufficio nel risolvere in tempi rapidi le molteplici situazioni di blocco del green pass COVID19 che inizialmente sono pervenute all'Ufficio prevalentemente a causa di errori di registrazione delle dosi vaccinali.

L'importanza dell'intervento è stata direttamente collegata alle estensioni dell'obbligo del green pass che si sono nel tempo succedute con gli aggiornamenti delle disposizioni emergenziali.

Inoltre, sono stati numerosi i cittadini che si sono rivolti all'Ufficio per riferire l'impossibilità di scaricare il green pass Covid -19 a causa della mancata registrazione della vaccinazione effettuata in Stati esteri, nei quali dimoravano per motivi di studio o di lavoro. Questo tipo di difficoltà ha trovato immediata soluzione non appena le ASL hanno predisposto le procedure online secondo quanto disposto con la Circolare del ministero della Salute del 04 agosto 2021 (Modalità per il rilascio EU Digital Covid Certificate (certificazione verde COVID-19) ai cittadini italiani vaccinati o guariti all'estero).

Si sono anche registrate molteplici istanze di cittadini che hanno riscontrato errori di registrazione delle vaccinazioni effettuate in regioni diverse (in particolare in Lombardia), probabilmente a causa di discrepanze tra i sistemi informatici regionali o a errori manuali di input dati. In ogni caso tutte le istanze presentate all'Ufficio hanno trovato soluzione positiva e definitiva.

Determinante in tale ambito è stata la collaborazione con le Aziende sanitarie soprattutto quando, con il sopraggiungere della quarta ondata della pandemia, molti utenti hanno segnalato ritardi nella gestione degli isolamenti e dell'emissione del provvedimento di fine isolamento, con conseguente mancato rilascio del green pass di guarigione o sblocco del green pass di vaccinazione precedentemente acquisito.

Da evidenziare una criticità che abbiamo affrontato d'ufficio nel corso del 2022. In molte regioni italiane la registrazione del risultato negativo del tampone sul portale del Ministero è curata dal medico di medicina generale, mentre in Toscana è curata dagli Uffici Igiene Pubblica delle ASL, spesso in affanno. Gli utenti che chiamano il 1500 si sentono rispondere dai funzionari ministeriali di rivolgersi al proprio medico di medicina generale, che è costretto ad affrontare discussioni e a volte battibecchi con i propri assistiti. Abbiamo investito Regione Toscana e Ministero perché sia modificata questa informazione.

3.9.6.12 Green pass: segnalazioni di illegittimità rispetto alla normativa europea e alla Costituzione italiana

L'emanazione del DL n. 127 del 21 settembre 2021, che ha esteso l'obbligo di certificazione verde Covid-19 a tutti i lavoratori a partire dal 15 ottobre 2021, ha portato numerose segnalazioni di cittadini che intendevano richiedere l'intervento della difesa civica per presunta illegittimità del green pass rispetto alle norme europee o alla costituzione italiana.

In questi casi l'Ufficio ha sempre informato tutti i cittadini che nei confronti delle disposizioni che regolano il Green Pass COVID19, di competenza ed emanazione statale, la Difesa civica regionale non ha né competenza legislativa né facoltà di intervento diretto, salvo, doverosamente, richiamare la Regione ad attenersi a esse e adeguare l'organizzazione dei servizi e l'erogazione delle prestazioni nel territorio regionale seguendo le disposizioni impartite a livello nazionale.

La questione è stata oltremodo complicata dagli uffici del Europe Direct Contact Centre che indirizzavano i cittadini a "rivolgersi al Difensore Civico regionale per i reclami contro le autorità nazionali italiane".

La non corretta indicazione fornita dagli uffici del Europe Direct Contact Centre è risultata fuorviante per il cittadino che, in tal modo, ha nutrito aspettative di ricevere da questo Ufficio le risposte su questioni che riguardano le norme nazionali e le scelte del governo su cui la Difesa Civica non può e non deve intervenire.

Sulla questione si è ritenuto doveroso richiamare l'attenzione del Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province autonome nonché del Mediatore Europeo.

Analoghe istanze sono state presentate sia per richiedere l'intervento della difesa civica a favore della gratuità dei tamponi da parte dei non vaccinati, sia la presa di posizione circa il merito l'obbligo vaccinale; situazioni per le quali la difesa civica ha dovuto ribadire la delimitazione giuridica del proprio ambito di competenza e intervento, che non riguarda la sfera della decisione politica, anche a livello regionale, in cui il Difensore Civico non può e non deve interferire.

Peraltro esiste la risposta a una interrogazione parlamentare da parte della Commissione Europea che chiarisce come la normativa europea si è limitata a porre come unico vincolo per gli Stati l'obbligo di utilizzare un tipo unico di certificazione vaccinale o di avvenuta guarigione e/o negatività al test, prevedendo espressamente la possibilità per gli Stati membri di utilizzare il green pass anche per fini diversi da quelli della circolazione fra Stati dell'Unione.

3.9.6.13 COVID19: Chiusura delle visite ai familiari presso gli ospedali

Una circolare del 27 dicembre 2021 ha sancito il divieto di accesso ai parenti ai reparti ospedalieri, contro quelle che sono state le indicazioni della Commissione Regionale di Bioetica e, ad avviso dell'ufficio, anche contro il quadro normativo nazionale che consentiva l'accesso ai parenti muniti di super green pass.

L'ufficio resta ancora in attesa di chiarimenti e si osserva come nel frattempo la cronaca ha riportato situazioni tragiche, precipitate repentinamente senza la possibilità per i parenti di potere vedere i propri cari prima del decesso, come avveniva durante la prima ondata, quando però non esistevano i vaccini e scarseggiava la disponibilità di DPI.

Va registrata la circostanza che si parla di un provvedimento normativo nazionale espresso che torni a consentire le visite ospedaliere, tuttavia pur comprendendo l'estrema contagiosità della variante Omicron desta perplessità sia la scelta della Regione sia la forma con la quale la scelta è stata adottata (circolare del dirigente, anziché atto deliberativo o almeno dirigenziale o ordinanza del Presidente)

3.10 Servizi pubblici

3.10.1 Considerazioni generali

Un tempo i gestori di servizi pubblici consideravano i reclami una seccatura, non una risorsa cui attingere per migliorare la funzione svolta. Oggi le cose sono in parte cambiate. Lo strumento conciliativo, soprattutto in ambito idrico e telefonico, ha messo in luce criticità alle quali porre rimedio non solo in relazione alla questione specifica oggetto di conciliazione, ma individuando correttivi che potenzialmente riguardano una pluralità di utenze.

Si prenda a esempio la regolamentazione di perdita occulta, recentemente suscettibile nell'applicazione pratica di una definizione più elastica di quella finora considerata, grazie alla Delibera 609/2021 di ARERA che amplifica il numero di casi rientranti nella predetta definizione e che si traduce nella concessione di una riduzione dei costi imputati agli utenti.

Chi invece sembra considerare proteste e reclami un'ingerenza indebita in una gestione che non ammette critiche e intrusi è Poste Italiane. Il 2021 ha visto un muro di silenzio erigersi contro le istanze e le segnalazioni fatte attraverso la difesa civica. Chi dovrebbe fare della comunicazione la propria missione ha invece palesato a più riprese una sostanziale carenza di volontà collaborativa, temperatasi solo nelle ultime settimane, anche se non è più la Direzione regionale toscana a rispondere ma la sede legale di Roma e come al solito occorre sollecitare risposte in tempi non adeguati a un servizio postale.

Le segnalazioni di tale inerzia pure alle istituzioni e agli organi di stampa non hanno ottenuto prese di posizione al riguardo. Un'indifferenza che desta ulteriori perplessità.

Non si può poi non fare cenno al covid e all'emergenza sanitaria, tuttora (e per certi aspetti più che mai) in atto e ai riflessi che la pandemia ha avuto sui servizi pubblici. Talvolta è risultato incomprensibile il nesso tra la dichiarata necessità di contenere i rischi di contagio e le conseguenti misure precauzionali: si pensi ai bus e ai treni sovraffollati e privi di controlli sul rispetto delle norme in vigore. Si pensi, ancora con riferimento al settore idrico, alle perdite occulte prodottesi (e prevedibili, data l'esperienza, quindi attese) in assenza di letture effettive, non solo differite di uno/due mesi ma del tutto saltate (cioè non rilevate secondo la cadenza semestrale prevista dal Regolamento), che complessivamente hanno determinato un ingente spreco di acqua per un arco di tempo assai ampio, non sempre caratterizzato da chiusure e zone rosse, e dunque perdite agevolmente circoscrivibili, non del tutto giustificate e non imputabili in toto a negligenza degli utenti. Tali ritardate inadempienze hanno avuto ricadute economiche sugli utenti e solo coloro che ne sono edotti (in verità non molti) e fanno ricorso alla procedura conciliativa hanno qualche probabilità di vedere riconosciuta una riduzione parametrata al ritardo con cui il gestore ha effettuato la lettura effettiva. Sarebbe invece forse il caso di un'assunzione di responsabilità da parte dei gestori, o meglio, corresponsabilità di gestore e utente, predisponendo una regolamentazione ad hoc che riconosca un'automatica riduzione di costo in fattura, qualora viziata da perdita occulta verificatesi nel periodo pandemico più critico e accresciutasi a causa del ritardo nella lettura del contatore.

Ancora marcata l'insoddisfazione degli utenti verso l'atteggiamento di alcuni Gestori, appurata una volta di più l'inefficienza di molti numeri verdi ad appagare le richieste degli utenti. Call center nel loro complesso poco affidabili, se non addirittura privi delle necessarie competenze. Spesso i reclami sono ignorati o liquidati con risposte preconfezionate che in sostanza eludono la questione.

La previsione di una procedura conciliativa in ogni settore dei servizi pubblici sembra perciò la risposta migliore per dare concretezza ai diritti degli utenti. Auspicabile la previsione nei contratti di servizio di norme che istituiscano indennizzi automatici per i disservizi sofferti, come pure dell'inserimento obbligatorio nelle Carte di Servizio della facoltà di attivare procedure conciliative gratuite.

Non accenna infine a mitigarsi, anzi si accentua la crescente richiesta di rateizzazione delle bollette, sebbene non contestate, indicativa della grave crisi economica in atto, ancor più allarmante se si pensa ai recenti rincari esponenziali e alla imminente emissione di maxi bollette.

3.10.2 Servizio Idrico

Il 2021 ha visto finalmente nascere un organismo di conciliazione presso l'Autorità Idrica Toscana (AIT), che va progressivamente uniformando le differenti prassi che in precedenza vedevano comportamenti difformi da parte dei singoli Gestori. In appendice il regolamento del nuovo organismo di conciliazione che è presieduto dai funzionari delegati dal Difensore civico o dal Difensore civico stesso (cfr. art. 8).

La tabella che segue evidenzia la casistica affrontata dall'Ufficio. Si fa presente che le conciliazioni antecedenti la costituzione dell'Organismo di Conciliazione presso AIT non erano contabilizzate nel sistema informatico del Difensore civico e si vanno quindi ad aggiungere al numero delle pratiche fornito nelle statistiche generali.

Problematiche legate al Servizio Idrico	74
Conciliazioni con i singoli gestori	167
Conciliazioni presso AIT aperte nel 2021	82

Di seguito è trattata la casistica generale, rinviando ai paragrafi successivi l'esame delle conciliazioni: va evidenziato in questa sede come il numero delle conciliazioni presso AIT (82) si riferisca alle domande di conciliazione trasmesse da AIT all'Ufficio nel corso del 2021. In totale la Segreteria dell'Organismo di conciliazione ha ricevuto nei primi 5 mesi di attività 104 istanze e ne ha gestite 82 nel 2021.

L'ufficio ha teso a indirizzare gli utenti verso la conciliazione e le risposte stesse dei gestori informano di questa possibilità. Tuttavia ci sono state 74 istanze pervenute direttamente al Difensore civico, perché relative a casi che non rientrano fra quelli oggetto di conciliazione.

Moltissimi utenti credono ancora che le ditte letturiste (ditte private che hanno il compito di ripartire la spesa fra le singole utenze divisionali e il contatore condominiale) siano i soggetti che erogano loro il servizio idrico, non è chiaro che si tratta di un mero servizio di ripartizione dei consumi che il Gestore (di regola Publiacqua perché si tratta di una situazione storica di Firenze e comuni limitrofi) addebita al contatore condominiale. Nonostante si tratti di soggetti privati normalmente c'è un buon riscontro al Difensore civico. Le problematiche che si stanno ponendo sono legate a una certa disattenzione degli utenti nel dichiarare che la loro è un'utenza domestico residente e non domestico non residente e il numero dei componenti il nucleo familiare che fino al 1° gennaio 2022 Publiacqua considerava forfettariamente 3. Poiché nel corso degli anni la differenza fra consumo domestico non residente e consumo domestico residente è progressivamente aumentata, alcuni utenti si sono visti addebitare consumi rilevanti e si sono rivolti al Difensore civico, constatando solo in quell'occasione quanto chiaramente scritto in bolletta.

Altre criticità riguardano la ripartizione degli scarti fra contatore condominiale e utenze divisionali (c'è uno scarto fisiologico, inoltre spesso il contatore condominiale può servire l'autoclave che ha una valvola di scarico in caso di troppo pieno, rubinetti dai quali si prende l'acqua per le pulizie, talvolta anche gli irrigatori del giardino condominiale) oppure il caso più critico in cui uno dei condomini non paga l'acqua e purtroppo il debito è ripartito fra tutti gli altri condomini in modo solidale.

Va anche evidenziato che non tutti i condomini hanno l'Amministratore, è ciò talvolta rende ancora più complessi i rapporti con le ditte letturiste considerato che è necessario delegare un condomino. Critiche anche tutte quelle istanze nelle quali un singolo condomino accusa il Gestore di rimettergli bollette eccessive chiedendo di avere la copia dei consumi fatturati e della loro ripartizione che deve essere invece richiesta all'Amministratore e contestata in sede di assemblea condominiale.

I costi dell'acqua sono progressivamente aumentati anche per la progressiva diminuzione delle fasce sulle quali si distribuiscono i consumi del servizio idrico che variano a seconda dei componenti del nucleo familiare e non è raro ricevere istanze nelle quali l'utente lamenta l'aumento dei costi in assenza di perdite occulte o reali, in realtà dovute solo all'aumento del costo dell'acqua (che è deciso da ARERA e da AIT e non come molti erroneamente credono dal singolo gestore).

Si evidenziano difformità fra i vari gestori nel considerare le reti. Per alcuni gestori ad esempio se un albergo ha un ristorante o una dependance e la tubazione attraversa la strada pubblica sono necessari due contatori distinti e due utenze separate, mentre in altre realtà interi impianti che servono più unità immobiliari anche distanti, frutto dell'esperienza di passati acquedotti privati poi acquisiti dal Gestore, attraversano strade pubbliche, torrenti e proprietà di terzi senza perdere la natura privatistica.

Particolare criticità rispetto alla quale AIT si è espressa condividendo la scelta del Gestore, che tuttavia desta perplessità, è la circostanza che in una multiproprietà anche per gli immobili non riscattati dagli utenti che continuano a essere quindi fruiti da più persone per diversi periodi dell'anno, il Gestore abbia preteso di separare le utenze con la conseguenza che ciascuna utenza paga i costi fissi, prima ripartiti tra la singola utenza condominiale e le singole unità immobiliare (villette ed appartamenti in un'area privata).

Si segnalano criticità in pochi ma significativi casi legate alla circostanza che i tecnici di un Gestore (lo stesso in tutti i casi) si siano presentati per un preventivo di allaccio e lo abbiano rilasciato senza comunicare all'interessato che il tubo al quale allacciarsi si trovava al di là di un torrente o di una strada provinciale o comunale ed era necessario quindi procedere alla richiesta di attraversamento da parte del Gestore prima di iniziare i lavori, con prolungamento dei tempi. In un caso addirittura è stato fatto un preventivo salvo poi constatare che la cartografia era diversa e non c'era la tubazione. In uno dei casi il Gestore ha fatto richiesta di autorizzazione alla Provincia, senza prendere atto che la strada da attraversale era denominata ex provinciale e quindi si è determinata un'ulteriore dilazione nei tempi, perché la Provincia ha ovviamente trasmesso per competenza la richiesta al Comune. L'ufficio è ancora in attesa di una risposta poiché il tecnico che si reca in loco dovrebbe essere un esperto cui dovrebbe essere ben nota sia la posizione della tubazione che l'esigenza di ottenere permessi in caso di attraversamento di corsi d'acqua o strade, mentre al contrario la posizione formale del Gestore coinvolto è stata che "Nei casi di lavori complessi l'inizio dei lavori è subordinato al ricevimento del nulla osta da parte degli Enti preposti per l'ottenimento del quale potranno essere necessari fino a 120 gg. lavorativi per Province, ANAS, ed Enti Speciali, normalmente per atti autorizzativi delle Amministrazioni Comunali il tempo di rilascio si attesta in media a 40 gg. Il Gestore si impegna a comunicare al Cliente la data di invio della richiesta del nullaosta ai sensi della Delibera 655/2015 AEEGSI (ora ARERA)": nel merito è stato fatto presente che l'esigenza di richiedere queste autorizzazioni doveva essere ben nota al Gestore già al momento della redazione del preventivo, mentre è accaduto che i lavori per l'allacciamento si sono protratti per molto tempo anche

in considerazione dei tempi con i quali il Gestore ha richiesto le autorizzazioni agli enti (Genio Civile, Provincia e Comune) cercando peraltro nelle risposte al Difensore civico e all'utente di accollare i ritardi a questi ultimi, mentre da quanto emerso nelle richieste di chiarimento ai medesimi enti la procedura è stata molto celere, solo che la richiesta è arrivata loro molto tempo dopo la constatazione dell'esigenza di ottenere l'autorizzazione.

Altra criticità non diffusa, ma rilevante, è la richiesta di creare nuovi impianti di acquedotto o fognatura. In alcune realtà vi sono intere frazioni o lottizzazioni ove il costruttore non ha provveduto a far prendere in carico gli impianti, oppure situazioni con abitazioni alimentate da fonti e cisterne private di impianti che si sono andati progressivamente degradando con impossibilità di utilizzare quell'acqua come potabile oppure con il venir meno della risorsa idrica. In questi contesti è molto complicato far capire agli utenti che è l'ente locale che deve eventualmente farsi carico di realizzare nuovi impianti o quanto meno di farsi parte attiva affinché l'estensione della rete sia inserita nell'apposito piano del Gestore su richiesta del Comune e approvato da AIT: diversamente è purtroppo onere dell'utente farsi carico di costi anche ingenti per l'estensione della rete idrica e l'allacciamento all'acquedotto o alla rete di fognatura e depurazione. In questi casi, purtroppo, non sempre riesce a ottenere riscontri dagli enti locali sull'espansione della rete.

In questo contesto va invece dato conto, facendo il nome del Gestore visto che vi è stata attenzione sia di Gaia sia del Comune di Massarosa e la vicenda è stata oggetto anche di un incontro in Comune fra Amministratori dell'Ente e Difensore civico, degli interventi del Gestore in questo comune e nelle frazioni per la sostituzione della rete idrica che, a causa dei materiali con i quali era costituito l'impianto ereditato dal Gestore, erogava acqua torbida ancorché potabile. Il Gestore, con l'approvazione di AIT ha accolto la richiesta del Comune e si sta progressivamente procedendo alla sostituzione della rete idrica sul territorio comunale.

Va evidenziato infine che in sede di gestione dei reclami nei confronti dei Gestori vi è una minore elasticità rispetto alla sede conciliativa, come vedremo in seguito.

3.10.2.1. Conciliazioni con i singoli gestori

Nelle conciliazioni svolte nella prima parte dell'anno direttamente con i gestori si sono raggiunti, in linea di massima, accordi con gli utenti in uno spirito conciliativo e con soluzione positiva delle controversie. Soltanto in poche occasioni non è stato possibile arrivare ad un accordo sottoscritto e condiviso tra le parti. Il numero di conciliazioni è rappresentato nella tabella e nel grafico che seguono.

Gestore	numero
Acquedotto Fiora	6
Acque Spa	27
Acque Toscane	0
ASA	97
Gaia	33
Geal	1
Nuove Acque	3
Publiacqua	0
TOTALE	**167**

Tutte le conciliazioni si sono svolte on line, con un notevole risparmio di tempo e di risorse rispetto agli anni precedenti quando i funzionari dell'ufficio dovevano fisicamente spostarsi sui territori per recarsi presso la sede del Gestore e anche con una maggior rapidità della procedura rispetto alla richiesta di conciliazione (prima venivano raggruppati più casi in un solo giorno per economizzare al massimo gli spostamenti e questo creava una certa dilazione nei tempi).

Venendo ad una breve analisi, che non si spingerà ad esaminare tutti i gestori, per quanto riguarda Acquedotto del Fiora si è avuto un positivo riscontro in quasi tutte le pratiche trattate, che hanno riguardato in particolare casi di perdita occulta alcune in seconde case durante la pandemia, con la mancata lettura per motivi di emergenza sanitaria e con l'impossibilità per l'utente di constatare la perdita.

Con il gestore Acque Spa si sono raggiunti accordi in gran parte delle 27 sedute svolte: un accordo è stato raggiunto riducendo in parte l'importo della fattura contestata; in un altro caso si è ridotto l'importo del debito e si è proceduto a rateizzare i circa 6.000 € rimasti da corrispondere.

Alcuni casi non sono stati trattati perché la materia non è di stretta competenza della commissione conciliativa come la richiesta avanzata da un cliente di prescrizione decennale degli importi dovuti come utente non residente, mentre l'utenza era da considerare residente.

Per quanto riguarda ASA, l'alto numero di conciliazioni (97) è stato determinato dalla circostanza che vi è stato un rallentamento nella gestione delle conciliazioni nel periodo COVID e prima dell'insediamento del nuovo organismo di conciliazione il Gestore ha ricontattato coloro che avevano presentato istanza, invitandoli a riattivare la procedura, prima del passaggio al nuovo regime.

Delle 33 pratiche seguite nell'anno 2021 con il Gestore Gaia si segnalano il raggiungimento di risultati positivi in gran parte delle sedute: in un caso affrontato è stata applicata la tariffa residente dall'anno 2019 come richiesto dal cliente; in un'altra situazione è stata accolta e ricalcolata la fattura emessa per perdita occulta, dopo che un primo intervento effettuato su una valvola dell'impianto non aveva risolto i problemi esistenti; in un'altra seduta conciliativa sono stati annullati i costi legali della pratica, riattivata l'utenza, esonerato dai costi di fognatura e depurazione e rateizzato il debito restante.

In un altro caso, sempre con Gaia, l'ipotesi di un possibile malfunzionamento temporaneo del contatore ha portato a un ricalcolo della fattura con la media storica e alla sostituzione del contatore; in un'altra seduta sono state annullate le spese legali e rateizzato l'importo dovuto; in un'altra occasione l'importo ingente del debito da corrisponde ha avuto una risposta con un lungo periodo di rateizzazione; in un altro caso c'è stato l'accoglimento di una terza perdita con la presentazione della documentazione del rifacimento dell'impianto.

In un'altra situazione, sempre con il gestore Gaia, è stata accolta la richiesta per perdita e proceduto al ricalcolo in considerazione della particolarità del terreno dove è collocato l'impianto; in un'altra seduta è stata stralciata la multa per manomissione dell'impianto e sono stati eliminati i costi fissi del secondo contatore da cantiere che va chiuso.

Per quanto riguarda GEAL si è avuto un'unica conciliazione, conclusasi negativamente perché nonostante l'ampia partecipazione da parte del Gestore alla seduta, c'è stata un'eccessiva rigidità nell'interpretazione della Carta dei Servizi, non tipica dello spirito conciliativo.

3.10.2.1 Conciliazioni AIT

Nel corso del 2021 quasi tutti i funzionari dell'Ufficio e lo stesso Difensore civico, insieme ai funzionari dei gestori e ai rappresentanti delle associazioni di tutela hanno seguito lo specifico modulo formativo previsto da ARERA per potere ottenere il titolo di conciliatori per questa tipologia di conciliazioni, che si distingue dall'ordinaria conciliazione civile e commerciale avendo a oggetto la gestione di un pubblico servizio.

Da evidenziare che nella pur breve esperienza del secondo semestre 2021 (considerando anche la pausa estiva) si è già reso possibile un diverso confronto fra le prassi prima seguite dai diversi gestori, grazie anche all'avvicendarsi dei funzionari dell'ufficio nel gestire le conciliazioni e alla presenza del rappresentante di AIT che, pur svolgendo funzioni di Segreteria, richiama i gestori laddove si ravvisino difformità di prassi che costituirebbero, pur nell'autonomia del singolo gestore, una disparità di trattamento fra i diversi utenti.

Si stanno già osservando potenziali modifiche che saranno oggetto della nuova carta dei servizi e del nuovo regolamento. Per esempio attualmente in caso di lettura anomala con possibile presenza di una perdita occulta la normativa prevede l'indicazione nella bolletta successiva (che può arrivare anche a distanza) e un avviso cartaceo sul contatore (che può andare perso o che può essere visto molto tardi dall'utente se è una seconda casa), mentre in futuro sarà possibile inviare tali avvisi anche per mail se l'utente ha fornito la mail o la pec.

Attualmente le conciliazioni vedono la presenza di un delegato del Difensore civico, di AIT che svolge le funzioni di Segreteria e predispone il verbale e l'istruttoria. L'organismo è partito a giugno 2021 e ha ricevuto già 104 domande. Nel corso del 2021 AIT ne ha gestite 82. Di queste 10 sono state discusse nel gennaio 2022, perché pervenute alla fine dell'anno o perché, per vari motivi legati ad impegni sopraggiunti il Gestore o l'utente, è stata rinviata la discussione.

Gestore	Numero
Acquedotto Fiora	10
Acque Spa	12
Asa	12
Gaia	20
Nuove Acque	3
Publiacqua	25
TOTALE	**82**

Anche queste conciliazioni sono state gestite interamente on line sulla piattaforma di AIT, con il vantaggio rispetto all'esperienza precedente di non dovere continuamente cambiare piattaforma.

Come si può evidenziare dal grafico e dalla tabella i dati sono diversi rispetto al passato, per esempio il numero delle richieste a Publiacqua rispetto alla conciliazione presso il Gestore è notevolmente aumentato.

Quasi tutte le conciliazioni hanno avuto esito positivo e va evidenziato che solitamente nei casi di esito negativo l'istanza era pretestuosa da parte dell'utente che ha rifiutato la proposta di conciliazione.

Si constata l'ampia disponibilità dei gestori a trattare con una maggior flessibilità rispetto alla fase di gestione diretta del reclamo, pur ovviamente nei limiti della Carta del Servizio Pubblico.

La prevalenza delle richieste di conciliazione riguarda perdite occulte non riconosciute, comunicazioni tardive da parte del gestore, malfunzionamento del contatore.

Ad esempio, in un caso è stata ricalcolata per perdita occulta anche una prima bolletta che non era stata inizialmente contestata; in un'altra conciliazione è stato trovato l'accordo per ricalcolare i consumi eccedenti; un altro accordo è stato raggiunto con il cliente trattandosi di perdita non facilmente ispezionabile, in altri casi è stata applicata la regola di riallineare una bolletta in conseguenza di un picco di consumi non spiegabili con una perdita occulta o con un malfunzionamento del contatore (che era stato verificato essere regolarmente funzionante).

Va evidenziato che dalla casistica emerge che molti gestori stanno progressivamente sostituendo i contatori a lettura da parte del letturista con contatori a telelettura che consentono di monitorare in tempo reale eventuali picchi di consumo anomalo. Altro problema con il quale i gestori si confrontano è la circostanza che in alcune realtà che hanno ereditato dalle Amministrazioni locali i contatori si trovano in luoghi non facilmente ispezionabili, ad esempio in tombini sulla pubblica via dove è necessario fermare il traffico o in luoghi non facilmente accessibili della proprietà pubblica. Purtroppo i costi dei lavori di spostamento e la realizzazione delle nuove nicchie sono a carico degli utenti e questo crea evidenti criticità.

Ciò premesso l'esperienza dell'organismo di conciliazione è positiva, con una crescente attività di monitoraggio sulle problematiche generali e un clima di regola di fattiva collaborazione sia da parte dei gestori sia da parte degli utenti che spesso comprendono in quella sede i criteri con i quali il Gestore agisce e i vincoli ai quali è sottoposto e recuperano anche un contatto umano che spesso nella gestione dei reclami visto il loro numero elevato è maggiormente critica. L'utente ha finalmente la possibilità di essere ascoltato da una persona che rappresenta il Gestore e ha la garanzia della correttezza delle risposte ricevute per la presenza del delegato del Difensore civico e della Segreteria tecnica di AIT.

3.10.3 Energia Elettrica e Gas

Nessun riscontro è pervenuto a un utente che, contattato telefonicamente da un operatore di Enel Energia, aveva aderito all'offerta propostagli, scegliendo l'opzione di ricezione delle fatture per posta. La fornitura di energia elettrica non è stata attivata, né è pervenuta comunicazione cartacea, come richiesto. E' giunto invece sul cellulare dell'istante un sms che lo sollecitava al pagamento di una fattura di 85 euro, senza peraltro che tale fattura venisse trasmessa al cliente, come da lui richiesto. L'utente, invalido al 100%, tramite il Difensore civico ha chiesto di dare soluzione con urgenza a un disservizio che ha creato non pochi grattacapi. Ha anche inviato lui stesso a Enel Energia una lettera raccomandata con cui ha chiesto di sapere a che titolo dovesse corrispondere, in assenza di corrente elettrica, l'importo di 85 euro. Alla raccomandata è stata data risposta con un sms che lo informava sarebbe stato contattato telefonicamente, senza che poi però fosse richiamato. E' pervenuto invece un sollecito di pagamento (cartaceo, quello sì…) con cui Enel Energia lamentava di non avere introitato gli 85 euro.

Pervenuta ancora qualche segnalazione che lamenta quella che da troppo tempo si palesa come una pratica disinvolta e scorretta, cioè i contratti di fornitura a insaputa del cliente. Alcuni casi analoghi hanno riguardato la società E-On Energia, la quale pare comunicasse per posta ordinaria che i contratti di fornitura in essere con altri fornitori sarebbero stati disdetti e sostituiti da nuovi contratti. Gli interessati peraltro sostenevano di non avere mai avuto contatti di nessun tipo, né telefonici né con operatori, riconducibili alla stipulazione di quei contratti. Nelle missive ricevute da E-On si specifica infatti che l'istante avrebbe sottoscritto contratti con un agente di vendita presso la propria residenza. L'utente, negando che ciò fosse mai avvenuto, si è recato presso gli uffici della Polizia Postale per denunciare l'accaduto e mettere nero su bianco il disconoscimento della paternità della firma apposta invece da altri. Nelle comunicazioni di E-On era indicato che, al decorso del decimo giorno dall'invio, il contratto sarebbe stato considerato concluso e si sarebbe avviato il processo di attivazione. E' stato quindi chiesto ad E-On di provvedere all'annullamento dei contratti in contestazione (cosa poi avvenuta) e a prendere provvedimenti immediati finalizzati alla verifica della effettiva volontà del contraente di aderire alle offerte commerciali, ponendo termine a una pratica in danno per gli utenti e lesiva dell'immagine dell'azienda. Trattandosi di caso non sporadico e gravissimo, anche per le possibili conseguenze di natura penale, è stato rinnovato l'invito all'Autorità Garante del settore a intervenire in modo incisivo predisponendo correttivi adeguati a far cessare un fenomeno che si ripresenta con allarmante frequenza.

3.4.10 Poste

Nella Carta dei servizi di Poste Italiane si fa richiamo, tra l'altro, a una serie di principi, tra i quali la collaborazione con le associazioni di consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti. In questo senso si ritiene doveroso segnalare l'assenza di collaborazione da parte di Poste Italiane, Direzione regionale della Toscana. In un caso, ad esempio e nonostante i numerosi solleciti, non è stata ottenuta l'auspicata collaborazione, ma solo una risposta formale a distanza di mesi. Anche in altre occasioni, pur non essendo mai giunti alla convocazione del responsabile del procedimento, è risultato difficoltoso rapportarsi con Poste Italiane, è stato chiesto il rispetto delle indicazioni e dei valori riportati nella Carta dei servizi che Poste Italiane ha redatto, al fine di ricevere risposte in tempi brevi. Non di rado sono del tutto insoddisfacenti le risposte di Poste Italiane in merito alle rimostranze e ai reclami formali: a fronte della verifica di un grave disservizio, è stato comunicato ciò che già era noto, e cioè che la raccomandata mai pervenuta e oggetto di contestazione, che avrebbe dovuto essere inviata allo sportello "inesitate", per un errore di lavorazione era stata inoltrata al mittente. Il ricorrente non aveva la minima idea di cosa fosse l'atto giudiziario in questione e quindi ignorava l'identità del mittente. Poteva solo supporre che potesse trattarsi, tra le altre cose, di una multa per violazione del Codice della strada e ipotizzare che un giorno si sarebbe visto recapitare una cartella esattoriale con l'importo della sanzione sensibilmente maggiorato per colpe o negligenze a lui non imputabili. Con l'ulteriore danno del decorso dei termini per eventuali ricorsi o contestazioni. Tutto ciò senza aver neppure certezza si trattasse di una sanzione per violazione di norme del codice della strada, potendo essere anche altro. Una grave disattenzione, una negligenza, che potrebbe costare cara al reclamante, il quale avrà possibilità di ricorrere al giudice per ottenere un eventuale risarcimento dei danni. Comprensibile in tal senso lo stato d'ansia dell'utente, preoccupato del fatto che su di lui possa pendere una sorta di spada di Damocle e che in un futuro imprecisato possa esser chiamato a rispondere, tra le tante ipotesi, di addebiti sensibilmente maggiorati in ragione del tempo trascorso e/o che sempre in ragione del tempo trascorso gli sia preclusa la facoltà di eventuali repliche. Per il decorso dei termini di giacenza (anche se in realtà nel caso in questione, non decorsi) presume infatti la legge che la raccomandata sia stata ricevuta e conosciuta dal destinatario, anche se in questo caso non solo non l'ha neanche aperta, neppure l'ha vista. La nota di scuse di Poste italiane, in tal senso, non può essere considerata esaustiva e rimane da capire il perché Poste non sia in grado di dare indicazioni sull'identità del mittente. E non appare accettabile che il servizio postale, dopo avere creato un problema al destinatario, lo abbandoni al proprio destino. Perché se errare è comprensibile e in una certa misura giustificabile, la mancata previsione di rimedi a tutela del destinatario per casi del genere fa sorgere più di una perplessità. L'istante è stato informato della facoltà di rivolgersi all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) chiedendo la definizione della controversia e il riconoscimento di un congruo indennizzo. All'Autorità è stato chiesto di adoperarsi affinché venga colmato l'attuale vuoto normativo che priva di tutela il destinatario di raccomandata reinviata da Poste Italiane al mittente prima della compiuta giacenza, in violazione della normativa in vigore.

Altra questione riguarda i buoni fruttiferi postali. È stata, ad esempio, segnalata la difficoltà nel comprenderne l'esatta scadenza, in mancanza di foglio informativo e di specifica indicazione sui buoni. L'utente, convinta che la scadenza fosse ventennale, si è recata all'ufficio postale ove ha appreso che la scadenza era in realtà fissata in sette anni, con conseguente intervenuta prescrizione (decennale): il modulo informativo, in effetti, riportava tali indicazioni ma – così quanto meno è stato riferito – non era a conoscenza dell'utente perché non consegnato al momento della sottoscrizione dei buoni fruttiferi. I buoni risultavano intestati al figlio (deceduto) e l'ufficio postale, nel fornire l'elenco dei buoni al momento della presentazione della successione, non risulta aver dato indicazione della scadenza (e sarebbe stato in tempo utile per evitare la prescrizione).

Una sentenza del Tribunale di Termini Imerese del 20 maggio 2020 in tema di rifiuto di rimborso di buoni fruttiferi postali, proprio a causa della mancata indicazione del termine sui titoli, ha disposto il rimborso. Si segnala altresì la Decisione 14211 del 7 giugno 2019, con la quale l'Arbitro Bancario Finanziario si è espresso sul tema del mancato rimborso di buoni fruttiferi a seguito dell'intervenuta prescrizione degli stessi, e in particolare sulle conseguenze dell'omessa consegna del foglio illustrativo ad essi relativo. Nella vicenda la parte ricorrente era titolare di un BFP a termine, ma sul titolo non venivano riportati né il rendimento, né la scadenza. L'assenza di tali elementi, ritenuti essenziali, impediva di verificare la scadenza e la decorrenza del termine prescrizionale. E, analogamente a quanto avvenuto nel caso descritto, il ricorrente non aveva ricevuto copia del foglio informativo relativo al buono sottoscritto.

