

**REGIONE TOSCANA**



IL DIFENSORE  
CIVICO  
DELLA TOSCANA

## Relazione 2009

Firenze, marzo 2010

Ufficio del Difensore Civico della Regione Toscana  
Via dei Pucci, 4 – 50122 Firenze

tel. 055/2387800 – fax 055/210230  
numero verde 800018488

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

## IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

*Signor Presidente,*

*Signori Consiglieri,*

*I dati e la trattazione dei diversi settori d'intervento, nelle pagine che seguono, forniscono un esauriente quadro dell'attività della Difesa Civica in Toscana nel 2009, e tracciano altresì un consuntivo del mandato affidatomi il 1° febbraio 2004, giunto ora alla sua conclusione.*

*Penso si possa affermare che la Difesa Civica, in Toscana, regionale e locale, è una realtà in continuo sviluppo ed ha raggiunto un rilievo istituzionale paragonabile a pochissime altre regioni.*

*Ciò è dipeso da vari fattori: il favorevole contesto politico istituzionale dovuto al sostegno degli organi della Regione, dell'ANCI regionale e del Consiglio delle Autonomie Locali; l'impegno e la professionalità dei Difensori Civici locali che costituiscono una "rete" efficiente e collaborante con il Difensore Civico regionale; l'alta professionalità e l'entusiasmo degli addetti all'ufficio.*

*Devo ribadire invece che il contesto politico istituzionale nazionale è del tutto negativo e, negli ultimi mesi del 2009, è divenuto ancora peggiore.*

*Non soltanto continua a mancare una disciplina organica della materia, mentre non si pensa affatto ad istituire il Difensore Civico nazionale, presente in tutti gli Stati dell'Unione Europea. Ma ancor peggio, come è noto, la normativa collegata alla legge finanziaria stabilisce la soppressione dei Difensori Civici comunali ai fini della semplificazione amministrativa e della riduzione della spesa pubblica. Motivazioni risibili che ignorano come la Difesa Civica semplifica, al contrario, i rapporti tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni e riduce la spesa pubblica evitando, in molti casi, costosi contenziosi giurisdizionali.*

*Peraltro non si è mancato, da più parti, di rilevare che la normativa suddetta presenta profili di dubbio, se non certa, incostituzionalità. Dal punto di vista della Regione, incide sulla autonomia legislativa regionale in quanto elimina la "rete" della Difesa Civica locale prevista e disciplinata dalla L.R. 27 aprile 2009, n° 19.*

*Dal punto di vista dei Comuni viola la loro autonomia statutaria in quanto, essendo la previsione dell'istituzione del Difensore Civico una facoltà, la scelta dello statuto non può essere annullata da una legge ordinaria dello Stato, ma potrebbe semmai essere revocata soltanto da una modifica dello statuto autonomamente disposta dal Comune stesso.*

*Spetterà alla Regione e ai Comuni di valutare l'opportunità di ricorsi alla Corte.*

*Peraltro, sul piano nazionale, il coordinamento dei Difensori Civici regionali, nell'ultima parte dell'anno, aveva promosso, grazie anche all'impegno del nuovo coordinatore nazionale, l'Avv. Samuele Animali, Difensore Civico delle Marche, una profonda riforma dell'organismo di rappresentanza per trasformarlo in un coordinamento di tutta la Difesa Civica italiana, regionale, provinciale e comunale. Ciò era avvenuto mediante tre assemblee interregionali (nord, centro, sud) che avevano democraticamente eletto i loro rappresentanti nel nuovo coordinamento nazionale che è ormai pienamente funzionante.*

*Naturalmente il nuovo organismo potrà avere influenza se troverà interlocutori istituzionali disponibili, come la Conferenza delle assemblee regionali, l'ANCI e l'Unione delle Province, in modo da poter sensibilizzare Governo e Parlamento alla necessità di un nuovo orientamento nei confronti della Difesa Civica.*

*Rinvio alla trattazione dei diversi settori d'intervento l'esame delle varie problematiche. Richiamo soltanto l'attenzione del Consiglio Regionale sui temi più importanti dal punto di vista quantitativo che sono la Sanità, i servizi pubblici, i tributi regionali che ho trattato come Garante del contribuente, in particolare per la questione delle tasse automobilistiche.*

*A conclusione del mio mandato, che ho esercitato al meglio delle mie capacità, appassionandomi ad una funzione di cui ho capito sempre più l'importanza, desidero ringraziare gli organi regionali e in particolare la Presidenza del Consiglio regionale per il sostegno che non mi hanno mai fatto mancare, anche attraverso la collaborazione cordiale dei dirigenti e del personale del Consiglio, i miei validissimi collaboratori, i Difensori Civici locali, la Magistratura ordinaria, amministrativa e contabile, gli uffici periferici dello Stato e degli Enti pubblici nazionali, per la loro collaborazione anche nei casi di dubbia competenza del Difensore Civico.*

*Il ringraziamento va anche agli interlocutori istituzionali con i quali è stato continuo il confronto, anche con qualche caso di contestazione, come le ASL, le AATO, il Corecom, i gestori dei pubblici servizi e in generale gli Enti Locali della Toscana.*

*Ma soprattutto la mia gratitudine va ai cittadini che hanno riposto fiducia nella Difesa Civica e che mi hanno incoraggiato e gratificato manifestandomi il loro apprezzamento per la tutela loro assicurata. Al mio successore, che spero sarà nominato al più presto, auguro cordialmente buon lavoro.*

*Giorgio Morales*

## Sommario

1	Un quadro di sintesi dell'attività svolta nel 2009 .....	7
2	Singoli settori di intervento .....	15
2.1	Amministrazioni statali e parastatali .....	15
2.2	Sanità.....	15
2.2.1	<i>Soggetti danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati: sintesi delle criticità</i> .....	16
2.2.2	<i>Responsabilità professionale</i> .....	17
2.2.3	<i>Organizzazione dei servizi e percorsi assistenziali</i> .....	18
2.2.4	<i>Rapporti con la Commissione Regionale di Bioetica</i> .....	20
2.2.5	<i>Farmaci non a carico del S.S.T.</i> .....	21
2.3	Assistenza sociale .....	21
2.3.1	<i>Aggiornamento normativa vigente</i> .....	21
2.3.2	<i>Caratteristiche generali</i> .....	23
2.3.3	<i>Residenze Sanitarie Assistite</i> .....	25
2.3.4	<i>Prestazioni alla persona</i> .....	27
2.3.5	<i>Invalidità civile</i> .....	28
2.3.6	<i>Handicap</i> .....	29
2.3.7	<i>Barriere architettoniche</i> .....	29
2.4	Tutela degli immigrati.....	29
2.5	Governo del territorio .....	32
2.5.1	<i>Urbanistica</i> .....	34
2.5.2	<i>Ambiente</i> .....	36
2.5.3	<i>Edilizia residenziale pubblica</i> .....	38
2.6	Controlli sostitutivi .....	39
2.7	Attività produttive .....	41
2.8	Servizi pubblici .....	42
2.8.1	<i>Servizio idrico</i> .....	42
2.8.2	<i>Telefonia</i> .....	56
2.8.3	<i>Energia elettrica</i> .....	58
2.8.4	<i>Servizio postale</i> .....	60
2.8.5	<i>Trasporti</i> .....	60
2.8.6	<i>Gas</i> .....	62
2.9	Pubblico impiego e previdenza .....	62
2.9.1	<i>Pubblico impiego</i> .....	62
2.9.2	<i>Previdenza</i> .....	64
2.10	Tributi .....	65
2.10.1	<i>Tasse automobilistiche</i> .....	65
2.10.2	<i>Tributi locali - Tariffa di igiene ambientale</i> .....	68
2.11	Sanzioni amministrative.....	69
2.12	Procedimento e diritto di accesso alla documentazione amministrativa.....	70
2.13	Il diritto allo studio .....	71
3	La rete territoriale di tutela della Toscana .....	73
4	Attività di promozione .....	74
5	Il Coordinamento nazionale .....	78
6	Collaborazioni internazionali.....	80

APPENDICE .....	81
- Tabelle – dati statistici settori di intervento e difesa civica locale ....	83
- Risoluzione della Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana .....	106
- Carta della Difesa Civica locale Toscana .....	108
- Comitato costitutivo nuova rete di rappresentanza Difesa Civica ....	120
- Elenco Difensori Civici regionali e Province autonome .....	122
- Elenco Difensori Civici locali .....	126

## **1 UN QUADRO DI SINTESI DELL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2009**

A conclusione del mandato del Difensore Civico pro-tempore riportiamo i dati relativi ai sei anni dell'incarico ricoperto dai quali si evince una tendenza costante all'incremento complessivo delle pratiche esaminate in parte influenzato da un andamento in decremento, in particolare nell'ultima parte del periodo esaminato, delle pratiche relative alla l. 210/90, posta a tutela dei cittadini danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati, ambito di attività quest'ultimo che dovrebbe andare a ridursi ulteriormente nel tempo come illustrato nella parte ad esso dedicata di questa relazione.

### **PRATICHE APERTE**

<b>ANNO 2004</b>	<b>ANNO 2005</b>	<b>ANNO 2006</b>	<b>ANNO 2007</b>	<b>ANNO 2008</b>	<b>ANNO 2009</b>
1.395	1.372	1.323	1.485	1.943	1.954

Legge 210/92

546	1.014	499	445	504	245
-----	-------	-----	-----	-----	-----

### **TOTALE**

<b>1.941</b>	<b>2.386</b>	<b>1.822</b>	<b>1.930</b>	<b>2.447</b>	<b>2.199</b>
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Dall'analisi dei dati relativi alle pratiche attivate nel 2009 possiamo registrare un lieve incremento del numero complessivo delle pratiche aperte per quanto attiene alla casistica inerente i vari settori d'intervento del Difensore Civico regionale, escluso l'ambito di attività relativo ai danni da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati per i quali come sopra indicato si è registrato un significativo decremento.

In dettaglio per i singoli settori di attività si può rilevare nella tabella che segue il diverso andamento percentuale nel 2008 e nel 2009 dell'incidenza delle singole materie sul totale delle pratiche aperte.

<b>Pratiche aperte anni 2008 – 2009</b>				
<b>classificate per settore – dati a confronto</b>				
<b>Settori</b>	<b>2008</b>	<b>%</b>	<b>2009</b>	<b>%</b>
Affari istituzionali	107	4,34	104	4,71
Attività produttive	21	0,84	28	1,25
Controlli sostitutivi	6	0,24	4	0,18
Emigrazione immigrazione	45	1,82	39	1,73
Imposte e sanzioni amministrative	217	8,83	382	17,34
Istruzione	54	2,19	37	1,66
Procedimento amministrativo e accesso agli atti	51	2,06	61	2,76
Sanità	348	14,22	366	16,60
L210/92danni da trasfusione,vaccini,emoderivati	505	20,63	245	11,14
Servizi pubblici	512	20,91	376	17,09
Sociale, lavoro e previdenza	316	12,88	306	13,87
Territorio	265	10,81	251	11,40
<b>TOTALE</b>	<b>2.447</b>		<b>2.199</b>	

L'esame generale dei casi trattati e delle più rilevanti problematiche emerse viene svolto nei successivi paragrafi. Di seguito invece si rappresenta un quadro sintetico dell'attività svolta.

Nel settore "Affari Istituzionali" le pratiche aperte nel corso del 2009 sono state 104 ed hanno riguardato in gran parte il rapporto con i Difensori Civici locali e il rapporto con altri Enti. In particolare si è trattato sostanzialmente di pratiche trasmesse dalla Difesa Civica locale a quella regionale e viceversa o comunque di problematiche trattate in maniera congiunta.

Nel settore "Attività produttive" abbiamo ricevuto 21 istanze. Di queste 14 si riferiscono alla categoria commercio e riguardano questioni dovute ad autorizzazioni e licenze. L'altra metà delle istanze riguarda in modo prevalente (12) la categoria piccole e medie imprese e si riferisce alle problematiche inerenti i dati riportati nel registro delle imprese.

In materia di "Controlli sostitutivi", nel corso del 2009, sono state presentate 4 istanze di attivazione del potere sostitutivo. Tuttavia tre delle quattro richieste sono state valutate non suscettibili di accoglimento mancando un'evidenza di un comportamento omissivo rispetto all'adozione di un adempimento imposto come obbligatorio dalla legge. In un caso invece l'istanza di controllo sostitutivo è apparsa fondata con la conseguente attivazione della procedura nei confronti dell'amministrazione competente.