Sulla stampa è apparsa notizia secondo la quale negli uffici postali di Volterra e Montecatini Val di Cecina vi è stata una situazione di disagio per l'utenza, tradottasi in assembramenti. Quindi un disagio che ha determinato una situazione di rischio a causa delle attese e delle file agli sportelli. Aspetto questo troppo spesso trascurato da Poste, e che risulta accentuato dalla frequente assenza presso gli uffici postali, non esclusi quelli di grandi dimensioni, perfino dei servizi igienici.

E' noto infatti che una significativa porzione dell'utenza sia costituita da persone anziane, talora affette da gravi patologie, e i lunghi tempi di attesa sembrano mal coniugarsi con tale condizione di fragilità e incompatibili con la protratta mancata riapertura a regime degli sportelli, come nel periodo prepandemico.

Si è chiesto pertanto che Poste disponesse, soprattutto in considerazione del particolare momento attraversato, orari e sportelli a pieno regime e non solo parziale, a beneficio di un servizio sicuro e efficiente.

3.10.5 Telefonia

Sono state esaminate, nel corso dell'anno 2021, 81 istanze. Rispetto agli anni precedenti si continua a registrare un aumento dovuto alle difficoltà connesse alla pandemia: la discontinuità del servizio telefonico e di internet non è più percepito come un semplice disagio nella vita quotidiana dei cittadini ma può comportare importanti limitazioni nello svolgimento delle attività lavorative, commerciali nonché in quelle scolastiche che oggi richiedono la disponibilità di servizi evoluti tramite connessioni ultraveloci.

Ridurre o addirittura eliminare il divario digitale in tutto il territorio regionale deve essere una delle priorità dell'Amministrazione.

Il grafico rileva il trend in aumento del contenzioso verso i gestori delle telecomunicazioni

Grafico n. 1: Andamento delle istanze ricevute dal 2013 al 2021.

Le segnalazioni sono pervenute dalle amministrazioni locali, dalle imprese, dagli operatori economici e da cittadini, sia singolarmente sia in forma associata. Riguardano principalmente disservizi diffusi a livello di rete, sia fissa che mobile, riferibili a intere aree e Comuni del territorio toscano. E' stata coinvolta 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, e 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.

Un'altra parte delle istanze hanno riguardato controversie verso gli operatori di telecomunicazione per specifici problemi di natura contrattuale, per servizi non richiesti, difficoltà nella migrazione dell'utenza verso altro gestore, sospensione del servizio e malfunzionamenti della linea che sono state gestite avviando gli utenti al tentativo di conciliazione presso il Corecom Toscana e fornendo ogni indicazione utile per facilitare l'accesso alla procedura *on line* per ottenere gli indennizzi.

Un aspetto importante, che viene indicato agli utenti, è la possibilità di chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei d'urgenza diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio in tempi celeri, contestualmente alla proposizione dell'istanza di conciliazione.

Fra le pratiche aperte si segnalano istanze concluse positivamente che 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.

In alcuni casi il cittadino, rivolgendosi alla difesa civica per problemi con il gestore telefonico, trova immediata soluzione al suo caso attraverso i chiarimenti e le informazioni che vengono forniti dall'ufficio.

Il grafico che segue rileva la distribuzione territoriale delle utenze oggetto delle controversie

Molti utenti, con il supporto dell'Ufficio, hanno presentato istanza di conciliazione al CORECOM e sono stati seguiti dalla difesa civica nella trattazione e definizione dell'istanza durante tutto il procedimento.

L'esito della procedura di conciliazione ha registrato un andamento decisamente positivo, l'accordo fra le parti è stato raggiunto nel 96% delle istanze presentate:

- per n. 28 pratiche, l'istante ha sottoscritto con il supporto del funzionario dell'Ufficio un accordo transattivo raggiunto in negoziazione diretta con il gestore (entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza);
- per n. 12 pratiche, l'accordo è stato sottoscritto direttamente dal funzionario, su delega dell'interessato;
- per n. 5 pratiche, l'istante ha sottoscritto un accordo in udienza affiancato dal funzionario dell'Ufficio. Il tempo medio di conclusione risulta pari a 110 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Spesso un'unica istanza ha riguardato più richieste. Le 107 richieste trattate 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 (0);
- restituzione del credito residuo (5);
- restituzione del deposito cauzionale (0);
- spese per recesso o trasferimento dell'utenza ad altro operatore (7);
- omessa o ritardata cessazione del servizio per disdetta o recesso (8):
- mancata o parziale fornitura del servizio (9);
- ritardo nella fornitura del servizio (6);
- traffico non riconosciuto (3);
- interruzione o sospensione del servizio (19);
- mancata portabilità o migrazione del servizio (28);
- servizi non richiesti (11);
- modifiche contrattuali (4).

Il contenzioso con i gestori dei servizi di telecomunicazioni che ha registrato un numero maggiore di controversie è nei confronti dell'operatore TIM s.p.a con 58 istanze. Seguono in ordine decrescente Vodafone s.p.a con 9 istanze, Fastweb con 5 istanze, Windtre con 4 istanze e gestori minori con 1 istanza ciascuno. Il valore economico complessivo delle pratiche gestite è stato pari a 25.000€

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

Grafico n. 3: Controversie suddivise per Gestore

La maggior parte dei cittadini rinuncia alla presentazione della conciliazione al CORECOM, a volte per motivi non precisati ma molto spesso per difficoltà all'accesso alla procedura online, per la mancanza dello SPID e per difficoltà oggettiva a ottenere il medesimo nel caso di utenti fragili.

3.10.5.1 Presentazione istanza al Corecom – delega SPID

Di interesse è proprio la questione della delega SPID per la presentazione dell'istanza al Corecom. Diversi utenti hanno manifestato difficoltà negli adempimenti telematici nell'ambito della gestione delle controversie con i gestori della telefonia.

La richiesta di conciliazione deve infatti essere presentata nei confronti dell'operatore telefonico unicamente da parte dell'utente intestatario del contratto sulla piattaforma conciliaweb del CoReCom. Dal 01 marzo 2021 per l'accesso alla piattaforma è necessario avere lo SPID o la carta di identità elettronica (CIE).

La piattaforma conciliaweb non consente di presentare richieste per conto di altri, neppure producendo fra gli allegati una regolare delega; tuttavia si ritiene che il Regolamento applicativo sulle procedure di

risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb (Delibera AGCOM n. 339/18/CONS e smi) possa essere strumento adeguato per consentire a questi soggetti estremamente fragili di vedere tutelato il proprio diritto di fruire di un servizio di pubblica utilità.

Nella sua versione attuale il regolamento AGCOM individua come utenti deboli quelle persone che per la propria condizione personale non sono in grado di presentare l'istanza con modalità telematiche e per essi vengono previste modalità particolari di assistenza per l'accesso alla piattaforma web. Ad essi è assicurata la possibilità di presentare l'istanza presso le sedi dei Corecom, con adeguata assistenza. Il problema rimane tuttavia irrisolto per gli utenti deboli impossibilitati a muoversi e sprovvisti di SPID o della carta di identità elettronica (CIE);

Così, nella sua formulazione attuale, il regolamento non consente la proposizione dell'istanza di conciliazione a quei cittadini che siano impossibilitati a ottenere un'identità digitale o che non riescano a utilizzare in autonomia la piattaforma Conciliaweb senza recarsi fisicamente presso le sedi del Corecom.

E' vero altresì che gli utenti hanno la facoltà di presentare le proprie istanze e gestire la relativa procedura per il tramite di un Associazione di consumatori o di un avvocato, ma appare altrettanto certo che nelle condizioni di fragilità familiare, anche l'onere economico che ne deriva costituisce un aggravio da rimuovere.

Sarebbe molto importante prevedere la possibilità di delegare altra persona di fiducia all'esercizio dei propri diritti nei confronti del Corecom e che sia quindi accettata la delega dell'identità digitale SPID.

È noto che le credenziali SPID sono strettamente personali e che non è possibile richiederle e utilizzarle per conto di terze persone. Proprio in ragione di ciò si ritiene necessario prevedere forme di delega affinché le persone anziane e i portatori di disabilità gravi possano accedere ai servizi Conciliaweb con le credenziali SPID di un familiare di fiducia.

Lo stesso INPS, con propria circolare 12 agosto 2021, n. 127, ha previsto per il cittadino che sia impossibilitato a utilizzare in autonomia i servizi *online*, la possibilità di delegare altra persona di fiducia all'esercizio dei diritti nei confronti dell'Istituto e di ottenere quindi la delega dell'identità digitale per poter usufruire dei servizi INPS.

La difesa civica ha quindi invitato AGCOM a prevedere nel proprio regolamento lo stesso meccanismo messo in campo da INPS per consentire agli utenti deboli, oggi impossibilitati ad attivare la procedura di conciliazione, di vedere riconosciuta la delega della propria identità digitale.

La difesa civica ha infine condiviso la proposta del Difensore Civico del Lazio di istituire un tavolo interno al Coordinamento nazionale di difensori civici per la trattazione della questione e di sollecitare l'adozione di linee guida da parte di AgID, per la previsione di un procedimento di delega interamente digitale che consenta a tutti l'accesso ai servizi *online* offerti da tutte le pubbliche amministrazioni.

Appare assolutamente necessaria l'adozione di provvedimenti in tal senso, quale misura minima di sostegno ai familiari di persone non autosufficienti che si trovano ad affrontare quotidianità particolarmente impegnative sia dal punto di vista emotivo sia da quello pratico e fisico derivanti dall'assistenza ai propri congiunti. Si ritiene quindi doveroso attivare ogni supporto a tali figure, anche attraverso una maggiore flessibilità organizzativa che sia in grado di conciliare le necessarie esigenze procedimentali con i particolari bisogni di qualità della vita di tali contesti familiari

3.10.5.2 Problemi di connessione e linea fissa

La difesa civica è stata portata a conoscenza da singoli cittadini o dalla stampa di diverse situazioni in cui i disservizi della linea telefonica, l'impossibilità di accesso alla banda larga o la scarsa copertura 4G pena-

lizzano numerosi residenti per i quali può risultare impraticabile una semplice telefonata, arduo l'accesso ad Internet ed impossibile per le attività commerciali ricevere i pagamenti con terminali Pos.

In tutti questi casi i cittadini si sono già interessati con i diversi operatori per risolvere i reiterati problemi di rallentamenti e malfunzionamenti nei collegamenti dovuti alla pessima qualità della linea o del segnale internet, sia da rete fissa che mobile, senza tuttavia ottenere esito favorevole.

Poiché non è accettabile che un territorio sia sfavorito da tale discontinuità del servizio, la difesa civica ha chiesto l'intervento dell'Autorità AGCOM, CORECOM, TIM SPA e dei sindaci affinché intervenissero, ciascuno per le rispettive competenze, per trovare una rapida soluzione alle questioni poste in evidenza.

In queste circostanze i cittadini sono stati comunque informati della possibilità di rivolgersi al CORECOM della Toscana per ottenere un provvedimento di urgenza per il ripristino della funzionalità del servizio e per richiedere l'indennizzo per il periodo dei malfunzionamenti segnalati.

E' stata loro offerta assistenza da parte dell'ufficio della difesa civica nella presentazione della pratica e per rappresentarli gratuitamente nella conciliazione.

Un caso particolarmente seguito è stato rappresentato nel Comune di San Giuliano Terme presso cui parte della popolazione ha evidenziato l'impossibilità di fatto ad accedere a taluni servizi che non sono supportati dalla loro linea telefonica e dalla connessione ormai obsoleta a cui hanno accesso.

L'interessamento dell'Assessore Regionale alle Infrastrutture digitali e rapporti con gli enti locali, ha portato a importanti approfondimenti e ha condotto Open Fiber a presentare i progetti per la realizzazione della banda ultra larga nel Comune.

Determinante si è rivelato il ruolo della Regione nel coadiuvare gli enti locali affinché i lavori procedessero nel minor tempo possibile.

In un'altra situazione, segnalata da un residente di Lastra a Signa, è infatti emerso come i tempi per il collegamento della fibra ottica in località Inno siano stati influenzati più che da aspetti tecnici, dal tempo necessario per l'ottenimento di permessi, autorizzazioni e/o concessioni per l'esecuzione dei lavori.

Dopo i dovuti approfondimenti è infatti emerso che a fronte della comunicazione di completamento delle opere da parte di TIM, effettuata in data 18 dicembre 2020, l'ultimo atto autorizzativo non meglio specificato ma necessario al completamento dell'intervento, sia stato ottenuto da E-distribuzione solo il 11 ottobre 2021.

E' stato necessario richiamare gli enti preposti a una diversa gestione della tempistica per il rilascio dei titoli autorizzativi e dei permessi richiesti dalla normativa vigente per l'esecuzione di tali interventi, con la conclusione materiale dell'allacciamento della cabina Tim alla rete elettrica e l'effettiva attivazione della fibra misto rame a servizio degli abitanti di Inno.

3.10.6 Trasporti

Il periodo pandemico ha fatto emergere impietosa, ma in tutta la sua innegabile evidenza, problemi di qualità nel trasporto ferroviario regionale, con particolare riferimento alla tratta Siena-Firenze, per la quale la difesa civica ha chiesto a più riprese all'assessore Baccelli provvedimenti indifferibili e urgenti. Da La Nazione QN, edizione di Siena del 3 settembre 2021 si è appreso, grazie all'attività del Comitato Pendolari della Valdelsa (lo stesso che in giugno segnalò come viaggiare in treno su quella tratta fosse un'odissea, e i guasti all'ordine del giorno), che quel treno viaggiava privo di controlli relativi alla capienza massima consentita. Il che avrebbe dovuto indurre già da tempo ad accorgimenti mirati ad evitare l'ammassamento denunciato e al potenziamento del servizio, qualificato dagli utenti vergognoso, con-

siderando pure l'imminente riapertura delle scuole. Si parla di un mezzo di cui fruiscono non solo i cd. pendolari ma pure tantissimi turisti, italiani e stranieri, di un treno che collega Firenze a Siena, due tra le più importanti città d'arte al mondo, con tradizioni che affondano le radici in una storia millenaria, custodi di tesori incomparabili. Il richiamo irresistibile esercitato da queste città è mortificato dal trasporto ferroviario. Su questa tratta anche in passato gli annunci di interventi si sono ripetuti ma i cittadini attendono fatti, non parole. Da anni la stampa locale riporta notizie di cancellazioni e ritardi, alcuni gravi, pesanti. Solo a titolo di esempio, si riporta un passaggio di un articolo della Nazione, edizione di Empoli del 23 aprile 2012: "… *l'assessore regionale ai trasporti Luca Ceccobao ha presentato il rapporto 2011 sulle ferrovie toscane, ed è balzato agli occhi ciò che tanti pendolari avevano sperimentato sul campo: aumentate le soppressioni, diminuita la puntualità. Le linee che hanno fatto registrare i risultati peggiori sono state la Pisa-Lucca-Aulla (puntualità all'85,3%), la Firenze-Vaglia-Borgo San Lorenzo (85,4%), la Siena-Chiusi (86,2%) e la Firenze-Siena-Grosseto (88,5%)*".

Anche i Sindaci dei Comuni attraversati dalla linea ferroviaria Faentina

(Borgo San Lorenzo, Marradi, Scarperia e San Piero, Vaglia e Fiesole) hanno vibratamente protestato in seguito ai ripetuti ritardi e cancellazioni dei treni locali. A niente dunque sono valse le precedenti riunioni e gli incontri con la Regione e Trenitalia. Le criticità del servizio ferroviario sulla linea Faentina restano irrisolte da tempo, per rendersene conto anche in questo caso è sufficiente consultare le notizie di stampa locali di 10, 15 o 20 anni fa. Non una virgola di quei resoconti è cambiato. Il copione è lo stesso: ogni qual volta si è verificato un disservizio eclatante, è stata pronta la richiesta di interventi immediati, cui ha fatto seguito l'impegno a potenziare le infrastrutture e incrementare i mezzi. Protocolli di intesa e accordi sull'elettrificazione della Faentina alla metà degli anni '90 sono rimasti lettera morta, intenzioni. Gli interventi della difesa civica presso assessori, Trenitalia, RFI, nel corso degli ultimi venti anni sono stati innumerevoli e hanno ricevuto sempre giustificazioni argomentate. Quello che però conta è il risultato, sostanzialmente uguale a zero. Locomotori diesel anni '80 (alla faccia dell'ambiente) e carrozze non esattamente di ultima generazione ricordano quotidianamente ai pendolari che l'elettrificazione è di là da venire e che il 2021 è un numero che in questo caso non si identifica con un progresso tecnologico. Oltretutto, la cronicità dei disservizi ferroviari sembra quasi voler scoraggiare l'uso dei mezzi pubblici. Cosa fare, allora? Arduo rispondere, ma doveroso farlo. A differenza di altri Comitati di pendolari, specie del nord Italia, quelli toscani preferiscono dialogare con Trenitalia e con la Regione e non invece rivolgersi alla magistratura. In considerazione della sterilità delle segnalazioni sia a Trenitalia che agli assessori regionali competenti, ai pendolari è stato suggerito di chiedere un vero e proprio risarcimento e non, quando previsto, un indennizzo simbolico, del tutto inadeguato, bonus che si traducono in una manciata di euro, nonostante che il disservizio configuri gli estremi per un risarcimento del danno, fisico ed esistenziale. Il Difensore civico fin dal 2005 ha suggerito a più riprese la previsione di una procedura conciliativa tesa appunto alla risoluzione dei casi più spinosi, offrendo la disponibilità a collaborare per la gestione della stessa. Sul punto appare non più differibile la creazione di uno spazio di conciliazione per garantire la tutela degli utenti, che di fatto ne sono privi, diversamente da quanto accade in altri settori dei servizi pubblici, che oltretutto operano in regime concorrenziale e non monopolistico. I disservizi riscontrati sulla linea Faentina non possono imputarsi a eccezionalità o imprevedibilità, giacché trattasi di eventi attesi che si ripetono da anni. I pendolari che si trovano di fronte a ritardi o cancellazioni dei treni, con conseguenti disagi, stress, appuntamenti cancellati ecc. possono chiedere un sostanzioso risarcimento e non un simbolico bonus, inadeguato al danno sofferto. Negli ultimi anni vi sono state numerose sentenze di Giudici di Pace in cui Trenitalia è stata condannata a risarcire ai singoli passeggeri sia il biglietto del treno, sia i danni non patrimoniali subiti. Trovando applicazione il regime della responsabilità contrattuale, il viaggiatore a fronte dell'inesatto adempimento, potrà ottenere la condanna di Trenitalia al risarcimento dei danni patrimonia-

li conseguenti alla condotta inadempiente spettando a Trenitalia l'onere di fornire la prova liberatoria della non imputabilità dell'inadempimento. In caso, per esempio, di grave ritardo con cui il convoglio è giunto a destinazione, il pendolare che giunto in ritardo sul posto di lavoro è costretto a subire una decurtazione dallo stipendio, potrà rivalersi su Trenitalia, in aggiunta alla richiesta di rimborso del biglietto. Quindi, i Comitati di pendolari che si battono per poter effettuare il tragitto da casa al lavoro e ritorno in condizioni dignitose, hanno sentenze a loro favore su cui basare eventuali richieste di risarcimento.

E tuttavia appare chiaro che il trasporto ferroviario viene percepito come il settore dei servizi dove maggiore è il senso di rassegnazione indotto dalla consapevolezza che al problema è difficile porre rimedio. I cittadini sono irritati dagli appelli a lasciare a casa l'auto - allo scopo di contenere il traffico e l'inquinamento atmosferico - date le condizioni in cui versano i mezzi pubblici, registrandosi un aumento dei tempi di percorrenza in condizioni disagiate e a costi non propriamente contenuti.

Una politica incoerente con gli appelli all'incentivazione all'uso dei mezzi pubblici. La cronicità e i disagi dei disservizi, nel trasporto ferroviario come in quello locale su gomma, sembrano infatti scoraggiare l'uso del mezzo pubblico, inducendo chi può - condizioni fisiche ed economiche permettendo - a far ricorso ai mezzi privati.

Se per i treni la situazione è critica, le stazioni non rincuorano di certo i fruitori del trasporto pubblico. Una per tutte, salita (ma meglio dire, sprofondata) ai disonori della cronaca, quella di un rinomato centro turistico, Pietrasanta. Priva di biglietteria e con servizi igienici inutilizzabili che inducono i malcapitati passeggeri all'utilizzo forzato di muri e alla ricerca di bar nei paraggi. In luglio La Nazione ha dedicato alla questione un articolo, dal quale emergeva che è sfornita persino di un punto di ristoro. Se la situazione è questa in Versilia, in analogo e pure peggiore stato di abbandono versano molte altre stazioni toscane.

In molti sono rassegnati e pensano non valga neanche la pena protestare, altri sono assuefatti. Altrettanti pretendono invece un servizio decente e che si dia soluzione ai disservizi menzionati, considerato anche il costo dei biglietti, non da saldi. La stazione ferroviaria intesa come biglietto da visita da esibire al turista non è un costoso optional di cui si può fare benissimo a meno.

In tema di trasporto ferroviario appaiono assai ampi i margini di miglioramento.

3.10.7 Servizio raccolta rifiuti

Non sembra avere ancora superato la fase di rodaggio la raccolta differenziata dei rifiuti. Reclami e segnalazioni si ripetono pressoché invariati e hanno riguardato nel 2021 anche il mancato svuotamento dei contenitori dei rifiuti indifferenziati oltre che lo spostamento dei cassonetti dal consueto alloggiamento, dei quali gli utenti hanno contestano i criteri, dato che non comprendono perché siano stati collocati in aree più distanti e siano colmi di rifiuti più di prima. Condivisibili le considerazioni fatte dall'utenza a proposito delle modalità con cui viene svolta la raccolta differenziata dei rifiuti cd. porta a porta, che spesso viene definita una imposizione. Occorrerebbero maggiori attenzioni e sensibilità rispetto a questo tema, non potendo venire ignorato il disagio manifestato e le perplessità verso le modalità in questione. Il Difensore civico è intervenuto presso il concessionario del servizio e le amministrazioni locali, senza volere mettere in discussione la necessità della raccolta differenziata, ma rilevando come le modalità con cui viene messo in atto il porta a porta appaiono perfettibili. Ad es. la raccolta dei rifiuti organici solo due volte alla settimana comporta il dover trattenere tre/quattro giorni all'interno della propria abitazione anche rifiuti che si deteriorano rapidamente.

Il dovere dedicare all'interno delle proprie abitazioni uno spazio non indifferente dove collocare più contenitori (oltre all'organico, la carta, il cd. multimateriale, il vetro e i rifiuti indifferenziati, oltre che i sacchi di plastica che quei rifiuti contengono, non è migliorativo di ciò che accadeva prima, con il conferimento

dei rifiuti differenziati nei relativi contenitori, con il vantaggio di potere scegliere quando sbarazzarsi dei rifiuti, a seconda delle necessità soggettive.

Sarebbe opportuno immedesimarsi maggiormente nella realtà della stragrande maggioranza di famiglie numerose che non dispongono di abitazioni spaziose e riconsiderare con maggiore attenzione modalità di raccolta che appesantiscono la vita ai cittadini e che non giovano al decoro delle città.

Sempre in tema di servizio di raccolta rifiuti cd. porta a porta, ad esempio, è stata segnalata la difficoltà nel rintracciare il proprio contenitore di rifiuti (non il massimo, in periodo pandemico): può sembrare questione cose banali, di poco conto, ma non è così..

3.11 Tributi

Nel corso dell'anno sono state presentate complessivamente n. 310 istanze, di cui 26 concernenti i tributi statali, 240 i tributi regionali e 44 i tributi locali, omogeneamente ripartite sul territorio regionale.

Tra le pratiche relative ai tributi di competenza statale, si segnalano problematiche connesse al riconoscimento dei requisiti per l'esonero dal canone radiotelevisivo e al rimborso dell'indebito pagato tramite il prelievo rateale sulla bolletta per l'energia elettrica (in particolare laddove l'utente ha attivato la domiciliazione bancaria); le contestazioni, da parte dell'ufficio finanziario, di mancato rispetto dei termini di obbligo dichiarativo, laddove il contribuente opponeva cause di forza maggiore o non riconducibili a elementi di propria responsabilità o anche fattispecie di ritardo nell'erogazione dei rimborsi spettanti.

Sono pervenute anche richieste di chiarimenti riguardo agevolazioni fiscali riconosciute da legge statale, quali, ad esempio, la specifica delle classi degli elettrodomestici agevolabili secondo il bonus elettrodomestici. Secondo le informazioni recepite dall'Ufficio, il problema della detraibilità fiscale degli elettrodomestici dotati della nuova classificazione energetica in vigore dal 1 marzo 2021 è all'attenzione dell'Agenzia delle Entrate e del Ministero della Transizione Ecologica. La normativa prevede una riclassificazione di tutti gli elettrodomestici in commercio che ricadono nelle categorie frigoriferi, congelatori e cantinette frigo per vini, lavatrici e lavasciuga, lavastoviglie. Secondo la nuova classificazione, l'efficienza energetica dei suddetti elettrodomestici deve essere ripartita in sette classi che vanno dalla A alla G, coesistendo con la vecchia fino al 31 dicembre 2021, in attesa delle decisioni dei due suddetti organismi, che devono confermare le classi energetiche che possono fruire di detrazioni fiscali. Si conferma che gli uffici dell'Agenzia delle entrate hanno sempre riscontrato le comunicazioni dell'Ufficio, consentendo spesso una positiva soluzione per il problema evidenziato.

Con riferimento ai tributi locali, 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 sottoposizione a tassazione dei passi carrabili per i quali non si era richiesto l'autorizzazione, l'obbligo dichiarativo non rispettato (spesso in buona fede), il sollecito di rimborsi dell'indebito o dell'eccedenza, la richiesta di rateizzazione, la procedura di versamento dell'imposta di soggiorno. Numerosi sono stati i quesiti dei contribuenti riguardo la legittimità di atti accertamento per omesso o parziale versamento del tributo, così come in molti casi è stato richiesto ausilio per ottenere risposta dagli Enti alla richiesta di esercizio di autotutela. A seconda della fattispecie, è stata svolta attività di consulenza nei confronti del soggetto istante, o sono stati interpellati i competenti uffici comunali e provinciali, per ottenere chia-

rimenti ed informazioni, talvolta proponendo soluzioni di merito. Anche in questo ambito, si registra un'adeguata collaborazione da parte delle Amministrazioni interpellate.

In materia di tributi regionali, risultano presentate 8 segnalazioni aventi a oggetto, ad esempio, la richiesta di intervento per problematiche inerenti l'avviso di pagamento del contributo di bonifica ricevuto dal contribuente. Si è trattato per lo più di casi di necessaria rettifica dell'atto per errori dei dati catastali degli immobili e di acquisizione di chiarimenti in ordine alle modalità di pagamento del contributo, per i quali è stato ottenuto sollecito riscontro dai competenti Consorzi di bonifica.

3.11.1 Tassa automobilistica regionale

Tra le pratiche aperte in materia di tributi di competenza regionale, in merito ai quali il Difensore civico svolge la funzione di Garante del Contribuente regionale (L.R. 31/05), la casistica più ricorrente, ormai da anni, è quella relativa al pagamento della tassa automobilistica.

Le istanze relative al bollo auto formalmente aperte sono state n. 232. La maggior parte sono pervenute a seguito del ricevimento da parte del contribuente di avvisi bonari per omesso o parziale pagamento del bollo auto per le annualità 2019 e 2020; in altri casi, a seguito della notifica di atti di accertamento e irrogazione di sanzioni. E' capitato anche che siano arrivati documenti assolutamente incompleti o incomprensibili: sono stati, per quanto possibile, valutati anche chiedendo all'utente di produrre la necessaria documentazione integrativa.

Oltre al dato dei fascicoli formalmente aperti, si conferma anche l'attività di consulenza telefonica svolta a favore degli utenti (soprattutto in periodo di limitazioni per accesso agli Uffici).

Con riferimento alle istanze formalmente ricevute, nel 41% dei casi circa si è ritenuto opportuno fare un intervento presso l'ufficio regionale competente in materia di tassa automobilistica; nella restante percentuale si è proceduto o con l'espressione di un parere con cui si è confermata la correttezza della contestazione o con informazioni all'interessato circa le problematiche sottoposte.

Le fattispecie trattate sono state molteplici. Tra queste si menzionano a titolo esemplificativo: l'errore nel periodo tributario dovuto; la rottamazione tardiva o la vendita non registrata tempestivamente; la qualificazione del veicolo come storico; il furto o l'incendio non denunciati; il sequestro del libretto di circolazione; i casi di veicolo sottoposto a fermo amministrativo; i casi in cui il contribuente destinatario dell'avviso di recupero delle tasse automobilistiche dichiara di non essere mai stato proprietario del veicolo; i casi in cui il contribuente dichiara di non essere più in possesso del veicolo da molti anni, ma non ha documentazione attestante la perdita del possesso; le richieste di agevolazione fiscale in ragione del tipo di alimentazione del motore; le richieste di rimborso della tassa; i casi di pagamento della tassa a favore di altra Regione; la richiesta di posticipare il pagamento o la manifestazione dell'impossibilità economica al pagamento stesso; le domande di riconoscimento dell'esenzione dal pagamento della tassa in favore di soggetti disabili e le contestazioni per il mancato riconoscimento del beneficio. Anche nel 2021, per effetto dei decreti governativi di sospensione delle notifiche delle cartelle esattoriali, non sono state proposte le consuete problematiche inerenti il contenzioso a seguito della formazione del ruolo.

Si conferma, infine, il rapporto di collaborazione 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.

3.11.2 Tari

Alcuni proprietari di immobili non residenti hanno protestato contestando i sensibili aumenti della Tari 2021. L'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, ha attribuito all'Autorità di Regolazione

per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione in materia di predisposizione e aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio "chi inquina paga".

La deliberazione dell'ARERA 443/2019 ha poi definito i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021. Se dunque per il predetto principio sembra incoerente la maggiorazione oggetto di contestazione, tuttavia non è irrilevante un dato: il Consiglio comunale dell'amministrazione interessata ha approvato il nuovo regolamento Tari all'unanimità. Tale documento prevede agevolazioni ed esenzioni per i cittadini residenti e per le attività commerciali, per cui l'importo complessivo a carico dei residenti e delle attività commerciali nel 2021 è inferiore a quello del 2019. Per le utenze domestiche inoltre è stata prevista la possibilità di ricevere delle agevolazioni per chi ha un reddito Isee inferiore a 20.000 euro. Tutte queste modifiche sono andate a incidere sulla rata di conguaglio, con scadenza novembre 2021. L'Amministrazione comunale ha quindi operato una redistribuzione della tariffa, con manovra approvata da tutto il Consiglio comunale.

Nel merito, e in chiusura, si ricorda che la difesa civica non può annullare, revocare, modificare atti della Pubblica amministrazione né esprimere valutazioni su scelte discrezionali, proprie dell'attività politica.

4. La Customer satisfaction

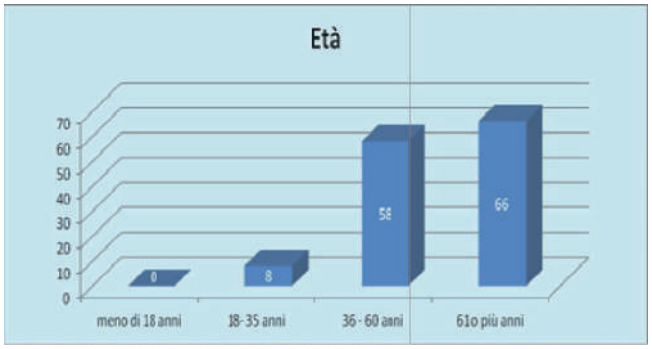
Nel costante processo di modernizzazione della pubblica amministrazione, volto principalmente all'esigenza di migliorare la qualità dei servizi offerti alla cittadinanza, ricopre un ruolo sempre più strategico l'indagine del grado di soddisfazione dell'utente.

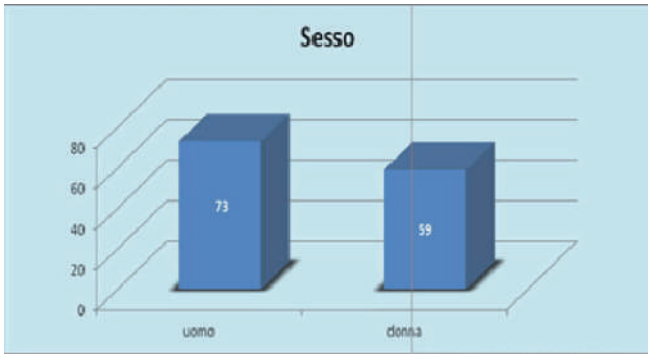
La customer satisfaction è uno degli strumenti più utilizzati per misurare la qualità del servizio offerto al cittadino e per valutare la corrispondenza dei servizi offerti alle reali necessità dell'utenza.

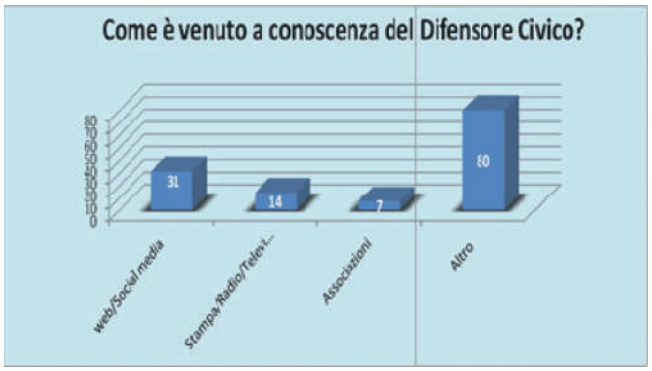
La qualità dei servizi erogati è di importanza strategica anche per il Consiglio regionale della Toscana. Pertanto gli uffici che offrono servizi all'utenza esterna, soprattutto quelli che assicurano tutela e mediazione non giurisdizionale nel caso di controversie con gestori privati e concessionari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

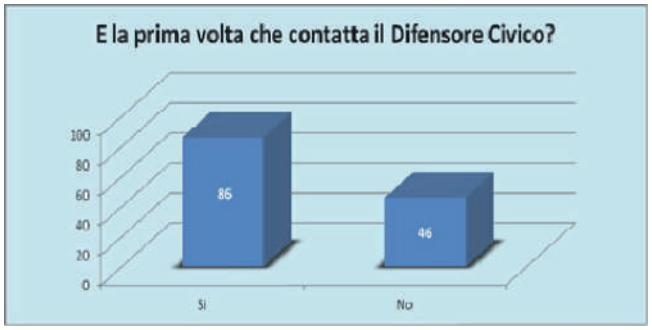
Tutti gli utenti che presentano istanza ricevono un questionario che, garantendo l'anonimato, consente di valutare l'operato dall'Ufficio. L'indagine è effettata attraverso la somministrazione di un questionario guidato e la contestuale possibilità, non vincolante, di esprimere un giudizio sintetico.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

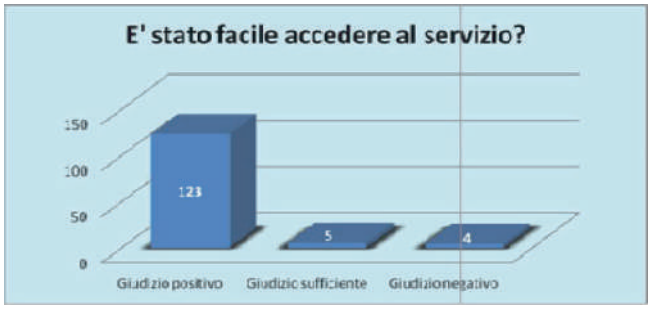
Si riportano di seguito i risultati relativi all'anno 2021.

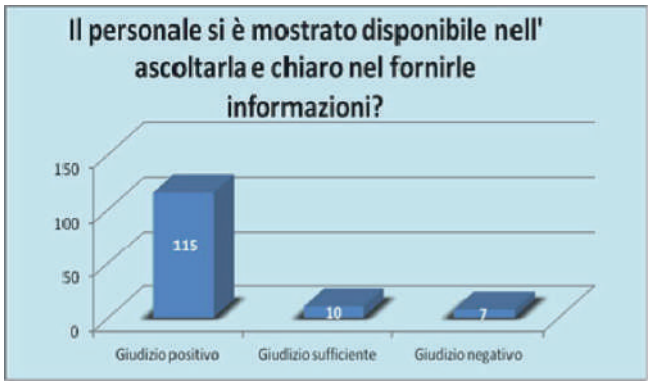

Età
70
60
50
40
30
20
10
0
0
8
58
66
meno di 18 anni
18-35 anni
36 - 60 anni
61o più anni


Sesso
80
60
40
20
0
73
59
uomo
donna

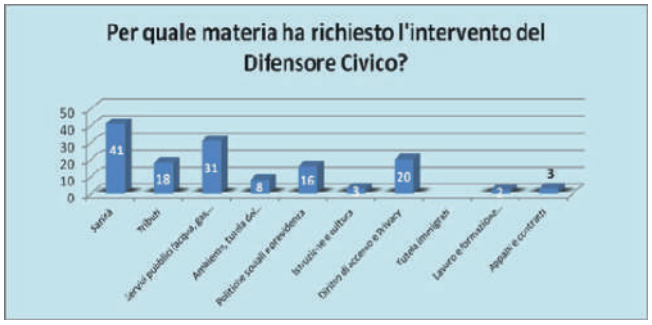

Come è venuto a conoscenza del Difensore Civico?
31
14
7
80
Web/Social media
Stampa/Radio/Telev...
Associazioni
Altro


E la prima volta che contatta il Difensore Civico?
100
80
60
40
20
0
86
46
Si
No


E' stato facile accedere al servizio?
150
100
50
0
123
5
4
Giudizio positivo
Giudizio sufficiente
Giudizionegativo


Il personale si è mostrato disponibile nell' ascoltarla e chiaro nel fornirle informazioni?
150
100
50
0
115
10
7
Giudizio positivo
Giudizio sufficiente
Giudizio negativo

Come valuta complessivamente l'intervento?
120
100
80
60
40
20
0
114
4
5
Giudizio positivo
Giudizio sufficiente
Giudizio negativo


Per quale materia ha richiesto l'intervento del Difensore Civico?
50
40
30
20
10
0
41
18
31
8
16
1
20
1
3
Sanità
Tributi
Servizi pubblici (acqua, gas...
Ambiente, tutela del...
Politiche sociali e previdenza
Istruzione e cultura
Diritto di accesso e Privacy
Tutela immigrati
Lavoro e formazione...
Appalti e contratti

L'intervento del Difensore Civico è stato in grado di far fronte al suo problema?
100
50
50
40
20
0
81
18
19
Giudizio positivo
Giudizio sufficiente
Giudizio negativo

L'intervento del Difensore Civico è stato sollecito?
100
80
60
40
20
0
93
15
14
Giudizio positivo
Giudizio sufficiente
Giudizio negativo

Parte seconda

Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana

5. La rete toscana della difesa civica

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

Di seguito l'elenco degli sportelli decentrati.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Comune di Sinalunga (Siena)
URP - Piazza Garibaldi, 43 - 53048 Sinalunga (SI)
Referente: Damiana Parri
tel 0577.635244
mail: protocollo@comune.sinalunga.si.it

6. Le convenzioni con le amministrazioni provinciali e comunali

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

ACCORDO DI COLLABORAZIONE
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI AREZZO

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

E

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

(*di seguito indicate come "Parti"*)

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

Il presente accordo è orientato a garantire:

la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Provincia di Arezzo, che è anche punto di ascolto, di assistenza e di raccolta delle istanze dei soggetti interessati e di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica;

l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Arezzo

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Segretario Generale della Provincia di Arezzo

Dr.ssa Marina Savini

ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI LIVORNO

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

E

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

(*di seguito indicate come "Parti"*)

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Livorno

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale — La Presidente della Provincia di Livorno

Dr. Sandro Vannini — Maria Ida Bessi

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

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

E

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

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

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

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

Il presente accordo è orientato a garantire:

la possibilità di un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela di competenza del Difensore civico regionale attraverso l'URP della Provincia di Grosseto, che è anche punto di raccolta delle istanze dei soggetti interessati, di collegamento con l'ufficio regionale di difesa civica e di inoltro delle istanze al Difensore civico regionale;

l'attività di promozione e di diffusione della conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, attraverso iniziative divulgative, anche congiunte, e di campagne di informazione al fine di rendere nota la possibilità di accesso gratuito alla tutela non giurisdizionale dei diritti per contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni.

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Grosseto

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale	Il Presidente della Provincia di Grosseto
Dr. Sandro Vannini	Antonfrancesco Vivarelli Colonna

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

ACCORDO DI COLLABORAZIONE
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI PISA

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

E

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

(*di seguito indicate come "Parti"*)

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Pisa

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

VANNINI SANDRO
CONSIGLIO REGIONALE
TOSCANA
27.11.2019 15:14:41 UTC

Il Presidente della Provincia di Pisa

Dr. Massimiliano Angori

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

ACCORDO DI COLLABORAZIONE
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI PISTOIA

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

E

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

(*di seguito indicate come "Parti"*)

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Pistoia

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Segretario Generale della Provincia di Pistoia

Dr. Ennio Guida

comune di PRATO

REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

DIFENSORE CIVICO DELLA TOSCANA

Provincia di Prato

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

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

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

E

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

(*di seguito indicate come "Parti"*)

PREMESSO CHE

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

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

RICHIAMATE

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

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

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata accordo e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

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

Il Difensore civico regionale
Dr. Sandro Vannini

Il Presidente della Provincia di Prato
Dr. Francesco Puggelli

Il Sindaco del Comune di Prato
Avv. Matteo Biffoni

ACCORDO DI COLLABORAZIONE TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI SIENA

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

E

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

(*di seguito indicate come "Parti"*)

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

collaborazione di attività di interesse comune";

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Siena

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

d. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.

3. Gli Uffici della Provincia di Siena si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate e dell'oggetto delle stesse.

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

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

Il Presidente della Provincia di Siena

Dr. Silvio Franceschelli

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

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

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

E

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

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti del Comune di Castiglion Fiorentino

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Sandro Vannini

VANNINI SANDRO
CONSIGLIO REGIONALE
TOSCANA
03.03.2021 15:58:22 UTC

Il Sindaco del Comune di Castiglion Fiorentino

Mario Agnelli

Firmato digitalmente da
MARIO AGNELLI
CN = AGNELLI MARIO
O = COMUNE DI CASTIGLION FIORENTINO
C = IT

ACCORDO DI COLLABORAZIONE
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E COMUNE DI PONSACCO

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

E

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

(*di seguito indicate come "Parti"*)

PREMESSO CHE

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

RICHIAMATE

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

[Digitare il testo]

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti del Comune di Ponsacco

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale

Dr. Sandro Vannini

Il Sindaco del Comune di Ponsacco

Dr.ssa Francesca Brogi

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

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

E

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

(*di seguito indicate come "Parti"*)

PREMESSO CHE

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

- ai sensi dell'art. 2, comma 2, del vigente Statuto comunale il Comune di Sinalunga ricerca la cooperazione e collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, promuove la partecipazione dei singoli cittadini, delle associazioni e delle forze sociali ed economiche all'attività amministrativa;
-
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Siena;

RICHIAMATE:

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

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

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

Le parti, tutto ciò premesso

Concordano quanto segue

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

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

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

fornito dagli uffici della difesa civica regionale, gli elementi di base in merito alle competenze del Difensore civico e agli strumenti di tutela da quest'ultimo attivabili;

b. ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione al Difensore civico regionale;
c. garantire la tempestiva trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
d. provvedere all'archiviazione, alla gestione e al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.

3. Gli Uffici comunali si impegnano altresì a inviare al Difensore civico, entro il 31 gennaio di ogni anno, una Relazione di sintesi elaborata in termini statistici, con indicazione del numero di richieste arrivate e dell'oggetto delle stesse.

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

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

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale	Il Sindaco del Comune di Sinalunga
Sandro Vannini	Edo Zacchei

7. La rete italiana degli Ombudsman

Elenco Difensori civici regionali e delle Province Autonome

Coordinamento Nazionale Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome
www.difesacivicaitalia.it

Presidente
Enrico Formento Dojot (in carica fino al 31 gennaio 2022)
Difensore civico della Valle D'Aosta

Vicepresidente
Sandro Vannini
Difensore civico della Regione Toscana
Via Cavour, n.18 - 50122 - Firenze
055/2387800 - 800018488 - fax: 055/2387655
difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
www.difensorecivicotoscana.it

Vicepresidente
Antonia Fiordelisi
Difensore civico della Regione Basilicata
Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 - Potenza
0971/274564 - 0971/447501 fax: 0971/469320
difensorecivico@regione.basilicata.it
www.consiglio.basilicata.it/consiglionew/site/Consiglio/section.jsp?sec=101863

Difensore civico della Regione Abruzzo
Giordano Morra
Via M. Iacobucci, 4 - 67100 - L'Aquila
0862/644492 fax 0862/23194
info@difensorecivicoabruzzo.it
www.difensorecivicoabruzzo.it

Difensore civico Provincia Autonoma di Bolzano
Gabriele Morandell
Via Cavour, 23/c - 39100 Bolzano
0471 946 020 -335 8745355
posta@difesacivica.bz.it
www.difesacivica-bz.org/it/default.asp

Difensore civico della Regione Campania
Giuseppe Fortunato
Centro Direzionale Isola F/8 - 80143 - Napoli
081/7783111 fax: 081/7783837
protocollo.organismi@consiglio.regione.campania.it
www.consiglio.regione.campania.it/difensorecivico

Difensore civico della Regione Emilia Romagna
Carlotta Marù
Viale Aldo Moro, 50 - 40127 - Bologna
051/5276382, numero verde 800515505 - fax: 051/5276383
difensorecivico@regione.emilia-romagna.it
www.assemblea.emr.it/difensore-civico

Difensore civico della Regione Friuli Venezia Giulia
Arrigo De Pauli
Piazza Oberdan 6 - 34133 Trieste
040 3771111 fax. 040 3773190
cr.difensore.civico@regione.fvg.it
www.consiglio.regione.fvg.it/cms/pagine/Difensore

Difensore civico della Regione Lazio
Marino Fardelli
Via della Pisana, 1301 - 00163 - Roma
06/65932014 fax 06/65932015
difensore.civico@regione.lazio.it
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
difensore.civico@regione.liguria.it
www.regione.liguria.it/argomenti/consiglio/difensore-civico.html

Difensore civico della Regione Lombardia
Gianalberico De Vecchi
Via Via Fabio Filzi, 22 – Palazzo Pirelli - 20124 Milano
02/67482465 - 02/67482467 fax: 02/67482487
difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it
www.difensorecivico.lombardia.it

Garante regionale dei diritti della persona - Marche
Giancarlo Giulianelli
Piazza Cavour n.23 - 60122 - Ancona
071/2298483 fax 71/2298264

garantediritti@regione.marche.it
www.garantediritti.marche.it/

Difensore Civico della Regione Molise
Leontina Lanciano
ViaXXIV Maggio, 130 - 86100 Campobasso
0874 424772 - 71 - Fax 0874 424773
difensore.civico@consiglio.regione.molise.it
www.regione.molise.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1322

Difensore civico della Regione Piemonte
Paola Baldovino
Via Dellala, 15 - 10121 Torino
011/5757387 - 011/5757389 fax: 011/5757386
difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it
www.consiglioregionale.piemonte.it/organismi/dif_civico

Difensore civico della Regione Sardegna
L'incarico non è attualmente ricoperto.
Via Roma n.25 - 09125 Cagliari
070 – 673003 - numero verde: 800060160
difensorecivico@consregsardegna.it
www.consregsardegna.it/xvilegislatura/relazioni-con-i-cittadini/autorita-di-garanzia/difensore-civico/

Difensore civico della Regione Umbria
Marcello Pecorari
Palazzo Cesaroni, Piazza Italia 2 - 06121 Perugia
075 5763215
difensorecivico@alumbria.it
www.regione.umbria.it/la-regione/istituti-di-garanzia/difensore-civico-regionale

Difensore civico della Regione Valle d'Aosta
Adele Squillaci
Via Festaz, 52 - 11100 Aosta
0165/262214 - 0165/238868 - fax: 0165/32690
difensore.civico@consiglio.regione.vda.it
www.consiglio.vda.it/app/difensorecivico

Garante Regionale dei Diritti della Persona - Veneto
Mario Caramel
Via Brenta Vecchia, 8 - 30171 Mestre - Venezia
041/23834200 – 201 - fax: 041/5042372
garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it
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
difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it -
http://www.consiglio.provincia.tn.it/consiglio/difensore_civico.it.asp

Parte terza

Difensore e mass media

7. Portale e Social Media

Il portale del Difensore civico www.difensorecivicotoscana.it ha una nuova veste grafica dal 2019 ed è raggiungibile anche dal sito del Consiglio Regionale e da quello della Regione dalla sezione diritti. Nel 2021 il portale ha registrato 42.420 visualizzazioni.

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

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

Buona l'interazione del portale con i *Social Media* dell'Ufficio. Negli ultimi anni oltre a *YouTube* e *Twitter* l'Ufficio ha attivato anche *Facebook*, *Instagram* e *Linkedin*. Ciò ha permesso una maggiore relazione con i cittadini delle diverse fasce di età, richiedere informazioni, conoscere le funzioni dell'organismo anche mediante concreti esempi di risoluzione dei problemi quotidiani.

8. Rassegna stampa: una sintesi

LA NAZIONE
Pistoia Montecatini
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it Tiratura: 0 - Diffusione: 4511 - Lettori: 58000: da enti certificatori o autocertificati
04-GEN-2021
da pag. 4
foglio 1
Superficie: 42 %

Internet lumaca a Tobbiana

Bini a pagina 4

Internet lento: «Rivolgetevi all'Autority»

L'appello del Comune di Montale e del Difensore civico ai cittadini di Tobbiana interessati ai disservizi telefonici e di connessione

L'INVITO

«Contattate Agcom e Corecom affinché intervengano con le compagnie»

MONTALE
di **Giacomo Bini**

Il difensore civico e il Comune di Montale invitano i cittadini di Tobbiana, penalizzati da molti mesi da un'inadeguata connessione internet e da uno scarso segnale telefonico, a rivolgersi alle Autority competenti sulle comunicazione per chiedere un provvedimento urgente di ripristino del servizio e anche i danni per il disagio subito. Il comunicato del Comune di Montale fa esplicito riferimento all'articolo de La Nazione del 22 dicembre scorso, nel quale si descrivevano i disagi delle famiglie, delle imprese e degli studenti del paese di Tobbiana di cui si era fatta portavoce la Pro-Loco del paese in una lettera indirizzata al sindaco. «Il difensore civico invita i cittadini a rivolgersi ad Agcom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni) e a Corecom (Comitato regionale per le comunicazioni) della Toscana affinché intervengano nei confronti delle compagnie telefoniche e del gestore della rete per capire i motivi del ritardo nel ripristino dei servizi dal mese di settembre».

Il difensore civico fa presente come «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». Il comunicato informa che da Corecom è possibile ottenere «un provvedimento di urgenza per malfunzionamenti della rete internet, per ripristinare il segnale dove assente oppure insufficiente, affinché venga garantito un adeguato servizio e ottenere 'indennizzo per il periodo di malfunzionamento». Il difensore civico assicura anche di essere a disposizione « per assistere gli interessati nella presentazione della pratica al Corecom e per rappresentarli gratuitamente durante il processo di conciliazione».

La Pro-Loco di Tobbiana aveva fatto presente nella sua lettera al sindaco che i cittadini di Tobbiana continuano a pagare per un servizio che non c'è e chiedeva un intervento del Comune che ora, tramite il difensore civico, indirizza i residenti di Tobbiana verso le autorità delle comunicazioni per la tutela dei loro diritti alla connessione.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Sandro Vannini, Difensore civico della Regione Toscana dal febbraio 2018

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI CONSIGLIO REGIONE TOSCANA

DATA STAMPA
ILSITODIMASSACARRARA.IT
Link al Sito Web
Data pubblicazione: 07/01/2021
Link: https://www.ilsitodimassacarrara.it/content/282-problemi-connessione-la-consigliera-regionale-montemagni-lega-chiede-chiarimenti

LUNIGIANA

Problemi connessione: la consigliera regionale Montemagni (Lega) chiede chiarimenti

Gio, 07/01/2021 - 15:31 — La redazione
Share: Facebook Twitter

"Nell'evoluto ed altamente tecnologico 2021 - afferma Elisa Montemagni, Capogruppo in Consiglio regionale della Lega - esistono, purtroppo, zone della Toscana, come alcune aree della Lunigiana, dove l'accesso alla banda larga risulta, spesso, molto complesso." "Oltretutto, con l'adozione della didattica a distanza - prosegue il Consigliere - diversi studenti residenti in loco, rischiano di non poter seguire in modo continuativo le lezioni, compromettendo il loro regolare percorso d'istruzione; ma i disagi colpiscono pesantemente anche il settore turistico e le piccole imprese." "Per fare chiarezza su questa reiterata criticità, di cui ci siamo più volte occupati nel corso degli anni, interessando della cosa anche il Difensore Civico - precisa l'esponente leghista - abbiamo quindi, come Gruppo, redatto una specifica interrogazione in cui chiediamo alla Giunta regionale di conoscere, in dettaglio, quali siano le zone tuttora scoperte e le ragioni per cui tale indispensabile servizio non sia stato ancora assicurato capillarmente." "Pertanto - conclude il rappresentante della Lega - auspicando un'uniformità di accesso ad internet per tutti i cittadini, vogliamo conoscere quali azioni s'intendano adottare a livello di Regione per superare il palese ed inconcepibile divario digitale che sta penalizzando, ad esempio, chi abita, come detto, in determinate aree della provincia di Massa."

LE NOTIZIE DI OGGI

LUNIGIANA
Problemi connessione: la consigliera regionale Montemagni (Lega) chiede chiarimenti

Smaltimento scorie nucleari in Toscana: FdI non ci sta

COVID
La vaccinazione nel nostro territorio

FENAPI MASSA CARRARA INFORMA
Chi può andare in pensione nel 2021 e in quali casi

NUOVO BANDO SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
96 posti disponibili con Legacoop Toscana anche nella nostra provincia

La Lega Massa interviene sul problema dell'erosione costiera

FENAPI MASSA CARRARA INFORMA
"Reddito di cittadinanza: rinnovo Isee e ricarica gennaio"

FENAPI Massa Carrara: "Positiva la proroga del Superbonus 110%"

Neri (Confagricoltura Toscana): "Nostro settore si è confermato primario e ha retto"

Felice anno nuovo dalla nostra redazione

Cella: "Lega in crescita, il bilancio 2020 e le prospettive 2021"

Il Comune di Tresana vieta i botti di Capodanno

SERVIZIO CIVILE
Nuove opportunità per 67 giovani con i progetti di Confcooperative Toscana

Il mito della "Grassina" nei carboncini dell'artista apuana Nadine

Mastrini: "Bene i nuovi posti letto Covid nelle altre province ma chiediamo attenzione per la Lunigiana"

Vedi tutti gli articoli

Accesso utente

Nome utente: *

Password: *

Accedi

- Richiedi una nuova password

Connetti con Facebook
Sign in using Facebook

ARCHIVIO NOTIZIE

- gennaio 2010 (2)
- dicembre 2010 (131)
- gennaio 2011 (718)
- febbraio 2011 (1466)
- marzo 2011 (2172)
- aprile 2011 (2134)
- maggio 2011 (2953)
- giugno 2011 (2342)

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI CONSIGLIO REGIONE TOSCANA

DATA STAMPA
CENTRITALIANEWS.IT
Link al Sito Web
Data pubblicazione: 19/01/2021
Link: https://www.centritalianews.it/castiglion-fiorentino-basta-con-i-disservizi-sulla-fornitura-di-energia-elettrica-il-comune-scrive-ad-enel-e-al-difensore-civico-della-regione-toscana/

Cronache dai borghi | Regione

Castiglion Fiorentino : basta con i disservizi sulla fornitura di energia elettrica.Il Comune scrive ad Enel e al Difensore Civico della Regione Toscana. Interrogazione di Marco Casucci (Lega)

19 Gennaio 2021 [CPD_READS_THIS]

"Chiedo che venga effettuato un adeguato controllo volto ad individuare quali siano le problematiche delle frequenti interruzioni del servizio di fornitura di energia elettrica, al fine di mettere in atto interventi mirati a risolvere questo disservizio attraverso un'adeguata pianificazione". Questa la richiesta messa in calce nella lettera a firma del Vice Sindaco Devis Milighetti inviata ad Enel e al Difensore Civico della Regione Toscana dopo le numerose segnalazioni di cittadini per la mancanza di corrente elettrica. Le zone interessate dal disservizio riguardano soprattutto Manciano e zone limitrofe, e pare che i fenomeni siano sempre più frequenti dopo i lavori di "ampliamento/estendimento linea elettrica" eseguiti proprio nella popolosa frazione castiglionese. Un disagio fortissimo lamentato da numerose famiglie che, in tempo di Covid, devono lavorare da casa o, in caso di figli, devono far fronte alla didattica a distanza. A queste tipo di problematiche si aggiungono quelle ancor più preoccupanti che coinvolgono, purtroppo, chi versa in condizioni di salute particolari tanto che la corrente elettrica rappresenta un mezzo per la sopravvivenza. Nei giorni scorsi si è svolto un sopralluogo ed incontro alla presenza, tra gli altri, del Vice Presidente del Consiglio Regionale, Marco Casucci, e del Vice Sindaco del comune di Castiglion Fiorentino, Devis Milighetti proprio nella zona di Manciano dove sono emersi i numerosi disagi che hanno interessato i cittadini a causa proprio dell'interruzione di corrente elettrica. "Purtroppo" – continua il Vice Sindaco Milighetti – "ci sono stati più volte segnalati, episodi di interruzione dell'energia elettrica che hanno provocato forte disagio, aggravati anche dalla stagione invernale, e alla quali il gestore Enel deve urgentemente porre rimedio. Ai casi sopra descritti, si aggiungono anche le attività economiche che devono fermare intere linee di produzione o rischiano il deperimento di prodotti alimentari stoccati in celle frigorifero."

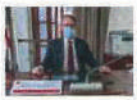
Consigli comunali

Siena : le prospettive dei lavoratori Paycare discusse in Consiglio Comunale sulla base di una interrogazione del gruppo Pd. " La vicenda Pay Care – ha rassicurato il vicesindaco Corsi – è stata oggetto di interesse della Giunta comunale, in primis del sindaco Luigi De Mossi. Però ad oggi non sono avvenuti incontri ufficiali per focalizzare e dibattere sul tema anche se la nostra amministrazione sta quotidianamente attenta a preservare qualsiasi tipo di questione occupazionale"
19 Gennaio 2021

Siena: Interrogazione Fratelli d'Italia su uso Moschea in alcuni locali della Polisportiva Mens Sana, Vicesindaco Corsi,"non riguarda Comune perché accordo tra privati.Ci risulta che dai controlli eseguiti le misure anti Covid sono stati rispettate"
18 Gennaio 2021

Regione

Toscana: consigliere regionale Petrucci (Fdi), "stiamo preparando con il Gruppo una proposta di legge per il riscatto degli alloggi popolari"
19 Gennaio 2021



Castiglion Fiorentino : basta con i disservizi sulla fornitura di energia elettrica.Il Comune scrive ad Enel e al Difensore Civico della Regione Toscana. Interrogazione di Marco Casucci (Lega)
19 Gennaio 2021

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI CONSIGLIO REGIONE TOSCANA

LA NAZIONE AREZZO
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it Tiratura: 0 - Diffusione: 3546 - Lettori: 58000: da enti certificatori o autocertificati
20-GEN-2021
da pag. 14
foglio 1
Superficie: 42 %

Sos energia elettrica, altro appello

La frazione di Manciano continua ad avere disagi e il Comune scrive una lettera al difensore civico

L'ENEL NEL MIRINO

Amministrazione dalla parte degli utenti che da tempo denunciano problemi Tutte le zone coinvolte

CASTIGLION FIORENTINO
di **Lucia Bigozzi**

La protesta è messa nero su bianco. Sta in una lettera partita da Palazzo San Michele e indirizzata al Difensore civico della Regione Toscana e ai vertici di Enel. E' proprio sul gestore dell'energia elettrica che si appunta il j'accuse degli abitanti di Manciano, popolosa frazione di Castiglion Fiorentino, che da fine dicembre lamentano distacchi continui di energia con gravi disagi, non solo per le attività domestiche ma anche per quelle professionali, dal momento che la pandemia ha costretto molte persone a lavorare da casa in modalità smart working. A questo si sommano le difficoltà quotidiane degli studenti impegnati nella didattica a distanza e fortemente penalizzati dai blackout. Sono oltre un centinaio le famiglie alle prese con i disservizi che da giorni segnalano il problema, dapprima a Enel, poi alle istituzioni locali rivendicando il ripristino del servizio dell'energia elettrica. Disagio raccolto dall'amministrazione comunale che è passata all'azione con la missiva al Difensore civico toscano firmata dal vicesindaco Devis Milighetti nella quale chiede che «venga effettuato un adeguato controllo finalizzato a individuare quali siano le problematiche delle frequenti interruzioni del servizio di fornitura di energia elettrica per mettere in atto interventi mirati a risolvere il disservizio attraverso un'adeguata pianificazione».

Le zone che subiscono il penalty di energia elettrica riguardano il centro abitato di Manciano e le aree limitrofe e da una prima analisi, sembra che quanto sta accadendo ormai da diverse settimane, sia in qualche modo riconducibile a lavori di «ampliamento-estendimento della linea elettrica» si legge nella lettera dell'amministrazione comunale. Già a fine dicembre Milighetti aveva chiesto «lumi» ai tecnici aretini di Enel e la riattivazione del servizio ma «adesso la misura è colma», dicono da Palazzo San Michele. Il caso sta montando; a Manciano c'è stato un sopralluogo al quale hanno preso parte, tra gli altri, il vicesindaco Milighetti e il vicepresidente del Consiglio regionale toscano Marco Casucci. E' sua la firma sull'interrogazione per sollecitare Enel ad eseguire verifiche sulle «reali cause del palese disservizio nella e nel territorio castiglionese». Non solo, Casucci invita il gestore di «prevedere l'opportunità di rimborsare nelle prossime bollette gli utenti danneggiati dalla mancata erogazione dell'energia elettrica».

Il Comune non ha intenzione di stare alla finestra e Milighetti punta il dito contro i frequenti blackout che hanno provocato consistenti difficoltà ai cittadini, aggravate anche dalla stagione invernale e dalle temperature rigide di questi giorni. «A tutto questo, Enel deve urgentemente porre rimedio» tuona il vicesindaco che aggiunge: «Ai casi che abbiamo segnalato nella lettera al gestore e al Difensore civico regionale, si aggiungono le numerose attività economiche che sono costrette a interrompere intere linee di produzione o rischiano il deperimento di prodotti alimentari stoccati in celle frigorifero».

Nei giorni scorsi anche gli esponenti della sezione castiglionese di Fratelli d'Italia avevano dato voce alle proteste degli abitanti di Manciano, frazione dove sono concentrate molte imprese e laboratori artigianali. La lettera partita da Castiglion Fiorentino è già a Firenze, sul tavolo dell'Authority toscana e risulta «già acquisita e presa in carico» fanno sapere dal palazzo comunale. Adesso è il momento delle risposte e dei fatti.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Devis Milighetti, vice sindaco del Comune di Castiglion Fiorentino

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI CONSIGLIO REGIONE TOSCANA

Tirreno Pisa-Pontedera
03-FEB-2021
da pag. 12
foglio 1 / 2
www.datastampa.it
Dir. Resp.: Stefano Tamburini
Tiratura: 0 - Diffusione: 6328 - Lettori: 31000: da enti certificatori o autocertificati
Superficie: 37 %

SANITÀ

Gli addetti al Cup sono di nuovo due Vittoria dei cittadini dopo le proteste

L'Asl sostituisce la dipendente in malattia prolungata Resta irrisolto il problema delle convenzioni con le farmacie

POMARANCE. Una piccola ma significativa vittoria per la Valdicecina che si rivolge ai Centri di prenotazione unica (Cup) delle Case della salute di Pomarance e Larderello. Da ieri è entrato in servizio un dipendente amministrativo dell'Asl Toscana Nord Ovest per sostituire un'addetta in malattia prolungata. In questa maniera i lavoratori a questo servizio tornano a essere due e non più uno soltanto con grossi disagi per i cittadini. «Bene, ma servirebbe ripristinare il terzo addetto – dice **Loriano Fidanzi**, capogruppo di Democrazia civica – così com'era in origine».

Proprio Fidanzi aveva sollevato il problema in un articolo pubblicato da *Il Tirreno*, alcuni giorni fa, chiedendo che venisse assunto un amministrativo da destinare a questo servizio. L'Asl aveva risposto che stava lavorando per risolvere la situazione su cui era intervenuto anche il difensore civico della Toscana **Sandro Vannini**, chiedendo spiegazioni ad Azienda sanitaria e Regione.

Vannini, nella sua lettera, chiedeva numi anche su un altro problema, la mancanza di convenzione tra Asl e farmacie del territorio in cui portare avanti il servizio Cup. Una lacuna che obbliga i cittadini, compresi quelli anziani, a doversi recare alla Casa della salute di Pomarance e Larderello. Di questa vicenda ancora non si hanno notizie. Ma all'orizzonte potrebbe esserci una novità, tramite i medici di famiglia. I dottori **Pietro Rivieri, Gianluca Sguazzi** e **Valeria Izzo** hanno fatto richiesta all'Asl del contributo di 3,50 euro a paziente per poter assumere un collaboratore di studio. Per i primi due, il comitato aziendale dell'Asl ha dato l'ok. Per la terza lo dovrebbe fare nel mese di febbraio.

«In questo modo avremmo una persona che fa il lavoro di segreteria e svolge anche altre mansioni importanti per il nostro lavoro e il servizio ai pazienti», dice Pietro Rivieri. Tra queste potrebbe esserci anche il servizio di prenotazioni di visite specialistiche per i cittadini. Un Cup vero e proprio o un'interfaccia con il Centro di prenotazione unica dell'Asl. Di questo i medici di famiglia e l'Azienda sanitaria ne dovrebbero parlare a breve. Ma è un elemento che potrebbe diventare presto realtà, migliorando non poco la vita delle persone. «Certo – aggiunge il dottor Rivieri – sarebbe un soluzione ottimale per i pazienti. Penso in modo particolare alle persone anziane che non hanno dimestichezza con i sistemi informatici e che sono obbligati a rivolgersi al Cup della Casa della salute di Pomarance e Larderello. Molti di loro arrivano dai paesini del territorio e devono sobbarcarsi viaggi anche lunghi che si potrebbero risparmiare tranquillamente facendo una semplice telefonata». —

Andreas Quirici

© RIPRODUZIONE RISERVATA

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI CONSIGLIO REGIONE TOSCANA

REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

IL TIRRENO
PIOMBINO - ELBA
Dir. Resp.: Stefano Tamburini
www.datastampa.it
Tiratura: 0 - Diffusione: 0 - Lettori: 0: da enti certificatori o autocertificati
02-FEB-2021
da pag. 9
foglio 1
Superficie: 16 %

SANITÀ

Troppi pazienti trasferiti per terapie Il caso sul tavolo del difensore civico

PORTOFERRAIO. I tanti trasferimenti dei pazienti elbani nelle strutture del continente per effettuare terapie sanitarie è finito sul tavolo del difensore civico della Toscana. Il dottor **Sandro Vannini**, infatti, ha aperto una procedura formale con la quale chiede chiarimenti al direttore generale della Asl Toscana Nord Ovest **Maria Letizia Casani** e all'assessore alla sanità della Regione **Simone Bezzini**. A motivare l'azione del difensore civico toscano l'intervento del consigliere comunale **Luigi Lanera**, riportato sulle pagine del *Tirreno*.

«Mentre è comprensibile che per tenere aperto un reparto ospedaliero per prestazioni cliniche è necessario raggiungere determinate soglie in relazione al numero degli interventi e che per fare fronte alle urgenze possa essere critico dovere spostare equipe chirurgiche o mediche – si legge nella nota del difensore civico della Toscana – non si comprende come uno specialista dell'azienda sanitaria che fa riferimento a un'area clinica di un distretto della terraferma non possa periodicamente essere inviato all'ospedale di Portoferraio per eseguire in quella sede prestazioni cliniche e visite e sia necessario spostare invece il paziente con costi ulteriori o per il servizio pubblico o, peggio, per il paziente stesso».

In alternativa, ricorda il difensore civico, durante l'emergenza Covid si è fatto molto ricorso al teleconsulto e «non si vede – spiega – perché non possa essere applicato in forma stabile per le realtà come quella elbana». Non solo. Il difensore civico chiede se effettivamente sia vero che la camera iperbarica «non è utilizzata per i casi di terapie non urgenti che richiedano l'utilizzo programmabile – spiega – comprenderei un suo sottoutilizzo nei mesi estivi in cui a fronte di un'urgenza sia necessario tenerla libera, ma non adesso che la stagione invernale e la pandemia rendono quasi inesistente l'attività di sub amatoriale o per lavoro».

Il difensore civico conclude specificando che «pochissimi traghetti sono attrezzati per il trasporto dei malati e dell'equipaggio in coperta con il risultato che in caso di persone non in grado di deambulare autonomamente l'equipaggio del mezzo ed il malato sono costretti a restare nel parcheggio del traghetto con gravi disagi e rischi per la salute. Quindi lo spostamento in traghetto comporta rischi e disagi che è bene limitare il più possibile».

L'intervento dopo le polemiche per i tanti mezzi imbarcati sulle navi

«La vicenda mi sembra presentare aspetti di valenza generale in merito all'opportunità di valutare azioni normative o indirizzi generali», conclude il difensore civico che chiede ufficialmente dei chiarimenti all'azienda sanitaria. –

Elba

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI CONSIGLIO REGIONE TOSCANA

LA NAZIONE FIRENZE
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it Tiratura: 0 - Diffusione: 19762 - Lettori: 139000: da enti certificatori o autocertificati
04-FEB-2021
da pag. 10
foglio 2 / 2
Superficie: 78 %

Sostegni, presidente della terza commissione Sanità del consiglio regionale

«E' opportuno trovare presto una soluzione»

FIRENZE

«Abbiamo ricevuto due giorni fa la lettera del Difensore civico e già dalla prossima settimana la sottoporremo all'attenzione degli uffici per approfondire la questione». Lo spiega il consigliere Enrico Sostegni (Pd), presidente della terza commissione Sanità del consiglio regionale. «Non abbiamo ancora avuto modo di entrare nel merito – spiega – ma sicuramente è opportuno trovare presto una soluzione, soprattutto per permettere il 'ravvedimento' e la correzione dell'errore, che esiste già in molti casi. Dobbiamo però fare prima una verifica tecnica con gli uffici». «Per legge siamo tenuti a fare questi accertamenti e a far scattare le sanzioni – spiegano dalla Ausl Toscana Centro – processando quando arriva dal Ministero e dall'Agenzia delle Entrate con tempistiche che non dipendono dai nostri uffici. Non possiamo neppure prevedere sanatorie fino a quando non ci sarà una norma regionale. Cerchiamo però di agevolare l'utente in ogni modo. Se lo stesso errore riguarda più persone, riceviamo i cittadini insieme alle associazioni dei consumatori e cerchiamo di trovare insieme una soluzione. Infine, nel periodo del lockdown, le multe sono state sospese».

Enrico Sostegni (Pd), presidente commissione Sanità del consiglio regionale

L'Adoc (Associazione consumatori) segue da tre anni la questione, chiedendo non solo tempi più rapidi e la possibilità del ravvedimento, ma anche un diverso meccanismo. «Con la Asl abbiamo un ottimo rapporto - spiega il presidente Leonardo Ferroni - e hanno sempre riesaminato le posizioni da noi segnalate, ma le sanzioni sono tardive e spesso sbagliate. In molti casi le verifiche contengono errori. E anche quando il cittadino ha pagato meno del dovuto raramente lo ha fatto per propria colpa, visto che non è lui a inserire il codice».

Li. Cia.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

FERRONI, PRESIDENTE ADOC

«Quando il cittadino ha sbagliato a pagare, raramente lo ha fatto per propria colpa: non inserisce lui il codice»

I NUMERI DEL CASO

In ballo c'è una somma pari a 1,8 milioni di euro

Secondo l'Adoc Toscana «il controllo è errato e nel 60% dei casi il verbale si annulla»

1 Settemila multe in arrivo
Sono previste nel 2021 per errori commessi dai cittadini nel 2016 nell'indicare la fascia di esenzione del ticket sanitario. Si parla, per tutto il territorio della Ausl Toscana Centro, di una somma pari a 1,8 milioni di euro.