In materia di "Immigrazione", nel corso del 2009, sono state aperte 39 pratiche attinenti alla condizione giuridica e sociale dello straniero dimorante sul territorio regionale. Importanti sono stati



in quest'ambito i contatti con le rappresentanze diplomatico – consolari italiane situate nel Paese di origine dei richiedenti, competenti al rilascio dei visti d'ingresso a vario titolo, per consentire agli utenti che fosse garantito loro l'accesso agli uffici e la possibilità di fare domanda. Numerosi interventi sono stati inoltre svolti nei confronti delle medesime strutture per chiedere il rilascio delle dichiarazioni di valore sui titoli di studio conseguiti nel Paese di riferimento, da utilizzare nei corsi di formazione professionale.

Il settore "Imposte e sanzioni amministrative", ha registrato complessivamente 382 pratiche aperte in materia di tributi statali, regionali e locali e di sanzioni amministrative. In materia tributaria il 2009 ha registrato un notevolissimo incremento delle istanze, in particolare a partire dal mese di settembre 2009. Le pratiche aperte in materia di tributi regionali sono infatti passate dalle 67 del 2008 alle 251 del 2009. Questo incremento è dovuto all'iniziativa, portata avanti in collaborazione col Settore tributi della Regione Toscana, di divulgazione e di potenziamento della figura del Garante del Contribuente regionale quale soggetto che, alla stregua di quanto avviene sul piano nazionale nei confronti dell'erario centrale, tutela i contribuenti nei confronti del fisco regionale. In particolare la tassa regionale che ha determinato questo significativo incremento è quella relativa al bollo auto.

Oltre al numero consistente di pratiche aperte, l'ufficio ha soddisfatto anche numerose richieste telefoniche di chiarimento, in gran parte sempre in tema di tasse automobilistiche regionali.

Rilevante è stata l'attività di assistenza e consulenza del Difensore Civico ai cittadini in materia di sanzioni amministrative. Nel corso dell'anno sono state aperte complessivamente 116 pratiche, con una nettissima preponderanza in materia di sanzioni per infrazioni al Codice della Strada, con un aumento del 5% rispetto all'anno precedente, dato particolarmente rilevante se si considera che nel 2008 si era registrato un incremento di quasi il 300% rispetto al 2007.

Nel settore dell' "Istruzione" sono state ricevute 37 pratiche. Le pratiche aperte aventi per oggetto questioni inerenti il diritto allo studio universitario sono state otto. Le pratiche di diritto allo studio scolastico sono state sedici, relative in gran parte alla formazione, o non smembramento, delle classi ed ai criteri per la redazione delle graduatorie per l'ammissione alle scuole dell'infanzia e dell'obbligo. Particolare rilievo hanno assunto le questioni connesse ai tagli di bilancio riguardanti le scuole pubbliche e le conseguenti ripercussioni negative sul sostegno ai disabili.

Nel settore "Procedimento amministrativo e accesso agli atti" sono state aperte complessivamente 61 pratiche, dando seguito all'istanza di riesame dei provvedimenti limitativi del diritto, o riconoscendo la legittimità del diniego.

Si è consolidata la prassi, già intrapresa in modo "sperimentale" nel corso del 2008, di effettuare l'assistenza all'utente nella istruzione, redazione e trasmissione del ricorso alla Commissione per l'Accesso alla Documentazione Amministrativa presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, competente al riesame qualora il provvedimento limitativo del diritto sia emanato da organo periferico operante sul territorio regionale.

Nel settore della "Sanità" sono state aperte, nel corso del 2009, 611 pratiche, delle quali 245 hanno riguardato l'assistenza a soggetti danneggiati da vaccini, trasfusioni ed emoderivati, mentre le altre 366 hanno riguardato ipotesi di responsabilità professionale e tematiche legate all'organizzazione dei servizi e percorsi assistenziali.

Per l'assistenza ai cittadini danneggiati da trasfusioni, vaccini ed emoderivati di cui alla L. 210/92, il Difensore Civico si è avvalso anche per il 2009 della convenzione stipulata con le Associazioni Comitato Famiglie Talassemici, Associazione Malati Emotrasfusi e Vaccinati e la Fondazione Futuro Senza Talassemia, che hanno messo a disposizione dell'ufficio l'esperienza necessaria per aiutare gli utenti.

Una parte consistente delle altre istanze inerenti la "Sanità" hanno riguardato le ipotesi di responsabilità professionale del personale sanitario. Per istruire queste pratiche l'ufficio si è avvalso della preziosa collaborazione del Dipartimento di Medicina Legale dell'Università di Firenze e di Medicina Legale dell'ASL di Arezzo. Numerose sono state le pratiche riguardanti altre tematiche quali quelle inerenti le liste d'attesa per le prestazioni sanitarie, le modalità di redazione della documentazione clinica, il consenso informato ed alcune questioni specifiche riguardanti farmaci non a carico del servizio sanitario nazionale.

Le pratiche trattate dal Difensore Civico nel settore dei "Servizi pubblici" sono state 376. Si tratta di un settore che ricomprende tutte le segnalazioni dei cittadini relative a disfunzioni, ritardi ed omissioni dei gestori dei servizi idrici, telefonici, di trasporto, dell'energia elettrica, del gas e dei servizi postali.

I cittadini evidenziano l'esigenza di una maggior comunicazione con Gestori dei servizi attraverso strutture che ricevano le lamentele degli utenti ma al tempo stesso siano in grado di fornire risposte adeguate alle esigenze manifestate. I cittadini manifestano inoltre l'esigenza di avere dei percorsi di tutela alternativi al ricorso giurisdizionale rapidi, semplici e accessibili a tutti gli utenti. Infatti i servizi per i quali è prevista la possibilità di una procedura conciliativa ( per la telefonia presso il Co.Re.Com. e per il servizio idrico la Commissione mista conciliativa di Publiacqua), a fronte della capacità di dare una risposta concreta alle istanze dei cittadini hanno visto aumentare il numero dei reclami.

Nel settore "Sociale, Lavoro e Previdenza" sono state aperte complessivamente 306 pratiche. Fra queste 77 sono state le istanze che il Difensore civico ha ricevuto nel corso dell'anno 2009 per problematiche di vario genere legate all'Assistenza Sociale ed in particolare 34 per porre richieste di intervento su problemi inerenti le residenze sanitarie assistite. La restante parte ha riguardato carenze su prestazioni alla persona da parte dei Comuni, con particolare riferimento a richieste di contributi inoltrate da cittadini bisognosi, oltre ad istanze in materia di tutela dell'handicap ed in materia di invalidità civile.

101 le pratiche di cui l'Ufficio del Difensore civico si è fatto carico in materia previdenziale nel corso dell'anno 2009 e che vedono gli istituti previdenziali coinvolti in contenziosi legati a ritardi nella definizione delle pratiche di richiesta di ricongiunzione, contributi, erogazione di pensione di reversibilità, errori sul calcolo di TFR, mancanza di risposte a richieste inoltrate.

Le pratiche riguardanti il rapporto di pubblico impiego presentano una discreta quantità e varietà di materie sottoposte all'attenzione. Nel corso del 2009, le problematiche prospettate hanno riguardato le situazioni più varie, sia individuali (mobilità, applicazione della normativa a tutela delle disabilità, aspettativa a vario titolo), sia riguardanti determinate categorie di dipendenti della Regione, delle Aziende sanitarie e ospedaliere e, per ciò che riguarda gli enti locali, qualora sprovvisti di difesa civica, o qualora nel rispettivo ordinamento sia esclusa la facoltà di intervento del difensore civico per questioni inerenti il personale dell'ente di riferimento.

Il settore denominato "Territorio" ha avuto complessivamente 251 pratiche. In particolare si è trattato di pratiche aventi ad oggetto questioni di carattere urbanistico, in materia di ambiente, per problematiche inerenti la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e per appalti pubblici.

In materia "urbanistica" sono stati affrontate con maggiore ricorrenza problematiche inerenti il rilascio di titoli autorizzatori per l'esecuzione di interventi edilizi, viabilità e manutenzione stradale, pianificazione urbanistica, parcheggi e passi carrabili, attività di vigilanza urbanistico edilizia, procedimenti espropriativi, lavori pubblici, vincoli ambientali, difesa del suolo, igiene pubblica e rischio sismico, questioni inerenti la gestione del demanio e del patrimonio pubblico. Delle 97 istanze presentate in materia di ambiente, la maggior parte si riferisce a problematiche connesse a fenomeni di inquinamento per lo più provenienti da impianti industriali e attività commerciali e a richieste di controllo dell'igiene pubblica.

Per quanto attiene l'attività complessivamente svolta nei dodici macrosettori di intervento del Difensore Civico regionale si riporta di seguito la suddivisione dei casi trattati, relativamente

all'anno 2009 rinviando alle tabelle dell'appendice la rappresentazione grafica degli stessi:

<b>Settori</b>	<b>2009</b>	<b>%</b>
Affari istituzionali	104	4,71
Attività produttive	28	1,25
Controlli sostitutivi	4	0,18
Emigrazione immigrazione	39	1,73
Imposte e sanzioni amministrative	382	17,34
Istruzione	37	1,66
Procedimento amministrativo e accesso agli atti	61	2,76
Sanità	366	16,60
L210/92danni da trasfusione,vaccini,emoderivati	245	11,14
Servizi pubblici	376	17,09
Sociale, lavoro e previdenza	306	13,87
Territorio	251	11,40
<b>TOTALE</b>	<b>2.199</b>	

Si evidenziano ora di seguito i dati relativi al 2009 con l'indicazione del numero delle **pratiche chiuse** (2.853), raggruppate per settori secondo la tabella sotto riportata.

<b>Pratiche chiuse</b>		
<b>Settore</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Affari istituzionali	109	3,8
Attività produttive	23	0,79
Controlli sostitutivi	9	0,31
Emigrazione immigrazione	39	1,34
Imposte e sanzioni amministrative	327	11,44
Istruzione	34	1,17
Procedimento amministrativo e accesso agli atti	56	1,95
Sanità	1.189	41,63
Servizi pubblici	483	16,91
Sociale, Lavoro e Previdenza	329	11,49
Territorio	255	8,9
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.853</b>	<b>100,00</b>

Si sottolinea lo sforzo compiuto dall'ufficio per definire le pratiche in corso considerando la complessità dell'istruttoria di molte pratiche, il numero degli interlocutori e i tempi necessari per svolgere una mediazione efficace.

Nella tabella che segue sono illustrate le diverse tipologie di attività che sono necessarie per portare a conclusione le pratiche. Tali attività possono essere però ripetute anche più volte per concludere una singola pratica.

<b>Attività</b>
Istruttoria verso P.A.
Redazione parere/assistenza per ricorso
Riesame istanza accesso atti amministrativi
Necessaria modifica normativa
Convocazione responsabile del procedimento
Richiesta consulenza medico legale
Tentativo di conciliazione
Nomina commissario ad acta
Trasmissione e/o collaborazione con altri Difensori Civici

Per quanto riguarda la residenza degli istanti, che fra l'altro possono essere più di uno per la stessa pratica e ciò comporta che il numero delle pratiche aperte non corrisponda a quello degli istanti, si rileva che la maggior parte (1053) risiede nella provincia di Firenze. Si conferma pertanto che il numero delle istanze diminuisce con l'aumentare della distanza geografica tra il cittadino e la sede dell'ufficio regionale (93 gli istanti di Grosseto, 53 quelli di Massa Carrara). Per questo è indispensabile rafforzare la "rete" della Difesa Civica, che consenta anche al cittadino più lontano dalla sede di Firenze di accedere al servizio del Difensore Civico regionale, tramite i Difensori Civici locali che ricevono la richiesta e la trasmettono al nostro ufficio.

<b>Provincia</b>	<b>N. istanti per Provincia</b>	<b>% su 2.261 istanti</b>
AREZZO	88	3,89
FIRENZE	1.053	46,57
GROSSETO	93	4,11
LIVORNO	81	3,58
LUCCA	122	5,40
MASSA CARRARA	53	2,34
PISA	132	5,84
PISTOIA	100	4,42
PRATO	92	4,07
SIENA	132	5,84
ALTRE REGIONI	141	6,24
ESTERO	3	0,13
NON IDENTIFICABILE (E-MAIL)	102	4,51
PRATICHE DI UFFICIO	69	3,05
<b>TOTALE ISTANTI</b>	<b>2.261</b>	

Per quanto riguarda il luogo dell'evento in cui si è verificato il disservizio lamentato dai cittadini rispetto alla Pubblica Amministrazione, si nota chiaramente dalla tabella sotto riportata come vi sia una sostanziale coincidenza con la sede degli istanti.

<b>Luogo evento per Provincia</b>	<b>N. pratiche</b>
AREZZO	67
FIRENZE	999
GROSSETO	82
LIVORNO	80
LUCCA	119
MASSA CARRARA	52
PISA	127
PISTOIA	81
PRATO	80
SIENA	127
TOSCANA (disfunzioni su tutto il territorio)	283
altre Regioni	97
Estero	5
<b>TOTALE LUOGHI</b>	<b>2.199</b>

## **2 SINGOLI SETTORI DI INTERVENTO**

### **2.1 Amministrazioni statali e parastatali**

L'attività svolta dall'ufficio ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 127/97 si è indirizzata, in prevalenza, nei confronti del Ministero della Salute e riguarda l'applicazione della legge n. 210/92. Abbiamo ricevuto in quest'ambito 245 istanze delle quali sarà dato conto più dettagliatamente nel successivo paragrafo dedicato alla Sanità.

Le altre amministrazioni interessate dall'attività dell'ufficio sono state quella finanziaria, sia a livello centrale che periferico (Agenzia delle Entrate) il Ministero dell'Interno con le sue articolazioni territoriali, il Ministero per i Beni culturali e ambientali con le relative Soprintendenze dislocate in Toscana ed il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Fra le amministrazioni parastatali anche nel 2009 gli enti previdenziali sono quelli maggiormente investiti dalle richieste di intervento dei cittadini per quanto concerne sia l'INPDAP che l'INPS e l'INAIL.

### **2.2 Sanità**

Nel corso del 2009 sono state aperte 611 pratiche delle quali 245 riguardano l'assistenza a soggetti danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati, 159 ipotesi di responsabilità professionale e 136 tematiche legate all'organizzazione dei servizi e percorsi assistenziali.

Il dato di maggior rilievo nel 2009 è stato quello legato alla circostanza che la procedura sperimentale di gestione dei reclami che ripartiva le competenze fra sistema di tutele interno alle Aziende e tutela offerta dal Difensore civico è stata recepita nella legge Regionale 19/2009.

La diminuzione delle pratiche nel settore dell'assistenza a soggetti danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati se è indice di un dato positivo non fa venir meno le criticità richiamate negli ultimi anni ed evidenziate nell'appendice statistica e che qui si richiamano.

### *2.2.1 Soggetti danneggiati da vaccini, emotrasfusioni ed emoderivati: sintesi delle criticità*

Il numero delle pratiche aperte in materia testimonia che il fenomeno delle domande di indennizzo è progressivamente in calo, a causa della maggior sicurezza dei controlli sul sangue. Questo dato è senz'altro positivo, ma il fatto che ormai da anni vi sia la ragionevole sicurezza del sangue non deve far dimenticare le dimensioni e la gravità del problema rispetto almeno a tre aspetti.

1. Pur se la maggior parte dei contagi attiene ormai al passato siamo a fronte di persone che hanno subito un danno molto grave: per quanto attiene l'epatite C come vedremo nell'appendice statistica in molti casi si assiste al progressivo aggravamento della patologia, fino al decesso per malattie correlate al contagio da epatite. Anche laddove il danno fisico non è grave in quanto la patologia è sotto controllo e non abbiamo danni fisici né alterazioni del fegato, l'Ufficio ha osservato casi in cui la sola consapevolezza di avere contratto l'infezione in soggetti giovani ha portato come effetto collaterale la grave depressione della persona contagiata. A fronte di ciò ad oggi la normativa continua a ritenere il danno indennizzabile solo laddove siano riscontrabili danni fisici in relazione alle tabella A DPR n.° 834/81 relativa alle pensioni di guerra e legata quindi ai danni fisici correlati ad azioni di guerra, che mal si attagliano ad una patologia come l'epatite. Questo per tacere dei danni da vaccino i cui effetti sono stati devastanti. Da un punto di vista concreto, uno degli elementi di criticità su cui l'Ufficio continua ad assistere i cittadini nella redazione dei ricorsi amministrativi è il mancato riconoscimento da parte delle Commissioni Medico Ospedaliere (e l'esito è spesso riconfermato in sede di ricorso amministrativo) della cd. "ascrivibilità tabellare" ovvero della mancanza di diritto all'indennizzo in assenza di danni fisici.
2. A fronte della gravità del danno, l'indennizzo che gli utenti ricevono è relativamente basso. La normativa non ha mai adeguato l'indennizzo (neppure tramite l'adeguamento ai parametri ISTAT per ottenere il quale è necessario presentare domanda prima e affrontare un procedimento giurisdizionale dopo). D'altro canto poiché chi riceve l'indennizzo mantiene la titolarità ad adire la via risarcitoria, in assenza di una modifica normativa che più volte il Difensore civico e le associazioni di cittadini danneggiati hanno invocato, assistiamo all'assurda disparità di trattamento in cui ad alcuni cittadini danneggiati che hanno agito in giudizio sono stati legittimamente riconosciuti dal giudice risarcimenti milionari, dall'altro cittadini che con lo stesso tipo di danno non se la sono sentita o non si sono potuti permettere i costi di un procedimento giudiziario



ricevono indennizzi mensili che al massimo si aggirano sugli ottocento euro.

3. Infine ancora oggi molte persone presentano o hanno presentato domanda in ritardo perché ignoravano l'esistenza della legge, che purtroppo pone un termine secco di tre anni dalla presa coscienza del danno. Anche per quanto attiene questo aspetto spesso l'esigenza che la presa coscienza sia qualificata fa sì che in sede di ricorso amministrativo la domanda sia accolta ed è abbastanza scontato in caso di diniego amministrativo l'esito positivo di un ricorso giurisdizionale; tuttavia si continua a porre un problema di disparità di trattamento a fronte di una normativa scarsamente pubblicizzata soprattutto in passato che prevedeva un termine assurdamente breve per la presentazione delle domande di indennizzo.

Si torna dunque a ribadire che se la circostanza che oggi sangue ed emoderivati siano sicuri è un elemento positivo, la circostanza che le istanze al Difensore civico siano diminuite perché sono diminuiti i contagi, non riduce la gravità del fenomeno e l'esigenza che il legislatore metta mano ad una riforma di questo settore che lo renda più equo, peraltro consentendo anche un notevole risparmio di denaro pubblico rispetto alle numerose cause in cui lo Stato risulta soccombente.

Una normativa più chiara aiuterebbe nel loro compito anche gli uffici che devono applicarla. Spesso nei dinieghi delle Commissioni Medico Militari più attente, come quella di Firenze, dalla quale vengono la maggior parte delle segnalazioni non è più messo in dubbio (a differenza di quanto si osservava in passato) il nesso di causalità fra il contatto con il sangue ed i suoi derivati e l'infezione.

La Commissione, vincolata dai rigidi parametri normativi della L. 210 e successive modifiche, si trova costretta a respingere la domanda di indennizzo per mancata tempestività nella presentazione della stessa, laddove d'altro canto ammette il nesso di causalità fra il contagio, anche remoto, e l'infezione.

### *2.2.2 Responsabilità professionale*

Per quanto riguarda la responsabilità professionale l'aumento di pratiche nel settore della responsabilità professionale (da 127 a 159) è frutto non di un peggioramento della casistica, ma della progressiva attivazione del percorso di tutela per il quale tutti i reclami in materia tecnico professionale (anche quelli pervenuti direttamente alle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere) vengono trasmessi al Difensore civico.

Si è già evidenziato, come la modalità di tutela prevista a livello sperimentale nelle D.G.R.T. 462/2004 e successive modifiche sia stata recepita con la L.R. 19/2009, rispetto alla quale ad oggi non è stato purtroppo ancora adottato il regolamento di attuazione, ma comunque permane il regime di cui alla D.G.R.T. 462/2004 in virtù della norma transitoria.

Si rinvia all'appendice statistica per un commento più dettagliato della casistica. Si evidenzia l'esigenza che nel corso del 2010 si definiscano con maggiore puntualità i flussi dalle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere e si rivalutino i tempi di risposta che in taluni casi presentano delle criticità, risultando superiori ai sessanta giorni teoricamente sanciti dalla D.R.G.T. 462/2004 che possono diventare novanta solo in casi di particolare criticità.

Va inoltre evidenziato come la scelta della Regione Toscana di avviare sperimentazione di soluzioni non contenziose delle controversie in materia tecnico professionale presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi e l'Azienda Sanitaria di Livorno, costituisca il logico completamento del percorso avviato con la D.G.R.T. 462/2004 e terminato con la L.R. 19/2009.

In questo contesto si auspica che prima della fine della legislatura sia comunque possibile procedere a rendere organica la tutela offerta dal Difensore civico adottando il regolamento previsto dalla L.R. 19/2009, in sostituzione delle precedenti delibere che comunque rimangono efficaci in virtù delle norme transitorie della legge fino all'adozione del regolamento. Sarebbe inoltre opportuno che la Regione desse pieno corso al sistema di monitoraggio dei reclami tecnico professionali pervenuti al Difensore civico ed alle ASL, anche al fine di poter utilizzare in modo più organico i dati provenienti dai reclami per modifiche organizzative ed interventi di formazione. Al di là di tale criticità comunque il Difensore civico provvede sistematicamente a dare segnalazione ai competenti Settori regionali delle criticità generali riscontrate, quali la tematica del rischio clinico inoltrandola al Centro Regionale del Rischio clinico o i reclami relativi a patologie tumorali che sono trasmessi anche all'Istituto Toscano Tumori.

### *2.2.3 Organizzazione dei servizi e percorsi assistenziali*

In questa materia nel corso del 2009 sono state aperte dall'Ufficio del Difensore civico regionale 136 pratiche, di cui 42 d'ufficio.

La problematica maggiormente riscontrata, sia per le pratiche aperte d'ufficio che per quelle aperte su segnalazione dei cittadini, ha riguardato il problema delle liste d'attesa per prestazioni diagnostiche, visite specialistiche ed operazioni chirurgiche.

In questi casi l'Ufficio del Difensore civico si attiva nel minor tempo possibile e si avvale della fondamentale collaborazione degli U.r.p. delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere che cercano (spesso con successo) di abbreviare i tempi di attesa.

In materia di contenimento dei tempi d'attesa per interventi chirurgici è da evidenziare la Delibera della Giunta Regionale nr. 638/2009 (integrata dalla nr. 1107/2009) che dovrebbe consentire, una volta a regime, una forte diminuzione dei tempi d'attesa per tutti i tipi di interventi chirurgici da effettuare negli Ospedali del Sistema Sanitario Regionale.

Tale disposizione prevede l'unificazione delle liste d'attesa per interventi effettuati in regime pubblico e per interventi effettuati in regime di libera professione (intramoenia).

Nel caso in cui non sia possibile effettuare un intervento chirurgico entro tre mesi dall'inserimento nella lista d'attesa unificata, l'utente potrà rivolgersi a strutture private non convenzionate ottenendo successivamente dal Servizio Sanitario Regionale il rimborso della spesa sostenuta per l'operazione ai sensi del Nomenclatore Tariffario.

Il sistema di liste d'attesa unificate dovrebbe entrare a regime dal 01/02/2010 e sarà oggetto di un attento monitoraggio da parte dell'Ufficio del Difensore civico regionale.

E' da evidenziare inoltre la Delibera della Giunta Regionale nr. 655/2008 che ha cercato di affrontare l'annoso problema delle liste d'attesa per l'effettuazione di Risonanza Magnetica.

Tale provvedimento da un lato prevede la compilazione da parte del medico prescrittore di una scheda in cui precisa i motivi che lo hanno portato a richiedere l'esame diagnostico e dall'altro prevede importanti stanziamenti destinati alle AA.SS.LL. ed alla Aziende Ospedaliere per l'acquisto di nuovi macchinari a bassa intensità (adatti ad esami sull'apparato muscolo-scheletrico e vertebrale che rappresentano circa il 70% degli esami richiesti annualmente).

Viene inoltre previsto un incremento del personale medico e tecnico addetto alle strutture di Radiologia.

Anche in questo caso l'iter di attuazione della D.G.R. nr. 655/2008 sarà oggetto di un attento monitoraggio da parte del nostro Ufficio.

Un altro argomento che viene spesso affrontato riguarda l'organizzazione dei servizi ospedalieri, con problematiche che spaziano dal funzionamento dei Reparti di Pronto Soccorso (tempi d'attesa e confort degli utenti), a chiusure o ridimensionamento di Reparti (tema particolarmente sentito a livello locale), all'armonizzazione degli orari di visita dei vari reparti di degenza di un Presidio Ospedaliero (come ad esempio l'Ospedale di Livorno), a tutta una serie di altre problematiche magari di minore entità ma ugualmente degne di attenzione.