2 La violazione
Nel «verbale di accertamento e contestazione» che arriva ai cittadini si parla di «violazione dell'articolo 6 della legge regionale 81/2012 e dell'articolo 316 ter del Codice penale, comma 2 (indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato)».

Sandro Vannini

3 L'Adoc Toscana
«Nel 60% dei casi seguiti dall'associazione il controllo è errato e grazie al ricorso effettuato il verbale viene annullato». Dopo l'arrivo, nei prossimi mesi, delle multe relative al 2016, negli anni successivi toccherà a 2017, 2018, 2019 e 2020.

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DI CONSIGLIO REGIONE TOSCANA

DATA STAMPA
AGRNEWS.IT
Link al Sito Web
Data pubblicazione: 09/02/2021
Link: https://www.agrnews.it/locali/sanita-controversie-asl-cittadini-commissione-conciliativa-per-la-toscana-centrale_23490

Sanità: controversie Asl cittadini, commissione conciliativa per la Toscana centrale

Mercoledì 10 febbraio alle 14 nell'Aula Magna di Careggi, conferenza stampa di presentazione.

Di S.V. Redazione Toscana : 09 febbraio 2021 14.36

Careggi

(AGR) Firenze – Si amplia il ventaglio degli strumenti a disposizione dei cittadini per dirimere controversie con la pubblica amministrazione. I contenziosi tra pazienti, Asl Toscana Centro e Azienda ospedaliera di Careggi da domani potranno essere risolti da un soggetto super partes, a composizione mista, garante di imparzialità e competenza su aspetti clinici, legislativi e organizzativi: la commissione mista conciliativa.

L'insediamento è fissato per mercoledì 10 febbraio alle 14, presso l'Aula Magna di Careggi. Funzioni e compiti saranno illustrati alla stampa nel corso di una conferenza a numero limitato per le misure di contenimento dovute all'emergenza sanitaria. Sarà comunque possibile partecipare da remoto con apposito link da richiedere all'ufficio stampa del Consiglio regionale (ufficiostampa@consiglio.regione.toscana.it).

Saranno presenti il presidente dell'Assemblea legislativa Antonio Mazzeo, il presidente della commissione Sanità del Consiglio regionale Enrico Sostegni, il Difensore civico toscano Sandro Vannini, il direttore generale dell'Azienda ospedaliera universitaria di Careggi Rocco Damone, il presidente della commissione mista conciliativa Francesco Pastorelli, il direttore del dipartimento decentramento Ausl Toscana Centro Rita Bonciani, il direttore Sc Cup calla center Ausl Toscana Centro Leonardo Pasquini.

Partecipa anche tu affinche' l'informazione vera e trasparente sia un bene per tutti

Donate

An error occurred.
Impossibile eseguire JavaScript

ULTIME NOTIZIE

"Turismo prima scelta" il Master Luiss Turismo e Territorio

Strage di Quargnento, trent'anni di carcere agli imputati per la morte dei Vigili del Fuoco Matteo Gastaldo, Marco Triches ed Antonio Candido

Giustizia, Palamara: "Ermini dica la verità"

Treviso: Arrestati i responsabili di aggressioni violente con la 'tecnica dell'abbraccio" ad anziani

"Mad for scence", ecco i 50 licei scientifici ammessi alla seconda fase

Droga nei tubi dello scolo e nel muro, a casa aveva una pressa idraulica per fare panetti di cocaina, preso albanese

Superenalotto, festa grande con due cinque, uno ad Ostia

Bassel Bakdounes, Ceo di Velvet Media: "Rivoluzione copernicana nel commercio, traghettiamo le aziende lungimiranti nella distribuzione del futuro"

Energie per Fiumicino, Marine litter, un fondo regionale per il recupero dei rifiuti portati dal Tevere

Ostia, il teatro va...sottocasa

CLICCA QUI E DIVENTA
AGR REPORTER
Collabora alla creazione di un grande e capillare sistema informativo online!

Vuoi ricevere la nostra newsletter?
AGR NEWSLETTER
Iscriviti adesso CLICCANDO QUI !

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

LA NAZIONE LUCCA
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it
Tiratura: 0 - Diffusione: 6351 - Lettori: 38000: da enti certificatori o autocertificati
20-FEB-2021
da pag. 22
foglio 1
Superficie: 9 %

«Interventi sulla rete e l'elettricità»

BAGNI DI LUCCA

Elisa Montemagni, consigliera regionale della Lega , dopo il sopralluogo compiuto nei giorni scorsi all'Orrido di Botri e Montefegatesi, in particolare in località Le Valli e Ponte a Gaio, riscontrando diversi disagi a livello di servizio elettrico e telefonico, ha avuto un incontro con il Difensore Civico Regionale. «Nel recente sopralluogo presso la zona di montagna, nel comune di Bagni di Lucca, che soffre da troppo tempo disagi - afferma Montemagni, Capogruppo in Consiglio regionale della Lega - avevamo verificato l'esistenza di palesi disservizi relativi a una discontinua erogazione dell'energia elettrica e sulle forti difficoltà di rete. Ho quindi incontrato il Dr. Sandro Vannini, Difensore Civico regionale, molto disponibile a impegnarsi affinché i residenti di quell'area possano usufruire regolarmente di un servizio elettrico conforme alle esigenze e di una funzionale linea telefonica».

M.N.

7989 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

LA NAZIONE PISA PONTEDERA
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it
Tiratura: 0 - Diffusione: 3369 - Lettori: 29000: da enti certificatori o autocertificati
21-FEB-2021
da pag. 8
foglio 1
Superficie: 46 %

Condominio in «quarantena» per guasto

Isolati da due mesi Né telefono, né internet

Bianchi A pagina 8

«Guasto 'misterioso', noi isolati da due mesi»

'Quarantena telefonica' dei residenti di un bel condominio del centro: dal 22 dicembre sono 'al buio' senza linea né connessione internet

I DISAGI DELLA PROF

«Devo elemosinare collegamenti internet mentre un rover atterra su Marte...»

PISA

In piena pandemia (con lo smart working come ricetta anti-contagio) e la transizione digitale al centro della politica nazionale, può succedere che un condominio in pieno centro a Pisa (via Sant'Antonio 1, a due passi dalla chiesa della Spina) possa rimanere per due mesi senza linea telefonica e internet. Dieci famiglie ostaggio di un 'problema tecnico' apparentemente impossibile da risolvere da parte di Tim. Lo 'stop alle telefonate' è scattato il 22 dicembre. «Dopo il primo sopralluogo di un tecnico il 24 dicembre, che ci ha informato di dover lavorare sulla linea, non abbiamo più avuto notizie – spiegano due dei residenti 'isolati', Stefano Iannucci ed Emiliana Bellagamba - Abbiamo contattato il servizio segnalazione guasti di Telecom e Vodafone infinite volte, abbiamo scritto raccomandate e mail con posta certificata, ma ad oggi, il gestore non ci ha mai contattato, mentre ci continuano ad addebitare le bollette mensili. In un periodo così critico, il servizio telefonico e internet è un bene primario e noi siamo da quasi due mesi senza linea. Non possiamo neanche cambiare gestore, perché il guasto è sulla linea, e siamo anche privati dei nostri diritti. Abbiamo contattato il Difensore civico della Regione Toscana». «Forse vivo in un paesino in alta montagna, o in un casolare sperduto dell bellissima campagna toscana? No! Abito in un bel condominio situato di fronte a una delle più belle chiese di Pisa – dice Sofia Ascani - Dopo diversi solleciti, telefonate ai vari gestori telefonici e numerosi dispendi di energie, abbiamo scoperto che il problema è nell'ultimo tratto di linea gestita da Telecom. Non sono un tecnico, ma in un'era digitale di sviluppo tecnologico, dove riusciamo persino a collegarci e vedere le immagini inviateci dal 'rover' dalla superficie di Marte, in due mesi non riusciamo a ripristinare un semplice doppino telefonico. Inutile sottolineare il disagio per me, che sono insegnante, obbligata ad elemosinare collegamenti ad internet per rimanere in contatto con alunni e colleghi. Tutto questo ci fa riflettere. Bastano davvero pochi metri di cavo per isolarci dal resto del mondo». Per i residenti di via Sant'Antonio 1 sembra comunque essere (finalmente) in arrivo una buona notizia: Tim, infatti, proprio ieri ha contattato la redazione e ha fatto sapere che nella giornata di martedì la ditta effettuerà i lavori di scavo indispensabili per risolvere il problema. Un intervento 'specialistico' – questa la giustificazione del ritardo - che prevede la rimozione di alcune pietre che dovranno poi essere ricollocate sul posto.

Francesca Bianchi

I residenti del condominio al civico 1 di via Sant'Antonio, isolati dal 22 dicembre (Foto Cappello/Valtriani)

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

LA NAZIONE SIENA
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it
Tiratura: 0 - Diffusione: 4312 - Lettori: 38000: da enti certificatori o autocertificati
25-FEB-2021
da pag. 19
foglio 1
Superficie: 9 %

Azienda ospedaliera

Il difensore civico Vannini incontra il dg Barretta Un workshop in vista

Il difensore civico della Toscana Sandro Vannini, con il funzionario Vittorio Gasparrini, ha incontrato il direttore generale delle Scotte Antonio Barretta. Tra i temi, l'attività della difesa civica in sanità e gli sviluppi per migliorare la gestione del contenzioso che l'Aou gestisce attraverso l'URP e la Commissione Mista Conciliativa, e il percorso dei reclami tecnico-professionali, gestiti dal Difensore Civico in sede di riesame. Il tutto sarà oggetto di un prossimo workshop organizzato alle Scotte.

7989 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

LA NAZIONE AREZZO
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it
Tiratura: 0 - Diffusione: 3546 - Lettori: 48000: da enti certificatori o autocertificati
06-MAR-2021
da pag. 17
foglio 1
Superficie: 35 %

Difensore civico, apre lo sportello

Nei corridoi di Palazzo San Michele ecco l'importante punto di riferimento utile per l'intera vallata

CASTIGLION FIORENTINO
di **Lucia Bigozzi**

Una bussola a portata di mano per districarsi nei meandri della burocrazia e delle sue storture, per difendere diritti, risolvere controversie, ribaltare ingiustizie. A Castiglion Fiorentino c'è un ufficio in più nei corridoi di Palazzo San Michele che corrisponde a un nuovo servizio, non solo per i castiglionesi ma per chi vive in Valdichiana. E' lo «sportello« decentrato del difensore civico regionale, il settimo aperto in Toscana, operativo da lunedì. Il raggio d'azione è ampio: dalle problematiche legate alla telefonia a quelle dell'energia elettrica; dall'accesso agli atti della pubblica amministrazione alle pratiche urbanistiche, al capitolo «bollette pazze» passando per la sanità: il cittadino può presentare il caso e la documentazione che saranno segnalati e «girati» in tempo reale agli esperti del team del difensore civico incaricati di seguire la persona che da sola non riesce a risolvere una criticità.

La Toscana è la prima regione ad averlo istituito mezzo secolo fa – il paradosso è che la stessa figura manca a livello nazionale – e il servizio è gratuito, pensato «soprattutto per le persone più fragili. Rappresenta un valido sostegno attraverso il quale i cittadini possono sentirsi meno soli nell'affrontare questioni spesso molto complicate», spiega Sandro Vannini che dal 2018 è il difensore civico dei toscani. La pandemia ha accentuato il ricorso alla difesa civica: «Al nostro ufficio si rivolgono le persone che vivono un disagio e non riescono ad uscirne. Nel 2020 abbiamo superato 2500 istanze presentate al nostro team di funzionari regionali al fianco dei cittadini», spiega Vannini che cita una disavventura capitata proprio a lui alcuni anni fa «quando mi arrivò una bolletta da tredicimila euro; la cosa mi creò ansia e sgomento. In quel periodo arrivarono molte bollette pazze, come quella da 42mila euro ad una signora anziana di Potenza che non riusciva a dialogare con gli impiegati dell'ufficio competente, vivendo una condizione frustrante».

Questo per dire che tutti possiamo finire nel «tritacarne» di meccanismi che si inceppano e per chi è in difficoltà, c'è chi è pronto a dare una mano. E' il senso del concetto espresso dal presidente del consiglio regionale Antonio Mazzeo collegato alla diretta streaming dal Comune dove si presenta il nuovo «sportello» per la Valdichiana. Concetto ripreso dal vicepresidente dell'assemblea toscana Marco Casucci che al difensore civico ha «indirizzato tanti cittadini dei nostri territori per far valere i propri diritti». In particolare, Vannini richiama criticità che per «la montagna cortonese riguardano la telefonia, e su Castiglioni l'erogazione di energia elettrica». Accessibilità, vigilanza, intermediazione, sono le parole-chiave che il sindaco Mario Agnelli usa per sottolineare l'importanza di un servizio che «soprattutto in questo momento consente di aiutare le fasce più deboli della popolazione ad affrontare battaglie che appaiono insormontabili. Avere nel nostro comune lo sportello di difesa civica è un onore e rientra nell'ottica di ambito Valdichiana che stiamo portando avanti».

L'assessore alla cittadinanza attiva Chiara Cappelletti sottolinea «l'ulteriore impegno nel segno della vicinanza e della trasparenza dell'amministrazione verso le persone che talvolta possono scoraggiarsi di fronte ai colossi della pubblica amministrazione e dei gestori dei servizi pubblici».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Il sindaco Mario Agnelli (a sinistra) e il difensore civico regionale Sandro Vannini

IL RAGGIO D'AZIONE

E' molto ampio e comprende numerose problematiche

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

LA NAZIONE
Pistoia Montecatini

08-MAR-2021
da pag. 5
foglio 1
Superficie: 6 %

www.datastampa.it

Dir. Resp.: Agnese Pini

Tiratura: 0 - Diffusione: 4511 - Lettori: 46000: da enti certificatori o autocertificati

MONTAGNA

Black-out telefonia Chiesto l'intervento del difensore civico

«Purtroppo - afferma Luciana Bartolini, Consigliere regionale della Lega-non mi sorprendo affatto di quanto sta accadendo in una frazione di Marliana dove si registrano grossi problemi per telefonare.Un disagio che è, purtroppo, comune a diverse altre zone della Toscana. La Regione deve interessarsi prontamente della diffusa criticità». Bartolini chiede l'intervento del difensore civico regionale.

7668 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

IL TIRRENO
VIAREGGIO
Dir. Resp.: Stefano Tamburini
www.datastampa.it Tiratura: 0 - Diffusione: 0 - Lettori: 0: da enti certificatori o autocertificati
16-MAR-2021
da pag. 9
foglio 1
Superficie: 24 %

DISAGI DECENNALI

Massarosa vuole un tavolo permanente contro l'acqua sporca

Ieri l'incontro tra il sindaco e il difensore civico della Regione «Sia posto di nuovo all'attenzione delle istituzioni»

«Vengano usati i soldi del Recovery fund per intervenire in via definitiva»

Sul territorio Gaia ha già previsto investimenti per dieci milioni

Cesare Bonifazi

MASSAROSA. «Si deve aprire un tavolo istituzionale permanente per risolvere il problema dell'acqua sporca a Massarosa». È questa la richiesta formale che viene elaborata dal primo cittadino e che viene indirizzata direttamente ai vertiti dell'amministrazione regionale. A questo tavolo devono sedere, secondo le indicazioni del sindaco **Alberto Coluccini**, anche l'Autorità idrica toscana, il gestore idrico Gaia e i rappresentanti della Regione. Si tratta di un modo, non solo di monitorare in maniera continuativa l'avanzamento dei lavori, ma anche di vedere di aggiungere cantieri, nel caso in cui si presentino criticità sul territorio, come è avvenuto in passato per le frazioni collinari. Si è svolto ieri infatti in municipio a Massarosa un incontro ufficiale tra il sindaco, l'assessore **Michela Morgantini**, la consigliera regionale Elisa Montemagni (nonché capogruppo della Lega in consiglio comunale) e il difensore civico della Regione Toscana **Sandro Vannini**: lo scopo del vertice era approfondire il tema dell'acqua torbida che da tempo caratterizza diverse zone dell'acquedotto di Massarosa. Vannini è stato convocato perché l'ufficio civico regionale ha già affrontato la problematica in questi anni.

Secondo quanto riporta la nota diffusa dall'amministrazione, durante l'incontro si è convenuto «di interessare l'Autorità Idrica Toscana, Gaia e la Regione al fine di costituire un tavolo istituzionale di approfondimento finalizzato a interventi infrastrutturali che possano risolvere la questione dando una risposta definitiva ai disagi dei cittadini»

Ricordiamo che per la zona di pianura del territorio comunale Gaia ha già programmato un investimento di dieci milioni proprio sulle tubature di Massarosa.

«Si tratta – commenta il sindaco - di un altro passaggio importante per quella che rappresenta per me una priorità, un impegno preso con i cittadini a cui stiamo dando risposte sia attraverso il piano di lavori con Gaia sia cercando a tutti i livelli soluzioni e strumenti per scrivere la parola fine ad anni di disagi e problematiche»

Il problema dell'acqua torbida ferrosa, aggiunge Vannini, «dovrà trovare una soluzione con investimenti per nuove tubature utilizzando eventualmente le risorse del Recovery Fund. I cittadini hanno diritto a questo bene essenziale». —

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'incontro in municipio

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

Nazione Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it
Tiratura: 0 - Diffusione: 3715 - Lettori: 20000: da enti certificatori o autocertificati
20-MAR-2021
da pag. 8
foglio 1 / 2
Superficie: 40 %

La novità

Difensore civico Lo «sportello» a Palazzo Aldobrandeschi

A pagina 8

Difensore Civico, lo sportello c'è

Vannini: «I cittadini maremmani potranno portare le loro istanze direttamente a palazzo Aldobrandeschi»

GROSSETO

«Con oggi sono otto gli sportelli decentrati del Difensore civico in Toscana. Lo sportello in Provincia permetterà ai cittadini del territorio, specialmente a quelli più anziani, di poter inoltrare in maniera più semplice le istanze al Difensore regionale, recandosi all'ufficio Protocollo di palazzo Aldobrandeschi, che sarà punto di prima accoglienza per la presentazione delle vertenze». Ha esordito così Sandro Vannini, Difensore civico della Toscana, annunciando l'apertura del nuovo sportello della Difesa civica dedicato ai maremmani. «Siamo partiti un anno e mezzo fa – ha aggiunto – con il primo sportello decentrato a Pistoia, e oggi siamo all'ottavo, per continuare il nostro ruolo di mediatori, conciliatori e risolutori di problemi, sempre accanto ai cittadini». I dati parlano infatti chiaro: le istanze presentate al Difensore civico regionale nel 2020 sono state 2560, di cui il 10 per cento provenienti proprio da Grosseto. Numeri importanti, tanto più in un periodo difficile come quello che stiamo vivendo, legato all'emergenza Covid; sul fronte della sanità, Vannini ha ricordato che il Difensore civico della Toscana è «l'unico in Italia che attenziona la responsabilità tecnico-professionale in ambito sanitario, con 2167 casi di approfondimento dal 1991 ad oggi. Infine, in Toscana sono state istituite anche le commissioni miste conciliative, nelle aziende ospedaliere e nelle Asl». Un percorso apprezzato e incoraggiato dal presidente del Consiglio regionale, Antonio Mazzeo, che ha ringraziato per l'impegno il Difensore civico, insieme alla struttura, e per la sensibilità dimostrata il presidente della Provincia e Sindaco di Grosseto, Antonfrancesco Vivarelli Colonna. «Ruolo centrale della Difesa civica regionale è la diffusione sul territorio, in linea con l'assemblea toscana, chiamata ad aprire porte e finestre per andare incontro a tutti – ha sottolineato – E' compito di ogni istituzione riportare la politica all'altezza degli occhi dei cittadini». Ed è proprio in tale contesto che si inserisce lo sportello aperto a Grosseto. «Con grande soddisfazione oggi inauguriamo questo nuovo servizio al cittadino presso la Provincia di Grosseto – ha affermato il presidente di palazzo Aldobrandeschi, Antonfrancesco Vivarelli Colonna – utile per tutti coloro che, trovandosi in una situazione di 'parte debole' con gli enti pubblici o con le società che gestiscono servizi pubblici, hanno adesso la possibilità di inoltrare le istanze non solo per via telematica, ma anche direttamente presso lo sportello di piazza Dante. Un traguardo importante che facilita e migliora il rapporto tra le persone e le istituzioni, favorendo democrazia e partecipazione».

Matteo Alfieri

7869 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

Nazione Grosseto-Livorno

20-MAR-2021
da pag. 8
foglio 2 / 2

Dir. Resp.: Agnese Pini

www.datastampa.it

Tiratura: 0 - Diffusione: 3715 - Lettori: 20000: da enti certificatori o autocertificati

Superficie: 40 %

Il Difensore civico della Toscana Sandro Vannini, e il presidente della Provincia Vivarelli Colonna

LAVORO

Oltre 2500 le richieste dei cittadini toscani quest'anno Il 10% provengono dalla provincia di Grosseto

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

IL TIRRENO
GROSSETO
Dir. Resp.: Stefano Tamburini
www.datastampa.it Tiratura: 0 - Diffusione: 2867 - Lettori: 29000: da enti certificatori o autocertificati
20-MAR-2021
da pag. 7
foglio 2 / 2
Superficie: 41 %

Sandro Vannini

IL CASO

Una lunga trasferta per fare il tampone Vannini chiede lumi

Un anziano scrive al Tirreno lamentando di essersi visto prospettare una trasferta a Castel del Piano o a Orbetello perché a Grosseto non c'è disponibilità per fare il tampone. Il trafiletto finisce sotto gli occhi del Difensore civico regionale che, il 18 marzo, lo segnala all'Asl e alla Regione. Se è importante fare il tampone il prima possibile, anche ricorrendo alle postazioni distanti, «richiamo l'attenzione dell'azienda sanitaria e della Regione a valutare se introdurre nel sistema di prenotazione correttivi che consentano di salvaguardare le situazione di criticità come quella riportata nell'articolo», dice.

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

CORRIERE DI SIENA
Dir. Resp.: Davide Vecchi
www.datastampa.it
Tiratura: 0 - Diffusione: 904 - Lettori: 22000: da enti certificatori o autocertificati
21-MAR-2021
da pag. 7
foglio 1
Superficie: 14 %

Dopo la lettera di diffida dei genitori arriva il sostegno del referente per la Toscana

Studenti in classe a Montarioso Interviene il Difensore Civico

di **Annalisa Coppolaro**

SIENA

Dopo la denuncia dei genitori relativa alla situazione nella quale si sono trovati per tre settimane i ragazzi del Liceo Economico Sociale, cinque classi, costretti alla didattica in presenza mentre il resto delle scuole di Siena sono state in didattica a distanza, solo a causa dello spostamento del plesso nel Comune di Monteriggioni, giunge una perentoria comunicazione del Difensore Civico della Toscana, Sandro Vannini. Una comunicazione a seguito della lettera di diffida dell'avvocato Alessandra Longobardi, diffida che è stata inviata in data 12 marzo e dove si richiedeva "un provvedimento immediato di sospensione delle attività didattiche in presenza per le cinque classi allocate in Montarioso" dopo aver elencato una serie di ragioni importanti per cui i novanta studenti non avrebbero dovuto essere a scuola in presenza. La diffida, inviata al dirigente scolastico del Piccolomini, al sindaco di Monteriggioni, all'Asl Toscana Sud Est, alla Prefettura e agli uffici scolastici, non aveva avuto ancora risposta. Da qui l'intervento del Difensore Civico. "A mali estremi estremi rimedi", commentano i rappresentanti dei genitori del Liceo. "Nelle ore in cui ci viene comunicata la riapertura di tutte le scuole nella giornata di lunedì, resta chiaro comunque che i nostri figli sono stati trattati in modo totalmente discriminatorio, e ci dà ragione la richiesta del Difensore Civico della Toscana (Vannini ha chiesto di "valutare l'opportunità di interrompere tale modalità didattica vista la situazione di allarme Covid a Siena e nell'intera provincia", ndr). Vediamo adesso quali saranno gli sviluppi della vicenda, attendiamo fiduciosi una risposta da parte del Liceo che per noi rimane uno degli istituti d'istruzione più prestigiosi della città. Per questo teniamo alla risoluzione della questione, che riguarda anche lo spostamento della sede da Sant'Agostino a Montarioso".

Liceo Piccolomini L'istituto scolastico di Siena

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

LA NAZIONE SIENA
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it Tiratura: 0 - Diffusione: 4312 - Lettori: 38000: da enti certificatori o autocertificati
01-APR-2021
da pag. 5
foglio 1
Superficie: 23 %

La lettera del professor Ascheri

«Vaccini agli over 80 Parli il difensore civico»

«Uno spiacevole e incredibile malgoverno della questione in Toscana. Grave violazione al diritto alla salute»

SIENA

«Caro Difensore Civico, mi consenta di segnalarle la grave disfunzione a carico della Regione Toscana, che non ha rispettato elementari doveri di priorità nel garantire il diritto alla salute dei suoi cittadini. Purtroppo sono state vaccinate categorie anziché privilegiare nelle priorità in carenza di vaccini gli ultraottantenni e i soggetti fragili».
Comincia così la lettera che il professor Mario Ascheri ha inviato al difensore civico della Toscana, Sandro Vannini, aggiungendo la missiva al coro delle proteste per gli errori nella campagna di vaccinazione
«Anziani e soggetti fragili - scrive Ascheri - portano una pesante percentuale dei deceduti e indubbiamente tardare la loro vaccinazione, - come ha colpevolmente fatto la Regione Toscana, equivale a 'favorire' purtroppo la loro mortalità. Sono sembrate gravi le informazioni parziali del sito ma anche le ripetute assicurazioni del presidente e dell'assessore risultate del tutto infondate, la mancanza di un telefono cui le persone non esperte di computer potessero rivolgersi, e l'incapacità di selezionare i fragili, risultanti da documenti ufficiali. Ne è risultato uno spiacevole e incredibile malgoverno».
L'epilogo è ancora più caustico: «Capisco che lei non potrà surrogare tanta inefficienza - aggiunge il professor Ascheri - ma sarebbe assai utile per il prestigio del suo Ufficio che si levasse una voce indipendente non condizionata dalla volontà politica della Regione. Sia l'Europa che il nostro Paese attraversano un brutto periodo, ma la Toscana sta conseguendo un successo in negativo incredibile.
Speriamo che l'accesso che lei ha agli atti e la capacità di persuasione possano portare qualche sollievo alla grave violazione del diritto alla salute dei più deboli in Toscana. Ad esempio chiarendo quali sono le classi di età coinvolte dalle morti fin qui sopravvenute, dato sempre tenuto 'discretamente' in ombra».

Sandro Vannini, difensore civico della Toscana, sollecitato dal professor Mario Ascheri a intervenire sui gravi disservizi per i vaccini agli over 80

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

DATA STAMPA
QUINEWSFIRENZE.IT
Link al Sito Web
Data pubblicazione: 19/04/2021
Link: https://www.quinewsfirenze.it/valdisenzio/nuovo-sportello-de-difensore-civico-a-prato.htm

Questo sito contribuisce alla audience di CORRIERE DELLA SERA

QUInews Firenze.it
lunedì 19 aprile 2021
TOSCANA FIRENZE · EMPOLESE CHIANTI MUGELLO VALDARNO VALDISIEVE PRATO · PISTOIA · AREZZO · SIENA · GROSSETO · LIVORNO · LUCCA · PISA · MASSA CARRARA
Home Cronaca Politica Attualità Lavoro Arte Cultura e Spettacolo Sport Eventi Blog Persone Animali Pubblicità Contatti
BAGNO A RIPOLI CALENZANO CAMPI BISENZIO FIESOLE FIRENZE LASTRA A SIGNA SCANDICCI SESTO FIORENTINO SIGNA
Tutti i titoli: Si stacca un cavo in galleria, 50 auto danneggiate | Nuovo sportello del Difensore Civico a Prato | La carica degli ambulanti per aprire in zona rossa | Una livornese e un fiorentino in gara per l'Oscar

CORRIERE TV
Milano, le notti violente all'Arco della Pace

Attualità LUNEDÌ 19 APRILE 2021 ORE 13:00

Nuovo sportello del Difensore Civico a Prato

Tweet

Nuovo sportello decentrato del Difensore Civico Regionale a Prato

Firmato il protocollo d'intesa tra Presidente della Provincia Puggelli, il sindaco di Prato Matteo Biffoni ed il Difensore regionale Sandro Vannini

PRATO — Stamani il Presidente della Provincia di Prato Francesco Puggelli, il sindaco del Comune di Prato Matteo Biffoni e il Difensore regionale Sandro Vannini hanno firmato il protocollo d'intesa alla presenza di amministratori e rappresentanti istituzionali del territorio, collegati anche da remoto unitamente al Presidente del Consiglio Regionale della Toscana Antonio Mazzeo, che sta seguendo e supportando questo percorso di decentramento.

"L'azione che sta svolgendo il Difensore civico regionale è particolarmente importante perché rafforza il legame fra cittadini e istituzioni democratiche - spiega **Antonio Mazzeo, presidente Consiglio regionale** - L'apertura di questa nuova struttura a Prato per permettere ai cittadini di poter usufruire in maniera più semplice e diretta dello strumento dell'Ombudsman va nella direzione di avvicinare sempre di più l'Assemblea legislativa e i suoi organismi ai toscani. È quindi parte integrante del progetto del mio mandato di fare del Consiglio regionale la 'Casa' di tutte le cittadine e cittadini della nostra regione così da dare voce anche a chi non ha voce. In quest'ottica il ruolo di Vannini assume un rilievo strategico non solo perché serve a tutelare i cittadini di fronte alla Pubblica Amministrazione, ma anche perché svolge una funzione di continua sollecitazione nei confronti della burocrazia pubblica a migliorare azioni e pratiche e quindi contribuisce a migliorare la qualità della vita dei cittadini. Per questo – conclude il presidente del Consiglio regionale - spero che quest'opera di diffusione degli uffici territoriali, che oggi a Prato raggiunge una nuova tappa, possa ampliarsi a tutte le nostre province".

Alla sigla della convenzione, presso il Palazzo Banci Buonamici, sede della Provincia di Prato, anche l'assessore comunale per i servizi ai cittadini, **Gabriele Bosi** e il Consigliere regionale **Ilaria Buggetti**.

"I cittadini del territorio di Prato – afferma il **Difensore Sandro Vannini** - adesso potranno rivolgersi allo sportello presso la Provincia per l'inoltro delle istanze. Un servizio utile specialmente per quegli utenti anziani e per quelli sprovvisti di strumenti informatici per la trasmissione di atti e allegati. Le istanze, poi, verranno analizzate dai funzionari regionali dell'Ufficio del Difensore ed i cittadini troveranno piena assistenza per la risoluzione dei problemi evidenziati. Dalle bollette pazze al malfunzionamento delle linee telefoniche, dall'assenza di connessione Internet alla conflittualità in ambito sanitario, queste le principali istanze giunte nell'ultimo anno presso gli Uffici del Difensore civico regionale".

Nel 2020 sono state oltre 2.300 le istanze presentate al Difensore Civico regionale. Da gennaio a marzo di questo 2021 la media delle richieste ricevute da tutto il territorio regionale superano le 250 al mese.

Un servizio di prossimità voluto per semplificare la vita alla gente e che tutela i diritti dei cittadini.

L'articolo di ieri più letto

Cade dal monopattino, la donna è gravissima

Ha affrontato un tratto di discesa a bordo di un monopattino ed ed è caduta. Sul posto sono intervenuti i sanitari del 118 e la polizia municipale

DOMANI AVVENNE

Coronavirus, 13 morti nella provincia di Firenze

Programmazione CINEMA

FARMACIE DI TURNO

Qui Blog di Gianni Micheli

David Bowie e la musica per i tuoi occhi

PAGINE ALLEGRE

Ultimi articoli Vedi tutti

Attualità

Si stacca un cavo in galleria, 50 auto danneggiate

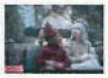
Attualità

Nuovo sportello del Difensore Civico a Prato

Lavoro

La carica degli ambulanti per aprire in zona rossa

Toscani in TV



Una livornese e un fiorentino in gara per l'Oscar

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

LA NAZIONE PRATO
Dir. Resp.: Agnese Pini
www.datastampa.it
Tiratura: 0 - Diffusione: 4547 - Lettori: 35000: da enti certificatori o autocertificati
20-APR-2021
da pag. 8
foglio 1
Superficie: 58 %

Dalla parte dei cittadini

Il difensore civico riapre lo sportello

Montaleni a pagina 8

Serve aiuto? Torna a Prato lo sportello del difensore civico

E' attivo da ieri nei locali dell'Urp del Comune e darà soluzione ai problemi dei cittadini nei rapporti con la pubblica amministrazione

PRATO

Il difensore civico è arrivato anche a Prato. O meglio, lo sportello decentrato della difesa civica regionale è tornato sul nostro territorio, ed è attivo già da ieri nei locali dell'Urp Multiente del Comune di Prato (e seguirà gli stessi orari). Si tratta del nuovo sportello decentrato aperto in Toscana per dare un punto di riferimento sui territori a tutti coloro che devono chiedere aiuto alla difesa civica in qualsiasi controversia che riguardi i servizi pubblici, dalla sanità alle bollette di acqua ed energia, alle connessioni internet scadenti. «La nostra idea, dopo la riforma Del Rio, è quella di continuare a mantenere attivi i servizi sul territorio. Nel 2020 abbiamo ricevuto oltre 2.300 istanze», spiega il difensore civico regionale, Sandro Vannini. «Da gennaio a marzo di questo 2021 si è notata una crescita costante: le richieste ricevute da tutto il territorio regionale hanno superato quota 250 al mese a causa dell'emergenza pandemica ed economica». Lo sportello sarà attivo per tutti i servizi pubblici, in maniera totalmente gratuita, per dare risposte immediate ad ogni istanza dei pratesi, anche e soprattutto degli utenti anziani di strumenti informatici per la trasmissione di atti e allegati. Oltre a recarsi fisicamente allo sportello di piazza del Comune, si può anche inviare una e-mail (difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it) o una pec (difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it) o ancora chiamare il numero verde dedicato (800018 488): la pratica verrà affidata ad un funzionario, che si occuperà di seguirla per il tempo necessario ad arrivare ad una conclusione e di informare l'utente. «Il difensore civico è una figura preziosa per la tutela dei cittadini e dei loro diritti», precisa Ilaria Bugetti, presidente della commissione sviluppo economico del consiglio regionale, che si è impegnata in prima persona per la riapertura di uno sportello decentrato di difesa civica nella provincia. «È perciò importante avere un presidio in più sul nostro territorio, che dia delle risposte in maniera gratuita alle persone riguardo ai problemi che possono sorgere nei rapporti con la pubblica amministrazione o con i gestori dei pubblici servizi». Soddisfatti anche il sindaco, Matteo Biffoni, e il presidente della provincia, Francesco Puggelli: «Ai tanti servizi che Prato offre se ne aggiunge un altro importantissimo e molto utile», chiosano. «E' un modo per far sì che le istituzioni siano più vicine ai cittadini, in un'ottica democratica e di partecipazione, garantendo a tutti facilità di accesso ai servizi di tutela del difensore civico regionale».

L.M.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Il difensore civico regionale Sandro Vannini con la consigliera regionale Ilaria Bugetti *(Foto Attalmi)*

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

DATA STAMPA
GAZZETTADILIVORNO.IT
Link al Sito Web
Data pubblicazione: 29/04/2021
Link: https://www.gazzettadilivorno.it/livorno-inaugurazione-sportello-difensore-civico.htm

Questo sito contribuisce alla audience di CORRIERE DELLA SERA

CORRIERE TV
L'esploratore italiano che aiuta i nativi Inuit in Groenlandia diventa un film
Guarda gli altri video di CORRIERE TV

Attualità GIOVEDÌ 29 APRILE 2021 ORE 12:00

Difesa civica, anche Livorno ha il suo sportello

Tweet

All'ufficio potranno rivolgersi tutti i cittadini che hanno delle istanze nei confronti della pubblica amministrazione

LIVORNO — Lo sportello decentrato del difensore civico regionale apre i battenti anche nella città dei Quattro Mori.

Lo sportello, il decimo in Toscana, prende il via grazie ad un protocollo d'intesa, firmato oggi dalla presidente della Provincia di Livorno **Marida Bessi** e dal difensore regionale **Sandro Vannini**.

Alla presentazione, organizzata nell'**Auditorium del Museo della Storia naturale del Mediterraneo**, hanno partecipato il vicepresidente della Provincia **Pietro Caruso** e il sindaco della città labronica **Luca Salvetti**.