In alcuni casi si sono rivolti al Difensore civico regionale degli utenti che hanno segnalato forti ritardi nella fissazione delle visite da parte delle Commissioni AA.SS.LL. per il rinnovo delle patenti di guida.

Tali ritardi sono dovuti in massima parte all'aumento esponenziale delle sospensioni di patente auto a guidatori sorpresi a guidare in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di stupefacenti; tale fenomeno ha aumentato notevolmente il numero delle pratiche da esaminare da parte delle sopracitate Commissioni Mediche.

In alcuni casi l'intervento dell'Ufficio del Difensore Civico avviene a seguito di segnalazione dei Difensori civici locali che, una volta ricevuta l'istanza da parte del cittadino, provvedono ad inoltrarla alla Difesa civica regionale per le necessarie verifiche.

#### *2.2.4 Rapporti con la Commissione Regionale di Bioetica*

Proprio nel contesto delle problematiche etiche va sottolineato il consolidamento del rapporto di collaborazione fra Difensore civico e Commissione Regionale di Bioetica, della quale il Difensore civico è membro di diritto sia per quanto attiene alle problematiche emergenti dalle segnalazioni che il Difensore civico riceve in materia tecnico professionale (ad esempio per quanto riguarda l'informazione ed il consenso o la tenuta della documentazione clinica) che per quanto riguarda gli altri aspetti della materia sanitaria. Va ricordato in particolare che la Commissione nel corso del 2009 ha istituito un gruppo di lavoro che ha affrontato gli aspetti etici della documentazione clinica, le cui modalità di tenuta sono spesso fonte di contenzioso. Il documento prodotto dal gruppo di lavoro nel quale era rappresentato l'ufficio del Difensore civico costituisce una prima riflessione sistematica su questa materia, per quanto attiene agli aspetti etici e sarà oggetto di ulteriori riflessioni ed elaborazioni presso la Direzione Generale. È molto importante che si cominci a riflettere su questo aspetto, dal momento che molte delle criticità che emergono nell'esame della casistica tecnico professionale trovano fondamento proprio nelle difficoltà di ricostruire correttamente il percorso assistenziale dell'utente dalla documentazione clinica. Alla fine del 2009 il Difensore civico ha inoltre rinviato alla Commissione ed ai Comitati Etici territorialmente competenti casi relativi ad acquisizione di consenso ad interventi chirurgici in cui la formalizzazione del consenso non è stata richiesta all'interessato, ma ad un parente (di solito il coniuge o un figlio o la figlia).

Nel corso del 2009 la Commissione ha inoltre affrontato, con uno specifico gruppo di lavoro la tematica dell'accesso degli utenti alle medicine complementari. Infatti come è noto l'omeopatia,

l'agopuntura e la fitoterapia rientrano fra le prestazioni previste nei LEA (livelli essenziali di assistenza) regionali, ma ad esempio i costi dei trattamenti con farmaci omeopatici ricadono comunque per intero a carico degli utenti.

Inoltre si sono posti problemi in relazione alle modalità con le quali dar corso alle richieste di sperimentazione in questi settori. Il Difensore civico ha presieduto un primo gruppo di lavoro all'interno della Commissione Regionale di Bioetica che ha messo a fuoco le problematiche etiche che le terapie complementari comportano e un secondo gruppo di lavoro sta cercando di proporre delle soluzioni che possano trovare applicazione su tutto il territorio regionale.

#### *2.2.5 Farmaci non a carico del S.S.T.*

Sempre nell'ambito dei trattamenti farmacologici vale la pena ricordare come nel corso del 2009 si sia attivata un'importante riflessione con i competenti Settori regionali per trovare procedure uniformi con le quali le Aziende Sanitarie esaminano le domande relative alla concessione di contributi per farmaci non a carico del Servizio Sanitario Regionale in casi particolari.

A seguito delle problematiche segnalate dal Difensore civico la Regione Toscana ha inviato a tutti i Direttori Generali una dettagliata circolare in modo da garantire un comportamento uniforme a fronte di tali richieste prevedendo che la Commissione dell'Azienda Sanitaria che esamina la domanda di contributo interpelli anche il medico della struttura pubblica che ha eseguito la prescrizione e si confronti con quest'ultimo.

## **2.3 Assistenza sociale**

#### *2.3.1 Aggiornamento normativa vigente*

Nel settore dell'assistenza sociale l'atto normativo più importante emanato nell'anno 2009 è la D.G.R.T n. 385 dell'11/05/09 "Atto di indirizzo regionale per le modalità di compartecipazione al costo delle prestazioni di cui all'art. 14 della L.R. n. 66/08 "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza".

Le norme di applicazione della L.R. 66/08 hanno finalmente dato indicazioni per comportamenti omogenei su tutto il territorio regionale riguardo a quanto dovuto dagli assistiti come quota di contribuzione ai costi dei servizi sociali erogati, in particolar modo

mettendo ordine nelle richieste di contribuzione per i ricoveri nelle RSA. L'annosa questione di pretendere parte della contribuzione dai parenti dei ricoverati, in contrasto con la normativa statale, è stata risolta con l'indicazione che per tutti i servizi assistenziali domiciliari e semiresidenziali per utenti non autosufficienti è fatto riferimento esclusivamente al reddito dell'assistito, definito in base all'Isee estratto da quello calcolato sul nucleo familiare anagrafico.

Per i servizi residenziali erogati ad ultrasessantacinquenni invalidi gravi invece, in attesa dell'atto normativo di definizione dei Livelli Essenziali di Assistenza Sociale (LIVEAS), la quota di compartecipazione è calcolata tenendo conto anche della situazione reddituale e patrimoniale del coniuge e dei parenti in linea retta entro il primo grado.

Molto importante anche la D.G.R.T. n. 1166 del 14/12/2009 "Attivazione del servizio di Vita indipendente per persone disabili con gravità. Approvazione delle linee guida e primo stanziamento delle risorse finanziarie" che riconosce il diritto alla persona adulta disabile in gravità con capacità di esprimere la propria volontà, di predisporre un progetto di vita individuale, che verrà valutato dall'UVM e che, nel caso venga accolto, porterà all'erogazione di un contributo mensile per la realizzazione dello stesso.

La l.r. n. 62/09 "Semplificazione delle procedure di accertamento sanitario della condizione di disabilità" si prefigge l'obiettivo della semplificazione prevedendo sia la presentazione di una domanda unica che l'istituzione di un'unica Commissione di accertamento istituita presso l'Azienda Usl, la quale provvede ad ogni adempimento necessario al raggiungimento della valutazione. I tempi per la definizione della procedura sono stati individuati in sessanta giorni dalla data di presentazione della domanda all'Ausl competente per territorio.

Di rilievo anche la l.r. n. 70/2009 "Interventi di sostegno alle coppie impegnate in adozioni internazionali" che stabilisce l'attivazione di iniziative volte ad agevolare, mediante erogazione di contributi, le coppie residenti in Toscana impegnate nella procedura di adozione internazionale mediante il sostegno ai costi connessi all'adozione.

E' infine utile ricordare tra le norme regionali la principale fonte di riferimento per l'assistenza sociale, attualmente rappresentata dalla L.R. n. 41/2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" nella quale sono stabilite tutte le disposizioni che regolano l'accesso e l'erogazione delle prestazioni sociali della regione Toscana.

A livello nazionale la L. 18/06/2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" stabilisce che non possa essere presentata una nuova domanda di accertamento dell'invalidità civile se è in atto un ricorso davanti al giudice o se non si è ancora

ricevuto ufficialmente il verbale di accertamento dall'Asl o dall'Inps.

Il D.L. 78/09 modificato dalla legge di conversione n. 102/09, noto come il decreto anticrisi, ha abrogato il comma 5 dell'art. 71 della L. 133/2008 che prevedeva restrizioni nella retribuzione in occasione di permessi per assistenza a familiari con disabilità (L. 104/92). Lo stesso decreto individua azioni volte a consentire tempi più rapidi e modalità più chiare per il riconoscimento dell'invalidità civile e dell'handicap, attribuendo all'Inps nuove competenze.

La Risoluzione 41 del 15 maggio 2009 del Ministero del Lavoro, ha chiarito che i permessi lavorativi previsti dalla L. 104/92 non possono essere concessi ai tutori e agli amministratori di sostegno delle persone con handicap grave.

La nota n. 13 del 20 febbraio 2009 (prot. 25/01/0002602) del Ministero del Lavoro ha riconosciuto il diritto del lavoratore ad usufruire dei permessi previsti dall'art. 33 della L. 104/92 nel caso in cui il disabile, pur ricoverato a tempo pieno in una struttura, debba effettuare visite mediche e terapie fuori della struttura nella quale è ospitato. Al fine di agevolare il disabile, qualora si renda necessario l'affidamento dello stesso all'assistenza del familiare, quest'ultimo, presentando idonea documentazione, può fruire dei permessi.

### *2.3.2 Caratteristiche generali*

Di particolare importanza appare evidenziare, nel corso del 2009, il positivo risultato raggiunto con il forte abbattimento delle liste di attesa per l'inserimento di soggetti non autosufficienti nelle residenze sanitarie assistite, così come un sempre maggior impegno per trovare scelte assistenziali condivise tra utenti, loro familiari e soggetti erogatori dei servizi. Soprattutto quest'ultimo aspetto, fortemente voluto e ribadito in più atti normativi, assume un impatto di interesse rilevante perché evidenzia una notevole manifestazione di rispetto nei confronti di chi, usufruendo di un servizio pubblico particolarmente delicato come quello dell'assistenza sociale, non è più costretto a subire decisioni imposte dall'alto da soggetti terzi, ma ne diventa attore protagonista.

Nell'anno 2009 l'azione che più ha inciso sui cittadini è stata senza dubbio l'emanazione della delibera G.R. n. 385 dell'11/05/2009 "Atto di indirizzo regionale per le modalità di compartecipazione al costo delle prestazioni di cui all'art. 14 della L.R. 66/08 - Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza". Questo atto regola infatti, in modo dettagliato, quanto precedentemente stabilito dalla L.R. 66/08, istitutiva del Fondo, e definisce i livelli differenziati di reddito e

patrimoniali per la compartecipazione da parte dell'assistito ai costi non coperti dai livelli essenziali di assistenza sanitaria (LEA), riguardo alle prestazioni che l'unità di Valutazione Multidimensionale ha indicato nel Progetto di Assistenza Personalizzato (PAP).

Per le prestazioni di tipo domiciliare e semiresidenziale è prevista una soglia di esenzione totale, sotto la quale non viene richiesta alcuna compartecipazione all'assistito; tale soglia è fissata ad un valore ISEE corrispondente al 125% dell'ammontare del trattamento minimo della pensione Inps. (7.445,59 per il 2009). Nel caso di prestazioni residenziali non sono invece previste soglie di esenzione totale per l'assistito.

La stessa disposizione impone ai Comuni un adeguamento dei propri regolamenti entro 90 giorni.

Da ricordare infine che il luogo più idoneo cui il cittadino può rivolgersi per ogni chiarimento resta il Punto Unico di Accesso (PUA) territorialmente competente.

Tra le altre attività significative dell'Ufficio sono da evidenziare le Osservazioni al PDL n. 372/09 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato" nelle quali, in base all'esperienza diretta con l'utenza, viene evidenziata l'opportunità di prevedere che la scelta della struttura possa essere esercitata dal cittadino che sia in grado di dimostrarne la necessità con appropriate motivazioni, su tutto il territorio regionale e non limitata alla zona di residenza.

E' stata infine richiamata l'attenzione dei competenti settori regionali sulle criticità normative relative a problematiche che rivestono un interesse generale per il numero di persone che ne sono coinvolte e il cui superamento costituirebbe un indubbio vantaggio per molti cittadini. Il riferimento è all'applicazione della DGR 71/06 - Criteri di ripartizione del fondo per l'integrazione dei canoni di locazione previsto dall'art. 11 della L. 431/98 - che impedisce a chi è proprietario di un appartamento (anche se di fatto impossibilitato ad usufruirne come nel caso di un padre separato cui la casa coniugale è stata assegnata alla moglie) di accedere alla graduatoria per l'assegnazione dei contributi per l'affitto, oppure alla mancata emanazione dell'atto di indirizzo regionale che stabilisca i valori soglia Isee e l'individuazione dei criteri e delle modalità per il rilascio di titoli agevolati di viaggio secondo le disposizioni della L.R. n. 100/98. A quest'ultimo intervento è stata data risposta dal competente assessorato che, in attesa dell'emanazione della nuova deliberazione, le aziende di trasporto continueranno a tenere conto dei limiti precedentemente stabiliti.



77 sono le istanze che il Difensore civico ha ricevuto nel corso dell'anno 2009 per problematiche legate all'Assistenza Sociale; di queste 34 per porre richieste di intervento su problemi inerenti le residenze sanitarie assistite. L'emanazione del citato regolamento attuativo della L.R. 66/08, la delibera G.R. n. 385/09, ha certamente messo ordine e omogeneità per quanto riguarda l'obbligo di compartecipazione al costo della retta di ospitalità nelle Rsa, così come gli stanziamenti erogati con il fondo per la non autosufficienza hanno consentito una riduzione notevole delle liste di attesa. Molte delle richieste di intervento sono state pertanto legate alla iniziale mancanza di presa d'atto, da parte dei Comuni, di porre in essere una valutazione dell'Isee estratto del singolo assistito e non dell'Isee del nucleo familiare di appartenenza come avveniva fino all'entrata in vigore delle nuove norme regionali. Da ciò la necessità, da parte del Difensore civico, di richiamare i Comuni inadempienti ad una lettura più attenta dei dispositivi e conseguentemente alla loro corretta applicazione. Quasi sempre la richiamata attenzione ha dato esiti positivi e le pratiche sono state favorevolmente risolte con soddisfazione del richiedente. Purtroppo non ha avuto un positivo riscontro la richiesta che il Difensore civico ha inoltrato all'Anci regionale e al Consiglio delle Autonomie Locali per avviare un'azione nei confronti dei Comuni al fine di far retrocedere alla data di entrata in vigore del regolamento n. 385/09 il nuovo computo del calcolo della retta che prende in considerazione i soli redditi dell'assistito, del coniuge e dei figli, senza per questo dover attendere i novanta giorni indicati dalla delibera e concessi ai Comuni quale tempo utile per adeguare i propri regolamenti alle nuove indicazioni.

Tra gli interventi che l'Ufficio ha posto in essere da ricordare la trasformazione di un ricovero da provvisorio in definitivo. L'utente era stata inserita in una residenza sanitaria in via provvisoria per due mesi, al termine dei quali, nonostante le sue condizioni si fossero aggravate e la famiglia non fosse più in grado di far fronte alle nuove necessità sanitarie e assistenziali, l'utente sarebbe stata dimessa perché le due richieste di inserimento, appartenendo a due graduatorie distinte, non consentivano la trasformazione del ricovero da provvisorio a definitivo. Il difensore civico, su richiesta della famiglia, contattando i competenti Servizi dell'Azienda Sanitaria, oltre a richiamare la normativa riguardante la necessità della condivisione delle scelte assistenziali proposte dall'UVM, ha evidenziato la particolarità del caso e soprattutto il cambiamento della situazione sanitaria che avrebbe richiesto un'assistenza continuativa per la ricoverata; questa nuova situazione non poteva essere sottoposta a mere regole burocratiche senza compromettere la sicurezza e la salute della persona coinvolta. L'Azienda Usl interessata ha mostrato sensibilità

e comprensione della particolarità del caso, provvedendo alla sistemazione definitiva dell'utente nella struttura.

Altro caso nel quale l'intervento del Difensore civico si è dimostrato risolutivo è stato quello dell'ottenimento di un rimborso, da parte dell'Rsa per la perdita di un oggetto personale di una ricoverata, nella fattispecie una dentiera, appoggiata sul tavolo da pranzo e gettata via involontariamente dal personale nel momento di sprecchiare. La Rsa non intendeva rifondere il danno, ma l'intervento dell'Ufficio del Difensore civico, richiamando l'obbligo della copertura assicurativa da parte delle Rsa per tali eventi, oltre alla responsabilità di sorveglianza continua dei ricoverati non autosufficienti, ha portato al superamento del contenzioso con soddisfazione dell'istante e senza la necessità di altre azioni legali.

Un ulteriore esempio di attività risoltosi positivamente per l'utente è dato dall'aver ottenuto il contributo badante per una persona alla quale era stato riconosciuto inizialmente questo diritto, ma successivamente negato con la motivazione che la stessa trascorreva alcuni mesi presso alcuni parenti che risiedevano in un altro Comune. Il Difensore civico, sollevando la problematica con i Servizi competenti, ha richiamato l'attenzione sul fatto che i congiunti in questione erano anch'essi anziani non autosufficienti, assistiti a loro volta da una badante e che pertanto la persona interessata al contributo doveva necessariamente portare con sé una persona che l'accudisse per poter mantenere quel residuo di autonomia consentitagli dalle sue condizioni e auspicata dalle vigenti norme.

Significativo citare infine il caso di un utente ricoverato inizialmente con spesa a completo carico della famiglia al quale, dopo la concessione della quota sanitaria da parte dell'Ausl, è stata mantenuta da parte della Rsa una richiesta di quota di parte sociale superiore alla differenza del costo totale della retta. Inoltre era stato richiesto al ricoverato, al momento dell'ingresso in struttura un deposito cauzionale, di considerevole entità. Il Difensore civico ha sollevato il problema investendo la Direzione Regionale del Diritto alla Salute e alle politiche di solidarietà, convocando il Coordinatore dei Servizi sociali della Asl competente e organizzando un incontro con il Direttore dell'Azienda Sanitaria, affinché venissero effettuate le opportune verifiche su quanto previsto dalla convenzione sottoscritta tra l'Azienda Usl e la Rsa, che regola la gestione del servizio, e fosse richiamata la struttura inadempiente alla restituzione di quanto impropriamente incassato sia relativamente alla parte di contribuzione della retta eccedente che per il versamento del deposito cauzionale a nessun titolo previsto dalla convenzione.

### 2.3.4 *Prestazioni alla persona.*

Le istanze presentate all'Ufficio per carenze su prestazioni alla persona da parte dei Comuni, principali titolari dell'erogazione dei servizi alla persona, nell'anno 2009 sono state 35.

Vale la pena ricordare che i numeri relativi all'assistenza sociale in ogni sua forma, vanno considerati in senso relativo, in quanto bisogna tener conto che la difesa civica locale, nella nostra regione, è molto diffusa e pertanto molti contenziosi vengono affrontati per competenza dai Difensori civici dei Comuni, facendo aumentare in modo esponenziale il numero complessivo e reale delle richieste presentate.

L'Ufficio ha ricevuto molte segnalazioni riguardo a richieste di contributi inoltrate da cittadini bisognosi e non accettate dalle amministrazioni. Ciò è dovuto in parte alla particolare situazione economica che il paese sta attraversando che, come a tutti noto, rende da un lato molto difficoltosa la vita alle famiglie con redditi medio-bassi e dall'altro, a causa della costante riduzione di fondi assegnati ai Comuni, impossibile per le amministrazioni assolvere a tutte le richieste. Per questo l'intervento del Difensore civico diventa sempre più delicato, in quanto si tratta, dopo aver contattato i servizi, di procedere alla richiesta di un'attenta verifica delle condizioni dell'utente comparandole con le possibilità che a seconda dei casi e dell'urgenza del disagio socio-economico lamentato possono essere individuate per sanare situazioni che altrimenti potrebbero avere conseguenza anche gravi.

Tra i casi particolari che meritano di essere ricordati è quello di un cittadino, separato e con figlio a parziale carico, il quale, pur essendo proprietario di un appartamento è giuridicamente impossibilitato ad usufruirne in ottemperanza alla sentenza di separazione emessa dal tribunale, che lo ha assegnato alla moglie. Il cittadino ha evidenziato le difficoltà economiche per provvedere al parziale mantenimento del figlio e al pagamento del canone dell'abitazione che è stato costretto ad affittare, senza poter partecipare al bando per l'assegnazione di un alloggio di edilizia popolare né a quello per l'assegnazione di contributi ad integrazione del canone di locazione, proprio per mancanza del requisito di "non titolarità di diritti di proprietà" previsti dalla normativa regionale e nazionale. Poiché la situazione rappresentata dall'utente espone una problematica molto diffusa tra la popolazione, in considerazione del numero sempre crescente di separazioni, il Difensore civico è intervenuto presso gli organi regionali competenti chiedendo di rivedere li criteri di ammissibilità alla graduatoria del contributo affitto che tengano conto di questa nuova e diffusa condizione sociale. Per il caso specifico è intervenuto presso il Comune per richiedere una ulteriore valutazione della documentazione al fine di trovare, nelle more

della stessa, la possibilità di sollevare l'utente da questa situazione di grave disagio.

### *2.3.5 Invalidità civile*

Nel corso del 2009 sono giunte all'Ufficio del Difensore civico 27 istanze relative a richieste di intervento nel campo dell'invalidità civile. Le problematiche sollevate sono state anche quest'anno inerenti il diritto ai parcheggi riservati per invalidi in possesso dell'apposito tagliando, comunemente conosciuto come "tagliando arancione" secondo quanto previsto dal DM 236/89, così come il rinnovo delle patenti per gli invalidi e la regolarità della procedura per l'accertamento dell'invalidità civile, soprattutto nel rispetto dei tempi previsti per la sua definizione. A tal proposito è bene sottolineare che la recente L.R. n. 69/09 ha semplificato le procedure di accertamento dell'invalidità, con l'istituzione di un'unica commissione sanitaria che in un tempo massimo di 60 giorni è tenuta a portare a termine la procedura. A titolo di esempio in questo ambito di intervento è interessante ricordare il positivo risultato ottenuto dal Difensore civico nei confronti dell'applicazione della Sentenza della Corte di Cassazione n. 2691/09 e della nota n. 13/09 del Ministero del Lavoro, su istanza di un cittadino al quale era stato negato il diritto di usufruire dei giorni di permesso ex art. 33 L. n. 104/92 perché il congiunto era ricoverato a tempo pieno in ospedale. Ebbene, in forza della norma testé citata, il Difensore civico ha ottenuto che all'istante venisse concessa la possibilità di assentarsi dal lavoro, con permesso retribuito, nel caso in cui il congiunto, totalmente non autosufficiente, dovesse recarsi per analisi o visite mediche specialistiche, presso strutture esterne a quella di residenza, secondo le nuove indicazioni normative.

Un altro caso seguito con successo dall'Ufficio è stato quello riferito all'istanza di un cittadino, lavoratore dipendente, al quale è stata negata la possibilità di usufruire dei benefici previsti dall'art. 33 della L. 104/92 perché non residente con la persona assistita. Anche in questo caso il Difensore civico ha risolto la questione positivamente, richiamando la L. n. 53/00 che stabilisce che per avere diritto ai permessi retribuiti previsti dall'art. 33 della L. 104/02 è necessario dimostrare la condizione di esclusività e continuità dell'assistenza e non la residenza, condizione questa che si verifica quando non sono presenti in famiglia altre persone conviventi in grado di prestare l'assistenza.

### 2.3.6 *Handicap*

Delle 8 istanze presentate su problematiche relative all'handicap, sono da evidenziare richieste di intervento relative alla mancata integrazione scolastica di minori, di inserimento lavorativo di adulti tramite le categorie protette e di agevolazione nel rapporto di lavoro. L'ufficio si è impegnato alla soluzione dei contenziosi attraverso un richiamo, presso le sedi competenti, alla normativa regionale che prevede la condivisione delle azioni assistenziali proposte da parte dell'utente e alla stesura di preventivi piani individuali di intervento, che, successivamente devono trovare puntuale attuazione, alla verifica, nei casi di inserimento lavorativo, della reale presa in carico del disabile e delle proposte di lavoro offerte.

Anche nell'aiuto ad ottenere ausili per l'handicap, l'intervento del Difensore civico si è rivelato determinante, soprattutto per quanto riguarda il rispetto dei tempi di consegna degli stessi. Non ultimo, l'intervento positivo e spesso risolutivo dell'Ufficio verso le Amministrazioni che non intendono porre in essere verso i dipendenti disabili o che assistono disabili gravi, delle agevolazioni previste dalla legge, quali per esempio, l'assegnazione della sede di servizio, le mansioni che vengono richieste al dipendente, o la fruizione dei permessi per l'assistenza.

### 2.3.7 *Barriere architettoniche*

Nel corso del 2009 sono state presentate all'Ufficio del Difensore civico 2 richieste di intervento in riferimento alla categoria "barriere architettoniche" negli edifici privati.