Collegati da remoto alcuni Amministratori del territorio, rappresentanti della Asl, delle Forze dell'Ordine e delle Associazioni dei Consumatori.

Allo sportello decentrato della Difesa civica potranno rivolgersi tutti coloro che hanno delle istanze nei confronti della pubblica amministrazione.

"I cittadini del territorio di Livorno – afferma il difensore **Vannini** - adesso potranno rivolgersi allo sportello presso la Provincia per l'inoltro delle istanze. Un servizio utile specialmente per quegli **utenti anziani** e per quelle persone sprovviste di strumenti informatici per la trasmissione di atti e allegati. Le istanze, poi, verranno analizzate dai funzionari regionali dell'Ufficio del Difensore ed i cittadini troveranno piena assistenza per la risoluzione dei problemi evidenziati. Dalle **bollette pazze** al malfunzionamento delle linee telefoniche, dall'**assenza di connessione Internet** alla conflittualità in **ambito sanitario**, queste le principali istanze giunte nell'ultimo anno presso gli Uffici del Difensore civico regionale".

"La Provincia di Livorno è lieta di avviare questa importante collaborazione con il Difensore civico regionale – sottolinea il vicepresidente Caruso- il cui obiettivo è garantire il supporto ai cittadini, in particolare i soggetti più deboli, nell'accesso alla difesa civica. Un servizio utile per le persone che intendono **denunciare disservizi** e si rivolgono al Difensore civico per avere tutela nei confronti della Pubblica Amministrazione e dei gestori di servizi pubblici. Lo **sportello presso gli uffici provinciali** servirà ad aiutare gli utenti nella presentazione ed invio delle loro istanze. Un modo, quindi, per essere vicini al cittadino ed aiutarlo a far valere i propri diritti nei casi di contenzioso e ad avere **risposte utili e tempestive**".

Parole di apprezzamento anche da parte del sindaco di Livorno Luca Salvetti che giudica l'apertura dello sportello della Difesa Civica Regionale un'opportunità per l'intera collettività. "L'apertura dello sportello del Difensore civico a Livorno - commenta il sindaco- è un passaggio molto importante. La pandemia ha dimostrato come il cittadino si senta troppo solo e abbandonato. Questa è l'occasione per invertire la rotta e dimostrare

L'articolo di ieri più letto
Coronavirus, una vittima e altri 42 contagi

I dati sull'andamento territoriale dell'epidemia emergono dai report di Regione e Asl nord ovest. I numeri della provincia di Livorno

DOMANI AVVENNE
Un solo nuovo caso di coronavirus in 24 ore

Programmazione CINEMA
FARMACIE DI TURNO
Qui Blog di Nicola Belcari
L'incarico SORRIDENDO

Ultimi articoli Vedi tutti
Attualità

Insieme per valorizzare la Fortezza Nuova
Attualità

Coronavirus, 57 nuovi casi nel Livornese
CORONAVIRUS

Bollettino 29 Aprile
Attualità

Educazione alla salute, anche i docenti a lezione

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

Nazione Grosseto-Livorno

30-APR-2021
da pag. 16
foglio 1
Superficie: 9 %

www.datastampa.it

Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: 0 - Diffusione: 3715 - Lettori: 16000: da enti certificatori o autocertificati

Difensore civico, c'è il servizio

Livorno, il protocollo d'intesa è stato firmato dalla Provincia

LIVORNO

Il Presidente della Provincia Marida Bessi e il Difensore regionale Sandro Vannini hanno firmato il protocollo per l'apertura dello sportello della Difesa Civica. All'evento di presentazione, organizzato all'Auditorium del Museo della Storia naturale del Mediterraneo, hanno partecipato il vicepresidente della Provincia Pietro Caruso e il sindaco Luca Salvetti. Collegati da remoto alcuni amministratori del territorio e i rappresentanti della Asl, delle forze dell'ordine e delle associazioni dei consumatori. Allo sportello decentrato della Difesa civica potranno rivolgersi tutti coloro che hanno delle istanze nei confronti della Pubblica Amministrazione. «I cittadini del territorio provinciale di Livorno – afferma il Difensore Vannini – adesso potranno rivolgersi allo sportello presso la Provincia per l'inoltro delle istanze». Con l'apertura dello sportello decentrato a Livorno, sono 10 i presidi territoriali della Difesa Civica in Regione. Una copertura importante che testimonia la vicinanza delle Istituzioni alle necessità della gente. Lo sportello decentrato del difensore civico regionale, si trova nella sede della Provincia a Palazzo Granducale, Piazza del Municipio 4. E' aperto tutti i martedì, dalle 9 alle ore 12. Per appuntamenti difensore.civico@provincia.livorno.it.

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

DATA STAMPA
www.datastampa.it
Bisenziosette
Dir. Resp.: Debora Pellegrinotti
Tiratura: 0 - Diffusione: 0 - Lettori: 0: da enti certificatori o autocertificati
07-MAG-2021
da pag. 49
foglio 1
Superficie: 11 %

ALLAGAMENTO DEL CAVALCAVIA SULLA FIPILI IN VIA DI NAIALE AD INNO

Il difensore civico regionale scuote le istituzioni

LASTRA A SIGNA (af3) Il difensore civico della Toscana **Sandro Vannini** è tornato nuovamente ad occuparsi dell'allagamento del cavalcavia sulla strada di grande comunicazione della FiPiLi in via di Naiale. Dopo il ricorso presentato da un cittadino residente in zona ed i molteplici rimpalli tra gli enti competenti, Vannini ha scritto direttamente al sindaco metropolitano **Dario Nardella** e per conoscenza al presidente della Regione Toscana. In tal modo il difensore ha portato nuovamente all'attenzione della città metropolitana l'istanza dei residenti della zona che già dal gennaio scorso avevano segnalato il ricorrente allagamento del cavalcavia. «In seguito ai nostri ripetuti solleciti – ha scritto il difensore – l'unica risposta pervenuta è stata quella della sindaca di Lastra a Signa che ha ribadito la non competenza comunale sul cavalcavia. Nonostante il nostro interessamento – ha proseguito – solo da un articolo di stampa (pubblicato da BisenzioSette nel marzo scorso *n.d.r.*) si è appreso che la Città Metropolitana sta seguendo la questione segnalata, prospettando l'adozione di un regolamento per individuare le prerogative dei vari enti coinvolti per la risoluzione di diverse problematiche relative alle infrastrutture viarie». Vista l'immutata condizione del cavalcavia, il difensore ha dunque chiesto al sindaco Nardella di conoscere quali determinazioni siano state assunte, mantenendo così alta l'attenzione.

La foto testimonia il grande ristagno d'acqua sul cavalcavia

7960 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

DATA STAMPA
www.datastampa.it

Tirreno Pisa-Pontedera

Dir. Resp.: Stefano Tamburini
Tiratura: 0 Diffusione: 6328 Lettori: 41000 (0007969)

31-MAG-2021
da pag. 17 /
foglio 1 / 2
Superficie: 40 %

MALEODORANZE E POLEMICHE A I FABBRI

«Il sindaco spieghi perché non sospende l'attività della stalla»

Il difensore civico della Toscana invia una lettera a Franconi riepilogando le carenze rilevate da vari enti durante i controlli

PONTEDERA. «Il sindaco di Pontedera **Matteo Franconi** spieghi per quali motivi non ha ancora preso un provvedimento di cessazione o sospensione dell'attività della stalla a I Fabbri». Sulla vicenda delle maleodoranze causati dalle mucche e dei presunti problemi igienico sanitari nell'Azienda agricola **Nicola Pesce** interviene il difensore civico della Toscana, **Sandro Vannini**. Che si è espresso dopo aver ricevuto l'istanza presentata dai residenti, «costretti a convivere con le intense maleodoranze di letame presenti nella frazione e derivanti dalla stalla, la cui attività è iniziata a dicembre 2019».

Nel documento indirizzato a Franconi e all'Unione Valdera e inviato anche ad Arpat, Asl e Regione, il difensore civico ripercorre la vicenda, ricordando che «ad oggi e nonostante le criticità e le irregolarità evidenziate dalle autorità di controllo, sembra che la situazione sia sostanzialmente invariata. A seguito degli esposti, l'azienda agricola è stata sottoposta infatti ad articolati interventi di vigilanza e controllo da parte di Arpat, Asl e carabinieri forestali di Pontedera, i cui esiti sono stati resi noti all'amministrazione fra novembre e dicembre 2020, evidenziando molteplici criticità e la mancanza di titoli autorizzativi necessari all'esercizio dell'attività». E Vannini li elenca: «Difformità della Scia per la presenza di un numero di capi superiori a quelli dichiarati; assenza della comunicazione di industria insalubre; mancanza della verifica di compatibilità; mancanza di autorizzazione per le emissioni diffuse in atmosfera tramite procedimento di Autorizzazione unica ambientale Aua (per la quale Arpat ha effettuato comunicazione di notizia di reato il 27 ottobre scorso)».

A fronte di tali negligenze «e della sostanziale mancanza dei titoli autorizzativi – scrive il difensore civico – è stata adottata l'ordinanza del 15 marzo 2021, assunta dal Servizio Suap dell'Unione, per la riduzione del numero dei capi e per la richiesta di adozione di procedure di gestione delle deiezioni animali, lasciando l'attività comunque in esercizio nonostante l'assenza dei su menzionati titoli autorizzativi». Lo stesso Suap, nel trasmettere la sua ordinanza al Comune, «richiama l'eventuale adozione degli atti diretti a verificare i presupposti istruttori per valutare, con il supporto degli organi competenti, l'eventuale emanazione di provvedimenti ritenuti necessari in relazione alle specifiche competenze attribuite al sindaco».

Precedentemente Arpat «raccomandava all'amministrazione comunale di valutare "se far cessare l'attività di allevamento fino all'ottenimento dei titoli abilitativi del caso"». La Usl, oltre a riscontrare la non conformità autorizzativa dell'azienda, «accertava la presenza continua di maleodoranze ed infestazioni di animali molesti e confermava che tale situazione rischia di divenire in assenza di una gestione corretta dell'impresa, insostenibile da un punto di vista igienico sanitario e lesiva del benessere animale e della salute pubblica». Anche la Regione «rimandava ai competenti uffici comunali la valutazione delle opportune azioni finalizzate ad impedire o limitare l'esercizio fino all'eventuale rilascio del titolo autorizzativo per il quale sarà necessario anche accertare la compatibilità urbanistica ed edilizia dell'insediamento». In questo quadro il difensore civico chiede al sindaco «quali valutazioni siano state effettuate dall'amministrazione comunale a fronte delle sollecitazioni delle amministrazioni coinvolte, per non addivenire all'adozione di un provvedimento di cessazione o sospensione dell'attività».

Tutto questo dopo che proprio pochi giorni fa lo stesso Franconi, ha risposto all'interrogazione dei consiglieri leghisti **Rebecca Stefanelli**, **Michela Crespina** e **Domenico Pandolfi**, che gli chiedevano «se, esaminati i documenti relativi agli interventi degli enti tecnici preposti al controllo, l'amministrazione ritiene che questi abbiano operato con diligenza».

Secondo il primo cittadino, l'interrogativo «travalica nel merito le prerogative valutative del sindaco e sotto un profilo di opportunità qualsiasi opinione discrezionale svolta sull'operato degli enti tecnici preposti al controllo risulterebbe impropria, irrituale e finanche lesiva della professionalità dei soggetti interessati». —

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Pontedera

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7980

DATA STAMPA
www.datastampa.it

Nazione Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 3715 Lettori: 16000 (0007969)

18-GIU-2021
da pag. 16 /
foglio 1
Superficie: 12 %

Tac annullata per mancanza di personale, interviene il difensore civico

Il caso segnalato da un lettore che ha scritto a La Nazione «Servono chiarimenti»

PIOMBINO

L'Asl annulla la Tac per mancanza di personale, il difensore civico della Toscana Sandro Vannini vuole chiarimenti dall'Asl e scrive anche al sindaco di Piombino e all'Ispro, istituto per lo studio e la prevenzione e al rete oncologica. Il difensore civico della Toscana allega l'articolo che abbiamo pubblicato e che raccontava la vicenda del signor Antonio Bimbi di Venturina Terme che dopo aver prenotato sei mesi prima la Tac per controlli dopo un'operazione per un tumore, a pochi giorni dall'esame l'Asl ha annullato la prenotazione per mancanza di operatori. Il difensore civico regionale Vannini chiede di conoscere «con urgenza il punto di vista dell'Azienda sanitaria rispetto a quanto segnalato nell'articolo ed La Nazione e ripreso anche dal sindaco in una nota sulle criticità dell'ospedale di Piombino». Sandro Vannini invita l'Asl «alla luce della segnalazione di procedere alla presa in carico del signor Antonio Bimbi nel percorso oncologico provvedendo a programmare l'esame in una delle strutture pubbliche o accreditate della zona se all'ospedale non è possibile oltre a fornirmi chiarimenti sulle modalità con le quali l'azienda intenda in via generale fare fronte alle criticità del servizio di radiologia presso l'Ospedale di Piombino. Considerato che il Direttore di Ispro mi ha chiesto di essere informato su tutte le segnalazioni che riguardano il percorso oncologico la presente è diretta per opportuna conoscenza anche a Ispro, oltre che al sindaco del Comune di Piombino».

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
IL TIRRENO GROSSETO
Dir. Resp.: Stefano Tamburini
Tiratura: N.D. Diffusione: 2867 Lettori: 28000 (0007969)
20-GIU-2021
da pag. 3 /
foglio 1
Superficie: 8 %

Problema sollevato dalla dottoressa Iannetta

Certificati da stampare Il difensore civico chiede che la Regione si attivi

IL CASO

Il difensore civico regionale Sandro Vannini esorta la Regione Toscana a trovare «forme per garantire la stampa dei certificati (di avvenuta vaccinazione) ai soggetti meno alfabetizzati informaticamente e più fragili, anche chiarendo la reale necessità di stamparli e altresì valutando forme di collaborazione con associazioni che possano offrire questo servizio sottoscrivendo appositi accordi con le Asl e/o con la Regione o altre modalità per garantire la stampa del certificato».

L'esortazione arriva dopo il caso sollevato dalla dottoressa **Iannetta Giannotti**, medico a Castiglione della Pescaia, che nei giorni scorsi ha lamentato di essere "invasa" da richieste di stampa dei certificati da parte di pazienti che non hanno la stampante. Vanini sprona la Regione anche a chiarire ai cittadini se hanno davvero bisogno della stampa. —

Sandro Vannini

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
QUINEWSVALDELSA.IT
Link al Sito Web
Data pubblicazione: 21/06/2021
Link: https://www.quinewsvaldelsa.it/siena/siena-bolletta-pazza-risolve-tutto-il-difensore-civico-sandro-vannini-acquedotto-perdita-acqua.htm
Questo sito contribuisce alla audience di CORRIERE DELLA SERA

CORRIERE TV
Autocisterna a fuoco sulla A1, autostrada chiusa e coda di 10 chilometri

Autocisterna a fuoco sulla A1, autostrada chiusa e coda di 10 chilometri

Guarda gli altri video di CORRIERE TV

Attualità LUNEDÌ 21 GIUGNO 2021 ORE 19:17

Bolletta pazza, interviene il Difensore Civico

Tweet

Sandro Vannini, Difensore Civico della Toscana

Un malcapitato cittadino di Siena si vede recapitare un conto di quasi 31mila euro. Sandro Vannini e l'Acquedotto del Fiora risolvono il problema

SIENA — Il Difensore Civico Regionale sta assumendo sempre più rilevanza per dirimere le controversie tra cittadini e pubblica Amministrazione. Tra le pratiche più seguite ci sono quelle delle **bollette pazze**.

E' il caso di un residente a Siena che, dopo aver segnalato una **perdita occulta all'Azienda** che eroga il servizio idrico, si è visto recapitare un "*conto*" da 30 979 euro.

Il malcapitato si è rivolto allo sportello del **Difensore Civico Regionale** ed in men che non si dica l'Azienda ha esaminato la pratica, ha riconosciuto le ragioni del cittadino ed ha depenalizzato la bolletta ad un importo di **958 euro**.

Insomma **quasi 30mila euro in meno** rispetto a quanto inizialmente fatturato. Ad onor del vero il gestore del servizio idrico ha segnalato che la pratica era in fase di lavorazione al momento dell'intervento del Difensore Civico che, comunque, ha avuto un ruolo determinante nello *sbrogliare in breve tempo* una situazione che per il cittadino stava diventando angosciante.

Questo è uno dei **tantissimi casi** che quotidianamente arrivano sul tavolo di Sandro Vannini, Difensore Civico della Toscana.

Negli ultimi mesi, proprio per venire incontro alle numerose richieste dei cittadini, sono stati aperti **sportelli decentrati** presso le sedi dei Comuni o delle Province delle principali città toscane. Questo permette, specialmente ai meno tecnologici, di poter usufruire di un'assistenza fisica nella predisposizione della documentazione da inviare all'ufficio del Difensore Civico che esamina la pratica ed interviene.

- Aperto lo sportello del Difensore Civico Regionale
- Difesa civica in sanità, vertice a "Le Scotte"
- Si amplia la rete del difensore civico in Toscana

Iscriviti alla newsletter QUInews ToscanaMedia
Email

L'articolo di ieri più letto
Torna la "Sagra della Miseria"
In programma nei fine settimana, giunge alla trentaquattresima edizione la celebre rassegna di cucina povera popolare toscana

DOMANI AVVENNE
Ansia e depressione da quarantena in Valdelsa

OFFERTE DI LAVORO
Programmazione CINEMA
FARMACIE DI TURNO

Qui Blog di Salvatore Calleri
Politicamente scorrevole
LEGALITÀ E NON SOLO
QUI Condoglianze

Ultimi articoli Vedi tutti
Attualità
Vaccino, somministrate 180mila dosi nel Senese
Politica
Sversamento di olio a Badia, l'attacco di Peruzzi
Attualità
"LaCorsadelDono", campagna per donare sangue
Sport
Scherma Club, Burroni nuovo tecnico

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

DATA STAMPA
www.datastampa.it
LA NAZIONE VIAREGGIO
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura, diffusione e lettori non disponibili (0007969)
23-GIU-2021
da pag. 6 /
foglio 1
Superficie: 23 %

Piscina negata al bimbo autistico Interviene il difensore civico

Vannini chiede l'intervento del legislatore regionale per conciliare la normativa con i diritti di chi è in difficoltà

VIAREGGIO

Non è rimasto indifferente il difensore civico della Regione Toscana, Sandro Vannini, di fronte alla storia pubblicata dal nostro giornale del bambino a cui è stato negato l'ingresso nella piscina di uno stabilimento balneare perché non indossava la cuffia, come obbliga una legge regionale del 2017. Ma il rifiuto non nasce da un capriccio. Il piccolo, tre anni e due occhi vispi e felici, è affetto da iperattività e da un disturbo dello spettro autistico, e non tollera che niente che gli sfiori la testa e le orecchie. Né il cappello, d'inverno; né la cuffia, d'estate. Dunque da una parte c'è il gestore dello stabilimento balneare, che verrebbe multato se Asl o Capitaneria gli trovassero in piscina persone senza protezione dei capelli. Dall'altro il diritto del bambino a non essere discriminato, in questa Versilia che si professa accogliente con ogni turista.

Una questione che il difensore civico intende risolvere. «Osservando che simili disposizioni sono state esplicitate dal legislatore nazionale per quanto atteneva l'obbligo di mascherina, con rischio igienico sanitario ben più grave degli altri – interviene Vannini –, rimetto il caso all'attenzione del consiglio regionale e della commissione consiliare, ferme le valutazioni interpretative che la direzione generale e l'assessorato riterranno opportune nelle more di un eventuale intervento del legislatore regionale, considerando che non sempre il ricorso alla modifica normativa per prevedere eccezioni che possono essere superate con interpretazione sistematiche è la strada migliore per risolvere il problema».

Il difensore civico della Regione Toscana, Sandro Vannini

IL RILIEVO

«Emerge la tassatività dell'uso della cuffia ma anche la necessità di un'esenzione»

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it

Nazione Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 3715 Lettori: 16000 (0007969)

24-GIU-2021
da pag. 2 /
foglio 1 / 2
Superficie: 47 %

Piombino

«L'ospedale ha bisogno di correttivi»

Interviene il difensore civico regionale dopo la Tac negata a un paziente oncologico

A pagina 2

«Questo ospedale ha bisogno di correttivi»

Piombino, l'intervento del difensore civico regionale dopo la vicenda della Tac cancellata a un paziente oncologico

IL SINDACO

«Il nostro ospedale sta subendo uno smantellamento inesorabile: garantirà standard dignitosi solo per poco tempo»

PIOMBINO

Sanità, il difensore civico regionale chiede spiegazioni all'Asl sulle criticità dell'ospedale di Villamarina. Sandro Vannini è intervenuto su questioni legate alla sanità, dopo la prima denuncia pubblicata su La Nazione di un paziente oncologico che si è visto cancellare la Tac per mancanza di personale. E anche questa volta dopo una lunga denuncia da parte del sindaco Francesco Ferrari, Vannini è subito intervenuto a chiedere il punto di vista dell'Azienda Sanitaria «e quali correttivi si intendano eventualmente adottare». «Le criticità presenti sull'ospedale di Piombino – ha detto Ferrari - le giudico potenzialmente pericolose per la salute dei cittadini. L'ospedale sta subendo uno smantellamento inesorabile e potrà garantire ancora per poco tempo uno standard dignitoso di servizi». Ricorda «il preoccupante dato che dimostra una notevole maggiore incidenza di alcune patologie rispetto agli altri territori della Regione, nonché un tasso di mortalità superiore alla media relativo alle malattie cardiovascolari difficilmente non riconducibile, almeno in parte, a un deficit di servizi sanitari specifici». Su questo punto il difensore civico Vannini ha scritto all'Agenzia Sanitaria Regionale per sapere «se risulti una maggior incidenza di malattie cardiovascolari con un tasso superiore alla media regionale». Il sindaco Ferrari ha inoltre spiegato che «la situazione ha cominciato a precipitare di pari passo con il fallimentare progetto di ospedale unico Piombino-Cecina. Ad eccezione della Chirurgia, non esiste un solo servizio che non sia in enorme sofferenza. La chiusura del Punto nascita ha sancito il ridimensionamento di tutta l'area materno-infantile, compresa la Pediatria che non ha più la guardia notturna. Radiologia ha solo tre medici e i cittadini non potranno effettuare esami di diagnostica ecografica, Tac e Rmn. Altrettanto grave è la situazione in Nefrologia e Dialisi, reparto che rimarrà con un solo medico. Cardiologia, l'area di Emergenza-Urgenza e Medicina generale sono sottorganico». Ferrari ha chiesto «un tempestivo intervento del difensore civico che possa tutelare il diritto dei cittadini di curarsi nella propria città». E ieri intanto il sindaco e l'assessore Gianluigi Paolombi dopo mesi di richieste sono riusciti ad incontrare l'assessore regionale alla sanità Simone Bezzini. «La volontà è quella di instaurare una collaborazione tra la Regione e il Comune. La disponibilità al dialogo dell'assessore deve rapidamente trasformarsi in progetti concreti, finanziamenti e cronoprogrammi e, dunque, in azioni in risposta alle esigenze di un'intera comunità».

Maila Papi

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it

IL TIRRENO
Dir. Resp.: Stefano Tamburini
Tiratura: 36170 Diffusione: 28722 Lettori: 262000 (0007969)

24-GIU-2021
da pag. 7 /
foglio 1
Superficie: 16 %

DOPO LA ROTTURA A RAFFICA DEI GIUNTI

Fi-Pi-Li, pressing sui gestori

Il difensore civico: danni alle auto, urgono garanzie

FRANCESCO TURCHI

PONTEDERA. I gestori di Avr e gli altri enti coinvolti spieghino che tipo di interventi hanno in programma per risolvere il problema. Insomma, la questione dei giunti-trappola che squarciano pneumatici a ripetizione non può essere archiviata come un problema secondario, da affrontare con la tempistica snocciolata dalla società che gestisce (fino al prossimo settembre, visto che è in arrivo il nuovo bando) la superstrada degli sprechi e dei pericoli per otto milioni di euro all'anno. Stavolta a chiedere chiarezza è il difensore civico della Toscana, Sandro Vannini. Che ha formalizzato la richiesta attraverso una lettera recapitata alla stessa Avr, ma anche alla Città Metropolitana (che gestisce la Fi-Pi-Li, di proprietà della Regione) e alla Provincia di Pisa, per il fatto che i giunti-trappola si trovano nel tratto Pontedera-Montopoli, direzione Firenze. D'altra parte la sequenza di episodi preoccupa il difensore civico, figura che interviene in favore dei diritti e degli interessi dei cittadini nei rapporti con le amministrazioni pubbliche della Toscana e con i privati che gestiscono pubblici servizi.

Lo scorso gennaio il primo episodio: si spacca uno dei giunti di dilatazione in acciaio installati su ponti e viadotti tra una lastra e l'altra per assecondare le dilatazioni e le contrazioni che i materiali subiscono in seguito a escursioni termiche e sollecitazioni. Risultato: una ventina di mezzi danneggiati con 9 richieste di risarcimento. Il 16 giugno scorso, lo stesso giunto torna a colpire, e stavolta ne fa le spese un camion. Il giorno dopo ecco il "giallo": un automobilista transita nello stesso punto e si ritrova con due pneumatici squarciati e un cerchio da buttare. Ad Avr non risulta una nuova rottura del giunto, ma la foto dei danni è emblematica e la richiesta di risarcimento arriverà. Tuttavia per la società che gestisce la superstrada «quando si verifica un danno come quello alla mattonella, si interviene subito per riparare la parte colpita. La sostituzione dei giunti viene fatta sulla base di indici di funzionalità e conservazione, grazie ai quali ogni tre mesi si predispone un piano di intervento sulla strada di grande comunicazione. Il giunto in questione al momento non necessita di sostituzione».

Una tesi che non convince il difensore civico: «In considerazione della pericolosità di tali strutture per la sicurezza della circolazione – scrive vannini ad Avr ed enti – e della ripetizione di eventi similari, si chiede di conoscere le valutazioni in proposito e il programma di interventi finalizzati alla risoluzione di tale problematica». —

Il difensore civico Sandro Vannini

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7963

DATA STAMPA
www.datastampa.it

Nazione Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 3715 Lettori: 16000 (0007969)

30-GIU-2021
da pag. 14 /
foglio 1
Superficie: 15 %

LIVORNO / LA QUESTIONE DELL'INCENERITORE

Ricorso al difensore civico per avere il referendum

Il Comitato oltre l'inceneritore (ne fanno parte 53 cittadini), promotore del referendum propositivo per chiedere un'alternativa al trattamento dei rifiuti mediante l'incenerimento, si è rivolto con un esposto al Difensore civico regionale Sandro Vannini per segnalare «le disfunzioni messe in atto dal Comune di Livorno in relazione alla predisposizione del referendum proposito da noi richiesto il 10 aprile 2019». Il Comitato chiede così al Difensore civico regionale «qualora si ravvisassero gli estremi di ritardi e abusi subiti dal Comitato, di intervenire per correggere tali distorsioni, non escluso informare l'autorità giudiziaria». I firmatari dell'esposto spiegano: «I primi problemi ci sono stati quando abbiamo sottoposto il quesito referendario al collegio di garanzia il 10 aprile 2019. Il segretario generale dell'epoca e il successore hanno messo in atto atteggiamenti dilatori con il fine manifestato di non consentire lo svolgimento della procedura per il referendum propositivo (introdotto nello Statuto comunale nel febbraio 2019). Tutto ciò ha fatto sì che il sindaco ha potuto notificare l'ammissibilità del quesito referendario solo il 26 aprile 2021, dopo 756 giorni dalla richiesta. Lo stesso giorno il Comune ha consegnato i moduli per la raccolta firme (ne servono 4000), ma erano difformi da quanto stabilito nel Regolamento per la disciplina del referendum perché non numerati e senza il campo residenza e il campo numero del foglio per la firma. Di ciò sono stati informati il segretario generale e il sindaco. Il segretario generale però non ha ravvisato anomalie». Il Comitato insoddisfatto della risposta del segretario generale il 17 maggio ha scritto al sindaco. E ora il ricorso al difensore civico.

M.D.

Sandro Vannini

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
CORRIERE DI SIENA
Dir. Resp.: Davide Vecchi
Tiratura: N.D. Diffusione: 904 Lettori: 16000 (0007969)
27-LUG-2021
da pag. 12 /
foglio 1 / 2
Superficie: 40 %

Il sindacato aveva inviato una lettera sulla questione della "non applicazione della graduatoria di mobilità dell'Asl Tse"

Infermieri, interviene il Difensore civico

Vannini risponde alla Uil: "La Aou Senese deve dare riscontri sulla calendarizzazione delle uscite"

"La motivazione sta nel ritardo dell'Azienda ospedaliero universitaria ad accordare l'uscita del personale"

SIENA

"Invito l'Azienda Ospedaliero Universitaria Senese a fornire un riscontro sulla calendarizzazione delle uscite, che la rappresentanza sindacale riferisce di aver più volte richiesto". Si è espresso così il Difensore civico, Sandro Vannini, in risposta alla lettera inviata dalla Uil-Fpl della Area Vasta Toscana Sud Est in merito alla questione della "non applicazione della graduatoria di mobilità dell'Azienda Sanitaria Toscana Sud Est", "il cui bando era stato deliberato nel maggio 2019 e la relativa classifica stilata nel giugno 2020, senza che, sino alla data odierna, sia stata possibile applicarla, visti i ritardi dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Senese - affermava nella missiva il sindacarto - ad accordare l'uscita del personale in graduatoria. Non c'è infatti possibilità di riuscire a capire e sapere in quali tempi verranno lasciati "liberi" gli infermieri classificatisi nella graduatoria di mobilità esterna della Azienda Sanitaria Toscana Sud Est, per la quale è stato deliberato un accordo procedurale, sia dalla stessa Azienda Sanitaria, con Delibera del Direttore Generale del 28 maggio 2021, sia, in precedenza, dalla Azienda Sanitaria Ospedaliero Universitaria. Questi professionisti aspettano di riunificare le famiglie, e che, quindi, oltre a un danno economico, hanno anche ricevuto un danno sociale, meritevole di essere portato a livelli giuridico legali a carattere risarcitorio. Non riusciamo a capire - aveva denunciato la Uil nella lettera al Difensore civico della Toscana - cosa possa frapporsi, tra la doverosa applicazione di una procedura di mobilità, che promana da graduatoria scaturita da un pubblico avviso bandito dall'Azienda Sanitaria Toscana Sud Est più di un anno fa e la consequenziale applicazione delle uscite in mobilità, utilizzando i datiprevisionali in possesso che, nella Azienda Ospedaliero Universitaria come quella Senese, devono essere sempre ed in ogni momento disponibili. E questo, specialmente di fronte al fatto che Estar ha concluso le procedure per il concorso da infermieri per le Aziende Sanitarie della regione Toscana e che la relativa graduatoria è stata stilata, con i professionisti che stanno incominciando ad essere chiamati. Inoltre, detta situazione sta indubbiamente comportando un disagio anche all'Asl Toscana Sud Est che presumibilmente contava, al momento della pubblicazione dell'Avviso, nell'arrivo in tempi relativamente brevi di risorse infermieristiche, le quali sarebbero state, probabilmente, destinate sul "territorio aperto" e dove invece, da quello che risulta, si riscontrano disagi e criticità". Così il 21 luglio scorso il sindacato nell'appello a Vannini. Che, dopo appena cinque giorni, ieri ha risposto invitando la Aou Senese a "fornire un riscontro sulla calendarizzazione delle uscite". "Lo sblocco del personale in graduatoria attiene evidentemente a scelte facenti seguito a valutazioni che solo il datore di lavoro può effettuare, e che si devono ritenere particolarmente impegnative, ove sia indispensabile garantire la continuità dei servizi assistenziali nelle strutture sanitarie. La segnalazione ricevuta (dalla Uil, ndr) ci impone, tuttavia, di rilevare che il fabbisogno di personale infermieristico riguarda evidentemente anche la Azienda Usl Toscana Sud Est, che ha bandito a suo tempo la procedura di mobilità. Inoltre, è per noi doveroso richiamare l'attenzione alle necessità dei lavoratori, espresse (da oltre un anno) con la domanda di mobilità, dettate da esigenze anch'esse da tenere in considerazione, come possono esserlo il minimizzare gli spostamenti lavoro-luogo di residenza, ed i carichi familiari". Da qui l'appello all'Aou Senese.

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

DATA STAMPA
www.datastampa.it
LA NAZIONE SIENA
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 4312 Lettori: 36000 (0007969)
26-AGO-2021
da pag. 11 /
foglio 1
Superficie: 16 %

Colle Val d'Elsa

Risalita del Baluardo bloccata Appello al Difensore Civico

I cittadini, esasperati, hanno deciso di passare alla vie fatto per risolvere l'incredibile situazione

La risalita del Baluardo è ormai ferma e inutilizzabile da tanti mesi

Una richiesta al Difensore Civico della Toscana per richiedere informazioni sulla riapertura dell'impianto di risalita del Baluardo. E' quanto hanno deciso di fare diversi abitanti di Colle, esasperati dopo i lunghi mesi di blocco degli ascensori che collegano Colle Bassa con il terziere di Castello. Tra questi spicca la signora Marta Sorce, che ha segnalato al Difensore Civico non soltanto il prolungato stop dell'impianto, ma anche la conseguente impossibilità di utilizzare via del Pozzo Tondo, principale strada alternativa per raggiungere la parte alta della città. Un'alternativa non esattamente accessibile per tutti: la strada, nota a Colle semplicemente come «La Costa«, è infatti costituita da una salita estremamente ripida, affrontabile soltanto da persone giovani, in ottima forma e prive di carichi pesanti, come possono essere, ad esempio, le borse della spesa. La segnalazione non si è però limitata agli ascensori chiusi: la signora Marta Sorce ha infatti presentato anche il problema della chiusura del Vicolo di Sapìa, strada alternativa di accesso al centro storico sul lato opposto delle mura, arrivando dal parcheggio gratuito di Bacio, bloccata da mesi a causa di un crollo nella pavimentazione, obbligando anche in questo caso le persone a compiere un lungo giro o ad affrontare una salita ripida. La richiesta presentata dalla signora Sorce al Difensore Civico è che l'amministrazione comunale riveli la data di ripristino della normale viabilità.

Marco Brunelli

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it

Nazione Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 3715 Lettori: 15000 (0007969)

04-SET-2021
da pag. 1 /
foglio 1 / 2
Superficie: 40 %

Livorno

Difensore civico sui pontili rimossi dei disabili

Vannini ha scritto una lettera alle istituzioni
«Deve essere trovata una soluzione»

A pagina 14

«Pontili per disabili, serve una soluzione»

Livorno, il Difensore civico della Toscana ha scritto una lettera alle istituzioni sulla vicenda dell'Assonautica

LIVORNO

Il difensore civico della Toscana Sandro Vannini ha scritto a tutte le istituzioni regionali richiamandole alla ragionevolezza e all'assunzione di responsabilità sulla kafkiana vicenda del sequestro con ingiunzione di demolizione della base nautica dei disabili all'Assonautica del porto mediceo. «Apprendo dalla stampa che a seguito di un provvedimento dell'Autorità portuale i due pontili galleggianti allestiti presso la base dell'Assonautica sono stati rimossi perché abusivi. Comprendo e condivido la necessità di intervenire nei confronti dell'abusivismo; tuttavia non possiamo dimenticare la funzione specifica di questi pontili che da oltre trent'anni sono stati utilizzati per le operazioni di imbarco e sbarco dei ragazzi che partecipavano alla scuola di vela per disabili. Ciò impone a tutte le istituzioni coinvolte di trovare una soluzione che, nel rispetto della normativa in materia, consenta la completa ripresa dell'attività dell'Assonautica, che si è sempre posta al servizio delle numero associazioni che opera a favore di centinaia di ragazzi fragili, con disabilità diverse. Proprio mentre i nostri atleti con disabilità fisica stanno dimostrando ai giochi paraolimpici di Tokyo come lo sport e il gruppo possano essere determinanti per non arrendersi e superare barriere che possono sere abbattute, noi non possiamo lasciare che un'esperienza pluriennale come questa termini qui, e che venga impedita una così importante opportunità di socializzazione, integrazione e libertà per la vita dei nostri ragazzi che quotidianamente sono costretti ad affrontare ostacoli. Ringrazio tutti per la collaborazione e confido nell'individuazione di una soluzione che consenta alle associazioni di riprendere la propria preziosa attività in completa legittimità rispetto alla disciplina dell'uso del sedile demaniale». L'autorevole richiamo del difensore civico è stato indirizzato al comandante della Capitaneria, da dove è partita la "crociata", al presidente dell'Autorità portuale, che ha trasformato il rapporto dei militari in decreto, e inoltre al sindaco, al presidente della III commissione del consiglio regionale e allo stesso presidente della Regione Toscana.

C'è da sperare che questa volta le istituzioni non continuino la politica del silenzio, che da mesi tiene immobilizzata la base malgrado le proteste e le preghiere delle associazioni dei disabili di mezza Toscana. Se abusi ci sono stati- ed anche questo secondo esperti di diritto demaniale potrebbe essere discusso- sono stati fatti con il concorso delle stesse istituzioni che oggi si sono scagliate contro. Una sanatoria sarebbe non soltanto un atto di solidarietà umana ma anche il rimediare a una passata sinecura o peggio. Ma è chiedere troppo?

Grosseto Livorno
Sospesi 36 sanitari, prime notifiche

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7959

DATA STAMPA
www.datastampa.it
LA NAZIONE SIENA
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 4312 Lettori: 36000 (0007969)
07-SET-2021
da pag. 14 /
foglio 1
Superficie: 46 %

Poggibonsi

Il difensore civico: «Stop treni sovraffollati»

M. Brogi a pagina 14

Il difensore civico: «Basta treni troppo pieni»

La denuncia del Comitato dei pendolari della Valdelsa ottiene un primo effetto. Vannini scrive all'assessore regionale Baccelli

IL RICHIAMO

«In passato molti annunci di interventi, ma i cittadini chiedono fatti»

POGGIBONSI
di **Marco Brogi**

La questione del sovraffollamento su un treno della linea Siena-Firenze sollevata su La Nazione dal Comitato pendolari della Valdelsa è approdata in Regione. Il difensore civico della Toscana, Sandro Vannini, ha infatti informato della «qualità scadente della tratta Siena-Firenze» l'assessore alle Infrastrutture e Mobilità, Stefano Baccelli, richiedendo «provvedimenti indifferibili e urgenti». «Si apprende, grazie all'attività del Comitato pendolari della Valdelsa (lo stesso che lo scorso giugno segnalò a La Nazione come viaggiare in treno su quella tratta sia un'odissea), che quel treno viaggia privo di controlli relativi alla capienza massima consentita – scrive il difensore civico nel documento inviato all'assessore regionale, allegando anche una foto di viaggiatori ammassati postata sui social dallo stesso Comitato pendolari Valdelsa –. Il che avrebbe dovuto indurre già da tempo ad accorgimenti mirati ad evitare l'ammassamento denunciato e al potenziamento del servizio, qualificato dagli utenti vergognoso, considerando pure l'imminente riapertura delle scuole. Demoralizza leggere certi commenti, bisogna però prenderne atto. Stiamo parlando di un mezzo di cui fruiscono non solo i pendolari ma pure tantissimi stranieri, per turismo».

E ancora: «Stiamo parlando di un treno che collega Firenze a Siena, due tra le più importanti città d'arte del mondo, con tradizioni che affondano le radici in una storia millenaria, custodi di tesori incomparabili – aggiunge il difensore civico –. Il richiamo irresistibile esercitato da queste città è mortificato da un trasporto ferroviario rimasto al palo, altro che 2.0». E infine: «Su questa tratta anche in passato gli annunci di interventi si sono sprecati ma i cittadini chiedono alla politica fatti, non parole. Se consultiamo la stampa locale degli anni passati, niente di diverso: cancellazioni e ritardi, alcuni gravi, pesanti. Del tutto inutile la loro elencazione, sono noti e stranoti».

«Nessuno ha mai pensato – conclude Vannini – che migliorare il servizio sia un gioco da ragazzi, però rammarica che la realtà sia questa». Sul problema del sovraffollamento denunciato dai pendolari Trenitalia ricorda che «sui treni regionali, relativamente alle norme anticovid in vigore, è consentito occupare l'80 per cento del totale dei posti a sedere e in piedi». I problemi della linea ferroviaria Siena-Firenze, dunque, sono di nuovo all'attenzione della Regione.

La foto del Comitato pendolari della Valdelsa che ha fatto il giro dei social, fino ad arrivare in Regione

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
LA NAZIONE FIRENZE
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 19762 Lettori: 108000 (0007969)
09-SET-2021
da pag. 11 /
foglio 1
Superficie: 38 %

Un'altra battaglia del sindacalista: «Mesi per una visita»

Ezio Gallori, 84 anni, storico rappresentante dei macchinisti Fs scrive a Giani e denuncia i tempi per ottenere una protesi

FIRENZE

Ezio Gallori ha 84 anni ma è pronto a ridare battaglia. Non più come storico sindacalista toscano dei macchinisti, dopo aver passato una vita nelle Ferrovie, ma contro il sistema sanitario. Oggi, infatti, soffre di una grave forma di ipoacusia, tanto che gli è stata riconosciuta un'invalidità «medio-grave al 67%-99%», che permette l'accesso ai contributi economici «previsti dalla sanità regionale toscana per l'acquisto di protesi audiologiche», scrive in una lettera di denuncia. Tuttavia la pratica d'invalidità si è chiusa in un tempo così lungo da rendere necessario nuovo test audiologico, visto che la certificazione per presentare la domanda per il sostegno non può sforare i sei mesi dall'ultima visita. Così chiama il Cup e, «dopo quasi 40 minuti di attesa» al telefono il problema delle liste d'attesa gli si presenta importante. La soluzione è scomoda per una persona di 84 anni e lontanissima nel tempo: a Borgo San Lorenzo, l'11 marzo 2022. Esattamente tra sei mesi. E così Gallori prende carta e penna e scrive al presidente della Regione Toscana, Eugenio Giani, all'assessore alla Sanità, Simone Bezzini, ma anche ai capigruppo dell'assemblea regionale e all'ufficio del difensore civico toscano.

«A parte la mia sordità elevata, condannata così ancora a persistere, ma, avendo già superato gli 84 anni, non so se sopravviverò ancora sei mesi. Quindi o fate valere la visita audiologica ormai scaduta o rendete più efficiente il sistema sanitario pubblico, con tempi di attesa delle visite più ragionevoli. Non si può accettare che lo stesso servizio di analisi sia fatto privatamente», dopo un giorno ma pagando 130 euro, «e che un vecchio di 84 anni debba andare» nel pubblico «da Firenze a Borgo San Lorenzo dopo oltre sei mesi».

«Non accetto questa situazione irragionevole», rincara, e, assicura, «se non avrò altre risposte di soluzioni, darò vita a lotte e manifestazioni, come ho sempre fatto nel corso della mia vita». Al sindacalista arriva la solidarietà di Dmitrij Palagi, consigliere a Firenze del gruppo Sinistra Progetto Comune, che, diffondendo la lettera, si chiede «se la Regione Toscana e la politica dovranno dare dimostrazione di essere sorde alle denunce della cittadinanza. Dove è finito l'investimento straordinario per il sistema sanitario nazionale, che doveva prendere atto dei disastri degli ultimi decenni?».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Il sindacalista Ezio Gallori in un'immagine di qualche anno fa. Oggi ha 84 anni

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
LA NAZIONE MASSA CARRARA
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 3629 Lettori: 22000 (0007969)
11-SET-2021
da pag. 16 /
foglio 1
Superficie: 18 %

Il ricorso del consigliere Guido Dazzi

Comune nega l'accesso agli atti Interviene il Difensore civico

FOSDINOVO

Il Difensore civico regionale ha ordinato al Comune di Fosdinovo di concedere a Guido Dazzi **(nella foto)**, capogruppo della lista «Fosdinovo in Movimento», l'accesso agli atti relativi alle rocce e alle terre di scavo. A luglio Dazzi aveva scritto una lettera ai responsabili del Comune che, per oggetto, aveva: «Terre di scavo provenienti dai lavori per una nuova linea di alimentazione per sistemi acquedottistici di Fosdinovo e accesso agli atti per terre e rocce di scavo provenienti dai lavori di consolidamento del versante della frana della SP10 di Tenerano». Nella missiva, il consigliere scriveva: «Ai fini dell'espletamento del mandato di consigliere comunale, chiedo il rilascio di copia dei seguenti documenti amministrativi: verbale di cui in oggetto, stilato a seguito del sopralluogo effettuato dalla Polizia Municipale il 06/07/2021; chiedo inoltre di conoscere per quale motivo le terre e rocce di scavo presenti lungo la SP 10 non sono state ancora trasportate in discarica, e quale metodologia di campionamento ed analitica è stata applicata per la verifica del contenuto dei contaminanti nelle terre e rocce da scavo per definire i criteri di ammissibilità dei rifiuti in discarica e se è stato predisposto un Piano d'utilizzo delle terre e rocce da scavo (DDU) o in alternativa una dichiarazione di utilizzo (DU) ai sensi del DPR 445/2000». Ma le risposte avute dal consigliere non erano quelle che si aspettava, tanto che s'era rivolto al Difensore civico per ottenere la documentazione richiesta. E da Firenze è arrivata sia all'interessato che all'Amministrazione la risposta del responsabile dottor Sandro Vannini a seguito della pratica trattata dalla dottoressa Vanna Pastacaldi: «L'istanza ricevuta – recita il documento – ci rende doveroso invitare il presidente del Consiglio Comunale al quale il Regolamento consiliare demanda il "compito fondamentale di tutelare i diritti e le prerogative dei consilieri" a considerare le richieste di accesso del Consigliere esponente. A seguito della decisione, al consigliere Guido Dazzi i documenti richiesti sono stati subito consegnati da parte di un funzionario comunale.

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it

LA NAZIONE AREZZO
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 3546 Lettori: 21000 (0007969)

22-SET-2021
da pag. 19 /
foglio 1 / 2
Superficie: 38 %

In un'ampia area del Cortonese

Telefonia mobile e disagi: verso una soluzione

Dopo le recenti polemiche, Tim adesso ha programmato una serie di interventi

Lucente a pagina 19

Disservizi della telefonia fissa, soluzione vicina

Tim annuncia la sostituzione di vecchi apparati e bonifiche delle linee di trasmissione in alcune zone maggiormente colpite

LE ZONE DI MERCATALE

Sono quelle dove i disagi non mancano ormai da tempo

CORTONA
di **Laura Lucente**

Qualcosa si muove sul fronte della telefonia per risolvere gli annosi e difficili disservizi della rete fissa. Tim annuncia la sostituzione di vecchi apparati e bonifiche delle linee di trasmissione in alcune zone che maggiormente hanno sofferto. Dopo l'istanza dell'amministrazione comunale nei confronti del difensore civico della Toscana, l'operatore telefonico ha risposto illustrando quali saranno le attività messe in campo per migliorare le comunicazioni nelle zone di Mercatale.

Il sindaco di Cortona Luciano Meoni (**nella foto** a sinistra col difensore civico regionale Vannini) aveva segnalato al difensore civico Sandro Vannini alcuni problemi di accesso alla banda larga e della relativa copertura nella zona della Val di Pierle che oltre a Mercatale riguarda anche le frazioni di Teverina e Poggioni. Tim, con il dipartimento «Fiel Operations Line Toscana Est», ha risposto al difensore civico confermando che fra la fine di questo mese di settembre e quello successivo partiranno i lavori di «up grade» tecnologico e bonifiche di rete con lavori di sostituzione completa degli attuali apparati che garantiscono il servizio. Come spiega Tim nella lettera di risposta: «Gli interventi previsti apporteranno un significativo miglioramento del servizio stesso con una riduzione del tasso di guasto e l'operatore confida che verranno completati a ottobre».

«Auspichiamo che questo primo intervento possa dare una risposta concreta ai disagi degli abitanti delle frazioni – spiega Meoni – siamo consapevoli che l'accesso alla banda larga e le comunicazioni rivestano un'importanza primaria al pari di altri servizi pubblici. Ringraziamo il difensore civico Vannini per essersi fatto portavoce delle problematiche dei nostri concittadini e ringraziamo anche Tim a cui, cogliendo questa occasione, chiediamo di porre in essere un piano di miglioramento della copertura a banda larga dell'intero territorio considerata l'importanza e il carattere di essenzialità di questo servizio».

A soffrire resta sempre il comprensorio della montagna cortonese oltre alle aree di Pergo, Montanare, Montalla. Per queste aree si era interessato per la risoluzione anche il consigliere regionale della Lega Marco Casucci con specifiche interrogazioni in Regione. Prosegue, invece il lavoro per la posa della fibra ottica. L'ultimo intervento oneroso in tal senso, Timi lo ha portato avanti nella frazione di Fratta con la copertura ultrabroadband per oltre 600 famiglie oltre alle aziende private.

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
CORRIERE FIORENTINO
Dir. Resp.: Roberto De Ponti
Tiratura: N.D. Diffusione: 10975 Lettori: 72000 (0007969)
24-SET-2021
da pag. 1-7 /
foglio 1
Superficie: 23 %

Sos Careggi
Liberate Monna Tessa: il Difensore civico scrive alle istituzioni

a pagina 7

Monna Tessa, il difensore civico scrive alle istituzioni

Lettera a Prefettura, Comune e direzione di Careggi: intervenite subito per ripristinare igiene e sicurezza

Chi è

- Dal 2018 Sandro Vannini è il Difensore civico della Toscana
- Il Difensore civico è previsto a livello internazionale come difensore dei diritti fondamentali dei cittadini anche nei confronti delle istituzioni

Occupazione Rifiuti fuori dall'ex centro davanti a Careggi

A pochi giorni dalla denuncia del *Corriere Fiorentino* sullo stato di abbandono e degrado di villa Monna Tessa, occupata da circa duecento persone che abitano nell'ex centro di dialisi sulla collina di Careggi, il difensore civico della Regione Toscana ha scritto a Prefettura di Firenze, Comune e direzione di Careggi. Chiedendo un'azione veloce per risolvere il problema, che vede anche il rischio Covid amplificato dalla convivenza in condizioni di scarsa igiene e di affollamento di duecento persone. Monna Tessa ha cessato le attività nel 2016, in attesa di una ipotesi concreta sul suo utilizzo è rimasto vuoto e con la pandemia è diventato prima rifugio di un piccolo gruppo di stranieri, poi alloggio per famiglie senegalesi, maghrebine, dell'Est europa, circa 200 persone che vivono senz'acqua. Una situazione insostenibile a due passi dall'ospedale, aggravata domenica dallo scontro tra le diverse comunità, sfociato in rissa, che ha aumentato la paura degli operatori sanitari. A nulla sono valsi i sigilli posti dalla direzione di Careggi, forzati da tempo. L'azienda sanitaria ha chiesto lo sgombero alla Prefettura, ma la presenza di bambini e famiglie ha reso la gestione della vicenda delicata. Ieri Sandro Vannini, difensore civico della Toscana, si è rivolto a Prefettura Palazzo Vecchio e direzione di Careggi sottolineando che «la promiscuità del luogo è tale da rendere impossibile il rispetto di qualsiasi misura comportamentale per il contenimento del rischio di contagio da Covid, proprio dinanzi ad una delle strutture sanitarie simbolo della lotta e dell'impegno del personale contro la pandemia». «L'elevata complessità dell'emergenza sociale, igienico sanitaria ed ambientale che si è venuta a creare richiede ora un intervento delle autorità preposte», aggiunge per «ripristinare le adeguate condizioni igienico sanitarie e di sicurezza». «Pur nella sensibilità nei confronti di simili situazioni di precarietà sociale è doveroso richiamare la necessità di assicurare sempre lo stato di legalità e tutelare il superiore bene pubblico dell'incolumità sanitaria generale», sottolinea Vannini che esprime solidarietà al personale sanitario e denuncia il rischio che la lotta al Covid venga vanificata da «tali circostanze». Il difensore civico chiude «confidando nell'attiva e risolutiva partecipazione di tutti i soggetti coinvolti per la risoluzione della problematicità evidenziata».

M.B.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it

Bisenziosette
Dir. Resp.: Debora Pellegrinotti
Tiratura, diffusione e lettori non disponibili (0007969)

24-SET-2021
da pag. 41 /
foglio 1
Superficie: 22 %

Non si placa la protesta dei giovani di Inno che da mesi chiedono l'arrivo della fibra presso le proprie abitazioni. Inviato un esposto al difensore civico

«Impossibile frequentare le lezioni online»

I giovani si rivolgono anche al presidente del Consiglio Nicola Montemurro: «Da docente dovrebbe comprendere il problema»

di **Francesco Amistà**

LASTRA A SIGNA (af3) Non si placa la protesta dei giovani di Inno che da mesi chiedono l'arrivo della fibra anche presso le proprie abitazioni. Della questione della mancata adeguata connessione ad internet si discute, oramai, da diverso tempo e nei giorni scorsi è stato anche inviato un esposto all'attenzione del difensore civico regionale. Sabato scorso a scendere in piazza sono stati i giovani residenti di Inno che hanno protestato davanti alla centralina già installata (ma mai attivata) chiedendo nuovamente all'amministrazione comunale lastrigiana di adoperarsi per consentire a tutti i residenti del versante collinare di poter utilizzare la fibra. «Così non possiamo più andare avanti - hanno attaccato **Dalida, Lorenzo, Francesca Matteo, Gabriele, Edoardo, Riccardo e Sofia** - da quando è scoppiata la pandemia i corsi universitari così come i test per la patente si svolgono online e noi non disponendo di una connessione adeguata siamo davvero isolati. Tutto ciò sta ostacolando il nostro diritto allo studio, non riusciamo a frequentare le lezioni universitarie né a sostenere gli esami online, così come non riusciamo a svagarci, guardare Netflix o fare un semplice acquisto online. Una situazione intollerabile che oltre ad isolarci dal mondo, ci procura ansia ed uno stress quotidiano». Tutto ciò sta rallentando il loro percorso di studi: «Nei mesi scorsi - ha raccontato Francesca - è saltata la connessione mentre stavo sostenendo l'esame all'Università, la prova è stata così annullata e rinviata all'appello successivo. Senza una connessione adeguata - ha aggiunto - non riusciamo nemmeno a prenotarci in tempo per partecipare alla didattica in presenza». Nei mesi scorsi sia Tim che Open fiber hanno portato la fibra all'armadio presente ad Inno ma l'infrastruttura non è poi arrivata presso le singole abitazioni. «E' da un anno che attendiamo una risposta - ha proseguito Dalida - avevamo già promosso una petizione alla sindaca **Angela Bagni** ed oggi ci appelliamo al presidente del Consiglio comunale **Nicola Montemurro** affinché possa adoperarsi per sbloccare la situazione. Essendo un docente, che tra l'altro abita in collina, - ha spiegato - speriamo che possa comprendere maggiormente le nostre problematiche quotidiane». «Senza la fibra - ha poi commentato Edoardo - non riusciamo a vedere le partite di calcio, essendo nato ad Inno sono attaccato a questo posto ma ora sta diventando davvero impossibile risiedervi». Nei giorni scorsi, come detto, i residenti di Inno hanno segnalato al difensore civico il protrarsi della situazione di disagio legata al ritardo nel collegamento della fibra ottica. Al momento sembrerebbe che il problema sia dovuto al mancato collegamento elettrico dalla cabina telefonica recentemente raggiunta dalla fibra perché Enel risulta in attesa di ricevere le autorizzazioni da parte del Comune di Lastra. Il difensore civico ha dunque preso in carico la segnalazione ritenendo che soprattutto in questo periodo di emergenza non possano essere tollerate disuguaglianze legate alla carenza di infrastrutture. Il difensore ha anche informato gli utenti della possibilità di rivolgersi al Corecom della Toscana per ottenere un provvedimento urgente per malfunzionamento della rete internet, sia fissa che mobile, affinché venga garantito un adeguato servizio ed ottenere l'indennizzo per il periodo di malfunzionamento.

I giovani di Inno davanti alla centralina non attivata

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it

Nazione Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 3715 Lettori: 15000 (0007969)

28-SET-2021
da pag. 15 /
foglio 1
Superficie: 7 %

San Crescenzo senz'acqua Interviene il Difensore civico

MAGLIANO

Una richiesta di chiarimenti da parte del Difensore civico regionale Sandro Vannini in merito alla segnalazione (pubblicata ieri sul nostro quotidiano) del circolo di FdI sulla mancanza di acqua in località San Crescenzo. Il Difensore civico scrive al sindaco Diego Cinelli e all'Acquedotto del Fiora «per capire – dice Vannini – se siamo a fronte ad un ampliamento della rete idrica richiesto dal Comune già deliberato nel piano di Gestione o se siamo a fronte di un ampliamento che ancora deve seguire questo tipo di iter. Nel primo caso chiedo di capire in che tempi l'intervento sarà realizzato e cosa osti alla sua realizzazione, nel secondo caso perché il Comune non abbia ritenuto opportuno avanzare la richiesta di ampliamento al Gestore».

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
LA NAZIONE PRATO
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 4234 Lettori: 22000 (0007969)
13-OTT-2021
da pag. 5 /
foglio 1 / 2
Superficie: 45 %

Tamponi, studenti bloccati In campo il difensore civico

Dopo gli articoli pubblicati su La Nazione, chiesto l'intervento di Regione e Asl Investito del problema delle lunghe attese anche il garante per l'infanzia

LO SCORSO ANNO

Chi accusava sintomi riconducibili al Covid in classe poteva fare il test nell'arco di una giornata

PRATO

Il difensore civico regionale sta dalla parte degli studenti e interviene sulla questione sollevata da *La Nazione*, dei tamponi lumaca. Quest'anno, proprio come accadde l'anno passato, con la riapertura delle scuole si è creato un imbuto nel meccanismo di prenotazione dei tamponi molecolari necessari per rientrare a scuola dopo il periodo di quarantena, ma anche nel caso uno studente accusi sintomi riconducibili al Covid mentre è in classe. E di questa stagione non è così raro. Ad aggravare la situazione l'entrata in vigore dal 15 ottobre del Green pass obbligatorio per tutti i lavoratori, che ingolferà ancora più di adesso le liste di attesa.

Il difensore civico regionale Sandro Vannini, parte da un servizio della *Nazione* per chiedere alle istituzioni Regione e Asl chiarezza sui tempi dei test e di intervenire in maniera incisiva per risolvere il problema. Della questione inoltre è stato investito anche il garante regionale per i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza: «Va evidenziato che l'impossibilità di effettuare tamponi ha ricadute sia sulla possibilità di rientrare a scuola escludendo il Covid o riducendo i tempi di isolamento, sia in termini di tracciamento in quanto la tardiva diagnosi di Covid ad una studentessa o a uno studente a causa dell'indisponibilità del tampone impedisce o ritarda il tracciamento dei contatti diretti, con il paradosso che spesso le classi sono messe in isolamento a distanza di giorni del potenziale rischio di contagio», interviene Vannini. «La provincia di Prato ha un elevato numero di scuole e di alunni, da qui l'interessamento dell'amministrazione al caso. Chiedo pertanto se e in che tempi si prevederà il potenziamento dell'offerta per le studentesse e gli studenti sia sul territorio pratese che su quello dell'Asl Toscana Centro e della Regione Toscana». Oltre all'azienda sanitaria e alla Regione Toscana il difensore civico investe del problema «per gli approfondimenti che riterrà eventualmente opportuni anche la garante per i Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, che ha dedicato la sua attività anche ai disagi che l'emergenza Covid ha provocato a minori ed adolescenti e all'esigenza e all'importanza della ripresa dell'attività scolastica con la presenza fisica degli allievi a scuola, oltre che i due assessori competenti».

Da quest'anno infatti sono cambiate le regole della quarantena che hanno dimezzato l'isolamento per i contatti stretti. Sette giorni per chi ha concluso il ciclo vaccinale con due dosi, dieci per gli altri. Al rientro in classe è d'obbligo presentare il certificato che attesti l'esito del tampone molecolare o antigenico (ma non rapido). In assenza di tampone, la durata della quarantena è comunque di 14 giorni mentre i positivi potranno rientrare a lezione in presenza solo dopo l'avvenuta negativizzazione.

Con le scuole riaperte ad andare sotto pressione sono soprattutto i pediatri di famiglia oberati dalla richieste di certificati medici e di chiarimenti e anche il sistema delle prenotazioni dei tamponi. Per bypassare il problema lo scorso anno la Regione, grazie anche all'impegno del presidente della Provincia e delegato Upi, Francesco Puggelli, aveva sposato e finanziato il progetto 'Scuole sicure' che prevedeva una corsia preferenziale per gli studenti che accusavano sintomi a scuola dando loro la possibilità di accedere a tamponi nell'arco della giornata. Il progetto non è stato rifinanziato con il risultato scontato che il sistema è andato in tilt. Gli assessori all'istruzione Ilaria Santi e alla salute Luigi Biancalani sono tornati a bussare alla porta della Regione per chiedere di riattivare il sistema tagliacode per il mondo della scuola.

Silvia Bini

© RIPRODUZIONE RISERVATA

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it

IL TIRRENO
LUCCA
Dir. Resp.: Stefano Tamburini
Tiratura: N.D. Diffusione: 5183 Lettori: 36000 (0007969)

21-OTT-2021
da pag. 1 /
foglio 1
Superficie: 17 %

IL CASO

Mandato a Livorno per l'esame Interviene il difensore civico

LUCCA. Mandato a Livorno e a Siena per fare un esame medico. La storia di **Marco Sodini**, 76enne di San Gennaro, frazione di Capannori, è finita sotto la lente di **Sandro Vannini**, difensore civico della Toscana. Quest'ultimo, il cui compito è volto a eliminare discriminazioni, abusi, ritardi e disfunzioni che si possano ingenerare fra cittadino e pubblica amministrazione – ha aperto una pratica sul caso segnalato dal *Tirreno*, invitando l'azienda sanitaria a fare approfondimenti e rimettendo alla Regione la valutazione sui percorsi sanitari presenti sul territorio. La lettera è stata inviata alla direttrice generale dell'Asl **Maria Letizia Casani** e al direttore generale del settore sanità della Regione **Carlo Rinaldo Tomassini**. «La circostanza – scrive Vannini – che un utente possa scegliere di utilizzare anche disponibilità più vicine nel tempo presso presidi più lontani afferenti alla medesima azienda o anche ad aziende diversi è senz'altro positiva, ma è anche necessario che si presti una particolare attenzione a quell'utenza più fragile con maggiori difficoltà a spostarsi soprattutto quando si tratti di essere sottoposti ad esami clinici che comportano preparazioni o l'esigenza di presentarsi digiuni all'esame».

«Non sapendo se il medico prescrittore abbia o meno indicato codici di priorità ignoro se la circostanza che il primo esame utile sia disponibile a Livorno (quindi nel territorio dell'Area Vasta) renda o meno conforme rispetto alle linee guida regionali per la gestione delle liste d'attesa la prestazione di cui si parla, dato che l'articolo (per questioni di privacy, ndr) non precisa il tipo di esame e quindi non è possibile approfondire tempi massimi di attesa e bacino di disponibilità. La circostanza che l'utente dica che l'ha rimandata causa emergenza Covid sembrerebbe escludere l'urgenza, ma è anche vero che l'emergenza Covid ha visto anche un ritardo in esami e accertamenti routinari e differibili che poi hanno fatto emergere situazioni cui far fronte con urgenza o cronicizzate a causa del ritardo diagnostico».

«Ciò premesso – conclude Vannini – resta l'esigenza, anche all'interno dei percorsi di cronicità e di presa in carico che sono discussi a livello regionale, di garantire un'offerta sul territorio ai soggetti più fragili e con maggiori difficoltà a spostarsi. Prego l'azienda sanitaria volere approfondire il caso concreto per capire se l'offerta è congrua rispetto alla patologia e al tipo di accertamento, rimettendo alla Regione Toscana ogni valutazione in merito allo sviluppo di percorsi dedicati sul territorio».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

SANDRO VANNINI
DIFENSORE CIVICO
DELLA REGIONE TOSCANA

«Occorre prestare attenzione ai cittadini più fragili che hanno difficoltà a spostarsi»

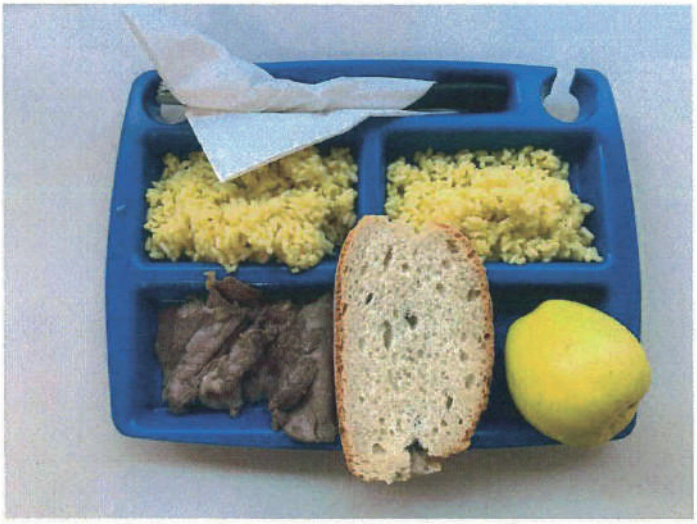
ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

Lucca
Influenza, ecco i super vaccini

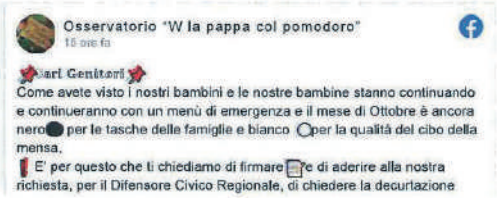
DATA STAMPA
SIENANEWS.IT
Link al Sito Web
Data pubblicazione: 28/10/2021
Link: https://www.sienanews.it/toscana/mensa-scolastica-i-genitori-vogliono-coinvolgere-il-difensore-civico-regionale-per-decurtare-la-retta-di-ottobre/

SIENA, TOSCANA / 28 OTTOBRE 2021

Mensa scolastica, i genitori vogliono coinvolgere il Difensore civico regionale per decurtare la retta di ottobre



La polemica sulle mensa scolastica del Comune di Siena, gestita dall'Asp, non accenna a placarsi ed il coordinamento di genitori W la pappa con il pomodoro intende coinvolgere nella vicenda Sandro Vannini, Difensore civico regionale della Toscana, per chiedere "la decurtazione della retta del mese di ottobre". Nella lettera, che dovrebbe essere recapitata direttamente a Firenze, i genitori fanno presente che "per una serie di scioperi di diversa natura, i nostri figli stanno mangiando in bianco con un menù emergenziale da più di 10 giorni- si legge nel testo-. Siamo dunque a chiederLe di poter intervenire per poter ottenere una riduzione della retta di ottobre, proporzionale alla qualità dei pasti forniti dalla mensa centralizzata del comune di Siena".


Osservatorio "W la pappa col pomodoro"
15 ore fa
Cari Genitori
Come avete visto i nostri bambini e le nostre bambine stanno continuando e continueranno con un menù di emergenza e il mese di Ottobre è ancora nero per le tasche delle famiglie e bianco per la qualità del cibo della mensa.
E' per questo che ti chiediamo di firmare e di aderire alla nostra richiesta, per il Difensore Civico Regionale, di chiedere la decurtazione

7969 - ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE

DATA STAMPA
www.datastampa.it
LA NAZIONE LUCCA
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 5195 Lettori: 55000 (0007969)
05-NOV-2021
da pag. 17 /
foglio 1
Superficie: 35 %

Garfagnana

Danni dei cinghiali Il difensore civico scrive alla Regione

Magistrelli a pagina 17

«Cinghiali e danni al raccolto: è allarme»

Il difensore civico Vannini scrive alla Regione in merito alle preoccupazioni degli agricoltori: «Più interventi e campagne informative»

GARFAGNANA

Sulle crescenti preoccupazioni degli agricoltori garfagnini per i danni economici arrecati alle coltivazioni, che risultano sempre più spesso distrutte dalla presenza di numerosi cinghiali che si aggirano nella zona, è intervenuto il difensore civico regionale, dottor Sandro Vannini, con una lettera indirizzata all'assessore e vicepresidente della Regione Toscana Stefania Saccardi, al dirigente regionale del Settore attività faunistica-venatoria Paolo Banti, Provincia di Lucca e Unione Comuni Garfagnana.

«E' ormai noto- scrive il difensore civico Vannini - che negli ultimi decenni condizioni ambientali favorevoli hanno causato una vera esplosione della popolazione di cinghiali i cui numeri sono cresciuti con modalità tali da determinare importanti danni alle campagne, nonché frequenti incidenti stradali, tanto che ancora oggi, nonostante il prelievo venatorio e le azioni messe in campo da Regione e Atc, siamo di fronte ad un fenomeno preoccupante».

«Gli agricoltori- continua Vannini- sentono lontana la presenza dell'amministrazione regionale e ritengo fondamentale pertanto che vengano rese note le azioni che sono state effettuate nel territorio di riferimento per l'attuazione di interventi di controllo della fauna selvatica ai sensi dell'articolo 37 della L.R. 3/1994 e della L.R. 70/2019. Credo altresì importante che la Regione valuti l'opportunità di avviare una campagna informativa che con efficacia, chiarezza e capillarità illustri agli agricoltori quali interventi possono intraprendere preventivamente a protezione delle proprie colture».

«Mi riferisco alla possibilità di attivazione urgente del servizio di intervento per il controllo della fauna selvatica da parte della Polizia provinciale al numero verde 800669658, come anche possibilità di presentare domanda tramite il portale della Regione Toscana Artea per richiedere interventi di contenimento programmati e gestiti dalla Polizia Provinciale con una pianificazione efficiente. E' importante intervenire efficacemente con una strategia d'azione articolata, con l'impegno di tutte le parti coinvolte, che accanto agli strumenti già disponibili possa anche valutare azioni ulteriori sulla base delle informazioni e degli studi disponibili a riguardo. Sono in attesa di un riscontro alla presente».

Dino Magistrelli

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Un cinghiale a caccia di cibo tra i rifiuti *(foto di repertorio)*

LA LETTERA

«Importante avere una strategia d'azione che veda l'impegno di tutte le parti»

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
Nazione La Grande Costa Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 5711 Lettori: 55000 (0007969)
09-NOV-2021
da pag. 10 /
foglio 1
Superficie: 42 %

«Cani randagi, serve unire le forze»

Interviene il Difensore civico sulla questione di Pian de Mucini: «Comune e Asl lavorino sulla sicurezza»

CONTROLLI E CATTURE

«Serve affidare gli animali che non hanno un padrone a strutture riconosciute per una gestione ottimale»

MASSA MARITTIMA

La gestione dei cani randagi a Massa Marittima fa ancora discutere. Questa volta ad intervenire è il difensore civico regionale, Sandro Vannini, che chiede spiegazioni sulla situazione di Pian dei Mucini. «Ho appreso del problema che affligge i residenti della zona di Pian dei Mucini a Massa Marittima dove la presenza di cani randagi, alcuni di grossa taglia, oltre a costringere famiglie a vivere sotto assedio incide anche sulla sicurezza della viabilità della Sarzanese-Valdera - si legge nella lettera - La situazione sembra aver assunto un carattere di tale criticità tanto che è stato necessario l'interessamento del Prefetto che ha esortato il sindaco a risolvere il problema. E' determinante unire le forze per risolvere quanto prima il problema, con la consapevolezza che casi come questi devono essere affrontati nell'interesse generale che vede in primo luogo la salvaguardia dell'incolumità delle persone senza tuttavia perdere di vista la tutela del benessere animale che deve in ogni caso essere salvaguardato». La gestione del randagismo è infatti da tempo oggetto di attenzione da parte della Regione Toscana che con numerosi provvedimenti è intervenuta a tutela degli animali introducendo importanti misure per la prevenzione del randagismo, attribuendo in primis ai comuni la competenza per il servizio di cattura di cani. «In ambiente periurbano e rurale, la gestione dei cani richiede tuttavia azioni diverse ed essenziali per una efficacie strategia di gestione del randagismo che, in tali circostanze, determina implicazioni anche per gli allevatori, tanto che a livello regionale è stata riconosciuta la necessità di regolamentarne il controllo in ambiente periurbano, rurale e silvestre - prosegue Vannini - affidando all'Asl Sud Est la cattura dei cani elusivi o aggressivi, non catturabili dal servizio posto già in essere dalle Amministrazioni Comunali. Voglio quindi sollecitare l'Amministrazione Comunale di Massa Marittima e la competente struttura dell'Asl - aggiunge il Difensore Civico - affinchè mettano in atto tempestivamente tutte le azioni necessarie per ripristinare in Pian dei Mucini la necessaria sicurezza per la comunità che vi risiede, affidando gli animali alle strutture riconosciute allo scopo. Mi auguro infine che il progetto messo in campo dall'azienda Asl Toscana Sud Est possa avere un seguito affinchè sia completamente raggiunto l'obiettivo di una gestione responsabile dei cani in ambiente rurale, quale elemento essenziale per la lotta al randagismo, per la prevenzione dei disagi che ne derivano per la collettività e, ultimo ma non ultimo, per contenere il pericolo di ibridazione con il lupo con le conseguenze biologiche ed ecologiche che ne derivano».

Sandro Vannini, Difensore civico della Toscana, interviene sul problema del randagismo

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
Nazione La Grande Costa Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 5711 Lettori: 55000 (0007969)
20-NOV-2021
da pag. 13 /
foglio 1
Superficie: 14 %

Cani randagi a Pian de Mucini Il Difensore civico plaude Giuntini «Individuato il proprietario»

«Ottima l'attività ispettiva delle forze dell'ordine e dell'Amministrazione»

MASSA MARITTIMA

La vicenda dei cani randagi che vagano nella zona di Pian dei Mucini è arrivata ad un punto di svolta. «Vorrei ringraziare il sindaco Marcello Giuntini e la competente Unità Funzionale dell'Azienda Asl Toscana Sud Est che con sollecitudine hanno fornito riscontro al mio invito ad intervenire – scrive Sandro Vannini, il difensore civico regionale – in merito alla presenza di cani vaganti in località Pian dei Mucini». La situazione era stata messa in evidenza sulle colonne de La Nazione. «Apprendo con favore che l'Amministrazione Comunale dal mese di ottobre – aggiunge Vannini – aveva attivato una serie di complessi interventi che hanno coinvolto, con notevole impegno di forze, la Polizia municipale, l'unità funzionale Asl di Veterinaria competente per territorio, ma anche la cooperativa che effettua il servizio di recupero dei cani vaganti per conto della stessa Amministrazione. La congiunta attività ispettiva e di sopralluogo ha condotto all'identificazione del proprietario dei cani che quindi non risultano essere randagi come invece si supponeva».

Tuttavia «per la risoluzione definitiva del problema – chiude Vannini – è necessario che vengano seguite tutte le fasi che la legge regionale, insieme alle relative ordinanze ministeriali, prevedono in questi casi e che gli enti coinvolti hanno correttamente individuato. Confido nelle competenze e professionalità dell'Unità funzionale Asl sanità pubblica Veterinaria che sta tecnicamente sostenendo l'Amministrazione Comunale di Massa Marittima la quale, ben consapevole della criticità della situazione, si sta adoperando molto per raggiungere quanto prima l'obiettivo prioritario di garanzia della sicurezza dei cittadini».

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

DATA STAMPA
www.datastampa.it
Nazione La Grande Costa Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 5711 Lettori: 55000 (0007969)
09-NOV-2021
da pag. 16 /
foglio 1 / 2
Superficie: 35 %

Colonia felina in porto, c'è l'accordo

Le gattare hanno avuto la meglio e, dopo lunga battaglia, hanno spuntato una nuova area per gli animali

L'IMPEGNO
La petizione online lanciata da Fratelli d'Italia ha raccolto oltre 15mila firme

L'AIUTO
La Porto Immobiliare darà anche un contributo per sistemare l'area

LIVORNO

La colonia felina del porto alla Calata Sgarallino (conta circa 30 gatti) sarà trasferita a poca distanza dalla sua attuale sede ovvero alla Calata Porto Franco. Qui sarà ricollocato il container che funge da rifugio per i gatti, sarà dipinto e magari abbellito con un murale che ritrae una gabbinella e un gatto. Così la nuova colonia felina potrà diventare anche un'attrattiva per i bambini delle scuole e ispirazione per disegni racconti e componimenti.

Una vittoria davvero sudata e in un primo momento per niente scontata. Questo dopo una strenua battaglia portata avanti in tutte le sedi istituzionali competenti da Maria Luisa Cartei, responsabile della colonia felina, e Stefania Modesti, con l'aiuto dell'avvocato Gisella Seghettini. Ma anche grazie alla petizione popolare con migliaia di firme promossa da Andrea Romiti di Fratelli d'Italia. Sul portale 'change.org' sono state raccolte infatti 15.321 firme a sostegno della colonia felina all'ex silos del porto per perorare la sua salvaguardia.

L'avvocato Seghettini ha coinvolto addirittura il Difensore Civico Regionale. Questo perché lo scorso 5 ottobre la Cartei è stata convocata in Comune (con lei c'era anche l'avvocato Seghettini) per essere informata della decisione presa di traslocare tutti i gatti in un altro sito perché sono previsti lavori di riqualificazione nella zona intorno all'ex silos programmati dalla Porto Immobiliare.

Da qui è iniziata la polemica e la mobilitazione perché il sito alternativo era stato bocciato in quella occasione dalla responsabile della colonia felina perché ritenuto «inadeguato e pericoloso per i gatti, parte dei quali anziani e fragili. I gatti sono animali stanziali e spostarli dalla loro dimora abituale è un grave errore».

Ecco la controproposta della Cartei e l'ulteriore proposta del Comune senza arrivare ad in accordo. Ieri la tanto sperata svolta. «La Porto Immobiliare alla fine ha compreso le nostre ragioni – sottolineano la Cartei e la Modesti – e ci ha proposto in accordo con il Comune e il servizio veterinario del Comune, la nuova sede della colonia felina. Inoltre la società ci darà un contributo per sistemarla. Siamo molto grate di questo impegno, così come ringraziamo il consigliere comunale Romiti e tanti cittadini che hanno firmato la petizione».

Monica Dolciotti

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7960

DATA STAMPA
www.datastampa.it
Nazione La Grande Costa Grosseto-Livorno
Dir. Resp.: Agnese Pini
Tiratura: N.D. Diffusione: 5711 Lettori: 55000 (0007969)
11-NOV-2021
da pag. 7 /
foglio 1 / 2
Superficie: 49 %

Emergenza sanitaria

Quarantene scolastiche Interviene il difensore civico

A pagina 7

Le bacchettate del difensore civico sulle quarantene scolastiche

Sandro Vannini si è rivolto anche alla Regione sulla mancata applicazione delle nuove disposizioni del Governo: «Vorrei conoscere i motivi di tale comportamento, che incide sui minori e sulle loro famiglie»

RICHIESTA

«Serve un intervento chiaro per ribadire le indicazioni della circolare ministeriale e per definire i criteri»

GROSSETO

Il ritardo organizzativo palesato dall'Asl Toscana Sud Est in materia delle quarantene scolastiche con le nuove regole sancite lo scorso 3 novembre tra ministero della Sanità e ministero della Pubblica istruzione ha richiamato l'attenzione del Difensore civico della Regione Toscana, Sandro Vannini. Il quale, non appena letto il servizio de La Nazione di martedì scorso si è prontamente attivato con la stessa Regione e con l'Asl, srivendo una chiara lettera di richiamo.

«La Nazione Grande Costa Cronaca di Grosseto – scrive Vannini – ripropone la problematica sulla sono già intervenuto per l'Azienda Sanitaria Nord Ovest, questa volta in riferimento all'Azienda ASL Sud Est. Rispetto alla problematica delle classi in quarantena risulterebbe che anche il Dipartimento di Prevenzione di Codesta Asl, prescinda dalle indicazioni della circolare a firma congiunta del Ministro della Sanità e dell'Istruzione. Ovviamente è possibile che in un caso concreto il Dipartimento di Prevenzione scelga motivatamente di non applicare le linee guida della circolare, ma non sembra che ne possa prescindere sistematicamente e sono quindi a chiedere i motivi di tale comportamento, che incide sui minori e sulle loro famiglie, visto che se si mette un allievo minorenne in quarantena, usualmente si obbliga anche uno dei familiari conviventi a restare a casa.

«Ritengo a questo punto ancor più urgente – prosegue il difensore civico regionale – un intervento da parte della Regione Toscana per ribadire le indicazioni della circolare e definire criteri con i quali i Dipartimenti di Prevenzione possano distaccarsene che non credo possano essere fondati su un differente convincimento generale dei Responsabili dei Dipartimenti di Prevenzione rispetto alle indicazioni della Circolare, dietro la quale c'è il lavoro degli esperti dei due Ministeri, dell'Istituto Superiore di Sanità e della Conferenza delle Regioni. Poiché il problema afferisce la tutela dei minori e considerato che le limitazioni alla libertà di circolazione già gravose per un adulto sono ancora più gravose per un minore e per il loro benessere psicologico, anche con le problematiche legate alla mancata socializzazione che la Didattica a Distanza comporta, la presente è trasmessa in copia anche alla Garante dei Diritti per l'infanzia e adolescenza, oltre che alla testata giornalistica che ha sollevato il problema».

Sarà stata sicuramente una coincidenza, ma nello stesso giorno (ieri) in cui il difensore civico della Regione Toscana prendeva carta e penna per esprimere il suo disappunto, Asl Toscana Sud Est dava notizia che «anche nel nostro territorio sono operative le nuove linee guida sulle quarantene nelle scuole». Meglio tardi che mai.

anfa

© RIPRODUZIONE RISERVATA

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - 7969

Appendice

9. Risoluzione 108 approvata dal Consiglio regionale della Toscana

REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

RISOLUZIONE n. 108 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 22 giugno 2021.

OGGETTO: In merito ai casi di avvisi di accertamento inviati dalla Ausl Toscana Centro per errato codice di autocertificazione di esenzione per prestazioni sanitarie, in seguito alle segnalazioni pervenute dal Difensore Civico.

Il Consiglio regionale

Visti:

- la legge regionale 27 dicembre 2012, n. 81 (Misure urgenti di razionalizzazione della spesa sanitaria. Modifiche alla l.r. 51/2009, alla l.r. 40/2005 e alla l.r. 8/2006);
- la legge regionale 3 aprile 2006, n. 13 (Trattamento delle categorie particolari di dati personali e dei dati personali relativi a condanne penali e ai reati da parte della Regione Toscana, aziende sanitarie, enti, aziende e agenzie regionali e soggetti pubblici nei confronti dei quali la Regione esercita poteri di indirizzo e controllo);
- la legge regionale 5 marzo 2020, n. 20 (Promozione della medicina di iniziativa. Modifiche alla l. r. 40/2005);
- altresì, il regolamento emanato con decreto del Presidente della Giunta regionale 12 febbraio 2013, n. 6/R (Regolamento di attuazione dell'articolo, 1 comma 1, della legge regionale 3 aprile 2006 n. 13).

Preso atto dei contenuti della nota (prot. 1870/202100217) del Difensore civico contenente una richiesta di interventi normativi a seguito di invio di accertamenti all'utenza da parte dell'Azienda unità sanitaria locale Toscana centro;

Premesso che:

- nelle scorse settimane il Difensore civico della Toscana, a seguito di un'istanza pervenutagli dall'Associazione di consumatori ADOC Toscana, ha sottoposto all'attenzione della Regione Toscana e della Terza Commissione consiliare Sanità un problema concernente i disagi causati a molti cittadini a seguito degli avvisi di accertamento sui ticket spediti dalle aziende USL, per errato codice di autocertificazione di esenzione per prestazioni sanitarie;
- da quanto emerso, i verbali arriverebbero a distanza di cinque anni e quindi "i cittadini si rendono conto solo adesso di errori che spesso non sono voluti e riguardano la fascia di esenzione; a volte sono errori commessi dai medici che fanno le prescrizioni o frutto di interpretazioni dubbie".

Tenuto conto che:

- secondo quanto riportato dal Difensore civico, vi sarebbe l'impossibilità per l'interessato di rettificare l'autocertificazione con cui è stato erroneamente attestato il diritto ad un'esenzione ticket per reddito;
- la questione si è posta in particolare per quanto concerne l'Azienda USL Toscana Centro, a fronte di processi verbali riguardanti dichiarazioni errate rese da cittadini, i quali adesso chiedono di poter sanare anticipatamente – con pagamento del solo ticket, senza sanzione pecuniaria – posizioni erroneamente dichiarate per gli anni successivi a quelli sanzionati.

Rilevato che, per quanto riguarda la gestione degli accertamenti per i casi sopra richiamati, da quanto emerso dalla relazione del Difensore civico della Toscana, sembrano emergere difformità operative tra le diverse Aziende USL della Toscana: mentre le ex Aziende USL Arezzo e Pisa (ora all'interno, rispettivamente, dell'Azienda USL Toscana Sud Est e dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest), hanno concesso ai cittadini la possibilità di sanare gli errori, l'Azienda USL Toscana Centro – a seguito di alcuni pareri richiesti dalla medesima – ritiene che non si tratti di ravvedimento operoso da applicare analogicamente per tali casi;

Tenuto conto, sempre secondo quanto appreso dal Difensore Civico della Toscana, dell'ulteriore problema che l'esenzione per reddito appare nei programmi per la compilazione delle impegnative elettroniche, mentre l'esenzione per patologia deve essere inserita manualmente previa esibizione da parte dell'utente;

Preso atto che il Difensore civico ha avanzato la richiesta di vagliare la possibilità di proporre una disposizione legislativa che espressamente consenta di sanare anticipatamente posizioni erroneamente dichiarate e, quindi, di

intervenire per quanto concerne la circostanza che l'utente, venuto a sapere di avere fatto valere un'esenzione del ticket - ad esempio - per il reddito nel 2019, si troverà a ricevere lo stesso avviso di accertamento per gli anni successivi senza alcuna possibilità di rettificare tale errore;

Valutato che:

- anche alla luce di quanto emerso dagli approfondimenti giuridici illustrati nella seduta della Terza Commissione del 19 maggio u.s., la questione concernente il non automatismo della visualizzazione dell'esenzione per patologia non sembrerebbe richiedere un intervento di carattere legislativo, dato che la normativa regionale sopra richiamata rimette, come visto, agli atti regolamentari (d.p.gr. 6/R/2013) la concreta disciplina del trattamento dei dati sensibili di carattere sanitario per ragioni di interesse pubblico, inclusa la condivisione fra i vari soggetti del sistema delle relative banche dati;
- per quanto concerne le autocertificazioni erroneamente attestanti un'esenzione per reddito, la sola Regione che abbia trattato la questione in via legislativa sembra essere la Lombardia. La suddetta regione ha consentito la spontanea regolarizzazione delle dichiarazioni non corrette attestanti esenzioni dal ticket per reddito - mediante pagamento del solo ticket - con esclusivo riferimento a fatti verificatisi entro un intervallo temporale predefinito dalla normativa stessa;
- il caso lombardo si configurerebbe, quindi, come una sanatoria esercitabile solo in un intervallo temporale circoscritto; si tratterebbe, cioè, di una norma speciale a carattere contingente e non di una norma a carattere generale: chi non regolarizza nei termini viene sottoposto ai controlli ordinari e, nell'eventuale sede difensiva, avrà l'onere di dimostrare la sussistenza di fatti tali da giustificare il mancato versamento del ticket, pena pagamento dello stesso e della sanzione amministrativa.

Preso atto che, ai sensi dell'articolo 6 della l.r. 81/2021, le aziende sanitarie effettuano i controlli sul corretto pagamento del ticket e procedono al recupero delle somme indebitamente non corrisposte secondo modalità e procedure definite con deliberazione della Giunta regionale;

Evidenziato che né la norma di legge, né la deliberazione della Giunta regionale cui la norma rinvia, trattano esplicitamente l'ipotesi di una regolarizzazione dell'autocertificazione erronea nella fase antecedente l'avvio del procedimento di controllo sulla autocertificazione stessa;

Impegna
la Giunta regionale

- a prevedere la possibilità di sanare anticipatamente – con pagamento del solo ticket, senza sanzione pecuniaria – posizioni relative ad esenzioni ticket per reddito erroneamente dichiarate, prima dell'avvio del procedimento di controllo sulle dichiarazioni stesse da parte delle aziende sanitarie;

- a verificare, in prima ipotesi, la possibilità di disciplinare tale questione in via amministrativa nell'ambito della deliberazione della Giunta regionale che regola l'attuazione dell'articolo 6 della l.r. 81/2012, o con specifici indirizzi alle aziende sanitarie ai sensi dell'articolo 10 della l.r. 40/2005;

- a valutare inoltre, come da sollecitazione di cui alla predetta nota del Difensore civico, la possibilità di intervenire in via regolamentare includendo fra i casi di trattamento di dati sensibili di carattere sanitario consentiti per ragioni di interesse pubblico anche la visualizzazione automatica delle esenzioni per patologia nell'ambito dei programmi per la compilazione delle impegnative elettroniche.

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

IL PRESIDENTE
Antonio Mazzeo

10. Regolamento dell'Autorità Idrica Toscana sul servizio idrico integrato

Autorità Idrica Toscana

REGOLAMENTO SULLA CONCILIAZIONE NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

Autorità Idrica Toscana

Articolo 1- Ambito di applicazione ed effetti del Regolamento.

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

Articolo 2- Definizioni.

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

Articolo 3- Caratteristiche della procedura di Conciliazione.

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

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

Articolo 4- Materie escluse dalla Conciliazione.

1. Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:
   a. profili di natura fiscale;
   b. questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
   c. fattispecie di cui agli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;
   d. suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;
   e. rapporti tra utenti;
   f. questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore.

2. Sono dichiarate improcedibili le istanze di conciliazione:
   a. relative a controversie di cui al comma 1;
   b. in riferimento alle quali è pendente, o è già stato esperito, il tentativo di conciliazione, salvo il caso in cui siano emersi fatti non conosciuti;
   c. già oggetto di ricorsi giurisdizionali
   d. in riferimento alle quali non risulta preventivamente presentato reclamo al gestore;
   e. presentate in violazione delle modalità e dei termini previsti dal presente Regolamento.

Articolo 5- Domanda di conciliazione.

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

a. eventuale delega a persona di fiducia o ad associazione di consumatori funzionale a conciliare e a transigere la controversia;

b. copia di documento di identità in corso di validità dell'utente e del soggetto delegato;

c. copia del reclamo o della richiesta di rettifica di fatturazione presentati e della risposta del gestore;

d. documentazione a supporto dell'istanza.

4. È possibile integrare la domanda nei 15 giorni successivi alla presentazione.
5. È possibile presentare una nuova domanda su una conciliazione conclusasi con mancato accordo solo se nel frattempo sono emersi sulla questione già esaminata fatti particolarmente rilevanti non esaminati precedentemente.

Articolo 6- Procedura di conciliazione.

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

Articolo 7- Verbale.

1. Al termine della procedura di conciliazione viene redatto un verbale con indicazione:

a. dei soggetti presenti;

b. della generalità dell'utente e dei relativi recapiti, dell'indirizzo di fornitura e del codice identificativo del servizio;

c. del luogo, della data e dell'orario di convocazione della seduta;

d. dell'oggetto della domanda e delle richieste dell'utente;

e. dell'eventuale proposta formulata dal Conciliatore;

f. del fallimento del tentativo di conciliazione, nei casi in cui non risulti possibile raggiungere un accordo tra le parti.

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

Articolo 8- Riunione di Conciliazione.

1. Sono ammessi alla riunione Conciliativa:

   a. il Conciliatore, in veste di Presidente, individuato nella figura del Difensore civico regionale o di un suo delegato;

   b. un rappresentante del gestore;

   c. l'utente o soggetto da questi delegato;

   d. un rappresentante di AIT nel ruolo di Segreteria tecnica ed in qualità di segretario verbalizzante.

2. Il Conciliatore:

   a. dirige la seduta e svolge funzioni di mediatore;

   b. non decide la controversia, ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole;

   c. formula, se richiesto congiuntamente dalle parti o comunque in accordo con esse, una proposta non vincolante di conciliazione.

Articolo 9- Segreteria tecnica.

1. L'attività di Segreteria tecnica è svolta dall'Autorità Idrica Toscana e consiste in:

   a. ricezione e presa in carico delle domande di conciliazione;

   b. verifica di improcedibilità della domanda di conciliazione. In caso di domanda non regolare o incompleta, la Segreteria invita il richiedente a provvedere, entro i successivi 15 giorni, alla regolarizzazione o al completamento dell'istanza, specificando le integrazioni che devono essere fornite per evitare l'archiviazione della domanda. Decorso tale termine la domanda è dichiarata improcedibile e di ciò è informato il richiedente entro un massimo di 21 giorni;

c. predisposizione del fascicolo dell'istanza di conciliazione contenente tutta la documentazione necessaria allo svolgimento del tentativo di conciliazione;

d. redazione dell'ordine del giorno, convocazione della riunione di conciliazione ed organizzazione della seduta con predisposizione del materiale utile alla discussione;

e. gestione dell'archivio delle procedure di conciliazione;

f. aggiornamento dell'elenco dei conciliatori e dei delegati dei gestori e delle associazioni dei consumatori

2. Nell'avviso di convocazione trasmesso alle parti, anche per via telematica, sono indicati:

a. la data di iscrizione al protocollo della domanda di conciliazione;

b. l'oggetto della procedura;

c. il termine entro il quale i gestori sono obbligati ad inviare i documenti propedeutici alla predisposizione del fascicolo;

d. la data individuata per lo svolgimento della seduta di conciliazione.

Articolo 10- Conciliatori e rappresentanti delle Parti.

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

a) sostituire il conciliatore interessato, nominandone un altro;

b) in mancanza del sostituto consentire al conciliatore di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni;

c) garantire che il conciliatore si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia.

Autorità Idrica Toscana

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

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

Art. 12- Rendicontazione.

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

11. Determinazione Arera n.4/DACU/2021

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

DETERMINAZIONE N. 4/DACU/2021

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

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI

VISTI:

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

CONSIDERATO CHE:

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

- per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-*nonies* e 141-*decies* del Codice del consumo, designa, fra le altre, l'Autorità quale autorità competente per l'ADR, con riferimento ai settori regolati (articolo 141-*octies*, comma 1, lettera c, del Codice del consumo);
- prevede che "*Presso ciascuna autorità competente è istituito, [...] con provvedimenti interni, l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell'ambito di applicazione del presente titolo e che rispettano i requisiti previsti. Ciascuna autorità competente definisce il procedimento per l'iscrizione e verifica il rispetto dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il rispetto del principio di tendenziale non onerosità, per il consumatore, del servizio [...] provvede all'iscrizione, alla sospensione e alla cancellazione degli iscritti e vigila sull'elenco nonché sui singoli organismi ADR [...] sulla base di propri provvedimenti, tiene l'elenco e disciplina le modalità di iscrizione degli organismi ADR [...]*" (articolo 141-*decies* del Codice del consumo);
- stabilisce che *"Il Ministero dello Sviluppo Economico è designato punto di contatto unico con la Commissione europea"* (articolo 141-*octies*, comma 3, del Codice del consumo), con il compito, fra gli altri, di trasmettere alla Commissione europea medesima l'elenco consolidato degli Organismi ADR, ivi inclusi gli Organismi settoriali di cui agli elenchi delle autorità competenti;

- l'Autorità, in attuazione dell'articolo 141-*decies* del Codice del consumo, con deliberazione 620/2015/E/com:
  - ha istituito l'elenco degli Organismi ADR deputati a gestire, nei settori di competenza, procedure ADR ai sensi del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo (di seguito, anche: Elenco ADR o Elenco);
  - ha disciplinato, nell'Allegato A, il procedimento per l'iscrizione degli Organismi ADR nell'Elenco di cui al precedente alinea e le modalità di svolgimento delle attività relative alla gestione, alla tenuta e alla vigilanza dell'Elenco medesimo (di seguito: Disciplina), nonché previsto l'emanazione di eventuali linee guida applicative;
- l'Autorità, con deliberazione 267/2020/E/com, in vigore dal 17 luglio 2020, ha modificato la Disciplina, con riguardo, fra l'altro, alla modalità di formalizzazione dell'iscrizione degli Organismi nell'Elenco ADR (o di rigetto della domanda) o della sua integrazione (e della eventuale cancellazione dell'Organismo dall'Elenco), stabilendo che il provvedimento conclusivo del relativo procedimento sia adottato dal Direttore della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti (di seguito: Direzione), sulla base del Titolo II-*bis*, Parte V, del Codice del consumo e della Disciplina;
- la Disciplina, tra l'altro, prevede:
  - all'articolo 2, comma 2.2, che possono essere iscritti in Elenco gli Organismi che svolgono la propria attività in materia di ADR in uno o più settori di competenza dell'Autorità, con riferimento alle controversie fra consumatori e operatori;
  - all'articolo 3, comma 3.1, che l'Organismo che intende essere iscritto nell'Elenco ADR propone domanda di iscrizione, nella quale fornisce le

informazioni previste dall'articolo 141-*nonies*, commi 1 e 3, del Codice del consumo;
- all'articolo 3, comma 3.2, che ai fini dell'iscrizione, l'Organismo garantisce e attesta che le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie (di seguito: conciliatori) abbiano anche un'adeguata formazione specifica nei settori di competenza dell'Autorità, acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari di durata non inferiore a quattordici ore e relativi aggiornamenti almeno biennali di durata non inferiore a dieci ore; l'Organismo è infatti iscritto in Elenco per i settori di competenza dell'Autorità con riferimento ai quali abbia attestato la competenza specialistica dei conciliatori;
- all'articolo 4, comma 4.1, che la Direzione, ricevuta la domanda di iscrizione completa, entro 30 giorni svolge l'istruttoria sulla base del Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e della Disciplina;
- all'articolo 4, comma 4.3, che in esito all'istruttoria di cui al comma 4.1, la Direzione iscrive l'Organismo in elenco, ovvero rigetta la domanda con l'indicazione dei motivi ostativi all'iscrizione;

- l'Elenco ADR è pubblicato sul sito internet dell'Autorità; la Direzione ne cura l'aggiornamento e la relativa trasmissione al Ministero dello Sviluppo Economico quale punto di contatto unico con la Commissione europea;
- la Direzione verifica, su segnalazione di chiunque vi abbia interesse o anche d'ufficio, sulla base degli indicatori di cui al Titolo II-*bis* della Parte V del Codice del consumo e alla Disciplina, se un Organismo iscritto nell'Elenco ADR continui a soddisfare i requisiti richiesti per l'iscrizione e, in caso di non conformità, provvede alla relativa cancellazione dall'Elenco medesimo.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

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

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

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

RITENUTO CHE:

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

DETERMINA

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

15 aprile 2021

IL DIRETTORE
Roberto Malaman

RISOLUZIONE 3 maggio 2022, **n. 185**

Approvata nella seduta del Consiglio regionale del 3 maggio 2022. Relazione consuntiva sulle attività svolte dal Corecom della Toscana - anno 2021.

IL CONSIGLIO REGIONALE

Vista la legge regionale 25 giugno 2002, n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni);

Visto in particolare l'articolo 31, comma 2, della l.r. 22/2002, che prevede che il Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) presenti ogni anno al Consiglio regionale una relazione conoscitiva sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale, contenente anche il resoconto dell'attività svolta nell'anno precedente e la rendicontazione della gestione delle risorse finanziarie;

Esaminata la relazione consuntiva anno 2021**,** allegato A alla presente risoluzione, sulle attività proprie svolte nell'anno 2021;

Su proposta della Quinta Commissione consiliare permanente;

ESPRIME APPREZZAMENTO

per i risultati conseguiti dal Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana nell'anno 2021 come emerge dalla relazione consuntiva anno 2021, allegato A alla presente risoluzione, sulle attività proprie svolte nell'anno 2021;

APPROVA

la relazione consuntiva sulle attività proprie svolte nell'anno 2021;

RACCOMANDA

- di estendere l'esperienza del patentino digitale a tutto il territorio regionale;

- di prestare attenzione alla possibilità di realizzare percorsi formativi specifici per gli insegnanti;

- di prestare attenzione al linguaggio di genere ai fini di educazione permanente dell'intera cittadinanza.

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

Il Presidente
Stefano Scaramelli

SEGUE ALLEGATO

CORECOM TOSCANA

Consuntivo 2021

Relazione sulle attività proprie e delegate svolte dal Corecom della Toscana nel 2021

INDICE

1. QUADRO GENERALE
1.1 Premessa
1.2 Risorse assegnate

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2021
2.1 Attività ordinarie e ricorrenti derivanti dalla normativa nazionale, regionale e da compiti assegnati dal Consiglio e dalla Giunta
2.2 Attività di ricerca e monitoraggio
2.3 Attività convegnistica e seminariale
2.4 Comunicazione esterna

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2021
3.1 Premessa
3.2 Sintesi delle attività di vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni
3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione
3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom della Toscana tra il 2004 e il 2021
3.5 La definizione delle controversie

ALLEGATO 1 – Rendicontazione finanziaria 2021

Quadro generale

1. Quadro generale

1.1 Premessa

Il 2021 ha rappresentato il quarto anno effettivo di attività per il Comitato nominato con Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 127 del 7 settembre 2017, che si è insediato il 19 settembre 2017 con la sua prima seduta. Il Comitato in carica è composto da Enzo Brogi, presidente, Cheti Cafissi, vice presidente, e i componenti Alberto Lapenna, Elettra Pinzani e Massimo Sandrelli. Il programma di attività 2021 è stato approvato dal Consiglio regionale con la risoluzione n. 14 del 9 dicembre 2020.
Il 2021 è stato, dunque, l'anno in cui, compatibilmente con le difficoltà legate alla prosecuzione dell'emergenza sanitaria iniziata a fine febbraio 2020, il Comitato ha dato continuità alle proprie linee programmatiche, con la realizzazione delle attività proprie previste dal Programma annuale, oltre alla consueta gestione ordinaria delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, particolarmente onerose per la struttura di assistenza.
Le sedute svolte dal Comitato sono state 19. Complessivamente, le delibere approvate sono state 133.

Sul versante delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (trattate nel dettaglio nel terzo capitolo di questa relazione), si segnala che il 2021 ha segnato un marcato calo delle istanze di conciliazione presentate (7.442), con il -20,6% in meno rispetto all'anno precedente, e una più contenuta diminuzione delle istanze concluse (8.748), pari al -10,3% sul 2020. La differenza di oltre 1.300 istanze ha dunque consentito di recuperare l'arretrato, con una percentuale di accordi tra le parti all'80,2%.
Notevole impegno è stato profuso anche per la gestione delle altre funzioni delegate, con particolare riferimento alla definizione delle controversie, al registro degli operatori della comunicazione e ai monitoraggi sull'emittenza locale.
Un particolare impegno è stato infine riservato alla delega relativa all'attività di tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media, con la prosecuzione della sperimentazione del progetto del "Patentino digitale per l'uso consapevole del web e dei social".

1.2 Risorse assegnate

Le risorse di bilancio complessive assegnate nel 2021 per la realizzazione delle attività proprie e delegate e per la corresponsione delle indennità ai componenti del Comitato sono state pari a euro 417.952,39 , di cui euro 245.276,32 per le attività proprie ed euro 172.676,07 per le attività delegate Agcom.
Il riepilogo dettagliato dell'utilizzo delle risorse assegnate è riportato nell'Allegato 1 - Rendicontazione finanziaria 2021.
La struttura di supporto al Corecom è, dal marzo 2021, parte del Settore "Cerimoniale, eventi, contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al Corecom. Tipografia ", diretto dalla dott.ssa Cinzia Guerrini.

Per le attività di supporto al Corecom e per le attività delegate dall'Agcom relative alle attività di tutela dei minori, monitoraggio dell'emittenza televisiva locale e tenuta del Registro Operatori di Comunicazione sono stati impiegati:

- un funzionario di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa alta;
- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- una funzionaria di categoria D, per le attività di assistenza al Comitato, comunicazione e attività proprie;
- un collaboratore di categoria C per la gestione dei programmi dell'accesso e la tenuta del Registro Operatori di Comunicazione.

Per le attività dell'ufficio conciliazioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D, titolare di Posizione Organizzativa alta;
- quattro funzionarie di categoria D;
- una collaboratrice di categoria C per le attività di segreteria delle conciliazioni, in part time al 50%;
- due collaboratrici di categoria C per l'istruttoria dei procedimenti urgenti di riattivazione di utenze GU5.

Per le attività dell'ufficio definizioni sono stati impiegati:

- una funzionaria di categoria D titolare di Posizione Organizzativa medio-alta;
- due funzionari di categoria D (una in servizio da novembre 2021);
- un collaboratore di categoria C per le attività di segreteria dell'ufficio definizione controversie, in telelavoro;
- una collaboratrice di categoria B per l'istruttoria dei procedimenti di definizione delle controversie;
-

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2021

2. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ PROPRIE SVOLTE NEL 2021

Nel 2021 il Comitato si è riunito complessivamente 19 volte e ha prodotto 133 delibere.
I risultati delle attività svolte sono di seguito riportati articolandoli in quattro sezioni, sulla base degli obiettivi individuati nel programma di attività 2021.

2.1 Attività ordinarie e ricorrenti derivanti dalla normativa nazionale, regionale e da compiti assegnati dal Consiglio e dalla Giunta

Accesso radiofonico e televisivo regionale
Le trasmissioni dell'accesso radiotelevisivo sono disciplinate dalla L. 103/1975 e sue successive modificazioni, che sancisce il diritto di poter "accedere" alla programmazione televisiva o radiofonica, in spazi appositamente dedicati dalla RAI, ad associazioni senza fini di lucro, enti locali e forze politiche.
Il Corecom della Toscana ha regolamentato fin dall'inizio la materia e il regolamento vigente, approvato nel 2002 all'indomani dell'entrata in vigore della Legge regionale 22/2002 e modificato nel 2011, è teso a garantire il massimo pluralismo e a stabilire criteri ben definiti per valutare l'ammissibilità delle domande e per la redazione delle graduatorie trimestrali, oltre a consentire un miglioramento della qualità delle trasmissioni.
Nel 2021 il Comitato ha garantito la messa in onda delle trasmissioni per i quattro trimestri, con le limitazioni dovute alla campagna elettorale per l'election day del 3/4 ottobre, ammettendo complessivamente 104 soggetti.
Da segnalare, in questo ambito, il netto aumento delle domande di partecipazione dovuto all'attuazione del progetto di rilancio dei programmi dell'accesso in collaborazione con la sede regionale Rai e con il Master in Pubblicità istituzionale, comunicazione multimediale e creazione di eventi dell'Università degli Studi di Firenze, che ha consentito a 13 associazioni di realizzare altrettanti video promozionali.

Informazione, vigilanza, controllo, rendicontazione in materia di 'par condicio' in occasione dell'election day 2021
Nel 2021 le attività di informazione, vigilanza, controllo e rendicontazione sulle campagne elettorali e referendarie hanno riguardato le campagne per le elezioni amministrative e suppletive del 3/4 ottobre.
Il Corecom è stato impegnato come sempre nell'attività di vigilanza sul sistema radiotelevisivo locale, attivandosi su segnalazione.
Come nelle precedenti campagne elettorali e referendarie, il Corecom ha garantito una tempestiva attività di informazione verso le emittenti, i soggetti politici e referendari e l'Autorità, anche attraverso la posta elettronica e il sito del Corecom.
Il Corecom ha provveduto alla raccolta delle adesioni da parte delle emittenti radiotelevisive locali disponibili alla messa in onda dei Messaggi Autogestiti Gratuiti e le richieste dei soggetti politici interessati alla trasmissione dei MAG. Ha curato l'istruttoria delle domande e proceduto al sorteggio dell'ordine di messa in onda. Infine, ha svolto gli adempimenti relativi al rimborso dei messaggi trasmessi. Le domande presentate nel 2021 al Corecom e ammesse al rimborso dei MAG sono state complessivamente n. 79 per un rimborso complessivo di € 55.742,00.

2.2 Attività di ricerca e monitoraggio

Il "Patentino digitale per l'uso consapevole del web e dei social"

L'attività di tutela dei minori nei confronti dell'uso di internet e delle nuove tecnologie della comunicazione più in generale è stata, come già accennato, oggetto di nuova delega attribuita da Agcom con la convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2018 ed è quella che ha maggiormente caratterizzato anche il 2021, grazie alla prosecuzione in forma sperimentale del progetto "Patentino digitale per l'uso consapevole del web e dei social", realizzato in collaborazione con Regione Toscana, Polizia postale, Istituto degli Innocenti e Ufficio scolastico regionale.

Il progetto del "patentino digitale" prevede la realizzazione nelle scuole secondarie di primo grado, e in particolare nelle classi prime, di un percorso formativo finalizzato a trasmettere agli studenti le competenze minime necessarie a navigare in rete e nei social network con consapevolezza e responsabilità. Al termine del percorso, che consiste in dieci ore di lezioni suddivise in cinque aree tematiche (competenze giuridiche, competenze psicologiche, competenze comunicative, competenze tecniche digitali e competenze economico-comportamentali) agli studenti viene rilasciato un patentino di "navigatore consapevole". Ciascun percorso è preceduto da un incontro con gli insegnanti e uno con le famiglie, con l'obiettivo di fare sì che i ragazzi possano vedere negli adulti di riferimento delle figure che li possano sostenere nel percorso e consigliare su come muoversi in rete. Nel 2021 è stata completata la seconda sperimentazione in modalità di formazione a distanza in tre istituti comprensivi della Toscana: Chianciano Terme, Follonica e Cavriglia, tra l'ottobre 2020 e il marzo 2021 con un coinvolgimento di 78 studenti. Successivamente, sono state avviate le attività necessarie ad estendere dal 2022 il progetto del patentino a tutte le scuole secondarie di primo grado della Toscana, coinvolgendo studenti e insegnanti.

Comunicatore toscano dell'anno e premio alla migliore tesi di laurea in comunicazione

La Toscana è terra di talenti, di competenze e di eccellenze. Anche nel campo della comunicazione, tante e tanti sono i cittadini della nostra regione che si sono distinti per una particolare abilità nel veicolare messaggi, trasmettere immagini positive, raccontare la bellezza e i valori del territorio. Nel 2017 il Corecom ha istituito il riconoscimento pubblico "Comunicatore toscano dell'anno", da assegnare ad una personalità che si sia distinta in un settore particolare grazie a spiccate capacità nel comunicare e divulgare, attraverso diversi canali, un tema, un messaggio di rilevanza sociale, un'immagine positiva della Toscana. Dopo le premiazioni di Elena Favilli (2017), Ilaria Bidini e Iacopo Melio (2018), Massimo Sestini (2019), Fuad Aziz e Francesca Sivieri (2020), nel 2021 il riconoscimento è andato a Agnese Pini, direttrice del quotidiano La Nazione. Il 20 dicembre 2021 si è svolta la cerimonia presso la Biblioteca della Toscana a Firenze, a cui sono intervenuti, oltre alla premiata, il Presidente del Corecom Enzo Brogi, il presidente del Consiglio regionale Antonio Mazzeo, oltre ad alcuni studenti del Liceo Machiavelli di Firenze. Nel corso dell'iniziativa, il Corecom ha premiato le due migliori tesi di laurea magistrale discusse nel corso dell'anno in materia di comunicazione, individuate tramite un bando pubblico. Vincitrici ex aequo sono risultate le dott.sse Arianna Buccero e Miriana Cascone, alle quali sono andati 2.000 euro lordi ciascuna, oltre alla pubblicazione dei lavori nella collana editoriale del Consiglio regionale della Toscana.

Manutenzione ed aggiornamento della mappatura della copertura del segnale digitale terrestre televisivo

La mappatura dei soggetti operanti sul territorio a titolo di operatori di rete e di fornitori di servizi di media audiovisivi e della loro copertura del segnale di trasmissione in digitale, completata a fine 2014 e messa a regime nel 2015, in collaborazione con l'Ispettorato territoriale del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento Comunicazioni, è stata ulteriormente aggiornata nel mese di dicembre 2021 con un'attività di manutenzione dei dati. La nuova mappatura è stata trasmessa agli uffici interni di Giunta e Consiglio regionale per le attività di pianificazione delle campagne di comunicazione.

Censimento delle web tv, delle web radio e della web press in Toscana

Nel 2021 è proseguita l'attività di aggiornamento dell'elenco delle testate online, disponibile e implementabile direttamente dal sito istituzionale del Corecom e a disposizione degli utenti e degli operatori della comunicazione.

Monitoraggio sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle emittenti televisive locali della Toscana

La legge regionale 19/2011 (Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana) all'art. 3 prevede che il Corecom, nell'ambito delle attività di analisi della programmazione delle tv locali, svolga un monitoraggio finalizzato a verificare, particolarmente nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la presenza di contenuti contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale. Dopo i primi sei monitoraggi, svolti insieme a quelli relativi alla vigilanza sull'emittenza locale delegati da Agcom, relativi alle settimane campione dal 2012 al 2020, nel 2021 sono state monitorate altre 12 emittenti toscane.

Toscana in spot 2021. Ritorno al futuro

Il 2021 è stato il nono anno del premio "Toscana in spot", lanciato nel 2013, che intende premiare i migliori messaggi promozionali televisivi e radiofonici realizzati in Toscana su tematiche specifiche. Dopo le edizioni dedicate al sociale (2013), al lavoro (2014), a internet e minori (2015), alla sicurezza stradale (2016), al contrasto al gioco d'azzardo patologico (2017), al contrasto alla violenza di genere (2018), alle istanze ambientali (2019), e alla ripartenza post Covid (2020), il 2021 è stato tematizzato sull'idea della Toscana del 2050.
Nel giugno 2021 il Corecom ha pubblicato il bando di concorso, aperto fino al 15 ottobre. Il bando intendeva premiare i 3 migliori spot televisivi realizzati sul tema della Toscana che vorremo vedere nel 2050. Finalità del bando era consentire, in particolare alle nuove generazioni, di esprimere la propria visione dello sviluppo della nostra regione dal punto di vista sociale, culturale, economico, ambientale, e altro.
Gli spot vincitori sono stati premiati nel corso di una conferenza stampa che si è svolta il 7 dicembre 2021 in Consiglio regionale e sui canali Facebook del Consiglio regionale e del Corecom. Tutti i video partecipanti sono stati inseriti sul canale YouTube del Corecom Toscana.

Premio alla migliore trasmissione televisiva locale "Fatto in Toscana"

Nel 2018 il Corecom ha inaugurato il concorso "Fatto in Toscana", rivolto alle televisioni locali del territorio, per premiare con 6.000 euro lordi la migliore trasmissione autoprodotta in Toscana. Il 12 marzo 2021 è state annunciata la trasmissione vincitrice della terza edizione: "Resistenti. La comunità fa la forza" dell'emittente TVL di Pistoia. La quarta edizione del bando, con scadenza il 31

dicembre 2021, ha visto la partecipazione di 3 trasmissioni di altrettante tv locali. La premiazione della trasmissione vincitrice si svolgerà nel corso del 2022 con una conferenza stampa nella sede del Consiglio regionale.

2.3 Attività convegnistica e seminariale

Sul fronte delle iniziative pubbliche, anche il 2021 è stato segnato dalle limitazioni imposte dalla pandemia iniziata a febbraio 2020, che hanno costretto il Comitato a ridurre convegni e iniziative pubbliche, realizzate comunque in streaming. O in modalità mista.
Venerdì 16 aprile si è svolto il webinar "Rap Talk. Nuovi linguaggi della comunicazione giovanile", organizzato in collaborazione con Controradio e trasmesso in diretta streaming sulle pagine Facebook e sul canale YouTube della radio, del Corecom e del Consiglio regionale, con la partecipazione del presidente del Consiglio regionale, Antonio Mazzeo, del presidente del Corecom, Enzo Brogi, di Agnese Pini, direttrice de La Nazione, di Andrea Bertolucci, giornalista, di Beatrice Cristalli, linguista, e di Anastasio, rapper, moderati da Deiv Agazzi, giornalista e speaker di Controradio.
Il 29 luglio il Corecom ha organizzato il seminario "Patentino digitale. Media educatio nelle scuole toscane", che si è tenuto in modalità mista presso il Consiglio regionale della Toscana, con la partecipazione di Antonio Mazzeo, presidente del Consiglio regionale, Antonello Giacomelli, commissario Agcom, Alessandra Nardini, assessora all'istruzione della Regione Toscana, Stefano Ciuoffo, assessore al digitale della Regione Toscana, Maria Grazia Giuffrida, presidente dell'Istituto degli Innocenti, Elettra Pinzani, componente Corecom Toscana, Sara Ferruzzi, funzionaria dell'Istituto degli Innocenti, Enzo Brogi, presidente Corecom Toscana, Roberto Curtolo, Ufficio scolastico regionale, Paola Bonci, assessore alla pubblica istruzione del Comune di Cavriglia, Eugenio Giani, Presidente Regione Toscana, e Anna Ascani, Sottosegretaria del MISE.
Infine, il 26 novembre, in occasione della giornata internazionale contro la violenza di genere, il Corecom ha organizzato, in collaborazione con la Commissione regionale Pari opportunità, il convegno "Parole violente. Hate speech e discriminazione di genere", con la partecipazione di Antonio Mazzeo, presidente del Consiglio regionale, Enzo Brogi, presidente del Corecom, Francesca Basanieri, presidente Commissione Pari opportunità, Benedetta Baldi, Università di Firenze, Paola Rizzi, giornalista, Elisa Giomi, commissaria Agcom, Cecilia Robustelli, linguista, Cristina Giachi, presidente Commissione cultura del Consiglio regionale.

2.4 Comunicazione esterna

Dal punto di vista della comunicazione esterna, il 2021 è stato caratterizzato dalla prosecuzione della campagna di comunicazione "Ganzo questo Corecom", consistente in tre spot video sulle attività del Corecom con la partecipazione del testimonial Alessandro Benvenuti, in alcune sale cinematografiche della regione. Nel corso dell'anno è proseguito l'aggiornamento del nuovo sito web e dei profili social del Corecom Toscana e, in collaborazione con l'Agenzia per le attività di informazione del Consiglio regionale, sono stati prodotti 21 comunicati stampa.

RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2021

3. RELAZIONE CONSUNTIVA SULLE ATTIVITÀ DELEGATE SVOLTE NEL 2021

3.1 Premessa

Il 2021 ha rappresentato per il Corecom della Toscana il diciottesimo anno di gestione delle attività delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione e il secondo anno di esercizio della convenzione sottoscritta il 16 gennaio 2018.
Con la nuova convenzione, la cui scadenza è stata prorogata prima al 31 dicembre 2021 e successivamente al 31 dicembre 2022, sono state confermate le deleghe già esercitate dal 2004, successivamente integrate nel 2010: tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione; esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale; vigilanza sulla pubblicazione e diffusione dei sondaggi in ambito locale; vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni; gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione; definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione.
A queste, si sono aggiunte due ulteriori deleghe: la tutela e garanzia dell'utenza, con particolare riferimento ai minori, attraverso iniziative di studio, analisi ed educazione all'utilizzo dei media tradizionali e dei nuovi media, e la vigilanza ai sensi dell'articolo 41 del Tusmar, previa adozione, da parte dell'Autorità, di apposite linee guida, che ad oggi non sono state ancora adottate.
Le attività relative alla tutela e garanzia dei minori rispetto ai nuovi media è trattata nel Capitolo 2 della presente relazione, in particolare a pagina 10 (patentino digitale).

3.2 Sintesi delle attività di vigilanza sul sistema televisivo locale mediante il monitoraggio delle trasmissioni

Nel corso del 2021 è stato svolto il monitoraggio relativo al campione composto da 12 emittenti per 24 h per 7 giorni (complessivamente 2.016 ore), per le aree: *pubblicità*, *garanzia dell'utenza* e *pluralismo.*
A questo si è aggiunto un monitoraggio, richiesto nelle Linee Guida operative per la predisposizione del campione di emittenti televisive locali da sottoporre all'attività di monitoraggio del Corecom, su tutte le edizioni giornaliere del TGR per un periodo di un mese ai fini di una compiuta ed effettiva verifica del pluralismo.
E' stato notificato, nel corso dell'anno, un atto di contestazione riferito all'ambito degli obblighi di programmazione, ed il fascicolo è stato trasmesso ad Agcom.
E' stato redatto il Rapporto di monitoraggio relativo alla Sicurezza stradale per l'anno 2021, come previsto dalla legge regionale 11 maggio 2011 n. 19, recante Disposizioni per la promozione della sicurezza stradale in Toscana, che prevede che il Corecom svolga un monitoraggio finalizzato a verificare nella programmazione delle emittenti, in particolare nei prodotti dedicati all'utenza giovanile, la sussistenza o meno di contenuti non conformi o contrastanti con la diffusione di una reale cultura della sicurezza stradale.

3.3 Gestione del Registro degli Operatori della Comunicazione

Nel corso del 2021 sono pervenute agli uffici 86 richieste di nuova iscrizione, 7 richieste di cancellazione e 3 richieste di certificazione che sono state evase ampiamente entro i

termini previsti dal Regolamento. Sono stati effettuati inoltre 13 procedimenti di cancellazione a seguito di monitoraggio.
Le comunicazioni annuali ricevute sono state 327.
Le attività per le quali il Corecom ha ricevuto richiesta di nuova iscrizione sono le seguenti:

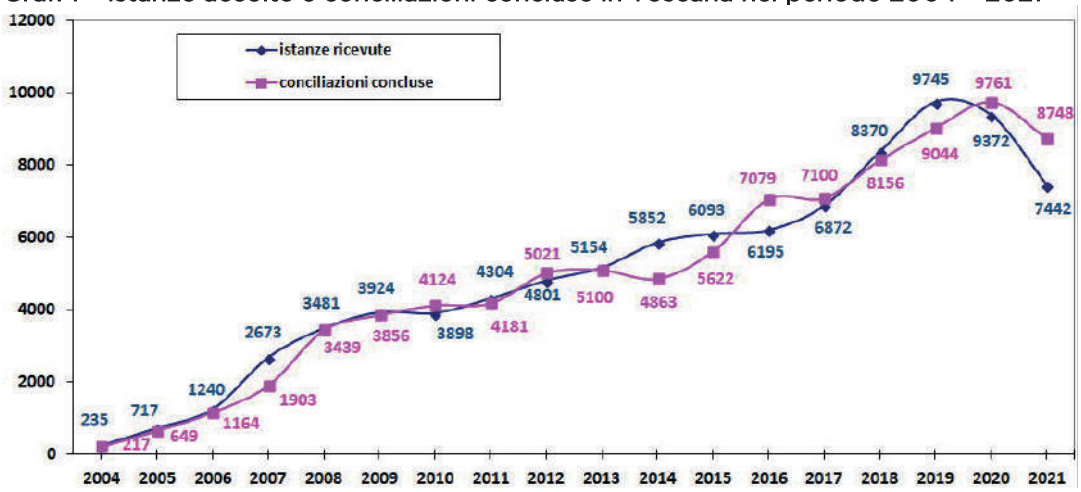
Agenzie di stampa	0
Call center	39
Concessionarie di pubblicità	3
Editoria	11
Editoria elettronica	14
Fornitori di contenuti	1
Fornitori di motori di ricerca online	1
Fornitori di servizi di comunicazione elettronica	15
Fornitori di servizi di intermediazione online	0
Fornitori di servizi di media audiovisivi radiofonici lineari e non lineari	1
Fornitori di servizi interattivi	0
Operatori di rete	1
Produttori/distributori di programmi	9
Radiodiffusione sonora e televisiva	1
Uso indiretto di risorse nazionali di numerazione	0

3.4 Sintesi delle attività di conciliazione del Corecom Toscana tra il 2004 e il 2021

Il 2021 ha rappresentato, per le attività di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni, il quarto anno della gestione delle attività attraverso la piattaforma telematica Conciliaweb, a seguito dell'approvazione del nuovo Regolamento Agcom (delibera n. 203/18/CONS) e dell'avvio della piattaforma del 23 luglio 2018.
Il numero di istanze di conciliazione presentate (7.442) è nettamente calato rispetto al 2020 (9.372), con un – 20,6%. Anche le istanze concluse sono diminuite a 8.748 (- 10,3%), ma restano ampiamente sopra le istanze presentate, dunque con un ulteriore recupero dell'arretrato.

La relazione che segue mostra i dati relativi alle diverse istanze (UG, GU5 e GU14) e sottolinea in particolare come, nel 2021, la quota degli esiti positivi delle udienze di conciliazione svolte (accordi) abbia registrato un valore percentuale che arriva all'80,15%.
Il numero medio mensile di istanze ricevute è stato di circa 645.

Graf. 1 – Istanze accolte e conciliazioni concluse in Toscana nel periodo 2004 – 2021



Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Per quanto riguarda le richieste di riattivazione temporanea del servizio sospeso collegate alle istanze UG, delega attribuita al Corecom nel 2006, il numero di istanze è calato a 1.038 (erano 1.118 l'anno precedente), con oltre il 90% di esiti positivi (riattivazioni spontanee o provvedimenti di riattivazione).

Tabella 1 – Domande presentate ed esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) collegate alle istanze UG. Maggio 2006 - 2021

Anno	Domande presentate	Inammissibili e rinunce	Richieste chiarimenti a gestori	Riattivazioni	Provvedimenti di rigetto	Provvedimenti temporanei
2006 (mag. - dic.)	174	31	143	138	2	3
2007	688	42	646	616	10	20
2008	685	115	570	438	74	57
2009	769	89	680	484	83	102
2010	736	72	664	399	81	183
2011	658	84	574	343	56	175
2012	679	74	605	298	55	252
2013	790	119	671	297	45	321
2014	798	132	666	313	57	296
2015	945	114	831	465	102	264
2016	824	113	711	377	39	276
2017	783	46	737	391	43	309
2018	884	33	851	470	46	333
2019	1164	87	1077	629	57	391
2020	1118	19	1073	646	42	385
2021	1038	33	1005	637	42	337
tot. 2006-2021	**12733**	**1203**	**11504**	**6941**	**834**	**3704**

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Tabella 2 – Istanze accolte e conciliazioni concluse dal 2004 al 2021

anno	istanze ricevute	conciliazioni concluse				
		inammissibili	accordo raggiunto in itinere	mancata comparizione delle parti	udienze svolte	totale concluse
2004	235	25	0	31	161	217
2005	717	50	0	131	468	649
2006	1240	62	36	251	815	1164
2007	2673	48	130	341	1384	1903
2008	3481	126	155	482	2676	3439
2009	3924	214	242	522	2878	3856
2010	3898	181	185	464	3294	4124
2011	4304	244	315	497	3125	4181
2012	4801	172	481	923	3445	5021
2013	5154	199	406	1122	3373	5100
2014	5852	240	517	423	3683	4863
2015	6093	392	793	381	4056	5622
2016	6195	282	765	511	5521	7079
2017	6872	300	738	476	5586	7100
2018	8370	631	1052	331	6142	8156
2019	9745	649	830	79	7486	9044
2020	9372	663	805	93	8197	9761
2021	7442	730	745	104	7169	8748
tot. 2004-2021	90368	5208	8195	7162	69459	90027

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Dalla Tabella 2 è possibile desumere alcuni fenomeni di fondo nella dinamica delle conciliazioni concluse.
Il primo elemento da sottolineare è l'ulteriore crescita, dal 2018 (anno in cui si è registrato un notevole aumento), delle istanze inammissibili, che sono arrivate a un totale di 730. La spiegazione di questo dato rispetto al periodo antecedente all'entrata in vigore della nuova procedura è da rintracciare nel fatto che fino al marzo 2021 potevano presentare istanza solo i titolari delle utenze, e non i loro eventuali delegati. Questo ha determinato una serie di inammissibilità di istanze non presentate correttamente.
Un secondo dato importante da sottolineare è l'ulteriore calo, rispetto al 2018, delle controversie che si sono concluse con esito positivo prima ancora di arrivare all'udienza, che scendono a 745. Il dato pone in evidenza che la negoziazione diretta tra gestori e utenti, fase procedimentale iniziale comune a tutte le conciliazioni in udienza e semplificate, non decolla come sarebbe auspicabile.
Il terzo fenomeno da evidenziare, in senso positivo, è la sostanziale stabilizzazione delle "mancate comparizioni" degli istanti o dei gestori, passate dalle 331 del 2018 a 104 nel 2021. Questo decremento delle mancate comparizioni è probabilmente da imputare al fatto che con l'avvio del Conciliaweb gli utenti non sono più costretti a recarsi presso la sede fiorentina del Corecom ma possono comodamente svolgere la propria udienza in audio o video conferenza, facendo così venire meno uno dei motivi principali delle mancate comparizioni.
Per quanto riguarda, infine, le udienze effettivamente svolte, il dato complessivo per l'anno 2021 vede un calo consistente rispetto al 2020 (-12,5%).

Tabella 3 – Udienze di conciliazione svolte dal 2004 al 2021 organizzate per esito

anni	accordo		mancato accordo		totale	
	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %	v.a.	comp. %
2004	109	67,7%	52	32,3%	161	100,0%
2005	278	59,4%	190	40,6%	468	100,0%
2006	479	58,8%	336	41,2%	815	100,0%
2007	825	59,6%	559	40,4%	1384	100,0%
2008	1524	57,1%	1147	42,9%	2671	100,0%
2009	2141	74,4%	737	25,6%	2878	100,0%
2010	2707	82,2%	587	17,8%	3294	100,0%
2011	2494	79,8%	631	20,2%	3125	100,0%
2012	2745	79,7%	700	20,3%	3445	100,0%
2013	2781	82,4%	592	17,6%	3373	100,0%
2014	3172	86,1%	511	13,9%	3683	100,0%
2015	3410	84,1%	646	15,9%	4056	100,0%
2016	4674	84,7%	847	15,3%	5521	100,0%
2017	4676	83,7%	910	16,3%	5586	100,0%
2018	5196	84,6%	946	15,4%	6142	100,0%
2019	6809	81,1%	1586	18,9%	8395	100,0%
2020	7463	82,0%	1635	18,0%	9098	100,0%
2021	6344	80,2%	1571	19,8%	7915	100,0%
tot. 2004-2021	57827	80,3%	14183	19,7%	72010	100,0%

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Per quanto riguarda l'andamento degli esiti delle conciliazioni concluse, possiamo ritenere ottimi i risultati ottenuti, con percentuali oltre l'80% di accordi

in udienza. Dal 2019 nella tabella sono inseriti sia gli accordi raggiunti in udienza, sia quelli raggiunti prima di arrivare all'udienza, arrivando ad una percentuale complessiva di esiti positivi dell'80,2%. Nei mancati accordi sono presenti sia quelli raggiunti in udienza che le mancate comparizione, che rappresentano a tutti gli effetti un esito negativo, che complessivamente si assesta al 19,8%.

3.4.1. Dati riassuntivi e analisi statistica delle attività di conciliazione svolte nel 2021

Istanze ricevute per tipologia di servizio

Per quanto riguarda la tipologia di servizio delle istanze accolte, il 2021 vede confermarsi, seppure in deciso calo, il primato delle istanze per servizi di telefonia fissa, che include anche i servizi internet (60%) sulle istanze riguardanti servizi di telefonia mobile (12,7%, anche queste in calo). In forte aumento (quasi il doppio rispetto al 2020) al 23,8% le istanze aventi ad oggetto servizi fisso+mobile, mentre crescono al 2,2% le istanze che vedono coinvolti servizi pay tv. L'1,2% delle istanze ha riguardato servizi di telefonia+pay tv.

Graf. 2 – Tipologia di servizio delle istanze ricevute. Anno 2021

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Istanze ricevute per gestore

Per quanto concerne i gestori chiamati in conciliazione, le istanze esaminate nel 2021 si distribuiscono per la gran parte tra sei compagnie telefoniche, con una percentuale residuale, complessivamente riferita ad altri operatori minori.

Graf. 3 – Istanze ricevute per gestore. Anno 2021

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

TIM risulta essere ancora il gestore con il maggior numero di istanze (53,4%) con una leggera flessione rispetto al 2020. Al secondo posto Vodafone sale al 20,2%, seguita da Wind Tre al 13% (stabile rispetto all'anno precedente). Seguono Fastweb con il 9,4% (in crescita), Sky Italia con il 2,5% e Tiscali con l'1,5%.

Conciliazioni concluse in base all'esito

Le istanze di conciliazione che si sono concluse nel 2021 sono state 8.748, 1.306 in più rispetto alle istanze presentate. Questo dato evidenzia la prosecuzione nel grande sforzo sostenuto dagli uffici per recuperare e sostanzialmente annullare l'arretrato degli anni precedenti, in particolare in un anno particolarmente complicato come quello trascorso, segnato dalla prosecuzione dell'emergenza sanitaria a seguito della diffusione del Covid.
Il complesso degli esiti finali dei procedimenti conclusi è nel 2021 ancora una volta particolarmente positivo, raggiungendo una percentuale di accordi dell'80,2%.

Graf. 4 – Conciliazioni concluse per esito. Anno 2021

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

Procedimenti d'urgenza per la riattivazione temporanea del servizio sospeso (GU5)

Le domande presentate per adottare provvedimenti temporanei volti ad ottenere la riattivazione del servizio illegittimamente sospeso, i c.d. "GU5", collegati a istanze di conciliazione, hanno fatto registrare per il 2021 un calo rispetto al 2020, assestandosi a 1.038 istanze rispetto alle 1.118 dell'anno precedente, con una media mensile di circa 86 istanze. Si conferma anche per il 2021 l'aumento della complessità dell'istruttoria e della gestione delle stesse, poiché spesso sono coinvolti più gestori per motivi di trasferimento/portabilità delle utenze.

I provvedimenti temporanei di riattivazione sono calati dai 385 del 2020 ai 337 del 2021. In aumento le domande inammissibili che passano dalle 19 nel 2020 a 33 nel 2021, mentre restano stabili i provvedimenti di rigetto, ossia le istanze per le quali il Corecom non ha ritenuto che ci fossero le condizioni per emettere il provvedimento temporaneo di riattivazione, che sono 42. In leggero calo le riattivazioni spontanee del servizio da parte dei gestori interessati, attestandosi a quota 637 rispetto alle 646 del 2020.

Graf. 5 – Esiti delle richieste di riattivazione temporanea del servizio (GU5) ammesse. Anno 2021 (%)

Fonte: Corecom Toscana e Conciliaweb

3.5 La definizione delle controversie

La definizione delle controversie è il procedimento amministrativo che segue il tentativo obbligatorio di conciliazione qualora questo abbia avuto esito negativo, o per i punti controversi, in caso di conciliazione parziale, ed ha lo scopo di richiedere al Corecom una decisione, vincolante per le parti, con cui si risolve la controversia.
Il procedimento è totalmente gratuito e si caratterizza in una fase istruttoria ed una più prettamente decisionale. Relativamente alla prima fase, le parti rappresentano i fatti a fondamento delle proprie pretese, con memorie e repliche; è prevista la facoltà per il responsabile del procedimento di convocare un'udienza di discussione che può all'occorrenza anche concludersi con un accordo conciliativo, nel qual caso viene redatto un verbale che costituisce titolo esecutivo tra le parti. La fase decisoria è rimessa al Corecom che, con provvedimento scritto e motivato, decide la res controversa.

3.5.1 I dati

In riferimento all'attività svolta in relazione al 2021 si riportano i seguenti dati:

Istanze di definizione pervenute	**1171**
Archiviati per eccezione di inammissibilità	9
Archiviazioni per rinuncia	90
Procedimenti archiviati per accordo in udienza	792
Procedimenti archiviati per transazione a seguito di udienza	143
Provvedimenti decisori	146
di cui: determine direttoriali ante conciliaweb	4
delibere collegiali ante concilia web	58
determine direttoriali concilia web	16
delibere collegiali concilia web	68
Totale istanze concluse	**1180**

L'attività dell'ufficio è stata strutturata al fine di ottimizzare i risultati dell'azione amministrativa, da un lato svolgendo un consistente numero di udienze di discussione per le istanze presentate e, d'altra parte, provvedendo alla stesura di provvedimenti, alcuni dei quali si sono rilevati particolarmente complessi sia per l'oggetto del contendere che per il valore economico della controversia.

3.5.2. Le principali tipologie di malfunzionamenti e disservizi lamentati nelle istanze.

Tra le tematiche sottoposte all'attenzione del Corecom Toscana attraverso le istanze di definizione, si evidenzia che numerose sono state le contestazioni per attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti e per traffico dati non riconosciuto. Purtroppo si conferma la presenza di numerose istanze relative a difformità tra le condizioni contrattuali prospettate dall'agenzia di riferimento dell'operatore, rispetto a quanto effettivamente fatturato dall'operatore medesimo. Infine, vi sono istanze prive di fondamento, che peraltro una volta presentate devono essere valutate dal Corecom e che costituiscono un inutile aggravio dal punto di vista del carico di lavoro.

3.5.3. I procedimenti temporanei (GU5)

Le istanze GU5 collegate a istanze di definizione presentate nell'arco dell'anno 2021 sono state complessivamente n. 47 così concluse:

Istanze GU5 pervenute	47
Provvedimenti emessi	15
Riattivazioni	19
Rigetti	4
Inammissibili	9

3.5.4 Criticità con riferimento alla delega relativa alla definizione delle controversie.

La complessità dei problemi e le difficoltà che si pongono nell'esercizio della delega in esame sono ormai noti, essendo stati esposti più volte e le azioni che, nel tempo, la struttura amministrativa del Corecom Toscana ha posto in essere per contrastarle hanno potuto solo in parte tenere il passo con il sostanzioso e costante aumento delle istanze di definizione.

Le criticità riferite a questa delega sono rinvenibili nel costante e progressivo aumento del numero delle istanze che si verifica anno dopo anno. Si segnala che alcuni operatori telefonici non aderiscono al procedimento di conciliazione e, pertanto, l'unica possibilità per gli istanti per risolvere le proprie problematiche è quella di attivare un procedimento di definizione, talvolta anche per questioni di modesta entità e/o di ragionevole soluzione. Si evidenzia, inoltre la poca disponibilità dei gestori a pre-conciliare le pratiche anche successivamente alla presentazione dell'istanza di definizione.

Infine, un ulteriore aspetto di criticità da rilevare per questa tipologia di procedimento attiene all'affidamento da parte dei gestori telefonici delle proprie istanze di definizione a studi legali esterni che non sempre realizzano una collaborazione attiva per la soluzione bonaria della controversia e, talvolta si riscontrano comportamenti "poco conciliativi" dei legali delegati.

ALLEGATO 1
RENDICONTAZIONE FINANZIARIA 2021

Allegato 1 – Rendicontazione finanziaria 2021

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI PROPRI REGIONALI

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO ASSESTATO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO STANZIAMENTO
Indennità di funzione, spese di rappresentanza e rimborsi spese componenti Corecom	144.526,32	135.022,44	9.503,88
Rimborso spese di viaggio per la partecipazione alle sedute del Corecom e per attività istituzionale ai componenti del Corecom	1.500,00	285,80	1.214,20
Missioni componenti Corecom per attività proprie	4.000,00	32,80	3.967,20
Spese per relazioni pubbliche, mostre e convegni	10.250,00	3.794,00	6.456,00
Spese per l'attuazione del piano per attività proprie	85.000,00	39.987,32	45.012,68
Servizio di monitoraggio delle emittenti locali sulla rappresentazione della sicurezza stradale nelle trasmissioni tv per l'anno 2021 affidato alla Soc. Cedat 85 Srl di S. Vito dei Normanni		966,52	
Servizio verifica grado copertura territoriale emittenti locali - Ispettorato Territoriale Toscana del Ministero dello sviluppo economico		2.020,80	
Accordo di collaborazione art. 15 legge 241 del 1990 tra il Corecom e l'Istituto Degli Innocenti per la realizzazione del progetto Patentino digitale – esigibilità 2021		17.000,00	
Premio "Fatto in Toscana" 2020: conferimento di un premio alla migliore trasmissione televisiva locale autoprodotta in Toscana		€ 6.000,00	
Bando di concorso per il progetto Toscana in Spot. 2021		€ 10.000,00	
Bando di concorso per la migliore tesi di laurea in materia di comunicazione 2021		€ 4.000,00	
TOTALE PER ATTIVITA' PROPRIE	245.276,32	179.122,36	66.153,96

ATTIVITA' FINANZIATE CON FONDI AGCOM

(lo stanziamento comprende il finanziamento 2021 e gli avanzi degli esercizi precedenti)

DESCRIZIONE	STANZIAMENTO	RISORSE UTILIZZATE	AVANZO
Missioni componenti Corecom per attività delegate - comprensivo di Irap (10507 - 10598)	3.381,49	452,71	2.928,78
Missioni personale Corecom per attività delegate (10622)	12.200,25	0,00	12.200,25
Rimborso spese per tirocini formativi per attività delegate - comprensivo Irap e Inail (10512 – 10511 – 10510)	13.575,00	0,00	13.575,00
Servizio di portineria per attività delegate (10135)	31.447,54	28.321,32	3.126,22
Postazioni di lavoro per uffici Corecom per attività delegate (20030)	6.186,91	0,00	6.186,91
Spese per relazioni pubbliche, convegni e mostre attività delegate compreso Irap e Inps (10531 – 10508 – 10604 - 10605)	17.370,29	0,00	17.370,29
Spese per la diffusione della campagna di comunicazione sulle attività delegate (10649 – 10624)	31.349,25	21.960,00	9.389,25
Spese per la gestione delle attività delegate (10654)	22.053,02	10.246,50	11.806,52
Servizio di conciliazione nelle controversie (10133)	168.052,45	5.464,29	162.588,16
Spese per formazione personale materie attività delegate	1.500,00	1.296,00	204,00
Spese per trasferimento enti pubblici - Accordo di collaborazione per la realizzazione del progetto Patentino digitale	36.600,20	8.000,00	28.600,20
TOTALE ATTIVITA' DELEGATE AGCOM	343.716,40[1]	75.740,82	267.975,58

[1] Il totale attività delegate ricomprende lo stanziamento 2021 di € 172.676,07 e gli avanzi degli esercizi precedenti (2017-2020) che ammontano a € 171.040,33.

MODALITÀ TECNICHE PER L'INVIO DEGLI ATTI DESTINATI ALLA PUBBLICAZIONE

Con l'entrata in vigore dal 1 gennaio 2008 della L.R. n. 23 del 23 aprile 2007 "Nuovo ordinamento del Bollettino Ufficiale della Regione Toscana e norme per la pubblicazione degli atti. Modifiche alla legge regionale 20 gennaio 1995, n. 9 (Disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di accesso agli atti)", cambiano le tariffe e le modalità per l'invio degli atti destinati alla pubblicazione sul B.U.R.T.

Tutti gli Enti inserzionisti devono inviare i loro atti per la pubblicazione sul B.U.R.T. in formato esclusivamente digitale. Le modalità tecniche per l'invio elettronico degli atti destinati alla pubblicazione sono state stabilite con Decreto Dirigenziale n. 5615 del 12 novembre 2007. **L'invio elettronico avviene mediante interoperabilità dei sistemi di protocollo informatici (DPR 445/2000 artt. 14 e 55) nell'ambito della infrastruttura di Cooperazione Applicativa Regionale Toscana. Le richieste di pubblicazione firmate digitalmente (D.Lgs. 82/2005) devono obbligatoriamente contenere nell'oggetto ESCLUSIVAMENTE la dicitura "PUBBLICAZIONE BURT", hanno come allegato digitale l'atto di cui è richiesta la pubblicazione. Per gli enti ancora non dotati del protocollo elettronico, per i soggetti privati e le imprese la trasmissione elettronica deve avvenire esclusivamente tramite posta certificata (PEC) all'indirizzo regionetoscana@postacert.toscana.it**

Il materiale da pubblicare deve pervenire all'Ufficio del B.U.R.T. entro il mercoledì per poter essere pubblicato il mercoledì della settimana successiva.

Il costo della pubblicazione è a carico della Regione.

La pubblicazione degli atti di enti locali, altri enti pubblici o soggetti privati obbligatoria per previsione di legge o di regolamento è effettuata senza oneri per l'ente o il soggetto interessato.

I testi da pubblicare, trasmessi unitamente alla istanza di pubblicazione, devono possedere i seguenti requisiti formali:

SPECIFICHE TECNICHE PER L'INVIO DEGLI ATTI AL B.U.R.T

I documenti che dovranno pervenire ai fini della pubblicazione sul B.U.R.T. devono seguire i seguenti parametri

FORMATO
A4
Verticale
Times new roman
Corpo **10**
Interlinea esatta **13 pt**
Margini **3 cm** per lato

Il CONTENUTO del documento deve essere poi così composto
NOME ENTE
TIPOLOGIA ATTO (DELIBERAZIONE-DECRETO-DETERMINAZIONE-ORDINANZA- AVVISO …)
NUMERO ATTO e DATA (se presenti)
OGGETTO dell'atto
TESTO dell'atto
FIRMA dell'atto in fondo allo stesso

NON DEVONO essere inseriti numeri di pagina e nessun tipo di pièdipagina

Per il documento che contiene allegato/allegati, è preferibile che gli stessi siano inseriti nello stesso file del documento in ordine progressivo (allegato 1, allegato 2…). In alternativa potranno essere inseriti in singoli file nominati con riferimento all'atto (<nomefile_atto>_Allegato1.pdf, <nomefile_atto>_Allegato2.pdf, " , ecc.)

ALLEGATI: FORMATO PAGINA A4 girato in verticale - MARGINI 3cm PER LATO

IL FILE FINALE (testo+allegati) deve essere redatto in **formato PDF/A**