Entrambe si riferiscono a problemi derivanti dalla mancata erogazione dei finanziamenti per l'eliminazione delle barriere architettoniche da parte dei Comuni a causa della mancanza di fondi.

## **2.4 Tutela degli immigrati**

Nel corso del 2009 sono state aperte circa quaranta pratiche sulle tematiche dell'immigrazione, come sempre del contenuto più vario attinente alla condizione giuridica e sociale dello straniero dimorante sul territorio regionale.

Di particolare rilievo sono stati i contatti con le rappresentanze diplomatico - consolari italiane situate nel Paese di origine dei richiedenti, competenti al rilascio dei visti d'ingresso a vario titolo, per consentire agli utenti che fosse garantito loro

l'accesso agli uffici e la possibilità di fare domanda (sulla base del nulla osta previamente rilasciato dal SUI nel caso di visto per lavoro o per famiglia, o sulla base della documentazione richiesta negli altri casi di visto). Numerosi interventi sono stati svolti nei confronti delle medesime strutture per chiedere il rilascio delle dichiarazioni di valore sui titoli di studio conseguiti nel Paese di riferimento, da utilizzare nei corsi di formazione professionale (nelle fattispecie prospettate, si trattava di corsi per Operatore Socio Sanitario, c.d. "OSS"), organizzati dalle aziende sanitarie e ospedaliere.

In questi casi, il nostro intervento è stato duplice, sia nei confronti delle aziende, che delle rappresentanze diplomatiche italiane presso gli Stati di origine dei richiedenti, o nei quali è stato conseguito il diploma. Nell'immediato, si è ottenuto che le aziende concedessero una proroga del termine entro il quale deve essere prodotta la dichiarazione di valore del titolo di studio per l'ammissione al corso di formazione, ottenuta nel frattempo dall'ufficio del Difensore civico con riserva. Successivamente, si sono sollecitate le rappresentanze diplomatiche all'invio di informazioni precise agli interessati per l'ottenimento della dichiarazione di valore, che è stata prodotta entro il termine di proroga, consentendo agli interessati di regolarizzare la propria posizione e di sostenere l'esame.

Un gruppo di casi è stato "riaperto" a seguito della emanazione della sentenza della Corte Costituzionale n. 306 del 30/07/2008, la quale ha dichiarato illegittima la norma di cui al comma 19 art. 80 L388/2000, nella parte in cui esclude il diritto ai benefici economici connessi allo stato di invalidità qualora il soggetto non sia in possesso di carta di soggiorno perché negata, o mai richiesta, per motivi di reddito insufficiente, riconoscendone quindi la fruibilità al possessore di permesso di soggiorno di durata non inferiore a un anno, come previsto dalla normativa vigente anteriormente a quella oggetto di censura. Essendo che la difesa civica in passato era intervenuta numerose volte presso gli uffici invalidi di vari comuni della Regione, a supporto delle istanze di coloro che, pur in Italia da ben più di cinque anni, si erano visti negare la carta di soggiorno per reddito insufficiente, e i benefici a essa connessi, in forza di una norma in palese contrasto con la costituzione, dopo l'annullamento di tale norma si è ritenuto necessario chiedere, ove possibile, la erogazione degli arretrati di tali benefici a far tempo dalla domanda.

Una consistente attività tipicamente "stragiudiziale" di tutela è stata svolta nell'ambito dei procedimenti di rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno, a favore di coloro i quali, a fronte della domanda, ricevono la notifica del cosiddetto "10-bis". Si tratta della norma sul procedimento amministrativo introdotta nella L241/90 dalla L15/2005, la quale prevede che all'istante sia effettuata comunicazione motivata sulla probabilità dell'esito

sfavorevole della domanda, dando un termine di dieci giorni per effettuare osservazioni in proposito, eventualmente corredate di documentazione. Vagliata la fondatezza della domanda e la rilevanza della documentazione, l'Ufficio ha svolto le osservazioni, le quali, pressoché in ogni caso, sono state accolte, permettendo al procedimento di andare a buon fine con piena soddisfazione dell'utente.

La nostra attività in tema di immigrazione, essendo per la maggior parte svolta nei confronti di organi statali, necessita di un riferimento normativo espresso. Tale riferimento, che esisteva già nella pregressa normativa regionale, mancante nella proposta della nuova legge regionale in materia di immigrazione, è stato invece correttamente inserito nel testo definitivo della LR29/2009.

Numerose sono state le pratiche di cittadinanza, ove spesso si è trattato, a procedura ultimata con buon esito, di sollecitare la emanazione del decreto del Presidente della Repubblica da trasmettere alla Prefettura – UTG competente per territorio, per la notifica al naturalizzando e i successivi adempimenti presso l'Ufficio di Stato Civile del comune di residenza. In un caso, nella preparazione della documentazione atta a comprovare il possesso dei requisiti per l'acquisto della cittadinanza per residenza, si è trattato di ricostruire la continuità del soggiorno regolare per dieci anni, tramite una serie di certificati storici di residenza rilasciati da vari comuni della Toscana, i quali, in successione temporale senza soluzione di continuità, hanno effettivamente consentito di operare tale ricostruzione.

E' stata affrontata la questione, sottoposta alla attenzione della difesa civica dalla Comunità Eritrea in Toscana, relativa al mancato rilascio o rinnovo del titolo di viaggio in possesso di 18 cittadini eritrei dotati di permesso di soggiorno per protezione umanitaria. Tale tipologia di permesso viene rilasciata dalle questure in base a provvedimenti normativi (ad es., a favore di chi proviene da zone di guerra, come a suo tempo nel caso del Kosovo), o su indicazione della Commissione per il riconoscimento dello *status* di Rifugiato ai sensi dell'art. 5 comma 6 Dlgs286/98, allorché la Commissione, pur non ravvedendo i presupposti per il riconoscimento dello *status*, tuttavia accerta comunque che il ricorrente si esporrebbe a una molteplicità di rischi qualora facesse ritorno nel Paese di origine. I titolari di tale permesso vengono altresì dotati, sempre dalle questure, di un documento equipollente al passaporto, detto "titolo di viaggio per stranieri", che spetta loro per disposizione di cui alla Circolare n. 48 del 1961 del Ministero degli Affari Esteri, tutt'ora vigente, sulla base della accertata impossibilità di ottenere il passaporto dalle Autorità del loro Paese. Gli interessati riferivano che, presso le questure, era stato detto loro che, per ottenere il rilascio e/o rinnovo del titolo di viaggio, avrebbe dovuto essere documentato il diniego dell'Ambasciata Eritrea a rilasciare il passaporto. Tuttavia, l'Ambasciata Eritrea si

rifiutava di rilasciare alcunché ai propri cittadini con permesso di soggiorno per motivi umanitari, e riferiva che tali soggetti avrebbero potuto ottenere il diniego solo dalla Autorità di Governo in Eritrea, obbligandoli a un viaggio dall'esito oltremodo incerto e pericoloso, per loro stessi e per i loro familiari, dei quali le autorità eritree esigevano di sapere il nome, con chiaro intento persecutorio. La Difesa civica è intervenuta nei confronti delle questure, prospettando che l'accertamento dell'impossibilità di conseguire il passaporto aveva formato uno dei presupposti del riconoscimento della esigenza di protezione umanitaria, e che *ad impossibilia nemo tenetur*, stante il rifiuto dell'Ambasciata Eritrea – constatato direttamente, durante i contatti intercorsi anche per vie brevi – a rilasciare alcuna dichiarazione. Tuttavia gli interessati, per ottenere finalmente il rilascio o rinnovo del titolo di viaggio, hanno dovuto adire la via giurisdizionale.

## **2.5 Governo del territorio**

Nel corso del 2009 nella materia del governo del territorio sono state formalizzate un totale di 251 istanze, con valori sostanzialmente equivalenti a quelli riferiti per il 2008 e comunque superiori alle occorrenze rilevate negli anni precedenti.

Nel dettaglio, si evidenziano 134 pratiche aventi ad oggetto questioni di carattere urbanistico (pari al 53,38% del settore), 97 in materia di ambiente (pari a 38,64% del settore), 16 per problematiche inerenti la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (6,37% del settore) e solo 4 per appalti pubblici (1, 59%).

Relativamente alla materia del governo del territorio nel corso dell'anno è stata portata a compimento l'istruttoria di 135 pratiche sul totale delle 251 aperte, con un valore medio di chiusura superiore al 50%, così ripartito: urbanistica (75 su 134); ambiente (49 su 97); edilizia residenziale pubblica (10 su 16); appalti pubblici (1 su 4).

In materia "urbanistica" sono stati affrontate con maggiore ricorrenza problematiche inerenti il rilascio di titoli autorizzatori per l'esecuzione di interventi edilizi (27 tra permessi di costruire e DIA), viabilità e manutenzione stradale (20), pianificazione urbanistica (20), parcheggi e passi carrabili (13), attività di vigilanza urbanistico edilizia (8), procedimenti espropriativi (8), lavori pubblici (6), vincoli ambientali, difesa del suolo, igiene pubblica e rischio sismico (6), questioni inerenti la gestione del demanio e del patrimonio pubblico (4). In altri casi (15), inoltre, le richieste hanno fatto richiamo alla verifica della regolarità delle



procedure amministrative connesse ad adempimenti di carattere urbanistico ed edilizio.

Delle 97 istanze presentate in materia di ambiente, la maggior parte si riferisce, come gli anni passati, a problematiche connesse a fenomeni di inquinamento per lo più provenienti da impianti industriali e attività commerciali (22) e a richieste di controllo dell'igiene pubblica (23). Nella maggior parte dei casi la richiesta di intervento proviene da singoli cittadini che lamentano gli effetti dannosi provenienti da un determinato impianto industriale o da un'attività commerciale posta nelle vicinanze della propria abitazione (ad esempio il rumore proveniente da una discoteca). In altri casi, invece, la segnalazione riguarda più in generale gli effetti di attività progettuali sull'ambiente circostante e sulla collettività.

Nel settore dell'edilizia pubblica e privata la maggior parte delle istanze hanno avuto ad oggetto problematiche connesse all'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sugli alloggi di edilizia residenziale pubblica (7). In due circostanze si è posto un problema relativo a questioni di gestione condominiale e altrettante volte all'assegnazione di alloggi. Negli altri casi sono state affrontate segnalazioni inerenti provvedimenti di decadenza, determinazione del canone di locazione, mobilità, cessione in proprietà e verifica assegnazione alloggi di servizio.

Nel settore del governo del territorio, relativamente ai soggetti pubblici interpellati per l'acquisizione delle informazioni utili allo svolgimento dell'istruttoria, risulta prevalente il ruolo delle amministrazioni locali ancora prive del Difensore civico (82) oltre che quello delle Direzioni generali della giunta regionale (30), dell'ARPAT e delle Aziende Sanitarie (8), delle Società di gestione della rete di acquedotto (7), delle Soprintendenze (5), dell'Anas (5), dei Soggetti gestori degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (9) oltre che, naturalmente, della rete della difesa civica locale (71).

La classificazione delle istanze con riferimento al luogo nel quale si è verificato l'evento conferma la prevalenza di contatti nei territori più vicini al capoluogo, ed è così ripartita: Provincia di Arezzo (16), Provincia di Firenze (85), Provincia di Grosseto (20), Provincia di Livorno (18), Provincia di Lucca (13), Provincia di Massa (17), Provincia di Pisa (21), Provincia di Prato (4), Provincia di Pistoia (13), Provincia di Siena (34), altro (10).

Relativamente alle pratiche avviate nell'anno 2009 e chiuse sempre nell'anno 2009 (in totale 135), il tempo medio di definizione è risultato pari a 144 giorni e la questione è stata totalmente o parzialmente risolta in 105 casi. In 78 occasioni è stata svolta un'istruttoria diretta nei confronti dell'amministrazione e in 52 casi è stata avviata una collaborazione con altri difensori civici locali.

Si espongono di seguito alcune delle problematiche di maggior interesse esaminate nel corso del 2009.

#### Problematiche in materia sismica

Di particolare interesse, in materia urbanistica, appaiono alcune questioni concernenti la tutela della sicurezza del territorio e l'adeguamento alle più restrittive disposizioni normative dettate in riferimento ai criteri di predisposizione delle tavole di progetto per la realizzazione di interventi di natura edilizia in un ambiente che, come quello toscano, è soggetto a fenomeni sismici.

È stato esaminato un quesito inerente la definizione delle modalità di applicazione della normativa antisismica relativamente alla verifica dei progetti di nuova edificazione. L'anticipazione della fine del regime transitorio al 30 giugno 2009 - disposta con decreto legge - ha determinato la necessità di accertare i criteri di applicazione delle più rigide prescrizioni tecniche contenute nel decreto 14 gennaio 2008.

Con circolare del 5 agosto 2009 il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ha chiarito i termini di applicazione del regime transitorio specificando che - relativamente alle costruzioni di natura privatistica "...è esplicita la volontà del legislatore di prevedere l'applicazione obbligatoria della nuova normativa tecnica ... alle costruzioni iniziate dopo il 30 giugno 2009". La circolare specifica altresì che anche per i lavori iniziati prima di tale data trovano integrale applicazione le nuove norme tecniche in caso di proposizione di variante di sostanziale modifica dell'organismo architettonico o del comportamento statico globale della costruzione.

Posto dunque che il parametro cui fare riferimento per l'applicazione delle nuove norme tecniche è riferito al momento di inizio lavori, si è posta la necessità di fare chiarezza sull'interpretazione da attribuire a tale concetto, soprattutto in considerazione della prassi in essere presso gli uffici del genio civile, prassi connessa al deposito della richiesta di autorizzazione sismica. Evidenti sono, in effetti, le differenze di impostazione poste che aderendo a tale interpretazione tutti i progetti depositati entro la fine del mese di giugno mantengono piena validità, senza necessità di presentazione di ulteriori tavole progettuali complete dei calcoli eseguiti sulla base della nuova normativa tecnica.

Sulla questione la Regione Toscana - insieme ad altre Regioni - ha sollecitato un chiarimento da parte del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, favorendo l'emanazione di una nuova circolare esplicativa in materia di prevenzione sismica. La circolare ministeriale 11 dicembre 2009 ha confermato la correttezza dell'interpretazione già fatta propria dagli Uffici del genio civile della Regione Toscana e rispondendo ai quesiti proposti circa la

corretta individuazione del momento di discriminare tra l'utilizzo della vecchia e della nuova disciplina ha specificato che per le costruzioni di natura privatistica – dovendosi individuare un momento certo e incontestabile - il concetto di "inizio delle costruzioni" deve intendersi riferito al deposito del progetto presso gli Uffici competenti.

Sempre in materia di prevenzione e riduzione del rischio sismico è stato esaminato un quesito relativo alla modalità di autorizzazione dei lavori edilizi in riferimento ai profili di legittimità della disciplina di cui agli articoli 105 e seguenti della L.R. 1/05. Come noto, la materia è stata recentemente oggetto di pronuncia da parte della Corte Costituzionale che, con sentenza n. 182/06 aveva dichiarato l'illegittimità di alcune disposizioni della L.R. 1/05 e confermato la necessità di un'autorizzazione scritta per l'avvio dei lavori in zona sismica, senza distinzioni connesse alla classificazione del grado di pericolosità dell'area. Sulla questione della legittimità delle previsioni della legge regionale è pendente un contenzioso giurisdizionale.

#### Decorso termine pagamento oneri per DIA

Interpretazione della normativa regionale circa la definizione del *dies a quo* per il decorso del termine concesso dalla legge per procedere al pagamento degli oneri concessori a seguito del deposito di una DIA. La norma (art. 126 L.R.T. 1/05) prevede in effetti che il contributo (art. 119) debba essere corrisposto al Comune entro i venti giorni successivi alla presentazione della domanda. Grazie anche al contributo degli Uffici della Giunta regionale, è stato chiarito che – per quanto il tenore letterale della norma possa creare qualche dubbio – la ratio della disposizione è quella di porre in rapporto di stretta contestualità il perfezionamento dell'atto abilitativo e il pagamento del contributo con la conseguenza che gli oneri risultano dovuti solo a partire dal momento nel quale l'atto è idoneo ad esplicare in modo pieno i propri effetti. Acquisizione di efficacia che, come noto, risulta differente a seconda che per la realizzazione dell'intervento si renda necessaria l'acquisizione di un permesso di costruire - nel qual caso il richiedente ha certezza in ordine alla possibilità di eseguire i lavori sin dal momento dell'adozione del provvedimento – ovvero si possa utilizzare la procedura semplificata della DIA che, generalmente ma non sempre, si perfeziona decorsi i 20 giorni dalla presentazione della domanda.

In effetti, sarebbe privo di fondamento logico e giuridico imporre un obbligo di corrispondere oneri relativi ad un provvedimento che non solo non si è ancora perfezionato ma che potrebbe essere altresì soggetto a verifica da parte di altro Ente che deve concedere un nulla osta. La legge appare chiara nel disporre (art. 119) che il perfezionamento della DIA determini l'obbligo di corrispondere gli oneri solo in quanto atto produttivo di

effetti giuridicamente rilevanti e non in quanto mera richiesta presentata all'amministrazione. Solo a fronte di un vantaggio concreto (possibilità di realizzare un intervento edilizio) è imposto il pagamento di un contributo commisurato all'incidenza delle spese di urbanizzazione e, in alcune fattispecie, al costo di costruzione. Nei casi di negativa conclusione della procedura tale onere – per ovvie ragioni - non è dovuto.

Il pagamento è dovuto dal momento in cui l'atto risulta pienamente efficace e produttivo di effetti e il termine di venti giorni decorre dal momento in cui l'istanza risulta completa di tutti i requisiti richiesti dalla legge, momento non necessariamente coincidente con il deposito della domanda.

#### Computo del termine di decadenza per inizio lavori (DIA)

L'art. 84, comma 4, della L.R. 1/05 fissa in un anno dalla data di presentazione della DIA il termine di decadenza per l'inizio dei lavori edilizi. L'avvio delle opere, tuttavia, risulta condizionato dalla preventiva verifica della completezza formale della denuncia, adempimento cui il Comune provvede nei quindici giorni successivi al deposito dell'istanza. Pertanto, qualora l'amministrazione richieda integrazioni documentali, il termine deve considerarsi interrotto e riprende nuovamente (e interamente) a decorrere dal momento della produzione delle integrazioni considerate necessarie e quindi dall'acquisizione di efficacia del titolo abilitativo.

#### *2.5.2 Ambiente*

Lo sviluppo sostenibile sotto il profilo ambientale, territoriale e sociale è uno degli obiettivi delle politiche regionali contenute nel Programma di Governo e rappresenta il criterio trasversale di riferimento e valutazione dei piani e programmi regionali.

La Regione Toscana con il programma regionale di sviluppo 2006-2010 ha attribuito un ruolo centrale alla questione energetica, promuovendo l'uso di energia proveniente da fonti rinnovabili, la loro integrazione con le attività produttive, economiche e urbane e la migliore integrazione delle strutture energetiche con il territorio, anche per poter garantire una maggior autonomia energetica e una riduzione dei costi sia per i cittadini sia per le imprese.

Si collocano in questa prospettiva le azioni per la riduzione delle emissioni inquinanti nell'atmosfera e l'incremento della quota di energia da fonti rinnovabili, oltre la valorizzazione della geotermia (eolico, fotovoltaico, solare, biomasse prodotte in ambito regionale).

La realizzazione degli obiettivi generali e primari dell'azione di governo si scontra però nella realtà quotidiana con la resistenza

delle collettività locali a vedere realizzate nel proprio territorio le infrastrutture necessarie.

Anche questo anno l'esperienza dell'Ufficio del Difensore civico ha evidenziato numerose segnalazioni che riguardano in generale gli effetti che la realizzazione di un determinato progetto potrebbe determinare sull'ambiente circostante e sulla collettività di riferimento.

E' stato ad esempio questo il caso delle segnalazioni ricevute con riferimento al problema degli impianti eolici, in cui oltre a contestazioni da parte della collettività interessata su profili tecnici, è stata sollevata la questione della scelta politica che presiede la decisione di dove localizzare l'impianto che ha indubbiamente un forte impatto ambientale.

In un caso è stato anche segnalato che nel progetto presentato una delle strutture di sostegno dell'impianto si trovava a ridosso di una strada che alcune famiglie erano costrette a percorrere per portare i propri figli a scuola con conseguente disagio dovuto alla possibilità che nella stagione più fredda potessero crearsi rischio per l'incolumità personale connessa alla formazione di lastre di ghiaccio sulle pale.

In questi casi il ruolo dell'Ufficio spesso si inserisce fuori dal procedimento in senso tecnico nel senso che le osservazioni che i cittadini, frequentemente riuniti in associazioni o comitati, presentano non sono state formulate nelle sedi opportune forse per un senso di sfiducia nelle amministrazioni pubbliche che ormai si è radicato. Altre volte invece i cittadini si rivolgono all' Ufficio perché le loro osservazioni non sono state accolte. In entrambi i casi il Difensore civico gode di ampie possibilità di verifica della legittimità delle scelte, pur nel rispetto delle competenze decisionali e valutative degli enti locali in ordine alla specifica individuazione delle modalità di realizzazione dell'intervento. Così, qualora sia in discussione la localizzazione prescelta per un impianto, il compito del Difensore civico riguarda l'accertamento del rispetto dei parametri di legge e la verifica della correttezza della procedura.

L'azione del Difensore civico assume poi un significato particolare ai fini di assicurare una maggiore circolazione delle informazioni in modo da evitare allarmismi spesso inutili nonché una maggiore partecipazione nella fase in cui si decide la localizzazione dell'impianto.

Analoghe osservazioni valgono per le segnalazioni ricevute con riferimento agli impianti di gestione dei rifiuti, la cui realizzazione secondo quanto previsto nei piani provinciali di gestione dei rifiuti costituisce una delle priorità del programma di governo regionale, ma che nessuno vuole sul proprio ambito territoriale di riferimento. Numerose per quanto riguarda questo specifico profilo anche le segnalazioni relative ad impianti già

esistenti, in cui si riferisce l'impatto dell'impianto con conseguenti problemi di inquinamento e di degrado del paesaggio.

Anche in questi casi cruciale il ruolo del Difensore civico come centro promotore della circolazione delle informazioni, anche perché in talune situazioni è stato effettivamente possibile creare una situazione virtuosa in cui gli svantaggi della realizzazione dell'impianto sono stati "compensati" da benefici ad esempio di natura economica.

Infine, una questione specifica da segnalare è stata quella promossa dal "Comitato di zona Bagno a Ripoli - Antella" con riferimento a due ordini di problemi. Il primo relativo al sottodimensionamento del depuratore delle acque reflue in via dell'Antella, Ponte a Niccheri, che causerebbe cattivi odori.

Il secondo relativo al pagamento della tassa di depurazione da parte degli abitanti di Ponte a Niccheri, sul cui territorio insiste la struttura in oggetto ma che non risultano allacciati alla rete fognaria e scaricano direttamente nel torrente Ema.

In particolare, mentre con riferimento al primo l'Ufficio è stato informato che in occasione del rinnovo dell'autorizzazione sia la provincia di Firenze sia il dipartimento provinciale dell'Arpat hanno verificato che tale impianto non appare sottodimensionato rispetto al carico inquinante in ingresso, con riferimento al secondo Publiacqua, dopo aver appurato che la zona di Ponte a Niccheri non risulta servita né da fognatura né da depurazione ha provveduto a modificare la struttura tariffaria delle utenze coinvolte.

### *2.5.3 Edilizia residenziale pubblica*

La proposta di legge n. 332 recante le nuove disposizioni sull'edilizia residenziale pubblica in revisione della L.R. 96/96, non ha trovato il necessario consenso e, di conseguenza, non è stata tradotta in un formale testo di legge. Le numerose criticità rilevate in occasione dello svolgimento delle consultazioni hanno reso necessaria una valutazione più approfondita della proposta di articolato e, per il momento, interrotto l'iter di approvazione.

È stata, invece, emanata la L.R. 5 agosto 2009, n. 46 che ha consentito di superare la fase di sospensione delle vendite degli alloggi di edilizia residenziale pubblica disposta con precedente delibera CR 27 maggio 2008, n. 43. Come noto, la sospensione risultava finalizzata all'acquisizione di dati obiettivi sulla consistenza del patrimonio edilizio disponibile (numero, tipologia e dislocazione degli alloggi) e sull'entità dei ricavi provenienti dalle attività di vendita.

Nel merito, la L.R. 46/09 consente di procedere all'alienazione dei soli immobili per i quali, alla data del 27 maggio 2008, risulta sottoscritto un accordo tra le parti con definizione del prezzo di vendita e comunque a condizione che l'iter

amministrativo trovi conclusione entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge (termine che tuttavia potrebbe essere prorogato per far fronte ai ritardi verificatisi).

In riferimento a tale ultima disposizione è inoltre intervenuta la circolare applicativa n. 7040 del 1 ottobre 2009, con la quale è stato chiarito che la L.R. 46/09 non deve intendersi quale modificativa delle procedure di cessione degli alloggi e che l'accordo tra le parti deve considerarsi raggiunto in tutti i casi in cui l'ente alienante abbia accettato la domanda di acquisto con specificazione del prezzo e di tutte le altre condizioni di vendita. La stipula formale del contratto rappresenta atto successivo che dà luogo al trasferimento della proprietà. Viene altresì chiarito che le procedure di vendita da concludersi entro il termine di centottanta giorni decorrente dalla data di entrata in vigore della legge deve considerarsi riferito alle sole attività amministrative finalizzate alla predisposizione degli atti necessari alla sottoscrizione dei contratti di compravendita.

Risulta pertanto confermato l'orientamento diretto a limitare le procedure di cessione degli alloggi pubblici, consentendo la disposizione normativa la prosecuzione dell'iter nei soli casi nei quali risulti preventivamente definito l'accordo tra le parti a far data da maggio del 2008. Rimangono quindi definitivamente escluse tutte le fattispecie per le quali gli Enti gestori, molto spesso a causa di ritardi loro imputabili, non hanno dato seguito agli adempimenti necessari a tradurre in atti concreti le informali proposte di cessione indirizzate agli assegnatari e che spesso hanno ingenerato in questi ultimi un legittimo affidamento sulla positiva definizione dell'intesa. Situazione che in alcuni casi potrebbe dar luogo ad ipotesi di contenzioso con rivalsa ai danni dei soggetti gestori qualora gli interessati possano utilmente dimostrare il colpevole ritardo nell'esecuzione delle procedure a seguito di avvenuta adesione – seppure considerata dai gestori non formale

## **2.6 Controlli sostitutivi**

Nel 2009 le istanze pervenute in merito all'attivazione del procedimento di controllo sostitutivo risultano essere solo quattro, dato che in qualche misura conferma l'effetto dissuasivo conseguente alla situazione di incertezza che si è venuta a creare sulla persistenza della titolarità del potere da parte del Difensore civico regionale, e ciò nonostante tale competenza sia stata confermata da parte di questo Ufficio in ogni occasione utile.

I più recenti orientamenti del Consiglio di Stato sembrano confermare il potere di nomina del commissario ad acta ai sensi dell'art. 136 del D.Lgs. 267/00, ma per il Difensore civico regionale

rimane pur sempre la necessità di operare con estrema prudenza nella valutazione dei presupposti di attivazione della procedura in considerazione del principio di diritto affermato dalla Corte Costituzionale nelle ultime pronunce in occasione delle quali si è occupata della questione.

Muovendo da tale premessa, tre delle quattro richieste di attivazione dell'intervento sostitutivo sono state valutate non suscettibili di accoglimento mancando un'evidenza di un comportamento omissivo rispetto all'adozione di un adempimento imposto come obbligatorio dalla legge. In effetti, è stato necessario escludere – forse anche con maggiore rigidità rispetto ad un recente passato – tutte quelle fattispecie nelle quali non vi fosse assoluta certezza circa la qualificazione dell'adempimento. E non in tutti i casi il legislatore prevede in termini obbligatori l'adozione di un atto che, se omesso, genera conseguenze diverse dalla quelle normalmente proprie della sostituzione.

Solo in una circostanza tra quelle esaminate, l'istanza di controllo sostitutivo è apparsa fondata con la conseguente attivazione della procedura nei confronti dell'amministrazione competente. La questione si è infine risolta in tempi brevi e senza necessità di nomina del commissario ad acta grazie alla collaborazione del Comune che, ricevuta la segnalazione, ha prontamente provveduto a porre in essere l'adempimento richiesto.

Si ricorda infine che nel corso del 2009 è intervenuta la pronuncia del TAR della Toscana in merito all'impugnazione delle determinazioni assunte dal commissario ad acta nominato dal Difensore civico regionale per assicurare l'adeguamento dello strumento urbanistico locale rispetto alle previsioni del piano regionale delle attività estrattive. Si tratta di questione già illustrata nella relazione dello scorso anno e che in un primo momento aveva visto il tribunale amministrativo respingere la richiesta di sospensiva del provvedimento avanzata dall'amministrazione comunale.

La sentenza del TAR del novembre scorso ha invece accolto il ricorso annullando il decreto di nomina del commissario ad acta e il provvedimento finale di quest'ultimo. Le motivazioni addotte a sostegno della decisione, tuttavia, sono apparse non convincenti sotto numerosi profili e per questa ragione, in accordo con l'Avvocatura regionale, si è deciso di portare il contenzioso all'esame del Consiglio di Stato per veder confermata la legittimità del provvedimento assunto e – con l'occasione – per acquisire un ulteriore elemento di valutazione in ordine all'attualità del potere sostitutivo e alle modalità di esercizio dello stesso.

La sentenza di primo grado, in effetti, appare in evidente conflitto con precedenti valutazioni del giudice penale (GUP) espresse in riferimento alla medesima fattispecie oggetto dell'intervento sostitutivo: il mancato adempimento era stato



qualificato come omissione di atti d'ufficio tale da giustificare il rinvio a giudizio dei soggetti ritenuti responsabili.

La motivazione della sentenza del TAR, inoltre, si fonda sull'assunto – a nostro avviso totalmente privo di fondamento sia da un punto di vista logico sia da un punto di vista giuridico – che un Ente locale possa liberarsi da un obbligo imposto dalla legge con carattere vincolante semplicemente deliberando di non voler adempiere allo stesso, ossia attraverso l'adozione di un atto positivo assunto in aperta violazione del dettato normativo.

Al momento della stesura della presente relazione non risulta ancora iniziato il procedimento

## **2.7 Attività produttive**

Nel corso dell'anno sono state presentate 28 istanze, confermando i dati degli anni precedenti (21 istanze nel 2008, 22 nel 2007, 17 nel 2006).

La metà delle stesse (14) si riferisce alla categoria commercio e riguarda problemi dovuti alle autorizzazioni e licenze.

L'altra metà delle istanze riguarda in modo prevalente (12) la categoria piccole e medie imprese. Con specifico riferimento a queste ultime di particolare interesse quelle relative al registro delle imprese. In particolare gli istanti lamentano la mancanza di fedeltà dei dati riportati nel registro delle imprese alla situazione reale con conseguenti problemi di utilizzazione degli stessi.

Per quanto riguarda la ripartizione delle istanze in base al luogo in cui si è verificato l'evento, ossia all'ambito territoriale nel quale è insorto il problema oggetto di segnalazione, la maggior parte delle segnalazioni si riferisce al territorio della Provincia di Firenze (15, pari al 53,56%), mentre le altre sono equamente ripartite fra le altre province della Toscana.

Le pratiche chiuse nel corso dell'anno sono state più della metà (15) con riferimento a quelle aperte nel corso dello stesso anno e 23 per quanto riguarda le pratiche aperte negli anni precedenti.

Da segnalare una questione di rilievo generale con riferimento all'applicabilità anche alle società "pubbliche" di quanto disposto dall'art. 3, comma, 59 della legge finanziaria 2008, n. 244 del 24 dicembre 2007, che sancisce la nullità del contratto di assicurazione con il quale un ente pubblico assicura i propri amministratori per rischi derivanti dall'espletamento dei compiti istituzionali connessi con la carica e riguardanti la responsabilità per danni cagionati allo Stato o ad enti pubblici e la responsabilità contabile.

Questo Ufficio - esprimendo *prima facie* un parere positivo sulla base del consolidato orientamento giurisprudenziale per cui

possono definirsi soggetti pubblici anche i soggetti formalmente privati che perseguono finalità di pubblico interesse, siano sottoposti al controllo da parte di soggetti pubblici e siano partecipati dagli stessi – ha provveduto ad interpellare nel merito l'Avvocatura.

Quest'ultima ha poi confermato il parere positivo rilevando che la giurisdizione della Corte dei Conti con riferimento all'operato delle società a partecipazione pubblica è stata riconosciuta sulla base dell'evoluzione che negli ultimi anni ha caratterizzato l'attività della p.a., specificamente in relazione ai seguenti aspetti: da un lato, la funzione amministrativa è espletata anche attraverso strumenti privatistici, senza che ciò determini un mutamento della natura pubblica dell'attività svolta; dall'altro, i flussi finanziari pubblici confluiscono in maniera significativa verso modelli organizzativi diversi dagli enti pubblici in senso classico.

Con la conseguenza che non può escludersi, vista la *ratio* della legge finanziaria e la interpretazione fatta propria dalla Corte dei Conti dei soggetti passibili di realizzare danno erariale, che la nullità della polizza assicurativa possa valere anche per società miste che con il loro operato possano arrecare un danno erariale.

## **2.8 Servizi pubblici**

### *2.8.1 Servizio idrico*

#### Considerazioni generali

Nell'affrontare le problematiche legate alla gestione del Servizio idrico integrato è necessario differenziare ciascuno dei sei Ambiti Territoriali in cui la Toscana è divisa perché la gran parte delle richieste di intervento si sono concentrate sui Gestori che erogano il Servizio nell'ATO 1, 2 e 3 (rispettivamente Gaia, Acque, Publiacqua), mentre per gli altri 3 Gestori operanti nell'ATO 4, 5 e 6 (rispettivamente Nuove Acque, ASA e Acquedotto del Fiora) le lamentele degli utenti sono state sporadiche ( o addirittura nulle come nel caso di Nuove Acque ) tanto da non poter esprimere alcun giudizio sul servizio materialmente erogato.

A livello comparativo, è necessario sottolineare come, attualmente, soltanto nell'ATO 3 esiste una Commissione mista conciliativa quale secondo livello di tutela a cui gli utenti, insoddisfatti della risposta fornita loro direttamente e in prima battuta dal Gestore, possono gratuitamente rivolgersi per vedere soddisfatte le loro ragioni. Questa Commissione è composta di tre

membri: il Difensore civico regionale che svolge le funzioni di Presidente, un Rappresentante del Gestore e un Rappresentante nominato dalle Associazioni dei Consumatori.

Le pratiche di conciliazione esaminate nel corso del 2009 sono state oltre 100, la maggior parte delle quali ha avuto un esito soddisfacente per l'utente. L'esperienza maturata è stata senza dubbio positiva ed ha messo in luce i vantaggi sia in termini di costo sia in termini di benefici che lo strumento della conciliazione può dare nei confronti non solo degli utenti, ma anche delle Aziende stesse: non vi è dubbio, infatti, che una decisione presa dalla Commissione, sia pur sfavorevole per l'utente, viene accettata da quest'ultimo in maniera diversa rispetto al diniego dato direttamente dal Gestore. Inoltre, da una analisi comparativa tra casistiche esaminate in seno alla Commissione ed altre analoghe avvenute in altri Ambiti e trattate direttamente col Gestore, si sono potuti constatare degli esiti completamente diversi: se, infatti, in entrambi i casi si partiva da una posizione di chiusura del Gestore nei confronti delle richieste dell'utente, laddove è stato possibile accedere al secondo livello di tutela la posizione di quest'ultimo è stata smussata giungendo, appunto, ad una soluzione conciliativa più attinente allo spirito della Carta del Servizio.

Per questo motivo, nel corso dell'anno 2009, l'Ufficio ha cercato di "esportare" dall'area fiorentina questo strumento di tutela proponendolo anche agli altri Ambiti. Se due Gestori hanno declinato la proposta sulla base del fatto che all'interno del loro territorio era possibile effettuare la conciliazione presso le strutture della Camere di commercio senza ulteriori costi per l'utenza, con l'AATO 2 e la società Acque il discorso è stato diverso tanto che nel corso dell'anno è stata messa a punto una Bozza di Regolamento, già approvata dall'Autorità, che istituisce anche in quel territorio una Commissione mista conciliativa specifica per il servizio idrico integrato.

#### Casistica

Per quanto attiene alla casistica esaminata nel corso dell'anno e alle problematiche affrontate, è necessario distinguere i vari Ambiti territoriali.

##### ATO 1 - Gestore GAIA

Le problematiche riscontrate in questo Ambito sono numerose e, tra queste, molte hanno anche attirato l'attenzione dei mezzi di comunicazione di massa

In generale, sono state aperte n.28 pratiche, di cui una ha sempre a riferimento il caso Forte dei Marmi e racchiude oltre 60 contatti avuti con l'Ufficio da parte di utenti singoli che hanno inviato un modello che circola nella zona versiliese circa

ERROR: syntaxerror  
OFFENDING COMMAND: --nostringval--

STACK: