



Il Difensore civico una tutela per te

Relazione Annuale Attività 2025

del Difensore civico regionale

Avv. Lucia Annibali

Hanno collaborato per l'Ufficio del Difensore civico:

Roberta Alaimo, Simona Bonatti, Alessandra Bras, Mara D'Auria, Rita Ferrara, Filippo Gabbrielli, Barbara Iaquina, Vanna Pastacaldi.

Cinzia Guerrini Dirigente.

Ufficio del Difensore civico della Regione Toscana

Via Cavour n.18 – 50129 Firenze

tel. 055/2387800 – fax 055/2387655

numero verde 800018488

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

pec: difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it

www.difensorecivicotoscana.it

I nostri canali social



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



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



<https://x.com/difensorert>



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

Progetto grafico e impaginazione a cura della segreteria dell'Ufficio del Difensore Civico.

Stampa Tipografia del Consiglio regionale della Toscana marzo 2026.

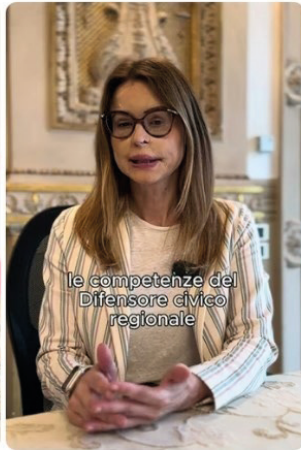


Indice

| | | |
|--|--|------------|
| 1. | Introduzione della Difensora civica | 5 |
| Parte prima - L'attività del Difensore civico nei settori d'intervento e il confronto nei territori | | 9 |
| 2.1 | L'attività del Difensore civico nei settori di intervento | 11 |
| 2.2 | L'attività del Difensore civico rispetto al territorio | 15 |
| 3 | Settori d'intervento | 20 |
| 3.1 | Ambiente | 21 |
| 3.2 | Assetto istituzionale | 27 |
| 3.3 | Attività produttive | 38 |
| 3.4 | Immigrazione | 40 |
| 3.5 | Istruzione e formazione | 44 |
| 3.6 | Lavoro e previdenza | 47 |
| 3.7 | Ordinamento finanziario | 52 |
| 3.8 | Politiche sociali | 56 |
| 3.9 | Sanità | 62 |
| 3.10 | Servizi comunali | 71 |
| 3.11 | Servizi pubblici | 75 |
| 3.12 | Governo del territorio | |
| 3.13 | Alte attività e segnalazioni | 85 |
| 4 | Customer satisfaction | 96 |
| Parte seconda - L'attività di conciliazione svolta dalla Difesa civica | | 99 |
| 5 | L'attività di conciliazione | 101 |
| 5.1 | Conciliazione Servizio Idrico Toscano | 101 |
| 5.2 | Commissioni miste conciliative in sanità | 110 |
| Parte terza - Difensore civico e social media | | 118 |
| 6 | Portale e social media | 120 |
| Parte quarta - Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana | | 127 |
| 7 | La rete toscana della Difesa civica | 129 |
| 8 | Gli accordi di collaborazione con le amministrazioni provinciali | 133 |
| 9 | La rete italiana dei Difensori civici regionali | 151 |
| Parte quinta - Le risorse finanziarie e di personale | | 155 |
| 10 | Le risorse finanziarie e di personale | 157 |
| Appendice | | 160 |
| 11 | Pratiche per provincia con dettaglio su settore di intervento | 161 |
| 12 | Risoluzione 408 del 12 maggio 2025 approvata dal Consiglio regionale della Toscana | 168 |
| 13 | Regolamento dell'Autorità idrica Toscana sul servizio idrico integrato | 170 |
| 14 | Determinazione Arera n.4 DACU/2021 | 177 |



Mensa e trasporto:
tariffe diverse in base ...



L'importanza degli
sportelli: un aiuto ...



Ticket sanitario: il
Difensore civico può ...



Relazione Annuale 2024



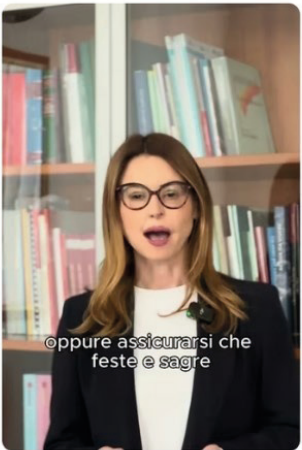
Quando il turismo
invade la quotidianità, ...



Quando le liste d'attesa
si allungano, molte ...



La mancata ricezione
della posta può ...



Rumori e
inquinamento: quanto ...

La Difensora civica della Toscana Lucia Annibali

1. Introduzione della Difensora civica

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

Nel corso del 2025 abbiamo proseguito nella strada tracciata a partire dal 2023, per garantire un'approfondita istruttoria delle problematiche giunte alla nostra attenzione, fornire risposte chiare ai cittadini e formulare richieste puntuali alle pubbliche amministrazioni.

Abbiamo svolto, altresì, una azione di sollecito e impulso nei confronti dei diversi enti regionali e gestori di pubblici servizi, sollecitando risposte tempestive e adeguate alle istanze dei cittadini, contribuendo a rimuovere l'eventuale inerzia amministrativa e a rafforzare il principio di buona amministrazione.

In ambito sanitario, l'intervento dell'Ufficio del Difensore civico si è concentrato, in particolare, sulle criticità organizzative e sui tempi di accesso alle prestazioni, sulla tutela delle garanzie procedurali e la promozione di maggiore trasparenza e qualità nella relazione tra amministrazione sanitaria e cittadino.

In questo settore, il Difensore civico svolge una funzione fondamentale di garanzia nei confronti dei cittadini, assicurando trasparenza, correttezza amministrativa e tutela dei diritti nell'accesso alle prestazioni e nei rapporti con le aziende sanitarie.

L'Ufficio è pertanto intervenuto per ottenere chiarimenti formali dalle aziende sanitarie e dai servizi competenti, per verificare il corretto svolgimento dei procedimenti amministrativi, sollecitare risposte nei casi di inerzia o mancata comunicazione, favorire una ricostruzione completa dei fatti ed orientare gli utenti verso gli altri strumenti di tutela previsti dalla normativa sanitaria regionale.

L'intervento dell'Ufficio ha contribuito, così, anche grazie al rapporto di reciproca collaborazione costruito in questi anni con il sistema di tutela interna alle aziende sanitarie, a rafforzare la fiducia dei cittadini nel sistema sanitario regionale, a migliorare la qualità dei servizi e a garantire che l'esercizio del diritto alla salute si svolga nel rispetto dei principi di equità e trasparenza.

Il ruolo del Difensore civico si estende anche oltre la trattazione delle pratiche strutturate. I cittadini che si rivolgono a questo organismo manifestano, infatti, una vasta gamma di necessità che possono riguardare anche questioni che esulano formalmente dalle competenze attribuite alla difesa civica regionale, ma che richiedono comunque un riscontro, un indirizzo o una attività di orientamento rispetto al percorso da seguire e all'ente competente cui rivolgersi.

In tutti questi casi, abbiamo svolto colloqui diretti con gli interessati, applicando ragionevolezza e valorizzando e attingendo alla esperienza e alle competenze professionali maturate nei diversi ambiti di intervento. Si tratta di una attività che, pur non traducendosi in un procedimento formale, rappresenta una parte significativa della funzione di prossimità svolta dalla difesa civica regionale, in quanto luogo di presidio imparziale, accessibile e orientato alla tutela sostanziale dei diritti.

Nel quadro del percorso verso una pubblica amministrazione più efficiente, trasparente e orientata al cittadino, l'Ufficio del Difensore civico ha proseguito, anche per il 2025, l'obiettivo strategico della Transizione al digitale, continuando l'implementazione del flusso digitale delle pratiche del Difensore civico in collaborazione con i settori Informatica, Archivio e Protocollo, Comunicazione web e URP.

L'obiettivo si inserisce in continuità con le attività avviate negli anni 2023 e 2024 e riguarda lo sviluppo del software di gestione del flusso documentale, integrato con il nuovo applicativo di protocollo del Consiglio regionale (Diaspro – Josh Protocol) e con la firma digitale.

Nel corso del 2025 è stata completata, per quanto di competenza dell'Ufficio, la configurazione in ambiente di test del nuovo sistema di protocollazione, che consente l'acquisizione delle istanze pervenute tramite posta elettronica e PEC istituzionali, nonché la firma digitale delle lettere di trattazione in uscita, in integrazione con il sistema di protocollo generale del Consiglio regionale. È stato inoltre aggiornato il flusso di gestione delle pratiche mediante la revisione della classificazione, degli esiti di chiusura e la definizione di template standardizzati per le note di trattazione.

Con il corso di formazione rivolto al personale dell'Ufficio del Difensore civico e dei settori Archivio e Informatica, svoltosi il 19 giugno 2025, si è conclusa l'attività propedeutica all'avvio della nuova procedura. La messa in esercizio del sistema non è stata ancora programmata, in quanto il settore Informatica sta ultimando la configurazione dell'ambiente di produzione, unitamente alla definizione delle modalità di gestione della transizione delle pratiche in corso.

L'insieme delle attività svolte conferma l'impegno dell'Ufficio del Difensore civico nel processo di modernizzazione della pubblica amministrazione, finalizzato a garantire una gestione documentale sempre più sicura, veloce e integrata, a beneficio dell'efficienza interna e della qualità del servizio offerto ai cittadini.

Infine, è proseguita, anche nel 2025, la gestione dei profili social del Difensore civico della Toscana da parte dell'azienda di social manager, per valorizzarne e promuoverne le attività attraverso una comunicazione efficace e mirata. I contenuti vengono incentrati sul ruolo dell'organismo e sulle sue funzioni, con l'intento di diffondere la conoscenza del servizio presso la cittadinanza.

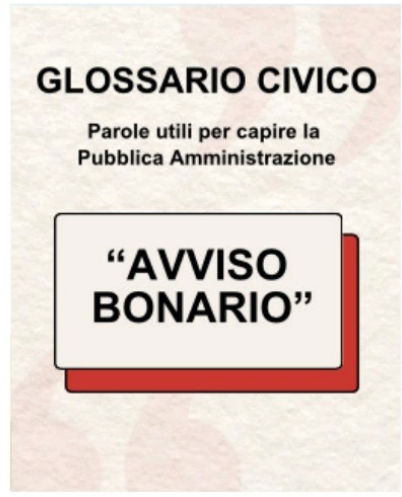
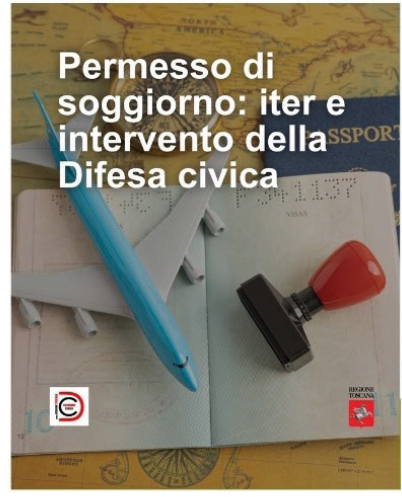
Il nostro impegno è dunque proseguito con l'obiettivo di consolidare, sempre di più, la capacità dell'Ufficio di approfondimento, di ascolto e di impulso, interagendo con i vari interlocutori e contribuendo a rafforzare la rete regionale di supporto del cittadino.

Ringrazio la Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini ed i funzionari per la competenza e il supporto che mettono a disposizione dell'Ufficio, della cittadinanza, delle istituzioni del territorio e dei vari interlocutori con cui il Difensore civico si confronta ogni giorno.

La Difensora civica







Trova lo sportello più vicino a te

Avviso bonario per una visita non sostenuta? Ecco cosa fare

Autobus: i consigli della Difesa civica per evitare sanzioni!

L'importanza degli sportelli: un aiuto concreto

Permesso di soggiorno: iter e intervento della Difesa civica

Mensa e trasporto scolastico: tariffe diverse in base alla residenza

DOMANDE FREQUENTI

Sai chi può rivolgersi al Difensore civico?

Forse pensi servano requisiti particolari... vediamo insieme le domande più comuni.

GLOSSARIO CIVICO

Parole utili per capire la Pubblica Amministrazione

“AVVISO BONARIO”

Parte prima

L'attività del Difensore civico nei settori d'intervento e il confronto nei territori



2. L'attività del Difensore civico nei settori di intervento e il confronto nei territori

2.1 L'attività del Difensore civico nei settori di intervento

Se si volessero elencare tutti gli strumenti di tutela dei cittadini previsti dall'ordinamento, anche in ambito pubblico, il punto di partenza sarebbe il diritto costituzionalmente garantito di agire in giudizio. Accanto a tale tutela giurisdizionale, negli ultimi decenni si è progressivamente affermata l'esigenza di sviluppare strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, caratterizzati da maggiore snellezza, minori costi e più immediata accessibilità, sul modello delle cosiddette Alternative Dispute Resolution (ADR).

In questo contesto si colloca l'istituto del Difensore civico regionale, che rappresenta una forma di tutela non giurisdizionale dei diritti, orientata a prevenire il contenzioso e a favorire la composizione dei conflitti tra cittadini e pubblica amministrazione.

Ai sensi della legge regionale toscana, 19/2009, il Difensore civico assicura la tutela nei casi di cattiva amministrazione, concorrendo al buon andamento, alla trasparenza, all'imparzialità e all'equità dell'azione amministrativa. Esso opera come organismo indipendente nei confronti della Regione, degli enti e aziende del sistema regionale, degli enti locali privi di difensore civico, delle amministrazioni statali operanti sul territorio regionale e dei gestori di servizi pubblici.

L'attività del Difensore civico si esplica sia su istanza dei cittadini, singoli o associati, sia d'ufficio, nei casi in cui emergano situazioni di disfunzione o criticità amministrativa. Nell'ambito dei procedimenti trattati, l'Ufficio esercita poteri istruttori, acquisendo atti e informazioni, e formula osservazioni, raccomandazioni e proposte, anche di carattere organizzativo o normativo, senza tuttavia disporre di poteri sostitutivi o decisori nei confronti delle amministrazioni coinvolte.

Elemento qualificante dell'azione del Difensore civico è la funzione conciliativa e di mediazione, volta a favorire soluzioni condivise tra le parti. In tale prospettiva, l'organismo può essere considerato a pieno titolo uno strumento di ADR, in grado di attenuare il conflitto e di promuovere un dialogo efficace tra cittadini e istituzioni. Tale funzione trova una specifica declinazione nell'ambito del servizio idrico integrato, dove il Difensore civico opera quale organismo di conciliazione in convenzione con l'Autorità Idrica Toscana, nell'ambito del sistema accreditato da ARERA.

Particolare rilievo assume inoltre l'attività in materia di diritto di accesso, sia documentale sia civico e generalizzato, attraverso la quale il Difensore civico contribuisce a garantire la trasparenza dell'azione amministrativa e la piena conoscibilità dei procedimenti da parte dei cittadini. I procedimenti di riesame delle domande di accesso agli atti, sia in materia di accesso documentale sia di accesso civico generalizzato, si collocano pienamente tra gli strumenti previsti dal legislatore per prevenire, e in molti casi sostituire, il ricorso giurisdizionale.

Tali procedimenti sono stati previsti proprio con questa finalità: in presenza di un diniego espresso o del mancato riscontro a una richiesta di accesso, l'intervento del Difensore civico determina la sospensione dei termini per la proposizione del ricorso al giudice amministrativo, fino alla conclusione del procedimento di riesame.

Questa previsione assume particolare rilievo per il suo effetto deflattivo sul contenzioso. In caso di accoglimento dell'istanza di riesame, infatti, il diritto di accesso viene soddisfatto con lo stesso

esito che si otterrebbe a seguito di un ricorso al TAR, senza oneri per il richiedente e con tempi generalmente più rapidi.

Non di rado accade, inoltre, che l'amministrazione coinvolta, a seguito dell'avvio del procedimento da parte del Difensore civico, provveda spontaneamente a consentire l'accesso agli atti prima ancora dell'adozione del provvedimento di riesame.

Nell'ambito sanitario e socio-sanitario, l'azione del Difensore civico si inserisce nel sistema di tutela interna delle aziende sanitarie, improntando i propri interventi a criteri di integrazione e collaborazione con gli Uffici relazioni con il pubblico (URP) e con le Commissioni miste conciliative, al fine di assicurare una gestione efficace dei reclami e una maggiore tutela degli utenti, in particolare per le problematiche legate all'organizzazione dei servizi, ai tempi di accesso alle prestazioni e ai procedimenti amministrativi.

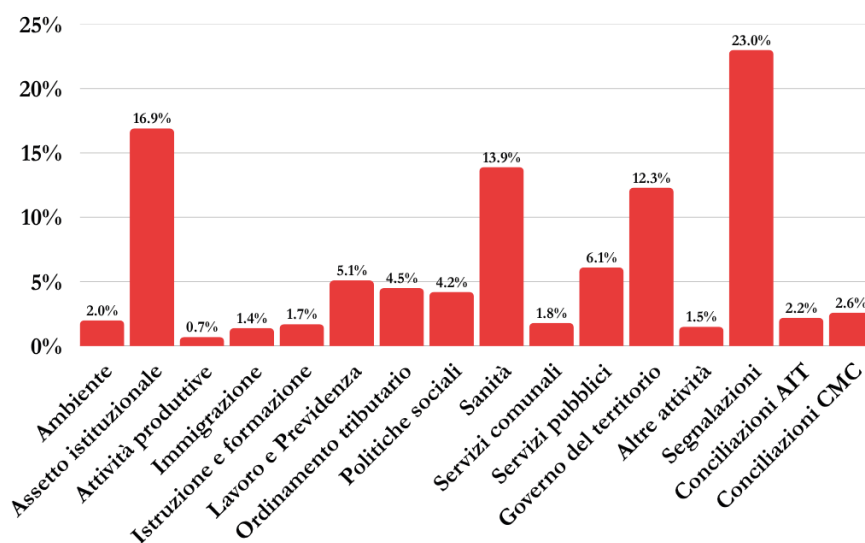
L'attività si estende inoltre alla tutela dei soggetti in condizioni di fragilità sociale ed economica e dei cittadini stranieri, nonché alla promozione della rete territoriale della difesa civica, attraverso sportelli decentrati e forme di collaborazione con le amministrazioni locali e con il terzo settore, al fine di garantire prossimità e accessibilità ai servizi.

Nel corso del 2025, l'Ufficio del Difensore civico ha ulteriormente consolidato la propria capacità di risposta, avviato negli anni precedenti e garantendo una gestione sempre più tempestiva ed efficiente delle istanze pervenute. L'andamento complessivo delle attività evidenzia un livello stabile di operatività, con un numero di pratiche trattate in linea con quelle presentate, a conferma dell'equilibrio raggiunto nella gestione dei flussi di lavoro.

L'incremento, seppur contenuto, delle istanze registrato nel 2025 rappresenta un indicatore significativo della crescente fiducia dei cittadini nei confronti dell'istituto, nonché della maggiore conoscenza delle funzioni della difesa civica. In tale direzione si colloca anche il rafforzamento delle attività di comunicazione istituzionale, avviato a fine anno 2024, finalizzato ad ampliare la diffusione dei servizi offerti e a rendere più accessibile il ricorso agli strumenti di tutela. L'efficacia dell'azione del Difensore civico non si misura esclusivamente in termini quantitativi, ma anche nella capacità di fornire risposte adeguate ai cittadini, di chiarire situazioni complesse e di ridurre il ricorso al contenzioso, contribuendo così al miglioramento complessivo del rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione.

La Difesa civica regionale si configura così non soltanto come organo di garanzia, ma anche come punto di ascolto qualificato delle istanze provenienti dalla collettività, capace di intercettare criticità sistemiche e di formulare osservazioni e proposte utili al miglioramento dell'azione amministrativa, in un'ottica di trasparenza, equità e tutela sostanziale dei diritti.

Nel primo grafico le istanze presentate nel corso dell'anno per ambiti di intervento:



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

| | |
|---|-------------|
| Ambiente | 35 |
| Assetto istituzionale | 294 |
| Attività produttive | 12 |
| Immigrazione | 25 |
| Istruzione e formazione | 29 |
| Lavoro e previdenza | 88 |
| Ordinamento finanziario | 79 |
| Politiche sociali | 74 |
| Sanità | 242 |
| Servizi comunali | 31 |
| Servizi pubblici | 107 |
| Governo del territorio | 215 |
| Altre attività | 27 |
| Segnalazioni | 400 |
| Conciliazioni per il servizio idrico integrato nell'Organismo di Conciliazione presso AIT | 39 |
| Conciliazioni nelle Commissioni conciliative delle aziende sanitarie | 45 |
| TOTALE | 1742 |

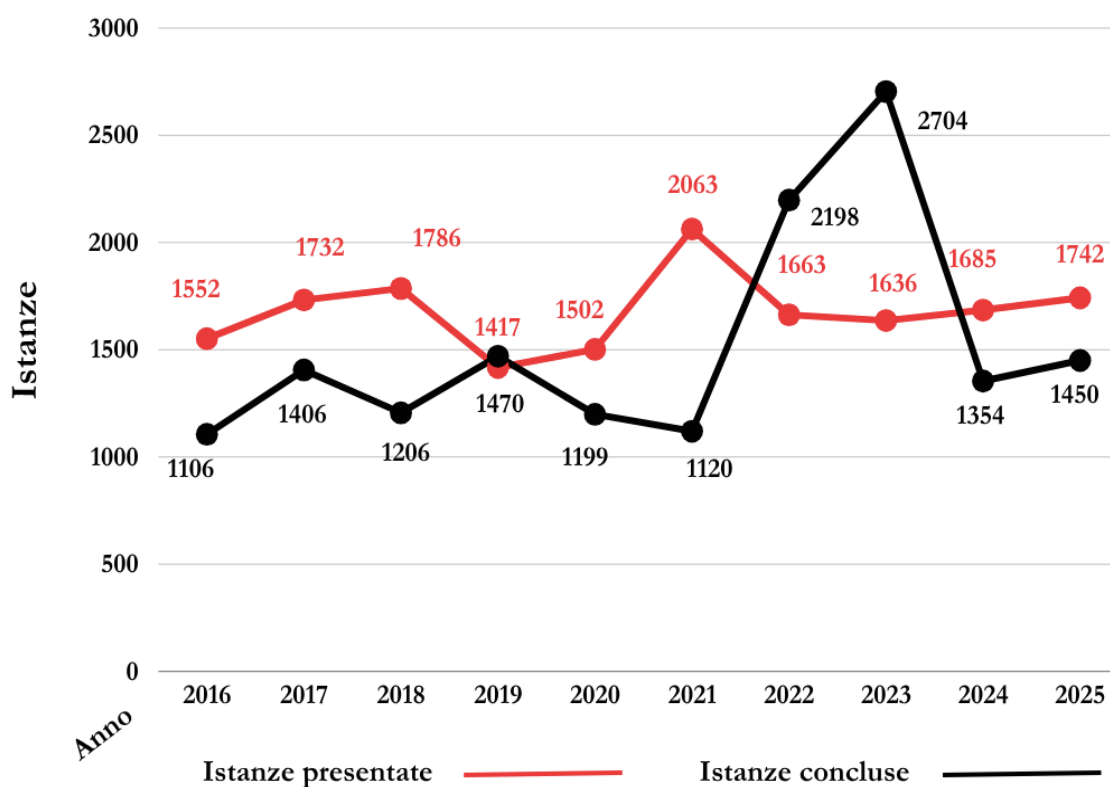
L'analisi dei dati per ambito di intervento evidenzia una distribuzione eterogenea delle istanze, con una maggiore concentrazione in alcuni settori particolarmente sensibili. In particolare, si registra il numero più elevato di segnalazioni nell'ambito dell'assetto istituzionale (294 casi) e delle segnalazioni

generali (400), che comprendono richieste di chiarimento, orientamento e problematiche trasversali ai diversi settori amministrativi.

Rilevante risulta anche il numero di istanze in materia sanitaria (242), a conferma della centralità del diritto alla salute e delle criticità connesse all'organizzazione dei servizi e ai tempi di accesso alle prestazioni. Seguono i settori del governo del territorio (215) e dei servizi pubblici (107), che evidenziano problematiche legate alla gestione del territorio, alla mobilità e all'erogazione dei servizi essenziali.

Un numero significativo di istanze si registra inoltre nei settori dell'ordinamento tributario (79), delle politiche sociali (74) e della previdenza (88), ambiti che riflettono bisogni diffusi connessi alla sfera economica e sociale dei cittadini. Più contenuto, ma comunque rilevante, il dato relativo alle conciliazioni in ambito idrico (39) e sanitario (45), che conferma il ricorso agli strumenti di composizione alternativa delle controversie. L'elevato numero di pratiche trattate nei diversi settori, unitamente alle numerose segnalazioni e attività di orientamento svolte dall'Ufficio, testimonia una domanda crescente di tutela, chiarezza e accompagnamento nell'interlocuzione con l'amministrazione.

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



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

L'andamento delle istanze presentate e concluse nel periodo 2016–2025 evidenzia una dinamica variabile ma significativa ai fini della valutazione della capacità operativa dell'Ufficio e introduce alla lettura dei paragrafi successivi, nei quali i dati complessivi sono analizzati nel dettaglio per ambiti di intervento, tipologie di istanze e principali criticità.

Nel periodo 2016–2021, le istanze presentate si mantengono su livelli relativamente stabili (tra circa 1.400 e oltre 2.000 unità), con un picco nel 2021 (2.063). Nello stesso arco temporale, le pratiche concluse risultano generalmente inferiori a quelle presentate, evidenziando una fisiologica formazione di arretrato.

Nel biennio 2022–2023 si registra un'inversione significativa: le istanze concluse (2.198 nel 2022 e 2.704 nel 2023) superano quelle presentate, segnando un rilevante recupero delle pratiche pregresse.

Nel biennio 2024–2025, il dato torna su livelli più equilibrati: nel 2024 si registrano 1.685 istanze presentate e 1.354 concluse, mentre nel 2025 le istanze presentate sono 1.742 e quelle concluse 1.450. Nel complesso, dopo il recupero del biennio 2022–2023, l'Ufficio si colloca in una fase di riequilibrio tra flussi in entrata e capacità di definizione, mantenendo comunque livelli di operatività elevati.

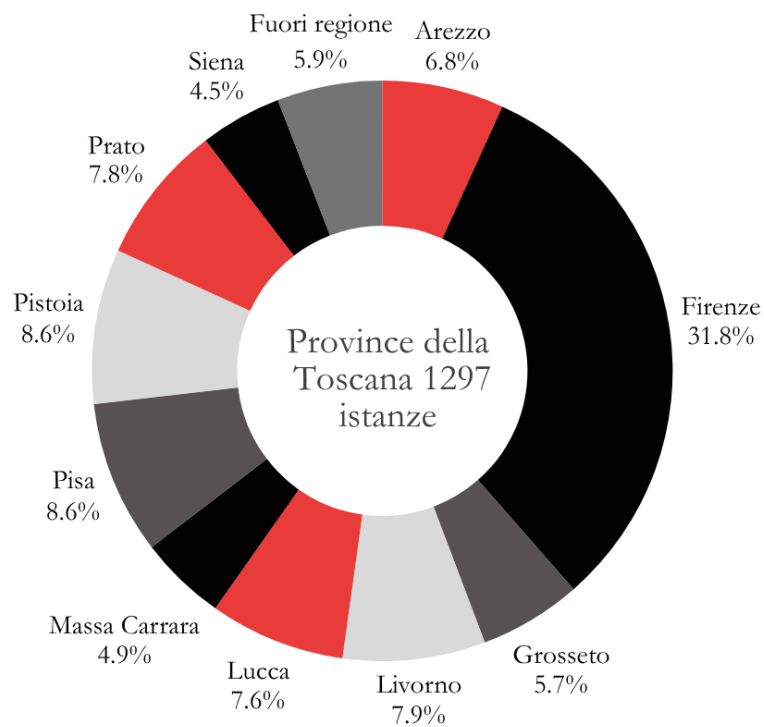
2.2 L'attività del Difensore civico rispetto al territorio

A partire dal 2024 è stato implementato, all'interno della procedura gestionale Diaspro utilizzata dall'Ufficio, un nuovo campo relativo alla provincia di provenienza delle istanze. Ciò ha consentito di registrare e monitorare in modo più puntuale l'andamento delle questioni sottoposte alla Difesa civica nei diversi territori della Toscana.

Si precisa che tale informazione non è disponibile per le segnalazioni 400 e le istanze trattate nell'ambito della Commissione Mista Conciliativa (CMC)⁴⁵, pari a 445 casi. Con riferimento alle restanti 1.297 istanze, per le quali il dato risulta rilevato, 76 (pari al 5,9%) provengono da fuori regione ovvero non presentano un'informazione territoriale puntualmente attribuibile.

A integrazione di questa lettura complessiva, i grafici che seguono offrono un approfondimento territoriale e tematico: il primo rappresenta la distribuzione delle pratiche per provincia, mentre, per ciascuna delle dieci province toscane, è riportata la composizione numerica delle istanze per settore di intervento. Tali elementi consentono di cogliere le specificità locali e introducono l'analisi di dettaglio sviluppata nei paragrafi successivi.

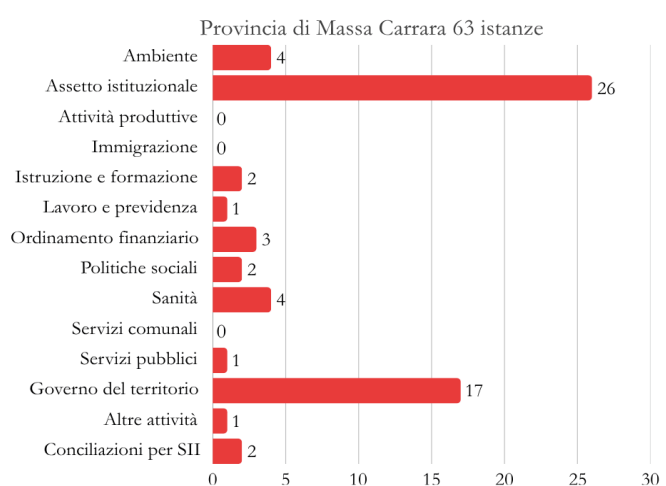
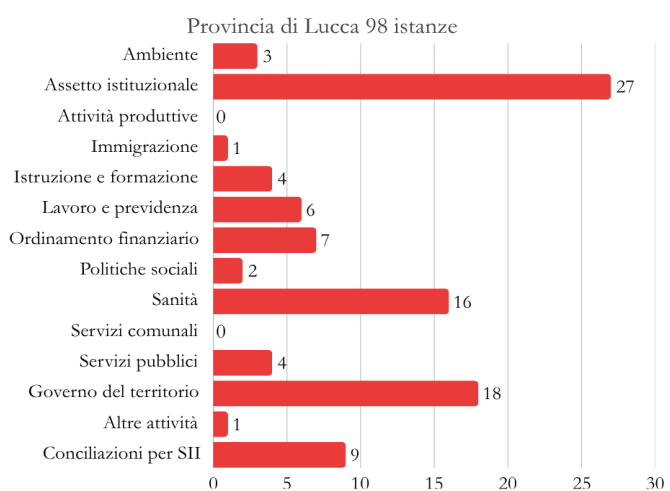
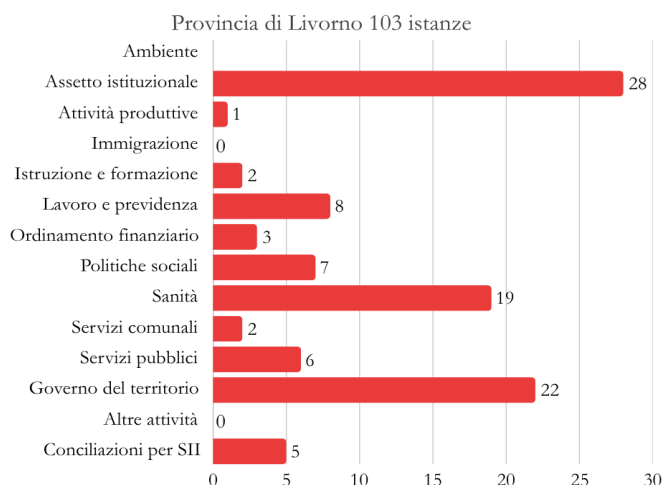
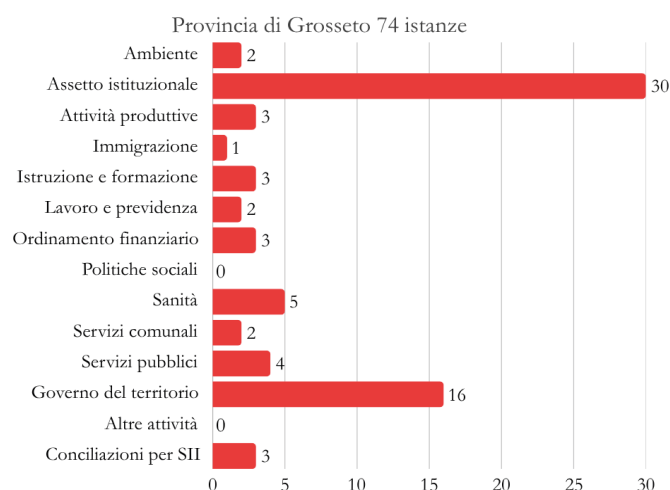
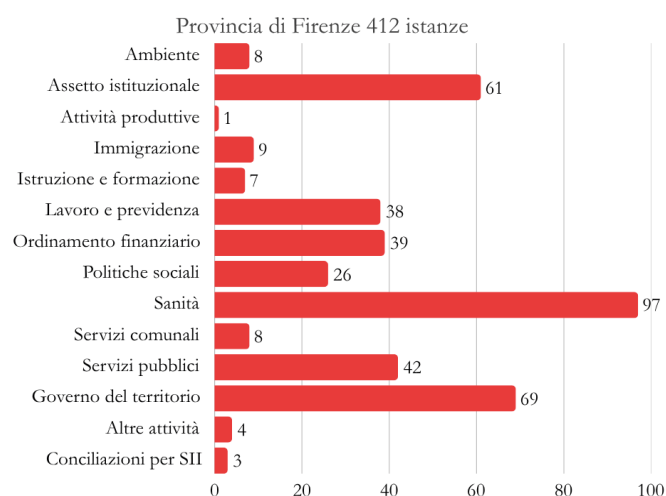
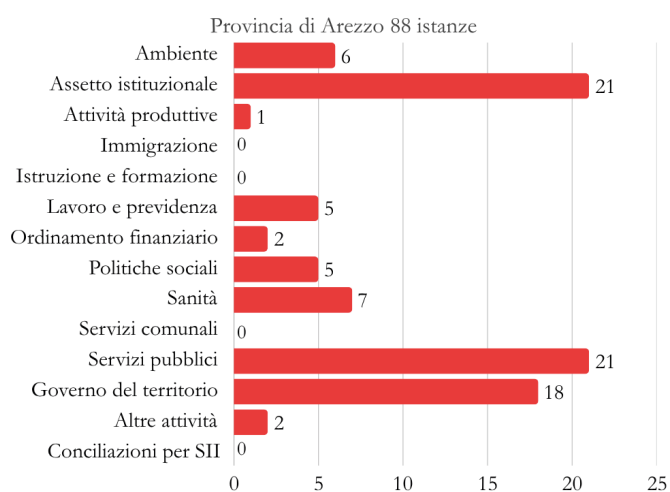
Nell'appendice alla presente relazione è inoltre allegato un elenco articolato per provincia, che fornisce un maggior livello di dettaglio sulle pratiche trattate nel 2025, con riferimento ai diversi settori di intervento.

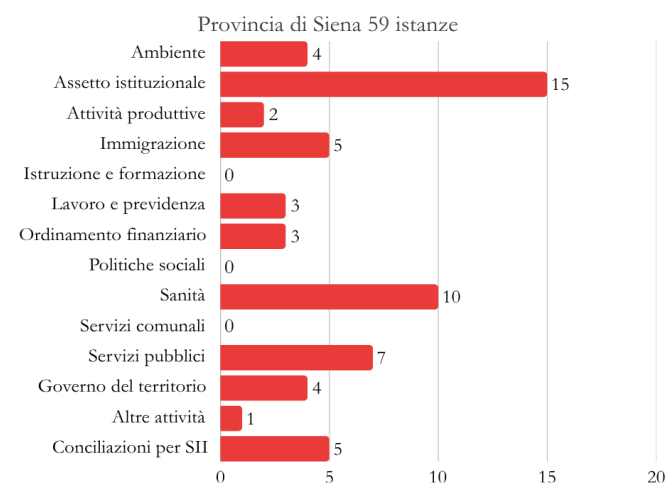
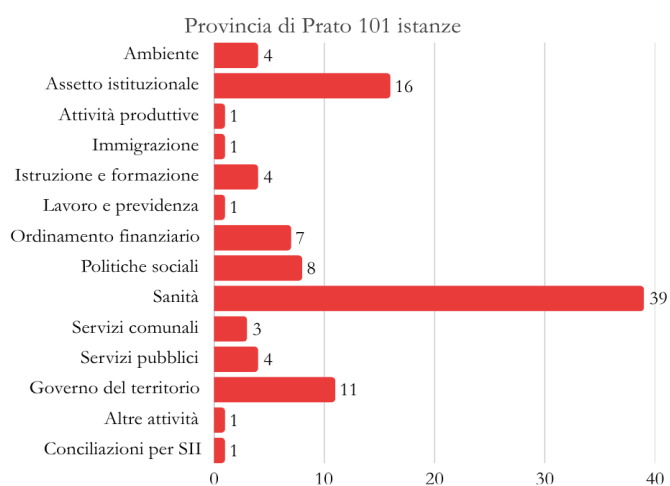
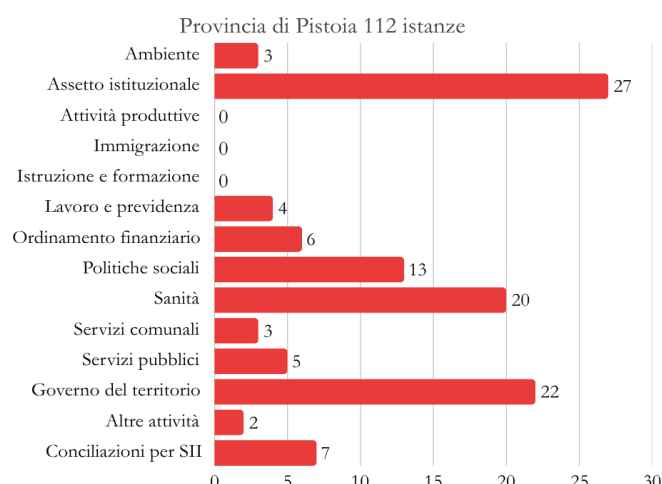
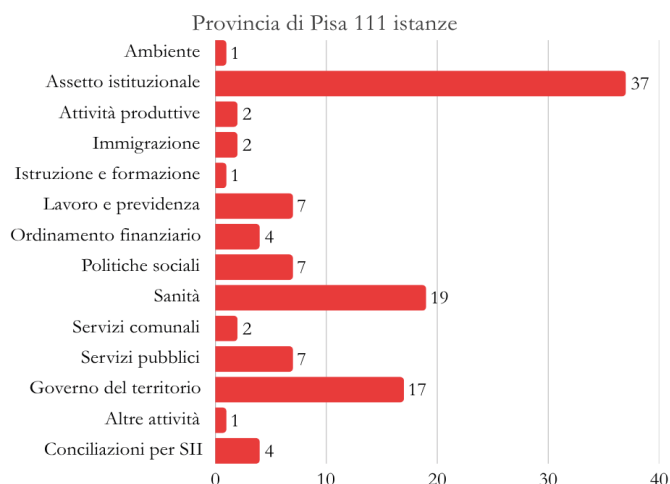


Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

| | |
|---------------|-------------|
| Arezzo | 88 |
| Firenze | 412 |
| Grosseto | 74 |
| Livorno | 103 |
| Lucca | 98 |
| Massa Carrara | 63 |
| Pisa | 111 |
| Pistoia | 112 |
| Prato | 101 |
| Siena | 59 |
| Fuori regione | 76 |
| TOTALE | 1297 |

A seguire, per ciascuna delle dieci province toscane sono presentati grafici a barre che evidenziano il numero complessivo delle istanze per territorio; per ogni provincia è inoltre riportata la composizione numerica delle istanze per settore di intervento, come di seguito illustrato





La lettura congiunta di questi dati trova sviluppo nei paragrafi che seguono, nei quali l'analisi è articolata per settore di intervento. Ciò consente di individuare con maggiore precisione le aree a più alta incidenza e le dinamiche specifiche delle principali tipologie di segnalazioni trattate, anche al fine di orientare le future azioni di miglioramento, formulare osservazioni e raccomandazioni, nonché proporre interventi di carattere organizzativo.

L'analisi costituisce inoltre un utile supporto per la programmazione di campagne di informazione e comunicazione sul territorio, finalizzate a diffondere la conoscenza dei servizi offerti e a rendere più accessibile il ricorso agli strumenti di tutela.

La parte successiva della presente relazione darà conto, in modo più analitico, dei casi ritenuti maggiormente significativi, offrendo una lettura qualitativa dell'attività svolta e delle principali questioni emerse nel corso dell'anno.

DOMANDE FREQUENTI

Ecco come chiedere l'intervento del Difensore civico.



Hai scritto a un ente pubblico e non hai ricevuto risposta?

Se ritieni che non siano stati rispettati i principi di buona amministrazione (ai sensi dell'art. 5 L.R. 19/2009), puoi rivolgerti al Difensore civico regionale.

Come funziona:

1. Prima di tutto devi aver già scritto all'amministrazione competente, spiegando il problema e chiedendo una risposta.
2. Poi se l'ente non risponde entro 30 giorni, o risponde in modo insoddisfacente, puoi inviarci la tua istanza.

Cosa allegare

- Copia della richiesta inviata all'ente
- Copia della risposta (se ricevuta)
- Modulo di istanza compilato e firmato
- Documento di identità valido



Sportelli sul territorio

Per facilitare l'accesso e l'assistenza, sono attivi sportelli decentrati presso le amministrazioni provinciali e comunali della Toscana: puoi recarti lì per informazioni o per presentare la tua istanza. Consulta la pagina "La Rete sul territorio" sul nostro sito.

Contatta il Difensore civico della Toscana!

-  055 2387 800 | 800 018 488
-  Mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
-  Pec: difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it
-  www.difensorecivicotoscana.it
-  Lun - Ven: 9:00 - 13:00 | 14:00 - 18:00



3. Settori d'intervento

La presente sezione della Relazione è dedicata all'analisi dettagliata dei settori di intervento nei quali si è articolata l'attività del Difensore civico regionale nel corso del 2025.

Nel complesso, le istanze e le attività registrate si distribuiscono nei seguenti ambiti: Ambiente (35), Assetto istituzionale (294), Attività produttive (12), Immigrazione (25), Istruzione e formazione (29), Lavoro e previdenza (88), Ordinamento finanziario (79), Politiche sociali (74), Sanità (242), Servizi comunali (31), Servizi pubblici (107), Territorio (215), oltre ad Altre attività e Segnalazioni (427).

Ciascun settore viene presentato secondo una struttura omogenea, finalizzata a offrire una lettura integrata dei dati quantitativi e qualitativi:

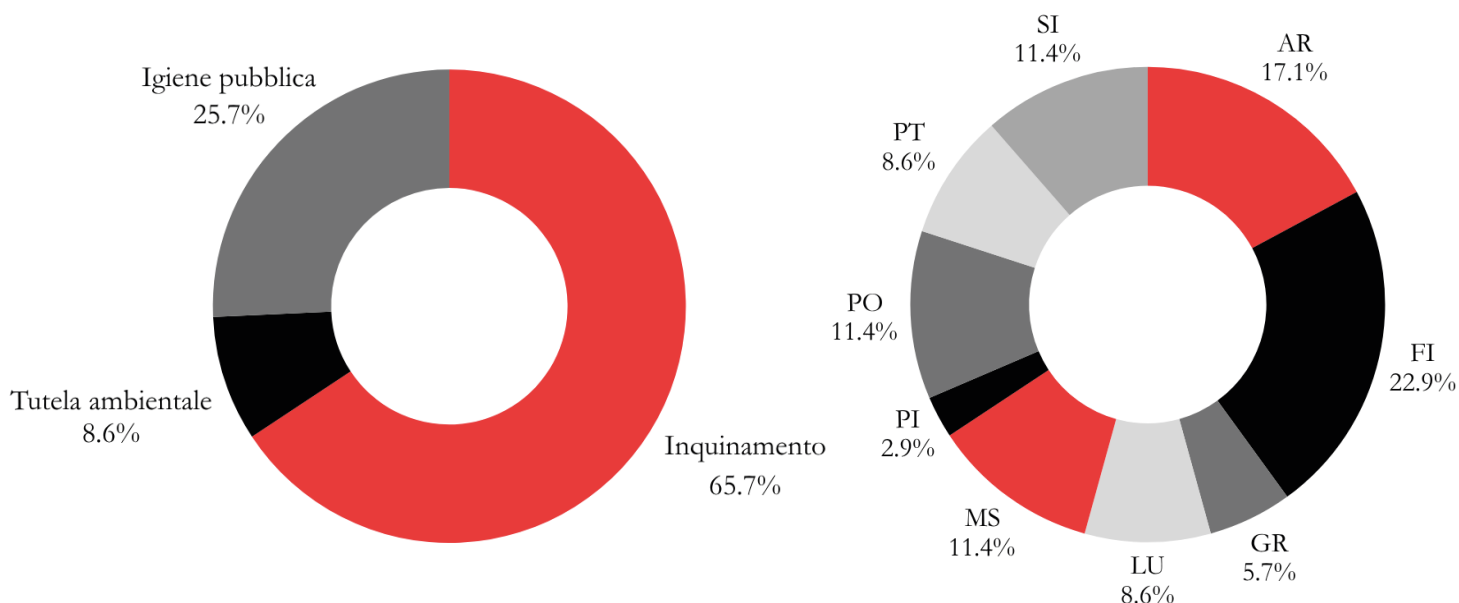
- un primo grafico illustra la distribuzione percentuale delle istanze per tipologia di materia all'interno del settore;
- un secondo grafico rappresenta la distribuzione territoriale delle pratiche per provincia, consentendo di cogliere l'incidenza delle problematiche nei diversi ambiti del territorio regionale;
- segue un commento ai dati, volto a evidenziare le principali tendenze emerse;
- sono infine descritte alcune casistiche ritenute significative, utili a restituire in forma concreta la natura delle problematiche trattate e le modalità di intervento dell'Ufficio.

Questa impostazione consente di affiancare alla dimensione numerica una lettura sostanziale dell'attività svolta, mettendo in evidenza non solo la quantità delle istanze, ma anche la qualità delle questioni sottoposte e il contributo offerto dalla Difesa civica nella loro risoluzione.

L'analisi comparativa dei settori evidenzia come le aree a maggiore incidenza siano quelle della Sanità, del Governo del territorio e infrastrutture, dell'Assetto istituzionale e dei Servizi pubblici, ambiti nei quali si concentrano problematiche connesse ai tempi procedurali, all'accesso ai servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

La lettura che segue intende dunque fornire non solo una rappresentazione statistica dell'attività 2025, ma anche uno strumento di riflessione sulle criticità ricorrenti e sulle possibili linee di miglioramento dell'azione amministrativa.

3.1 Ambiente



| | |
|-------------------|-----------|
| Inquinamento | 23 |
| Tutela ambientale | 3 |
| Igiene pubblica | 9 |
| TOTALE | 35 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Ambiente registra 35 istanze, pari a una quota contenuta sul totale complessivo delle pratiche trattate, ma significativa per l'impatto diretto che le questioni ambientali hanno sulla qualità della vita dei cittadini e sulla salute pubblica.

L'analisi per tipologia evidenzia una netta prevalenza delle problematiche legate all'inquinamento (23 pratiche), che rappresentano circa i due terzi del totale del settore. All'interno di questa categoria, 14 pratiche hanno riguardato l'inquinamento acustico, confermandosi come la forma di disturbo ambientale maggiormente segnalata dai cittadini. Seguono 6 casi di inquinamento elettromagnetico, 2 pratiche relative a suolo e bonifiche e 1 caso di inquinamento idrico.

Il dato conferma come le segnalazioni siano strettamente connesse a situazioni percepite come immediatamente incidenti sulla salute, sul benessere quotidiano e sulla vivibilità degli spazi urbani, spesso caratterizzate da accertamenti tecnici complessi e dal coinvolgimento di più enti competenti.

Seguono le pratiche relative all'igiene pubblica (9), che si collocano in una zona di confine tra ambiente, salute e decoro urbano che interessano prevalentemente criticità di abitazioni e locali privati, ma anche casi di rilevanza generale, e le segnalazioni in materia di tutela ambientale (3) riconducibili alla salvaguardia del territorio, del paesaggio e delle risorse naturali.

Sotto il profilo territoriale, le istanze risultano distribuite in modo diffuso sul territorio regionale. Il numero più elevato si registra nella provincia di Firenze (8), seguita da Arezzo (6). Le province di

Massa Carrara, Prato e Siena presentano 4 pratiche ciascuna; Lucca e Pistoia 3; Grosseto 2; Pisa 1.

La distribuzione, pur con numeri contenuti, evidenzia come le problematiche ambientali siano trasversali e non circoscritte a specifiche aree, interessando sia contesti urbani sia realtà territoriali di minori dimensioni.

Nel complesso, l'intervento del Difensore civico in questo ambito si è tradotto principalmente in attività di sollecito e impulso nei confronti delle amministrazioni competenti, volte a garantire risposte tempestive e adeguate alle istanze dei cittadini e a rafforzare il principio di buona amministrazione.

E' importante evidenziare come, nell'ambito dei nostri compiti istituzionali, dobbiamo seguire anche istanze, magari non di grande interesse generale, ma comunque di forte significato per il singolo cittadino al quale deve essere garantito l'intervento dell'Ufficio al fine rimuovere l'eventuale inerzia amministrativa ed eliminare il disagio rappresentato.

Di seguito, si rappresentano alcuni casi dai quali emergono aspetti di interesse generale riguardante il settore ambiente.

Inquinamento acustico: il contributo del Comitato regionale di coordinamento in materia di inquinamento acustico

A seguito di una nostra esplicita richiesta, il Comitato Regionale di coordinamento in materia di inquinamento acustico si è riunito in data 28 febbraio 2025, ponendo come primo punto all'ordine del giorno proprio la segnalazione trasmessa dalla Difesa civica in merito a criticità nella gestione degli esposti relativi al rumore prodotto da attività produttive.

Il Comitato ha indirizzato il confronto interno con l'obiettivo di valutare eventuali correttivi rispetto all'attuale disciplina in materia di rumore, così da garantire una risposta efficace alle situazioni di disturbo da rumore che vengono esposte dai cittadini

Il Comitato ha convenuto che la Regione Toscana è dotata di una normazione (rappresentata dalla DGR n.490/2014 "Linee guida regionali in materia di gestione degli esposti") che definisce in maniera chiara e articolata la gestione degli esposti da rumore e ritiene che le criticità segnalate siano soprattutto connesse non ai contenuti di tale norma ma alla corretta applicazione delle procedure in essa delineate.

L'analisi delle criticità ha portato poi ad identificare alcune possibili azioni da mettere in campo da parte della Regione:

- Attivare percorsi formativi presso gli Enti Locali per rendere edotti amministratori e funzionari sulle procedure da attivare nel caso di segnalazioni. In particolare è importante sensibilizzare i Comuni all'attivazione della funzione preventiva con le modalità individuate dalle Linee guida regionali.
- Realizzare una comunicazione mirata da parte del Comitato nei confronti degli Enti Locali, attraverso l'invio di una specifica lettera a tutti i Comuni, un webinar dedicato nonché l'implementazione del sito web regionale da parte della Regione Toscana e di ARPAT.
- Potenziare la capacità di controllo di ARPAT, in modo da rispondere più efficacemente alle esigenze dei Comuni e quindi dei cittadini;
- Stimolare i Comuni ad investire sul rafforzamento dei propri uffici con personale dotato di qualifica di tecnico acustico ambientale (TCA) attivando, se possibile, una gestione associata delle funzioni nei termini previsti dalla legge;
- Verificare, la possibilità di utilizzo di TCA esterni alla pubblica amministrazione per le misure condotte nell'ambito dei controlli.

Inquinamento acustico: intrattenimento musicale notturno nel ristorante del centro storico

L'Ufficio ha seguito l'evolversi di un esposto presentato in Comune a febbraio 2025 da alcuni cittadini che segnalavano il persistente disagio causato dalle attività di intrattenimento musicale presso un limitrofo Ristorante.

Dalla documentazione via via trasmessa a seguito dell'intervento della Difesa civica, è stata accertata la carenza dei necessari presupposti autorizzativi e, sulla base dei rilievi tecnici di ARPAT, un importante superamento dei limiti di rumorosità.

Nonostante tali circostanze integrassero una situazione di oggettiva illegittimità dell'attività di intrattenimento musicale svolta, ne è stata consentita la prosecuzione.

Solo a fine gennaio 2026 il Comune ha adottato un'ordinanza con cui è stato disposto il divieto di utilizzare, in orario di riferimento notturno (dalle ore 22:00 alle ore 6:00), impianti di diffusione sonora o di svolgere manifestazioni ed eventi con diffusione di musica o utilizzo di strumenti musicali.

La ripresa dell'attività di intrattenimento è ora sottoposta a previa valutazione di impatto acustico e realizzazione di interventi di bonifica acustica per garantire che i livelli sonori siano mantenuti entro i limiti di legge.

Inquinamento acustico: il campo sportivo di padel

L'Ufficio ha seguito un'istanza relativa al disagio causato dal rumore derivante dai campi di padel.

È importante considerare che il padel, essendo uno sport che prevede l'utilizzo di pareti per far rimbalzare la palla, può generare rumore fortemente disturbante accompagnato da urla, soprattutto in presenza di un elevato numero di giocatori in orario serale.

L'Amministrazione comunale interpellata ha riscontrato la richiesta di questo Ufficio, sia per quanto riguarda l'aspetto acustico delle attività dei campi da padel, sia per gli aspetti urbanistici connessi alla realizzazione dell'impianto.

Nel merito, l'Ente ha chiarito che, attualmente, la qualificazione dell'intervento nell'ambito delle Norme tecniche di attuazione del Regolamento urbanistico comunale è pendente davanti al Consiglio di Stato; ogni valutazione su tale argomento risulta quindi rimessa alla competente Autorità.

Per quanto concerne la normativa sul rumore, è stata evidenziata la non assoggettabilità dell'attività sportiva in questione al deposito della Valutazione di impatto acustico: l'esclusione è operata per le attività a bassa rumorosità in base al DPR 227/2011 che, individua come tale anche le *"Attività sportive, escluse quelle motoristiche, quelle con rilevante presenza di pubblico in luoghi circoscritti e quelle con uso di armi da fuoco"*.

Pur tuttavia, in relazione all'esposto per disturbo da rumore prodotto dall'utilizzo dei campi padel, l'Ente ha richiesto alla società Interessata la verifica dei livelli di rumorosità dell'attività svolta, nonché l'eventuale adeguamento volontario degli impianti e/o dell'attività qualora fosse riscontrato il superamento dei limiti.

Inquinamento acustico: la struttura polifunzionale del Comune

L'Ufficio ha seguito la segnalazione di una cittadina in relazione al disturbo per il rumore derivante da una struttura comunale, concessa in affitto per lo svolgimento di attività ricreative e feste private

che si protraggono generalmente fino a tarda notte.

La struttura Polifunzionale pubblica è stata infatti realizzata con lo scopo di promuovere le attività sociali e costituire un punto di incontro aperto anche a manifestazioni di pubblico spettacolo.

In considerazione dell'impegno che l'Amministrazione comunale ha profuso nella realizzazione di tale spazio destinato a ospitare una varietà di attività con evidenti finalità sociali, la Difesa civica ha richiesto un contributo a Regione Toscana ed ARPAT per comprendere i limiti di applicazione della normativa sul rumore al caso di specie.

La competente direzione di Regione Toscana, sentita ARPAT, ha fornito importanti indicazioni tecnico normative a cui il comune deve adeguarsi.

Nella fase di autorizzazione alla realizzazione della struttura, è stata infatti attestata l'idoneità dell'area ai fini delle disposizioni di sicurezza ma non la conformità rispetto alla normativa sul rumore.

In base alle attività previste nell'utilizzo della sala polivalente, un Tecnico abilitato dovrà redigere la valutazione previsionale di impatto acustico attestante il rispetto dei limiti di legge e fornire le eventuali indicazioni/prescrizioni per gli aspetti acustici da inserire nel regolamento di utilizzo dell'area.

Inoltre, nel caso in cui le attività previste nell'area di pubblico spettacolo comportassero il superamento dei limiti di cui al DPCM 14/11/97 applicabili, il Comune dovrà rilasciare preventiva autorizzazione in deroga, nel rispetto dei limiti numerici e di orario fissati dalla normativa regionale.

Il comune è stato invitato a dare attuazione agli adempimenti individuati, confidando che la loro osservanza potrà garantire l'utilizzo della sala polivalente nel rispetto dei soggetti esposti al rumore.

Inquinamento elettromagnetico: trasparenza dell'ente nel procedimento autorizzativo antenna radio base

In due circostanze diverse, si è rivolto alla Difesa civica un comitato spontaneo di cittadini contrari alla recente installazione di un'antenna di telefonia mobile, lamentando la mancanza di informazione e trasparenza riguardo al procedimento autorizzativo.

Il Codice delle comunicazioni elettroniche, d.lgs. 259/2003, stabilisce infatti l'obbligo per lo sportello locale competente di pubblicizzare l'istanza di autorizzazione per l'installazione di infrastrutture di comunicazione elettronica, pur nel rispetto della riservatezza dei dati tecnici dell'impianto.

Dagli elementi acquisiti nell'istruttoria dell'Ufficio risulta che l'Amministrazione ha fornito puntuali chiarimenti circa la regolarità del procedimento autorizzativo relativo alla stazione radio base, che la documentazione richiesta è stata messa a disposizione dei cittadini attraverso regolare accesso agli atti.

La pubblicità degli atti è stata inoltre garantita mediante pubblicazione all'Albo pretorio, a tutela della trasparenza e dell'efficacia degli atti amministrativi.

Pur riconoscendo la correttezza formale delle procedure adottate dal Comune, si è ritenuto opportuno suggerire all'Amministrazione la valutazione di forme di pubblicità ulteriori, finalizzate a promuovere un maggiore coinvolgimento e informazione dei cittadini. A tal fine, si è proposta l'istituzione, all'interno del sito istituzionale, di una sezione dedicata alle infrastrutture di telecomunicazione presenti e in corso di autorizzazione nel territorio, comprensiva degli esiti delle campagne di monitoraggio dei campi elettromagnetici.

Inoltre, l'Amministrazione, nell'ambito delle proprie funzioni di vigilanza e controllo, è stata invitata a valutare una verifica post-attivazione dell'impianto da parte di ARPAT, come previsto dalla Legge Regionale 6 ottobre 2011, n. 49 – *Disciplina in materia di impianti di radiocomunicazione*.

La trasparenza e la partecipazione dei cittadini ai procedimenti amministrativi costituiscono principi consolidati e attuati nel nostro ordinamento, in particolar modo nei procedimenti che incidono su

ambiente e territorio.

Per questo è importante informare i cittadini interessati che è loro facoltà di presentare apposita istanza di partecipazione al procedimento amministrativo inerente all'istanza unica per la realizzazione dell'infrastruttura di telefonia.

L'art. 9, L. 241/90 dispone, infatti, che *“Qualunque soggetto, portatore di interessi pubblici o privati, nonché i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, cui possa derivare un pregiudizio dal provvedimento, hanno facoltà di intervenire nel procedimento”*.

Allo scopo, l'art. 10 illustra le facoltà di coloro che intervengono nel procedimento che hanno diritto di prendere visione degli atti del procedimento e di presentare memorie scritte e documenti, che l'amministrazione ha l'obbligo di valutare ove siano pertinenti all'oggetto del procedimento.

Igiene pubblica: acque destinate al consumo umano-adempimenti degli amministratori di condominio

È stato richiesto l'intervento dell'Ufficio per il mancato riscontro dell'Azienda sanitaria in merito all'omessa verifica della qualità delle acque destinate al consumo umano in un condominio e alla mancata irrogazione delle eventuali sanzioni nei confronti dell'amministratore, ritenuto inadempiente.

La questione, già sottoposta dall'istante all'Azienda sanitaria ed anche all'Avvocatura Regionale, risultava oggetto di una richiesta di parere inoltrata a Regione Toscana al fine di esercitare correttamente le proprie funzioni.

Poiché le disposizioni che regolano la materia (d.lgs. 18/2023 e relative Linee Guida dell'Istituto Superiore di Sanità ISTISAN 22/32) sono di competenza ed emanazione statale, Regione Toscana ha informato che si sono svolte riunioni tecniche tra Regioni, Ministero e ISS finalizzate all'espressione del parere sullo schema di decreto legislativo recante disposizioni integrative e correttive del decreto concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano.

La competente Direzione di Regione Toscana, coerentemente al parere rilasciato dall'Istituto Superiore di Sanità - Centro Nazionale Sicurezza delle Acque, ha quindi riassunto gli adempimenti per gli amministratori di condominio previsti dal d.lgs.18/2023.

1. *L'amministratore di condominio è individuato quale gestore della distribuzione idrica interna (GIDI), ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. q) del d.lgs. 18/2023. Pertanto, risulta titolare degli obblighi conseguenti previsti dall'art. 1, comma 2, e dall'art. 5, comma 3 del medesimo decreto legislativo;*

2. *l'amministratore-GIDI ha l'obbligo di assicurare, per quanto di competenza, la distribuzione di acqua salubre e pulita (art. 1, comma 2, d.lgs. 18/2023) in coerenza con l'obiettivo fondamentale del decreto quale “la protezione della salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla contaminazione delle acque destinate al consumo umano, assicurando che le acque siano salubri e pulite”;*

3. *l'amministratore-GIDI, limitatamente alla rete di distribuzione interna di uso comune/condominiale, ha l'obbligo, in particolare, di garantire il rispetto dei parametri ai sensi dell'art. 5, comma 3 del d.lgs. 18/2023 che stabilisce che: “Per le acque fornite attraverso il sistema di distribuzione interno, il relativo gestore assicura che i valori di parametro di cui al comma 1 e quelli di cui all'allegato I, Parte D, rispettati nel punto di consegna, siano mantenuti nel punto di utenza all'interno dei locali pubblici e privati”; i parametri da rispettare sono quindi quelli elencati nell'Allegato I, Parti A, B e D del d. lgs. 18/2023;*

4. *se l'amministratore-GIDI amministra condomini che non risultano essere edifici prioritari ai sensi dell'Allegato VIII del d.lgs. 18/2023, non ha l'obbligo di effettuare campionamenti e controlli analitici, discontinui o sistematici, né di predisporre sistemi di valutazione e gestione del rischio quali Piani di Sicurezza delle Acque (PSA), procedure di autocontrollo o di verifica igienico- sanitaria, fermo restando quanto sopra indicato, e cioè dell'obbligo generale per*

l'amministratore- GIDI di garantire il mantenimento dei parametri di qualità dell'acqua fornita dal gestore idropotabile (acquedotto) dal punto di consegna al punto d'uso dei condòmini;

5. per l'amministratore-GIDI, per il tratto del sistema di pertinenza specifica (rif. cit. art. 5, comma 3), risultano opportune le azioni di seguito indicate in termini di dovuta diligenza:

- conoscenza della rete di distribuzione interna all'edificio, da rendere nota a richiesta ai proprietari e/o locatari/ usufruttuari delle singole unità immobiliari dell'edificio, e manutenzione ordinaria dell'impianto idrico condominiale;

- controllo dell'adeguatezza e dello stato manutentivo degli impianti idrici, tra cui verifica del livello di protezione e della sicurezza igienica, e dello stato di manutenzione di cisterne e serbatoi, autoclavi, tubazioni comuni, eventuali sistemi di trattamento, e attivazione di interventi correttivi in caso di non conformità o anomalie segnalate o verificate;

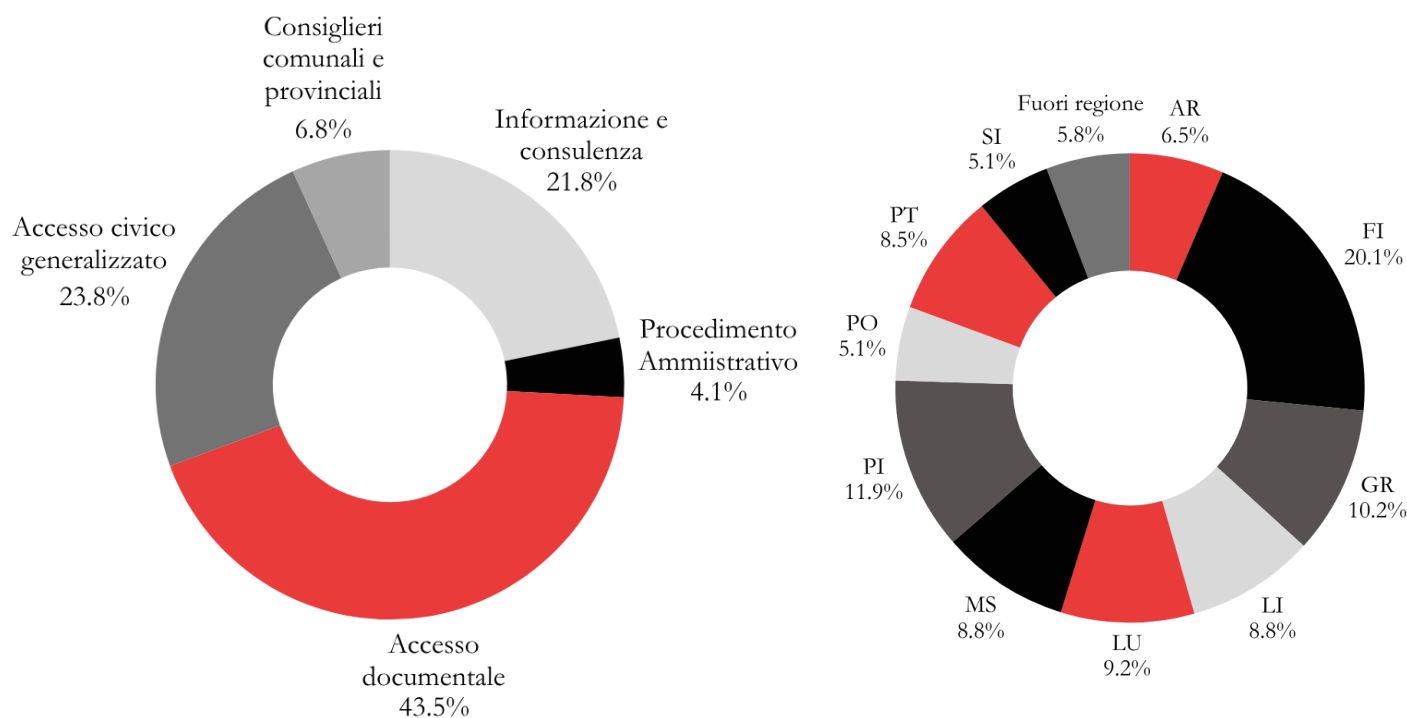
- nell'ambito di tali azioni può essere valutato, per quanto non obbligatorio e ove considerato necessario, il controllo analitico sull'acqua (ad esempio per determinare la presenza di piombo nelle acque in edifici di costruzione antecedente al 1970 o per la presenza di legionella soprattutto in presenza di impianti centralizzati di acqua calda sanitaria, serbatoi, autoclavi, rami morti, lunghi periodi di inutilizzo/ stagnazione, o casi conclamati di legionellosi tra i residenti nell'edificio);

Infine, risulta opportuno evidenziare che l'esecuzione di analisi di controllo sulla qualità delle acque destinate al consumo umano, da parte dell'amministratore-GIDI, avviene avvalendosi di laboratori privati accreditati, sia per controlli ordinari programmati, fatta salva l'adozione delle preliminari delibere assembleari, sia per controlli straordinari in seguito a riscontrate anomalie da parte di condòmini o dello stesso amministratore-GIDI (ad esempio presenza di odore, sapore, torbidità, colore anomali o verifiche di approfondimento successive ad analisi con esito non conforme).

Le Azi. USL competenti per territorio intervengono sia per mezzo di indagini epidemiologiche, sia avvalendosi di analisi chimiche e/ o microbiologiche, in seguito di segnalazioni di sospetta o accertata contaminazione in grado di causare rischi per la salute pubblica o che ha causato malattie, quali, ad esempio, tossinfezioni alimentari o casi di legionellosi, attraverso una valutazione sulla presenza di elementi di rischio per la salute della popolazione (condòmini).

La definizione puntuale delle competenze degli amministratori di condominio in materia è stata altresì oggetto di comunicazione da parte della Regione a tutte le associazioni di categoria interessate e ai dipartimenti della Prevenzione delle Aziende USL della Toscana per una corretta ed uniforme applicazione della norma sul territorio regionale.

3.2 Assetto istituzionale



| | |
|------------------------------------|------------|
| Procedimento Amministrativo | 12 |
| Accesso documentale | 128 |
| Accesso civico generalizzato | 70 |
| Consiglieri comunali e provinciali | 20 |
| Informazione e consulenza | 64 |
| TOTALE | 294 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel corso del 2025 l'ambito Assetto istituzionale si conferma il settore di maggiore incidenza nell'attività del Difensore civico, con 294 pratiche complessivamente trattate. Il dato evidenzia in modo chiaro come il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione – sotto il profilo delle garanzie procedurali, della trasparenza e del diritto di accesso – rappresenti il principale terreno di intervento dell'Organismo. Il dato conferma come il tema della trasparenza amministrativa e della conoscibilità degli atti costituisca ancora un'area critica, sia con riferimento ai dinieghi espressi, sia in relazione ai silenzi o ai ritardi delle amministrazioni nel riscontro alle istanze dei cittadini.

La voce numericamente più rilevante è costituita dalle istanze di accesso documentale (128), che da sole rappresentano oltre il 40% delle pratiche del settore. Si tratta di un dato significativo, che conferma come il diritto di accesso agli atti amministrativi continui a essere uno strumento essenziale per la tutela delle posizioni giuridiche dei cittadini, ma al contempo evidenzia persistenti

difficoltà applicative o ritardi nelle risposte da parte delle amministrazioni.

Rilevante anche il numero delle richieste di accesso civico generalizzato (70), espressione del principio di trasparenza amministrativa e della funzione di controllo diffuso sull'operato pubblico. Le pratiche relative a informazione e consulenza (64) testimoniano inoltre il ruolo dell'Ufficio quale punto di riferimento per l'orientamento dei cittadini nella comprensione delle procedure e supporto nell'individuazione degli strumenti di tutela più adeguati

Completano il quadro le segnalazioni riguardanti le prerogative dei Consiglieri comunali e provinciali (20) e il procedimento amministrativo (12), ambiti nei quali il Difensore civico è intervenuto per sollecitare il rispetto dei termini, la correttezza procedimentale e l'effettività delle garanzie partecipative.

Sotto il profilo territoriale, le 294 pratiche risultano distribuite su tutto il territorio regionale, con una maggiore concentrazione nelle province di Firenze (59), Pisa (35) e Grosseto (30). Seguono Lucca (27), Livorno e Massa Carrara (26 ciascuna), Pistoia (25), Arezzo (19), Prato e Siena (15 ciascuna), oltre a 17 pratiche fuori regione.

La diffusione territoriale delle istanze conferma come le problematiche attinenti alla trasparenza, all'accesso e al corretto svolgimento dell'azione amministrativa costituiscano un'esigenza trasversale e strutturale. In questo ambito, il Difensore civico ha svolto una funzione centrale di garanzia, assicurando l'effettività dei diritti di partecipazione e di conoscenza, nonché promuovendo una cultura amministrativa improntata ai principi di legalità, imparzialità e buon andamento.

Il diritto di accesso agli atti: le diverse tipologie previste dall'ordinamento

I procedimenti di riesame della domanda di accesso agli atti si collocano appieno nell'ambito degli strumenti offerti dal legislatore utili a prevenire, e sostituire, il ricorso giurisdizionale. Il relativo procedimento è pensato proprio in tal senso, prevedendo, in caso di richiesta di intervento della difesa civica a fronte del mancato riscontro, o di diniego espresso, alla domanda di accesso agli atti, la sospensione del termine per il ricorso al giudice sino all'esito della istanza effettuata al difensore civico, quindi, sino al termine del procedimento iniziato con l'istanza rivolta. È utile ricordare che la pronuncia, sempre motivata, della difesa civica, è resa in ogni caso, sia che si tratti di accogliere il ricorso, sia che lo si debba respingere, per motivi procedurali o nel merito. Anche se le norme di riferimento stabiliscono che il difensore civico, entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso, debba pronunciarsi e chiedere il riesame della domanda qualora ritenga il diniego illegittimo, è prassi di questa difesa civica regionale emettere comunque un provvedimento espresso che dia conto della decisione, anche in ipotesi di rigetto.

Ritengo doveroso illustrare al nuovo Consiglio regionale che la difesa civica regionale svolge in quest'ambito le funzioni assegnate dal legislatore nazionale, sia in materia di diritto di accesso documentale ex comma 4, art. 25, legge 241/90, sia in materia di accesso civico e civico generalizzato ex comma 8, art. 5, d.lgs. 33/2013 come introdotto dal d.lgs. 97/2016, qualora l'interlocutore sia la Regione o un ente locale e qualora, in quest'ultimo caso, come espressamente dettato dal citato comma 8, si tratti di domanda di "atti" richiesti a tale titolo, in quanto i dati e le informazioni possono essere forniti, ovviamente, solo dall'ente di riferimento. Quest'ultima forma di accesso, chiamata impropriamente F.O.I.A. (dal Freedom Of Information Act, di matrice statunitense), è stata aggiunta all'accesso civico c.d. "semplice" e all'accesso documentale, per gli scopi di "valenza pubblica" alla

base della relativa domanda, specificati al comma 2 dell'art. 5 del richiamato decreto, consentendo peraltro l'accesso non solo ai documenti, ma anche alle informazioni in possesso della PA. Tali scopi differenziano questa tipologia di accesso dalla forma "classica" dell'accesso documentale, per il quale lo scopo consiste nella motivazione di tutela di interesse qualificato e di "valenza privatistica".

Trattandosi di forma di tutela "procedimentalizzata", il ricorso alla difesa civica deve avere le caratteristiche determinate dalle norme di riferimento (si veda per l'accesso documentale, l'art. 12, D.P.R. 184/2006) ed essere presentato entro il termine stabilito, che ha carattere di perentorietà, in quanto trattasi di ricorso alternativo al ricorso giurisdizionale al TAR, per il quale il ricorso alla difesa civica interrompe i termini, che ricominciano a decorrere dal ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della istanza al Difensore civico medesimo.

Gli istituti di tutela del diritto di accesso si pongono in linea con quello che ad oggi può essere definito principio generale dell'attività amministrativa, vale a dire che tutta l'attività amministrativa deve essere resa trasparente, tranne ciò che eccezionalmente può essere riservato. Il cittadino, nel corso degli ultimi decenni, da spettatore passivo rispetto all'attività originariamente unilaterale della P.A., è divenuto fulcro attivo e centrale dell'agire della burocrazia, il cui modus operandi risulta ora caratterizzato da una tendenziale parità pubblico-privato e rispecchia una nuova concezione improntata alla trasparenza, dal latino *trans* parere, che significa lasciar vedere la cosa pubblica ai cittadini, affinché possano conoscere le ragioni dei provvedimenti amministrativi.

A tale proposito, si osserva che la via giurisdizionale di tutela del diritto di accesso è caratterizzata dalla speditezza. L'art. 116 c.p.a. contempla un rito speciale dal carattere impugnatorio, devoluto alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo, con termini dimezzati e decisione in camera di consiglio.

Il nostro ordinamento prevede quattro tipologie di accesso, ognuno dei quali viene garantito secondo specifiche disposizioni normative che ne definiscono le condizioni, i limiti e le modalità di esercizio:

- Accesso documentale (artt. 22 e seguenti, legge 241/1990;)
- Accesso civico semplice (art. 5, comma 1, d.lgs. 33/2013;)
- Accesso civico generalizzato FOIA (art. 5, comma 2, d.lgs. 33/2013;)
- Accesso alle informazioni ambientali (d.lgs. 195/2005;).

In tutti i suddetti casi, le norme individuano il Difensore civico come competente in materia di riesame nei casi di mancata o insoddisfacente risposta, diniego a richieste di accesso rivolte all'Amministrazione regionale, agli enti regionali e agli enti locali.

Il procedimento di riesame si configura come una verifica della correttezza amministrativa della decisione dell'ente, rispetto alla quale il Difensore civico non ha potere coercitivo né sanzionatorio.

Il Difensore civico non può sostituirsi all'amministrazione nella decisione di merito o ordinare l'ostensione dei documenti, ma ha il compito di accertare il diritto del ricorrente ad avere un procedimento corretto e rispettoso delle norme.

Di seguito si rappresentano alcuni casi dai quali emergono aspetti di interesse generale riguardante il procedimento di accesso civico generalizzato.

Accesso documentale: la tutela giustiziale offerta dalla Difesa civica

Si pone in questa ottica la tutela stragiudiziale, o come definita dal Consiglio di Stato, "giustiziale" del diritto di accesso documentale, esercitata dalla difesa civica regionale nei confronti degli enti di competenza e condivisa con la Commissione per l'Accesso ai documenti amministrativi presso la

Presidenza del Consiglio dei ministri, che svolge la medesima funzione nei confronti delle amministrazioni statali.

Nel corso del 2025 è stata mantenuta la proficua relazione istituzionale con la Commissione, in forza della quale, in caso di ricevimento di istanza per mancata soddisfazione di domanda di accesso documentale afferente ad organo statale, di competenza dunque della Commissione, questa è stata trasferita alla Commissione medesima. Il trasferimento per competenza alla Commissione è stato necessario per n. 6 istanze nel corso del 2025. Viceversa, la Commissione ci ha trasmesso, per competenza, 2 ricorsi riguardanti enti locali del territorio toscano. Si ricordi che, per espressa previsione regolamentare della Commissione, il termine perentorio entro il quale deve essere presentato il ricorso è fatto salvo anche in caso di presentazione all'organo incompetente.

Com'è noto, il diritto di accesso documentale è considerato dalla unanime giurisprudenza un vero e proprio diritto soggettivo. Tale diritto viene in essere qualora ne sia presente l'elemento soggettivo, ossia la sussistenza di un interesse diretto, concreto e attuale alla ostensione del documento e il richiedente sia titolare di situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento. Deve esser presente anche l'elemento oggettivo, cioè deve trattarsi di un "documento amministrativo", ossia formato dalla PA nell'esercizio di funzioni di pubblico interesse, indipendentemente dalla sua disciplina sostanziale.

Si ricorda che la giurisprudenza ha recentemente stabilito che, per procedere alla soddisfazione del diritto di accesso documentale, la PA deve essere messa in grado di constatare la sussistenza del c.d. nesso di strumentalità tra la documentazione richiesta e la situazione che l'istante intende curare o tutelare. In altre parole, poiché lo strumento del diritto di accesso documentale consente di andare in profondità, acquisendo tutti gli atti relativi ad una determinata situazione, l'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (n. 4/2021) ha stabilito che le ragioni per le quali gli atti sono richiesti devono essere precisate in modo puntuale e rigorosamente motivate, non essendo sufficiente un generico richiamo a non meglio individuate esigenze probatorie o difensive. Tale assunto comporta, evidentemente, il dovere di fornire una più estesa e approfondita motivazione alla base della domanda di diritto di accesso documentale. Mentre la precedente giurisprudenza considerava sufficiente una motivazione di utilizzo anche eventuale degli atti ai fini di tutela della propria situazione giuridicamente rilevante, spettandone al richiedente la valutazione, ad oggi la motivazione deve tener conto in modo puntuale della concreta utilizzabilità degli atti nella situazione sostanziale di riferimento.

Accesso documentale: un caso rilevante al fine della determinazione della competenza della difesa civica nei confronti delle società partecipate anche in misura minoritaria

Un sindaco, per il tramite dei suoi legali, aveva rivolto domanda di accesso a due Università e a società di gestione aeroportuale, volta ad ottenere una serie di atti contenenti i risultati degli studi effettuati dagli atenei, su mandato della citata società, per effettuare specifici approfondimenti riferiti alla verifica dei possibili effetti ambientali prodotti da un eventuale incidente aereo nell'area circostante il sedime aeroportuale. Tali studi erano richiamati nella relazione "Impatti e rischi ambiente, salute, patrimonio culturale, paesaggio generati da eventuali incidenti" pubblicata sul Portale delle Valutazioni e Autorizzazioni Ambientali VAS-VIA- AIA del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica. Erano anche chieste le convenzioni/gli incarichi o qualsiasi altro atto assimilabile, presupposto o comunque connesso, con esclusione/oscuramento dei dati economici, tramite i quali la società aveva conferito agli atenei lo studio inerente alla stima del rischio locale, comprensiva di valutazione di potenziali effetti domino indotti dall'interazione tra il previsto esercizio aeronautico e gli stabilimenti industriali a rischio di incidente rilevante presenti nell'area vasta di interesse, come richiamati nella

citata relazione ministeriale.

La domanda del sindaco presupponeva l'avvio di fase di consultazione VAS e procedimento di VIA, per i quali ENAC aveva a suo tempo presentato istanza al Ministero per l'Ambiente, di cui ad avviso oggetto di pubblicazione, a fronte del quale chiunque (compresi i rappresentanti degli enti locali rientranti nell'area di interesse) può formulare osservazioni. Tale avviso richiama espressamente le convenzioni oggetto della domanda di accesso.

Si leggeva altresì nella domanda di accesso che ENAC, a suo tempo destinatario di domanda di accesso volta ad ottenere gli atti richiamati dal citato avviso comprese le convenzioni, aveva dato accesso parziale, specificando che dette convenzioni/incarichi o quant'altro assimilabile erano stati conferiti dalla società di gestione, del che ENAC non ne era in possesso.

Il Comune sottolineava la natura ambientale degli atti richiesti e la loro necessità per l'ente locale, il cui territorio è interessato dal sedime aeroportuale, nonché quale soggetto competente in materia ambientale ex art. 13 del decreto legislativo 152/2006, per consentirgli di partecipare al procedimento nelle migliori condizioni informative possibili.

Uno dei due atenei interpellati aveva fornito al sindaco tutta la documentazione richiesta. L'altro ateneo aveva serbato silenzio a fronte della domanda, mentre la società aveva pronunciato diniego, motivando che si sarebbe trattato di una volontà di controllo generalizzato dell'attività amministrativa, in quanto gli atti richiesti non erano esattamente individuati ed il risultato degli studi era già oggetto di pubblicazione.

A fronte della richiesta di riesame presentataci dal sindaco, abbiamo trasmesso per competenza l'istanza e gli allegati alla Commissione per l'Accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei ministri per la parte relativa alla richiesta di riesame nei confronti dell'Università, quale organo centrale dello Stato. Contestualmente, abbiamo chiesto alla Commissione di indicare se ritenesse che tale società partecipata dalla Regione Toscana in modo minoritario (5%), fosse ascrivibile alla "amministrazione regionale" di cui al comma 4, art. 25, legge 241/90, e se quindi rientrasse o meno nella competenza della difesa civica ai fini della tutela "giustiziale".

A tale quesito, la Commissione ha risposto che "a prevalere rispetto al carattere minoritario della partecipazione pubblica debba essere l'attività svolta, siccome qualificata da un'inerenza a pubblici interessi che ne determina la sottoposizione alla normativa di cui agli artt. 22 e ss., legge 241 del 1990, con conseguente radicamento della competenza in capo al Difensore Civico della Toscana".

Tale chiarimento, necessario da richiamare in tutti i futuri casi analoghi, ci ha consentito di effettuare la richiesta di riesame nei confronti della società, evidenziando in primo luogo che la domanda di accesso non poteva definirsi generica, in quanto indicava elementi utili alla agevole identificazione degli atti oggetto della richiesta di ostensione. Inoltre, non poteva dirsi che la domanda fosse preordinata ad un controllo generalizzato dell'attività amministrativa, in quanto l'istante, ossia l'ente locale nella persona del suo sindaco, è in *re ipsa* portatore di interesse qualificato alla salvaguardia ambientale del proprio territorio, che lo contraddistingue rispetto a *quisque de populo*.

Abbiamo infine evidenziato che, a norma del comma 5, art. 22, legge 241/90, l'acquisizione di documenti tra soggetti pubblici dovrebbe ispirarsi al principio di "leale cooperazione istituzionale". La società in questione non ha dato alcun espresso riscontro alla nostra richiesta di riesame, che quindi è stato accolto.

Accesso documentale: un caso di nostra conferma del diniego di accesso per difetto del nesso di strumentalità

Un dirigente psicologo, dipendente di ruolo presso una Azienda sanitaria, inserito in graduatoria di mobilità interna e volontaria, aveva visto assegnare il posto ambito ad un collega in posizione inferiore. Ciò constatato, tramite il proprio legale aveva presentato domanda di accesso documentale volta ad ottenere tutti gli atti e documenti con i quali è stato disposto il trasferimento del collega, motivando la richiesta alla luce dell'interesse qualificato costituito dalla violazione della graduatoria di mobilità, non essendo stato rispettato l'ordine di chiamata.

L'Azienda aveva risposto osservando che il bando a fronte del quale era stata redatta la graduatoria di mobilità era preliminare allo svolgimento di procedura concorsuale, avendo l'Azienda individuato determinate sedi di servizio lasciate libere e quindi da ricoprire tramite spostamento tra zone. Era evidenziato che tra tali sedi non figurava quella alla quale era stato assegnato il collega del ricorrente, che era stato spostato nell'ambito della medesima zona in base a sue precedenti domande e con l'assenso dei responsabili dei due servizi, quindi in forza di un procedimento diverso da quello al quale aveva partecipato l'istante.

A fronte della risposta dell'Azienda, il richiedente ha effettuato ricorso alla difesa civica ai sensi di legge, per ottenere il riesame della domanda di accesso documentale.

Abbiamo evidenziato che l'interesse qualificato sotteso alla domanda di accesso documentale era stato determinato dall'aver il richiedente ritenuto che la assegnazione del posto al collega fosse avvenuta nell'ambito della procedura di mobilità alla quale aveva partecipato. Tuttavia, dai chiarimenti forniti dall'Azienda, era risultato che il trasferimento del collega era avvenuto ai sensi di procedura diversa dalla mobilità, e quindi al di fuori della

graduatoria che si era ritenuto non essere stata rispettata. Tale dato faceva venir meno l'interesse qualificato che dev'essere sotteso alla domanda di accesso documentale, che sarebbe stato invece individuabile se l'assegnazione fosse avvenuta nell'ambito della medesima procedura. Soprattutto abbiamo rilevato che non risultava individuabile il nesso di strumentalità tra la documentazione oggetto della domanda e la situazione giuridicamente tutelata in capo al ricorrente, consistente nel lamentato mancato rispetto dell'ordine di chiamata dalla graduatoria di mobilità, in quanto l'assegnazione era avvenuta ad altro titolo.

Abbiamo quindi rigettato l'istanza dal momento che l'Azienda aveva illustrato al ricorrente le ragioni della situazione sostanziale lamentata, facendo venir meno il presupposto del diritto di accesso.

Accesso civico generalizzato: il caso di riesame già presentato al RPCT

In alcuni casi, avverso il silenzio o diniego dell'Ente, l'interessato presenta istanza di riesame al RPCT dell'Ente che si esprime con proprio provvedimento.

Ritenendo non soddisfacente il provvedimento del RPCT, l'interessato a volte richiede l'intervento successivo del Difensore civico.

In questo caso, però, il procedimento di riesame si è già concluso con il provvedimento del RPCT rispetto al quale non può essere richiesto l'intervento di questo Ufficio.

In altri termini, non è possibile richiedere il "*riesame del riesame*".

Il ricorso al Difensore civico è infatti alternativo alla richiesta di riesame al RPCT, così come esplicitato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con le Linee guida assunte con delibera n. 1309 del 28 dicembre 2016, recante Indicazioni operative ai fini della definizione delle esclusioni e dei limiti all'accesso civico di cui all'art. 5, comma 2, d.lgs. 33/2013.

Tali richieste di riesame sono ritenute inammissibili.

Conclusa la fase di tutela prevista dal d.lgs. 33/2013, è facoltà del richiedente proporre ricorso in

via giurisdizionale al Tribunale amministrativo regionale ai sensi dell'art. 116, c.p.a., nei termini di cui all'art. 5, commi 7 e 8, d.lgs. 33/2013.

Accesso civico generalizzato: il caso riguardante l'accesso alle schede di valutazione dei Responsabili dell'ente-diniego a tutela della protezione dei dati personali

E' stato richiesto il riesame per diniego opposto dall'Ente all'ostensione delle schede di valutazione di ciascun Responsabile dell'Amministrazione

Occorre ricordare, in via preliminare, che la normativa in materia di trasparenza già prevede specifici obblighi di pubblicazione obbligatoria sui siti web istituzionali delle pubbliche amministrazioni dei dati relativi alla valutazione della performance e alla distribuzione dei premi al personale (art. 14, comma 1-ter art. 20, commi 1-2 del d.lgs. 33/2013), a cui il Comune ha adempiuto.

Il Comune ha correttamente motivato come l'ostensione di tali particolari documenti potrebbe determinare un'interferenza ingiustificata e sproporzionata nei diritti e libertà dei Responsabili controinteressati, arrecando a questi ultimi proprio quel pregiudizio concreto alla tutela della protezione dei dati personali, esplicitamente previsto dall'art. 5-bis, comma 2, lett. a) del d.lgs. 33/2013.

Tale posizione risulta, tra l'altro, in linea con gli orientamenti assunti dal Garante per la protezione dei dati personali che, in un caso analogo, ha valutato corretto il diniego opposto dall'Ente *"in quanto la relativa ostensione, anche considerando il particolare regime di pubblicità dei dati e delle informazioni ricevute tramite l'istituto dell'accesso civico (cfr. art. 3, comma 1, d.lgs. 33/2013), potrebbe determinare un'interferenza ingiustificata e sproporzionata nei diritti e libertà dei dirigenti controinteressati, arrecando a questi ultimi proprio quel pregiudizio concreto alla tutela della protezione dei dati personali previsto dall'art. 5-bis, comma 2, lett. a), d.lgs. 33/2013.*

Infatti, tenuto conto della tipologia e della natura dei dati e delle informazioni personali, anche di dettaglio, contenute nelle schede di valutazione riferite ai singoli dirigenti del Comune, un eventuale accoglimento dell'accesso civico potrebbe determinare ripercussioni negative sul piano professionale, personale, sociale e relazionale, sia all'interno che all'esterno dell'ambiente lavorativo di questi ultimi; esponendoli a possibili difficoltà relazionali con i colleghi di lavoro e creando potenziali pregiudizi da parte degli utenti esterni con cui potrebbero venire a contatto nell'esercizio delle loro funzioni. Bisogna, inoltre, tener conto delle ragionevoli aspettative di confidenzialità dei controinteressati in relazione al trattamento dei propri dati personali al momento in cui questi sono stati raccolti dal Comune, nonché della non prevedibilità, al momento della raccolta dei dati, delle conseguenze derivanti dalla eventuale conoscibilità da parte di chiunque dei dati richiesti tramite l'accesso civico." (Parere 9 luglio 2020 n. 9445796).

La richiesta di riesame non è stata accolta.

Accesso civico generalizzato: il caso riguardante l'accesso reiterato

E' stata presentata istanza di riesame per diniego alla richiesta di accesso civico generalizzato, con la quale si chiedeva di dar corso ad una pregressa richiesta di accesso.

Nel merito, è opportuno richiamare l'indicazione fornita dal Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione con Circolare FOIA n. 2/2017, secondo cui *"Se lo stesso richiedente ha già formulato una richiesta identica o sostanzialmente coincidente, l'amministrazione ha la facoltà di non rispondere alla nuova richiesta, a condizione che la precedente sia stata integralmente soddisfatta, ancorché in maniera non favorevole all'istante."*

La nuova istanza (alla quale l'Ente ha replicato con una nota meramente confermativa della precedente), non presentandosi in alcun modo diversa dalla precedente, reitera quindi la stessa istanza

e non rimette nei termini il richiedente per la proposizione della richiesta di riesame, non potendo lo spostamento della data dell'ultima domanda di accesso formulata, fissare un nuovo termine per la proposizione del ricorso.

L'istanza di riesame non è stata accolta.

Accesso civico generalizzato: il caso di Truestar Real Estate SA e Alatoscana S.p.A. - i requisiti soggettivi della trasparenza- e la richiesta di parere all'ANAC

L'Ufficio ha ricevuto istanza di riesame per mancata risposta ad una richiesta di accesso civico generalizzato rivolta alla società Truestar Real Estate SA, affidataria del servizio di gestione del sedime aeroportuale di Massa Cinquale e alla società Società Alatoscana S.p.A., gestore dell'Aeroporto dell'Isola d'Elba.

Nel merito, le linee guida Anac n. 1134 del 08/11/2017 *“Nuove linee guida per l’attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e dagli enti pubblici economici”*, individuano i criteri in base ai quali viene definito l'ambito soggettivo di applicazione delle disposizioni relative tanto all'accesso civico generalizzato, quanto quelle relative agli obblighi di pubblicazione per tutti i soggetti richiamati all'art. 2 bis.

In particolare, per quanto riguarda i soggetti di cui all'art. 2 bis, comma 3 del d.lgs. 33/2013, le linee guida indicano come orientamento di carattere generale, che *“è onere dei singoli enti di diritto privato, d'intesa con le amministrazioni controllanti, partecipanti o vigilanti sull'attività di pubblico interesse affidata, indicare chiaramente all'interno del PTPC ...quali attività rientrano fra quelle di cui al comma 3 e quelle che, invece non vi rientrano.”*

Pertanto, in relazione all'applicazione, per quanto compatibile, della normativa sulla trasparenza, sono state richieste indicazioni alle Amministrazioni controllanti al fine di poter esercitare le competenze previste dall'art. 5, comma 8 del d.lgs. 33/2013.

Nel caso di Alatoscana S.p.A., Regione Toscana ha confermato che trattasi di società in controllo regionale e che pertanto, come previsto nella delibera ANAC 1134/2017, è soggetta ai medesimi obblighi di trasparenza delle pubbliche amministrazioni, sia con riferimento alle pubblicazioni, che alla disciplina dell'accesso civico.

E' stata quindi accolta l'istanza di riesame nei confronti della mancata risposta di Alatoscana S.p.A.; tuttavia, la società non ha dato riscontro al richiedente anche successivamente alla pronuncia del riesame della Difesa civica.

Per quanto riguarda invece l'assoggettabilità della società Truestar Real Estate SA alla normativa sulla trasparenza, il Comune di Massa, invitato a fornire il proprio contributo, ha precisato che non è in possesso delle informazioni necessarie poiché la società è costituita in base alle leggi di altro Stato.

Della questione è stata interessata l'ANAC, circostanziando la richiesta con riferimento alle citate Linee guida 1134 del 08/11/2017.

Accesso civico generalizzato: il caso del ricorso del controinteressato contro l'ostensione della documentazione ARPAT riguardante i controlli ambientali effettuati sulla società

L'Ufficio ha ricevuto istanza di riesame da parte di una società, per il parziale accoglimento da parte di ARPAT della richiesta di accesso civico generalizzato avente ad oggetto la documentazione

riguardante i controlli effettuati sulla società a partire dal 2022.

La Società, in qualità di controinteressato, evidenziava un pregiudizio agli interessi individuati dall'art. 5 bis del d.lgs. 33/2013 derivante dall'ostensione della documentazione, con riferimento a procedimenti amministrativo giudiziari in corso d'istruttoria, procedimenti ispettivi della stessa Agenzia, oltre che a procedimenti aziendali interni e/o dati coperti da segreto e/o privativa industriale che attengono al patrimonio aziendale.

Il provvedimento di ARPAT è risultato completamente carente della motivazione che estrinsecasse l'attività valutativa che deve essere effettuata dall'ente tra l'interesse pubblico alla disclosure generalizzata e la tutela di altrettanto validi interessi considerati dall'ordinamento e, in questo caso, rappresentati dal controinteressato.

L'art. 5, comma 6, d.lgs. 33/2013 prevede infatti che il procedimento di accesso civico deve concludersi con provvedimento espresso e motivato; anche l'atto di accoglimento della richiesta deve contenere un'adeguata e congrua motivazione che deve dar conto dell'interesse alla divulgazione che fonda la richiesta di accesso e l'insussistenza di uno o più elementi che possano arrecare un pregiudizio concreto agli interessi pubblici e privati tutelati dalla normativa.

Quanto sopra viene precisato anche dalla Delibera ANAC n. 1309 del 28 dicembre 2016 secondo cui *“La motivazione è necessaria anche in caso di accoglimento dell'istanza, specie nelle ipotesi in cui la richiesta lambisce diritti di soggetti terzi che, come controinteressati, sono stati coinvolti ai sensi dell'art. 5 co. 5 del decreto trasparenza.”*; viene rimarcato anche con riferimento alla pronuncia del Consiglio di Stato secondo cui *“L'ostensione dei documenti non può riguardare, come nel caso di specie, gli atti acquisiti nell'ambito dei procedimenti penali o di procedimenti amministrativi di tipo ispettivo. L'accesso è stato correttamente consentito solo con riferimento alla documentazione tecnica non più rilevante nei procedimenti penali o amministrativi, con le precauzioni di oscuramento volte a tutelare eventuali segreti industriali e commerciali.* Consiglio di Stato, Sez. V, 15-06-2021, N. 4644.

L'istanza di riesame dei controinteressati è stata accolta, invitando l'Amministrazione a rivedere il procedimento.

ARPAT ha confermato l'accoglimento della richiesta di accesso senza introdurre nella propria valutazione gli elementi evidenziati in fase di riesame.

Conclusa pertanto la fase di tutela a norma del d.lgs. 33/2013, all'interessato non resta che proporre ricorso in via giurisdizionale attraverso gli ordinari mezzi di impugnazione previsti dalla legge.

Accesso civico generalizzato: il caso del differimento dell'ostensione alla conclusione della Conferenza dei servizi paesaggistica

E' stato richiesto il riesame per il differimento opposto da Regione Toscana a fronte della richiesta dei documenti riguardanti la Conferenza Paesaggistica relativa alla conformazione del Piano Strutturale Intercomunale di alcuni comuni.

Regione Toscana comunicava il differimento all'ostensione *“considerato che il procedimento della Conferenza dei servizi paesaggistica è ancora in corso, al fine di salvaguardare il regolare svolgimento dell'attività amministrativa nella fase preparatoria e precedente l'approvazione del Piano, si comunica che, tale documentazione inerente la Conferenza in oggetto sarà ostensibile al momento in cui il procedimento relativo sarà concluso.”*

Si ricorda che il comma 3 dell'art. 5-bis del d.lgs. 33/2013 prevede l'esclusione dell'accesso generalizzato nei casi in cui l'accesso è subordinato dalla disciplina vigente al rispetto di specifiche condizioni, modalità o limiti, inclusi quelli di cui all'art. 24 c. 1 della legge 241/1990”. La norma sulla trasparenza dispone quindi espressamente alcune esclusioni con esplicito rinvio al diverso istituto dell'accesso documentale.

Per quanto attiene al caso di specie, l'art. 24, co. 1, lett. c), L. 241/1990 dispone l'esclusione dal diritto di accesso *“nei confronti dell'attività della pubblica amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, alle particolari disposizioni che ne regolano la formazione”*.

Si richiama in proposito quanto precisato anche nelle Linee guida ANAC Delibera 1309/2016 secondo cui in tali circostanze *“l'accesso agli atti prodromici è di norma escluso”*. Le stesse linee guida chiariscono che *“si tratta, in realtà, di un'esclusione non assoluta, perché in qualche caso, una volta definito il procedimento con l'adozione dell'atto finale, può essere consentito l'accesso agli atti. Anche in queste ipotesi, l'amministrazione può fare uso del potere di differimento.”*

Ritenendo pertanto che l'ente abbia legittimamente utilizzato il potere di differimento, la richiesta di riesame non è stata accolta.

Accesso ambientale: il caso dell'accesso ambientale ai documenti scambiati fra Provincia e partecipanti alla Conferenza di Servizi

L'art. 3 del d.lgs. 195/2005 stabilisce che l'informazione ambientale deve essere resa disponibile a chiunque ne faccia richiesta, a prescindere dalla titolarità di una situazione soggettiva legittimante, proprio al fine di assicurare la maggior trasparenza possibile per rilevanza della materia. Tuttavia è bene ricordare che per unanime giurisprudenza amministrativa la richiesta di accesso alle informazioni ambientali non esime il richiedente dal dimostrare che l'interesse che sottende la propria richiesta ha una genuina natura ambientale, non potendo ammettersi che dell'istituto si possa fare un utilizzo per finalità ad esso estranee.

Di qui la necessità che la richiesta di accesso sia formulata specificamente con riferimento alle matrici ambientali interessate così come indicato dal Consiglio di Stato, Sez. V, 15 ottobre 2009, n. 6339 secondo cui *“una richiesta di accesso, pur potendo astrattamente riguardare un'informazione ambientale, non esime il richiedente dallo specificare in sede amministrativa che l'interesse di base è un genuino interesse ambientale come qualificato dal d.lgs. n. 195 del 2005 all'integrità della matrice ambientale, non potendo l'ordinamento ammettere che di un diritto nato con certe finalità, ambientali, si faccia uso per finalità del tutto diverse.”*

In secondo luogo, è bene soffermarsi sul concetto di informazione ambientale (definita dall'art. 2, c. 1, lett. a, d.lgs. 195/2005) intesa dall'ordinamento in un senso estremamente ampio: qualsiasi informazione disponibile, in ogni forma materiale, concernente oltre che lo stato di salute e alle condizioni di vita delle persone, anche lo stato degli elementi dell'ambiente (ad esempio aria, acqua, suolo, ecc.), i fattori che incidono o possono incidere sugli elementi dell'ambiente (ad esempio l'energia, il rumore, rifiuti, ecc.) nonché le misure anche amministrative che hanno un impatto su tali elementi (ad esempio disposizioni legislative, piani, programmi, ecc.) e le analisi ed ipotesi economiche usate nell'ambito delle suddette misure.

Il Consiglio di Stato, Sez. III, 5 ottobre 2015, n. 4637 ha precisato che *“le informazioni cui fa riferimento la succitata normativa concernono esclusivamente lo stato dell'ambiente (aria, sottosuolo, siti naturali etc.) ed i fattori che possono incidere sull'ambiente (sostanze, energie, rumore, radiazioni, emissioni), sulla salute e sulla sicurezza umana, con esclusione quindi di tutti i fatti ed i documenti che non abbiano un rilievo ambientale”*.

Il richiedente, nel formulare la propria istanza, ha correttamente indicato la diretta attinenza della documentazione richiesta allo stato dell'ambiente, sia con riferimento alla tutela del vincolo apposto ai sensi del d.lgs. 42/2004 sull'area interessata dall'intervento, sia per il valore ambientale della medesima, riconosciuta Zona Speciale di Conservazione Natura 2000.

Nel merito della documentazione richiesta, si ritiene tuttavia che la stessa sia qualificabile come

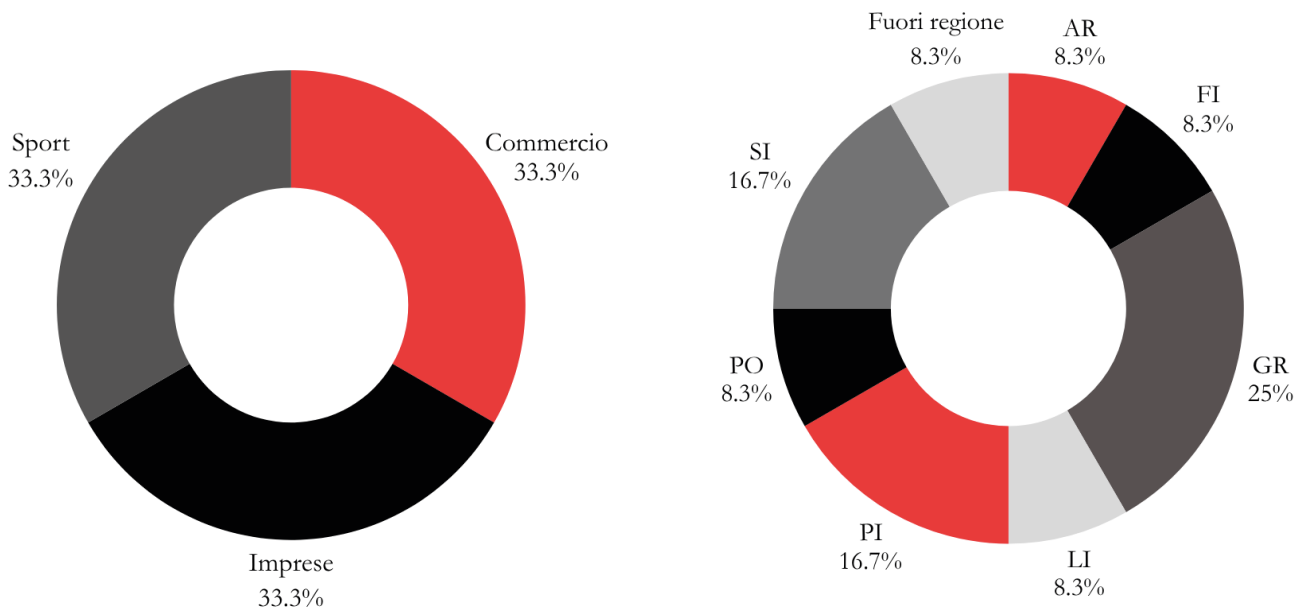
informazione ambientale solo parzialmente e limitatamente ai “pareri pervenuti alla provincia dagli enti invitati alla Conferenza”, con esclusione delle “richieste di integrazione e integrazioni fornite”, ritenendosi queste ultime rientranti nell’esclusione prevista dall’art. 5, c. 1 lett. e), d.lgs. 195/2005 ai sensi del quale l’accesso è negato “nel caso in cui la richiesta riguardi comunicazioni interne.”

Secondo il Tar Calabria, Sezione I, 9 febbraio 2009, n. 122 *“deve considerarsi non attinente all’oggetto dell’informazione ambientale la richiesta relativa ai pareri e nulla osta acquisiti ed in genere agli altri atti del procedimento, fatta eccezione per i pareri, nulla osta ed autorizzazioni attinenti alla tutela ambientale.”*

Inoltre, in merito alla motivazione dell’ente che fonda il diniego sulla natura “endo-procedimentale” degli atti richiesti si ricorda che *“l’amplessima nozione di ‘informazione ambientale’ di cui all’art. 2, comma 1, lett. a) del richiamato decreto legislativo, delinea infatti una nozione che certamente non può essere ricondotta al limitato ambito dei (soli) provvedimenti amministrativi conclusivi.”* Cons. Stato, sez. V, 13 settembre 2016, n. 3856 Non rileva infine la richiamata limitazione di cui all’art. 24, co. 3, L. 241/90, anche in considerazione di quanto asserito dal Consiglio di Stato Sezione III Sentenza 5 ottobre 2015, n. 4637 secondo cui *“l’indicata normativa prevede, quindi, un regime di pubblicità tendenzialmente integrale delle informazioni di carattere ambientale, sia per ciò che concerne la legittimazione attiva, con un ampliamento dei soggetti legittimati all’accesso, e sia per il profilo oggettivo, prevedendosi un’area di accessibilità alle informazioni ambientali svincolata dai più restrittivi presupposti dettati in via generale dagli artt. 22 e ss. della l. n. 241 del 1990.”*

L’istanza di riesame è stata accolta, invitando l’Amministrazione a riesaminare il procedimento. I documenti richiesti sono stati trasmessi al richiedente.

3.3 Attività produttive



| | |
|---------------|-----------|
| Commercio | 4 |
| Imprese | 4 |
| Sport | 4 |
| TOTALE | 12 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Attività produttive registra 12 pratiche, rappresentando un ambito numericamente contenuto ma significativo in quanto attinente ai rapporti tra imprese, operatori economici e pubbliche amministrazioni.

Le istanze risultano equamente distribuite tra le tre tipologie considerate: Commercio (4), Imprese (4) e Sport (4).

Le pratiche in materia di commercio hanno riguardato principalmente autorizzazioni, regolamentazioni comunali e applicazione di disposizioni amministrative incidenti sull'esercizio delle attività economiche. Le segnalazioni relative alle imprese hanno interessato procedimenti amministrativi, contributi o rapporti con enti pubblici. L'ambito sportivo, infine, ha riguardato prevalentemente l'accesso a impianti, contributi o aspetti autorizzativi connessi alle attività delle associazioni.

Sotto il profilo territoriale, le 12 pratiche risultano distribuite in modo frammentato: Grosseto registra il numero più elevato (3), seguita da Pisa e Siena (2 ciascuna). Una pratica è pervenuta dalle province di Arezzo, Firenze, Livorno e Prato, mentre non risultano segnalazioni da Lucca, Massa

Carrara e Pistoia. Si segnala inoltre 1 istanza proveniente da fuori regione.

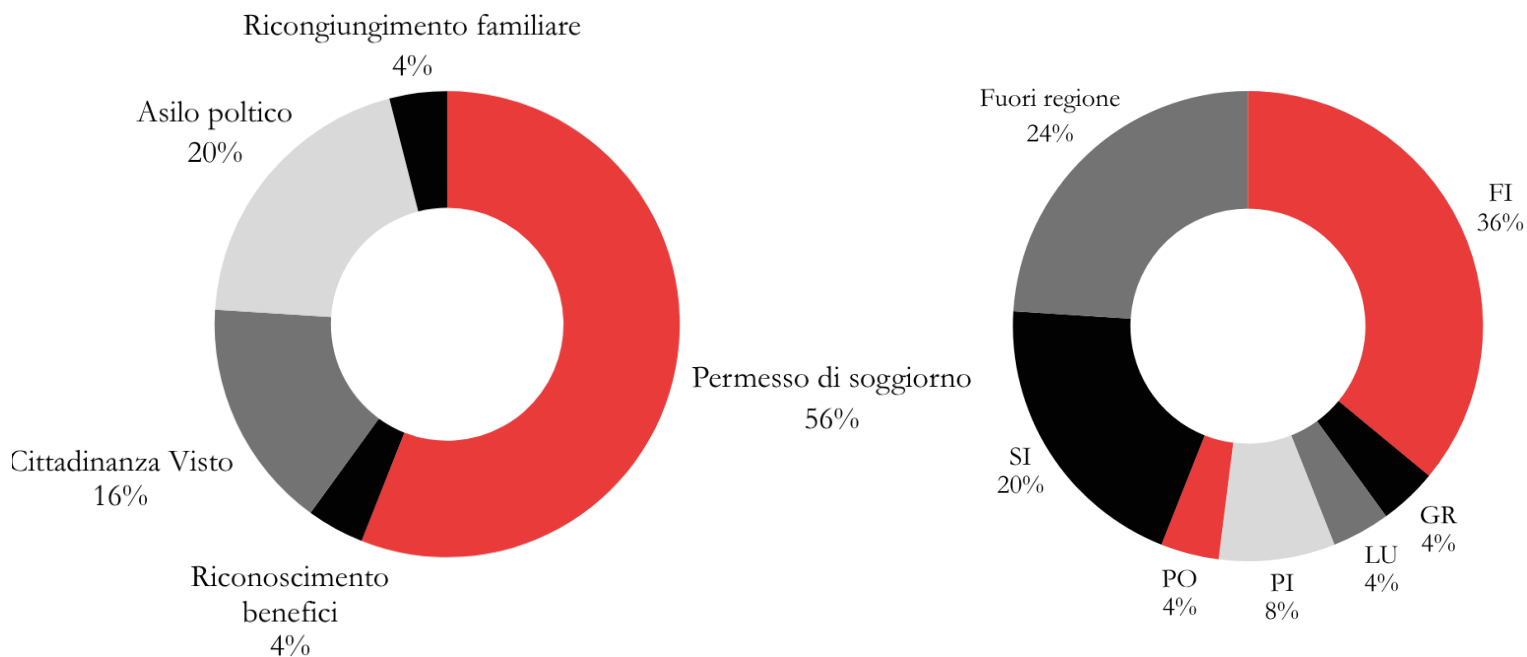
Il dato complessivo evidenzia come le problematiche relative alle attività produttive si presentino in modo episodico ma trasversale sul territorio, richiedendo interventi puntuali volti a garantire correttezza procedimentale, trasparenza e parità di trattamento nei confronti degli operatori economici.

Fra le problematiche sottoposte all'attenzione dell'Ufficio si segnalano quelle relative ad aspetti procedurali o ai requisiti di partecipazione a bandi pubblici regionali o comunali per l'assegnazione di fondi o incentivi a operatori economici nel campo imprenditoriale, commerciale e turistico od a categorie coinvolte nelle attività del tempo libero; in merito, abbiamo per lo più sollecitato le competenti strutture organizzative regionali o comunali a fornire gli opportuni chiarimenti di utilità all'utente, ottenendo sempre esaustivi riscontri. Altrettanto significative sono state le questioni trattate riguardanti il commercio su aree pubbliche.

Si riporta un interessante caso. Per i posteggi fuori mercato stagionali, tutti assegnati con concessione dodicennale, nel relativo bando per il settore alimentare, l'amministrazione comunale aveva previsto le specializzazioni merceologiche. A distanza di alcuni anni, il titolare di uno di questi posteggi, intenzionato ad ampliare i prodotti in vendita, contestava il diniego del Suap, eccependo che nel bando era indicata la tipologia "settore alimentare con specializzazione x" ma non vi era espresso il divieto alla vendita di altri prodotti compatibili con il settore alimentare e che la specializzazione non può essere un vincolo limitativo della libertà di impresa.

Abbiamo chiesto chiarimenti informativi in merito, in esito ai quali è emerso che il bando era conforme al piano per il commercio su aree pubbliche comunale che individuava aree e relativi posteggi con indicato il settore ed i prodotti specifici che potevano essere messi in vendita. La questione, dunque, si spostava sulla legittimità del vincolo imposto con il regolamento comunale, potenzialmente in contrasto con i principi della concorrenza, secondo l'operatore commerciale. Chiaramente non potevamo prendere posizione in merito alla motivazione che ha portato il Comune a prevedere le specifiche specializzazioni merceologiche. Tuttavia, abbiamo fatto presente al soggetto istante che la giurisprudenza ammette che la concessione possa essere vincolata a una precisa specializzazione, considerato che la concessione di uso del suolo pubblico implica una valutazione di compatibilità tra l'esercizio del commercio e la destinazione del bene pubblico che consiste nell'accertare la conformità dell'uso particolare concesso al privato commerciante rispetto all'uso collettivo, laddove per uso particolare si intende la specifica destinazione in termini di attività/prodotti.

3.4 Immigrazione



| | |
|----------------------------|-----------|
| Permesso di soggiorno | 14 |
| Ricongiungimento familiare | 1 |
| Cittadinanza visto | 4 |
| Riconoscimento benefici | 1 |
| Asilo politico | 5 |
| TOTALE | 25 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Immigrazione registra 25 pratiche, confermando la presenza di un ambito delicato e caratterizzato da procedimenti complessi, spesso connessi a tempistiche amministrative rilevanti e a situazioni personali di particolare fragilità.

La tipologia più ricorrente riguarda il permesso di soggiorno (14 pratiche), che rappresenta oltre la metà delle istanze del settore. Le segnalazioni attengono prevalentemente a ritardi nel rilascio o nel rinnovo, difficoltà nella prenotazione degli appuntamenti e criticità nelle fasi istruttorie, con ricadute significative sulla stabilità lavorativa e familiare delle persone interessate.

Seguono le pratiche in materia di asilo politico (5), ambito nel quale emergono principalmente problematiche connesse ai tempi di definizione delle procedure e all'accesso ai diritti connessi allo status. Le istanze relative a cittadinanza e visto (4 complessive) evidenziano criticità legate alla durata

dei procedimenti e alla necessità di chiarimenti documentali. Residuali, ma comunque rilevanti sotto il profilo individuale, risultano le pratiche concernenti il ricongiungimento familiare (1) e il riconoscimento di benefici (1).

Sotto il profilo territoriale, le istanze provengono prevalentemente dalla provincia di Firenze (9), seguita da Siena (5), Pisa (2), Grosseto (1) e Lucca (1). Si registrano inoltre segnalazioni provenienti da Prato (1) e 6 pratiche da fuori regione, dato che conferma come l'Ufficio venga talvolta individuato quale punto di riferimento anche oltre il territorio regionale.

Nel complesso, l'attività del Difensore civico in questo settore si è tradotta principalmente in interventi di sollecito e interlocuzione con le autorità competenti (in particolare Prefetture e Questure), al fine di favorire la definizione dei procedimenti e garantire il rispetto dei termini, contribuendo a tutelare diritti fondamentali strettamente connessi alla condizione giuridica e personale degli interessati.

Sin dal 1994, la normativa regionale in materia di difesa civica ha contenuto l'espressa previsione dell'attività di assistenza, consulenza e tutela a favore delle persone immigrate dimoranti sul territorio. Gli stranieri sono ricompresi nell'ambito dei soggetti che si trovano in situazione di particolare disagio sociale, ai quali il legislatore regionale impone che la difesa civica dedichi particolare attenzione. Infatti, secondo la previsione dell'art. 13, legge regionale n. 19/2009, il difensore civico "affianca e supporta, su loro richiesta, le persone che versano in situazioni di particolare disagio sociale, dipendente da ragioni economiche, culturali e di integrazione sociale, e li assiste nei procedimenti amministrativi cui abbiano interesse. Il difensore civico svolge la medesima attività a favore degli immigrati".

Gli stranieri richiedenti asilo e la criticità nella individuazione della Commissione Territoriale di competenza – Ritardi nella convocazione a colloquio – decisioni della Commissione

Le Commissioni Territoriali per il riconoscimento della protezione internazionale sono insediate presso le Prefetture - Uffici Territoriali del Governo. Sono l'autorità competente all'esame delle domande di protezione internazionale, presentate all'ingresso nel territorio, presso gli uffici della Polizia di frontiera, o presso le questure.

Le attività delle Commissioni territoriali sono coordinate, a livello centrale, dalla Commissione Nazionale per il Diritto di Asilo, con sede a Roma, che ha anche competenza per la revoca e la cessazione degli status di protezione internazionale.

Ciascuna Commissione è nominata con decreto del Ministro dell'Interno. E' presieduta da un funzionario della carriera prefettizia (di norma un viceprefetto), composta da funzionari dell'amministrazione dell'Interno aventi alta specializzazione in materia di asilo e di diritto internazionale e da un esperto in materia di protezione internazionale e di tutela dei diritti umani designato dall'UNHCR (Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati).

La decisione sulle domande di protezione internazionale è adottata generalmente previa audizione del richiedente asilo e si svolge, di norma, alla presenza di un solo membro della Commissione (funzionario istruttore), coadiuvato da un interprete. Il colloquio può essere svolto dall'intera Commissione o dal presidente, su decisione del Presidente o su istanza dell'interessato. La Commissione può decidere di riconoscere lo status di rifugiato, la protezione sussidiaria (che, insieme, costituiscono la c.d. protezione internazionale) o altre forme di protezione complementare, oppure rigettare la domanda al termine dell'istruttoria. La decisione sull'esito viene presa collegialmente dalla Commissione, composta, per tale funzione, dal presidente, da due funzionari istruttori e da un membro designato dall'UNHCR.

Le Commissioni Territoriali sono costituite in determinate regioni e sovente esercitano la propria funzione nei confronti di province di regioni limitrofe. Preme far presente che nel corso degli anni è stata spesso modificata la distribuzione delle Commissioni sul territorio nazionale e la competenza territoriale di ciascuna. Tale circostanza ha creato difficoltà, anche presso le stesse questure, nell'individuare la Commissione competente per decidere sulla domanda di protezione internazionale. La criticità si aggiunge a quella legata alle lungaggini della procedura di per sé considerata, dovute alla molteplicità delle domande presentate che sono esaminate seguendo l'ordine del quale verrà dato cenno più avanti.

Emblematico è un caso segnalatoci nel corso del 2025, relativo a una istanza presentata presso la Questura di Siena, trasmessa presso la Commissione di Firenze, che aveva trasmesso gli atti alla Prefettura di Perugia. Questa, dopo un anno, aveva trasferito di nuovo gli atti alla Prefettura di Firenze. A seguito del nostro intervento, è stato chiarito che la Commissione territoriale di Firenze ha competenza su tutte le province della Toscana e dell'Umbria ed al chiarimento è seguita, tempestivamente, la convocazione al colloquio presso la medesima.

Altri casi per i quali è stata formulata istanza, hanno riguardato la necessità di conoscere lo stato degli atti della procedura, in quanto, dal momento della presentazione della domanda, i richiedenti non ne avevano saputo più niente per mesi e mesi, trovandosi peraltro in difficoltà al momento della scadenza del permesso di soggiorno, che a queste condizioni viene rilasciato con la causale "attesa asilo", che ha durata semestrale, col quale è consentito prestare attività lavorativa e che deve essere rinnovato fino al termine della procedura. A ciascuna nostra nota di sollecito è stato dato riscontro, comunicando all'interessato la data di convocazione. Al contempo, è stato chiarito con quale ordine le domande vengono trattate. Non si tratta unicamente di ordine temporale. Prima di tutto, vengono trattate le domande relative ai minori non accompagnati. A seguire, le domande degli stranieri presenti nei centri di accoglienza. In ultimo, le domande di coloro che hanno iniziato un processo di integrazione nel territorio, ossia coloro che lavorano e che hanno reperito un alloggio.

E' utile precisare che la domanda viene discussa tramite un colloquio-audizione presso la Commissione. L'audizione è un colloquio privato volto ad approfondire i motivi che hanno spinto il richiedente a lasciare il proprio Paese e a non volervi tornare. È garantita l'assistenza di un mediatore culturale/linguistico e il richiedente ha il diritto di farsi assistere da un avvocato a proprie spese. Le dichiarazioni vengono verbalizzate e il verbale deve essere approvato e firmato dal richiedente al termine dell'audizione.

Entro breve tempo dall'audizione, la Commissione prende una decisione. L'esito può essere:

- Riconoscimento dello status di rifugiato: Viene rilasciato un permesso di soggiorno di 5 anni, rinnovabile.
- Riconoscimento della protezione sussidiaria: Anche in questo caso, il permesso ha durata di 5 anni, rinnovabile.
- Riconoscimento della protezione speciale: In alcuni casi, se non sussistono i requisiti per le forme precedenti ma ci sono gravi motivi, gli atti possono essere trasmessi al Questore per il rilascio di un permesso ad hoc.
- Rigetto della domanda: La richiesta non viene accolta.

La decisione viene notificata al richiedente. In caso di rigetto, è possibile presentare ricorso al Tribunale ordinario.

Ritardi nel primo rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno

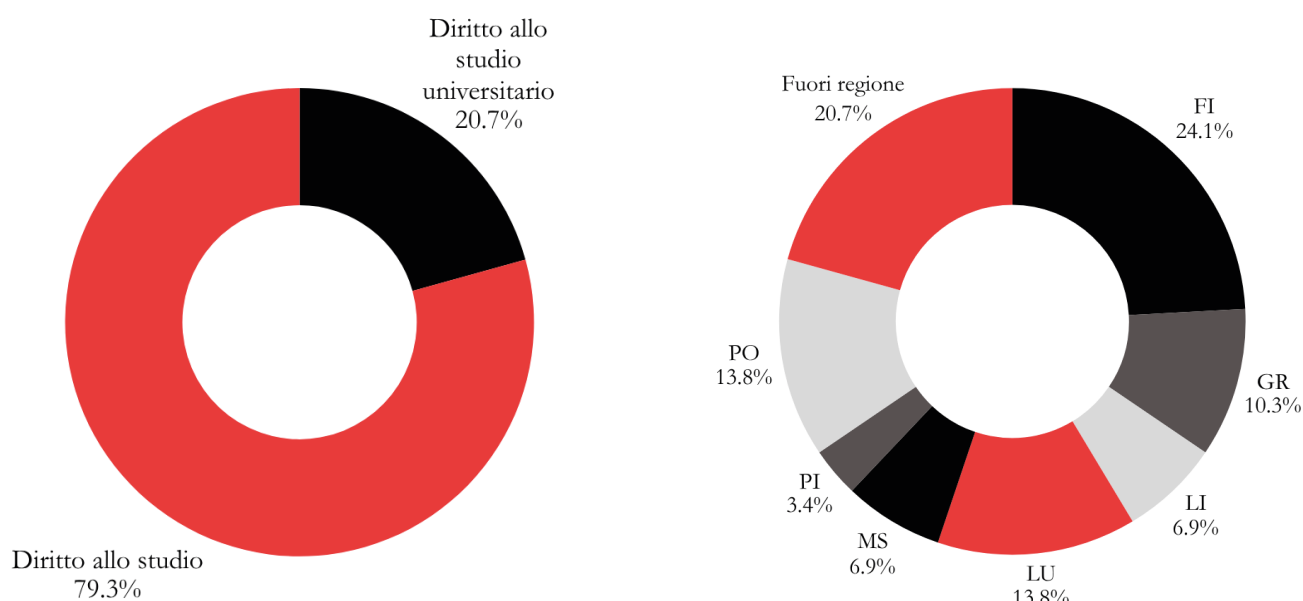
Anche nel corso del 2025 sono state numerose le richieste di intervento nei confronti delle questure toscane per sollecitare il rilascio o il rinnovo dei titoli di soggiorno.

Abbiamo riscontrato particolare criticità nel caso di un cittadino straniero che, fatto ingresso in Italia con visto per lavoro subordinato, come per legge aveva effettuato domanda di rilascio del relativo permesso di soggiorno tramite kit postale, ricevendo la convocazione per fotosegnalamento e relativi adempimenti presso la questura di riferimento. In tale occasione, gli era stata notificata, brevi manu, la comunicazione ex art. 10bis, legge 241/90, con la quale si faceva presente che, al fine del rilascio del titolo di soggiorno, ostava la mancata esibizione del “Contratto di soggiorno stipulato in Prefettura”. Il comma 6, art. 22, d.lgs. 286/98 e successive modifiche e integrazioni, stabilisce, infatti, che il contratto di soggiorno debba essere sottoscritto entro otto giorni dall’ingresso in Italia.

Come consentito dal disposto del comma 6bis della norma citata, l’interessato era stato assunto con contratto a tempo indeterminato e da allora stava prestando la propria attività lavorativa presso una determinata azienda. Aveva richiesto più volte di essere convocato presso la Prefettura di Prato per la sottoscrizione del contratto di soggiorno ma di non esserci purtroppo mai riuscito. Pertanto, non gli era stato ancora possibile produrre il contratto di soggiorno e ciò aveva impedito il perfezionamento della sua pratica di rilascio del titolo di soggiorno, il cui mancato possesso gli impediva, tra l’altro, di recarsi a far visita alla famiglia nel Paese di origine.

Dopo vari nostri solleciti e integrazioni documentali, tra cui la produzione da parte del datore di lavoro dell’asseverazione ex art. 44, D.L. n. 73/2022, il contratto di soggiorno è stato stipulato e la Questura ci ha comunicato di avere rilasciato all’interessato il permesso di soggiorno per lavoro subordinato, con durata biennale.

3.5 Istruzione e formazione



| | |
|-----------------------------------|----|
| Diritto allo studio universitario | 6 |
| Diritto allo studio scolastico | 23 |
| TOTALE | 29 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Istruzione e formazione registra 29 pratiche, confermando un ambito di intervento che, pur con numeri contenuti rispetto ad altri settori, incide su diritti fondamentali connessi all'accesso all'istruzione e alle pari opportunità.

L'analisi per tipologia evidenzia una prevalenza delle questioni attinenti al diritto allo studio scolastico (23 pratiche), che rappresentano la parte largamente maggioritaria delle istanze del settore. Le segnalazioni hanno riguardato principalmente problematiche connesse all'accesso ai servizi scolastici, in particolare l'applicazione delle tariffe trasporto e mensa, nonché ai benefici economici previsti a sostegno delle famiglie. Sono inoltre emerse criticità nell'organizzazione dell'offerta formativa e nell'applicazione delle disposizioni normative da parte degli enti competenti, con specifico riferimento alla chiarezza delle comunicazioni rivolte agli utenti.

Le pratiche relative al diritto allo studio universitario sono state 6, riferite prevalentemente a benefici, graduatorie, contributi e procedure amministrative connesse all'accesso o alla permanenza nei percorsi universitari.

In tale ambito rientra anche l'attività di riscontro alle contestazioni concernenti la cosiddetta "tassa regionale" per il diritto allo studio, frequentemente motivate dal fatto che l'importo del contributo è fisso e non graduato in base all'ISEE. L'Ufficio fornisce chiarimenti circa la natura della tassa, che costituisce un contributo annuale obbligatorio da versare all'atto dell'iscrizione, finalizzato al finanziamento delle borse di studio e quindi al sostegno degli studenti capaci e meritevoli privi di mezzi. È previsto, in ogni caso, il regime di esenzione a favore degli studenti vincitori o idonei alla borsa di studio e degli studenti con invalidità, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

Sotto il profilo territoriale, le istanze risultano distribuite in modo eterogeneo. Il numero più elevato si registra nella provincia di Firenze (7), seguita da Prato e Lucca (4 ciascuna). Grosseto conta 3 pratiche; Livorno e Massa Carrara 2 ciascuna; Pisa 1. Non risultano pratiche nelle province di Arezzo, Pistoia e Siena. Si segnalano inoltre 6 istanze provenienti da fuori regione, dato che evidenzia come alcune problematiche, in particolare in ambito universitario, possano riguardare studenti non residenti ma coinvolti in procedimenti di competenza regionale.

Nel complesso, l'intervento del Difensore civico in questo settore si è orientato a garantire il rispetto dei principi di equità, trasparenza e correttezza procedimentale, con particolare attenzione alla tutela dei soggetti più giovani e delle famiglie, spesso coinvolti in situazioni che incidono direttamente sul percorso formativo e sulle opportunità educative.

Il diritto allo studio universitario e la Difesa civica

Il nostro raggio d'azione nell'ambito della tutela del diritto allo studio universitario coincide con i procedimenti di competenza dell'Azienda Regionale per il diritto allo Studio Universitario (ARDSU), ossia la gestione della materia relativa all'assegnazione di borsa di studio, posto alloggio e la mensa.

Con riferimento ad eventuali questioni aventi ad oggetto iscrizioni e corsi, tasse universitarie e in genere afferenti alle materie regolate per ciascun anno accademico dal Manifesto degli Studi di ogni ateneo toscano, dal momento che le università rientrano nel novero degli organi centrali dello Stato, la difesa civica non può che trasferirle per competenza al Garante dei diritti degli studenti, ove sia presente tale figura.

Studenti extra UE e documenti legalizzati da allegare alla domanda di borsa di studio

Gli studenti stranieri non comunitari (ad eccezione di coloro che provengono da Paesi aderenti alla Convenzione dell'Aja del 1961, per i quali è sufficiente l'apostille) che desiderano la borsa di studio e alloggio avendone i requisiti, hanno l'obbligo di allegare alla domanda una serie di documenti atti a comprovare la consistenza del reddito e patrimonio familiare, debitamente tradotti e legalizzati. Il bando ARDSU prevede che ci sia la possibilità di presentare la domanda con riserva di integrazione della documentazione a data successiva, qualora si sia presentato almeno un documento legalizzato dopo la scadenza.

La legalizzazione è effettuata esclusivamente presso il consolato italiano del Paese da cui proviene l'interessato. Non si ottiene nell'immediato; occorre effettuare una prenotazione nella data fissata presentare i documenti da legalizzare e previo appuntamento recarsi a ritirarli.

Nel caso prospettato, lo studente lamentava di non essere riuscito ad inviare neanche un

documento legalizzato entro la scadenza, a causa delle lungaggini del consolato nel prendere in carico la sua richiesta. Tuttavia, si era rivolto a noi solo quindici giorni dopo la scadenza, rendendo a quel punto superfluo un nostro intervento di sollecito nei confronti del consolato.

Assenza di agevolazioni per studenti con DSA per il conseguimento di CFU e ottenimento borsa di studio

Una studentessa ci ha chiesto di accertare se esistano specifiche tutele applicabili agli studenti con DSA relativamente ai requisiti di merito per le borse di studio, se sia possibile ottenere una riduzione proporzionale dei CFU richiesti (come già per altre categorie di studenti diversamente abili, come da bando, e quali strumenti o soluzioni il DSU o la Regione Toscana possono offrire per garantire agli studenti con DSA un trattamento equo e inclusivo, in linea con la normativa vigente.

Abbiamo verificato che il bando ARDSU a.a. 2024/2025, *lex specialis* della relativa procedura per l'assegnazione della borsa di studio e posto alloggio, non prevede agevolazioni del tipo richiesto dalla studentessa, alla quale abbiamo precisato che la difesa civica esercita le funzioni di cui alla legge regionale n. 19/2009 in merito ai casi di cattiva amministrazione che si verificano in riferimento alla normativa vigente.

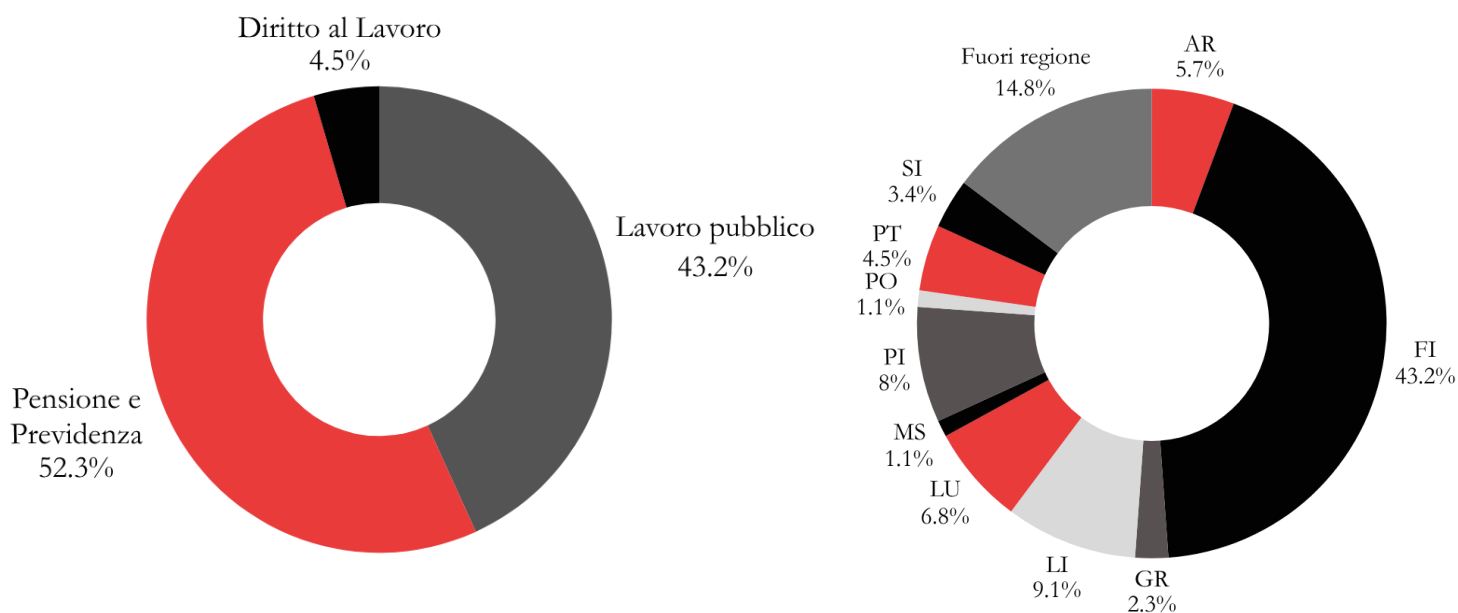
Tuttavia, la segnalazione ricevuta non è priva di pregio, poiché ha evidenziato un vuoto normativo che merita di essere evidenziato in questa sede.

Riconoscimento di titolo di studio estero ai fini accademici

Uno studente si è rivolto a noi lamentando di avere chiesto al CIMEA (agenzia ausiliaria ministeriale, Centro di Informazione sulla Mobilità e le Equivalenze Accademiche) di riconoscere il proprio titolo di studio a scopo accademico. Il riconoscimento era risultato sul sito, ma a titolo di “corso professionalizzante”.

Abbiamo informato lo studente che il percorso intrapreso non era corretto. Per il riconoscimento per finalità accademiche dei titoli di studio conseguiti all'estero, è necessario rivolgersi direttamente ad una istituzione universitaria. Tale informazione, unitamente alla normativa di riferimento, è risultata presente anche sul sito CIMEA.

3.6 Lavoro e previdenza



| | |
|-----------------------|-----------|
| Lavoro pubblico | 38 |
| Pensione e Previdenza | 46 |
| Diritto al lavoro | 4 |
| TOTALE | 88 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Lavoro e previdenza registra 88 pratiche, collocandosi tra gli ambiti di maggiore rilevanza quantitativa nell'attività del Difensore civico. Il dato conferma la centralità delle questioni connesse al lavoro e alla tutela previdenziale, che incidono direttamente sulla stabilità economica e sociale delle persone.

L'analisi per tipologia evidenzia una prevalenza delle istanze in materia di pensione e previdenza (46), seguite dalle pratiche relative al lavoro pubblico (38). Residuale, ma comunque significativa sotto il profilo della tutela individuale, la voce relativa al diritto al lavoro (4).

Le segnalazioni in materia di previdenza e assistenza, pari complessivamente a 46 istanze, hanno interessato: pensione ordinaria e reversibilità (11), ricostruzione dell'anzianità contributiva (8), riscatto e ricongiunzione (4), TFR/TFS (4), misure di sostegno erogate tramite INPS (15), prestazioni per invalidi civili (2) e infortuni sul lavoro (2). Le problematiche hanno riguardato prevalentemente il riconoscimento di benefici, la corretta applicazione della normativa di riferimento, la definizione delle

posizioni contributive e i tempi di risposta degli enti competenti.

Con riferimento al lavoro pubblico, le 38 pratiche aperte hanno riguardato in larga parte procedure concorsuali: 23 istanze hanno infatti interessato le materie di esame nei concorsi pubblici, lo svolgimento delle prove selettive e l'attribuzione dei punteggi ai fini dell'inserimento in graduatoria. Le restanti 15 pratiche hanno avuto ad oggetto l'applicazione di istituti contrattuali; in tali casi, trattandosi di profili afferenti alla contrattazione e alla tutela collettiva, gli istanti sono stati invitati a rivolgersi ad associazioni sindacali di fiducia.

Per quanto concerne il diritto al lavoro, le 4 pratiche aperte hanno riguardato, in due casi, questioni nei confronti dei Centri per l'Impiego e, in altri due casi, problematiche connesse alla formazione professionale, evidenziando criticità nell'accesso o nella permanenza nell'attività lavorativa.

Sotto il profilo territoriale, il numero più elevato di pratiche si registra nella provincia di Firenze (38), dato coerente con la maggiore concentrazione di enti e strutture amministrative. Seguono Livorno (8), Pisa (7), Lucca (6) e Arezzo (5). Pistoia conta 4 pratiche; Siena 3; Grosseto 2; Massa Carrara e Prato 1 ciascuna. Si segnalano inoltre 13 istanze provenienti da fuori regione, elemento che conferma come le questioni previdenziali e lavorative possano riguardare anche soggetti non residenti ma coinvolti in procedimenti di competenza di enti operanti sul territorio regionale.

Nel complesso, l'intervento del Difensore civico in questo ambito si è orientato a garantire la corretta applicazione delle norme, il rispetto dei tempi procedurali e la tutela effettiva delle posizioni soggettive, in un settore particolarmente sensibile sotto il profilo economico e sociale.

Le istanze dei cittadini circa i problemi insorti con l'Istituto nazionale della previdenza sociale sono state piuttosto varie: spesso si è trattato di proteste contro l'applicazione di sanzioni per il mancato pagamento dei contributi che in realtà sono stati versati, altre volte le lamentele hanno riguardato alcune disfunzioni che hanno portato gli interessati ad attese di molti mesi od anni per riscuotere quanto spettava loro di diritto.

Si cita il caso di una cittadina che per due anni ha atteso la riscossione di alcune mensilità maturate dal marito defunto, senza riuscire ad ottenere informazioni precise sulla sua pratica. Facendo presente la questione e chiedendo chiarimenti sulle cause di un così eccessivo ritardo, si è ottenuto con effetto immediato la conclusione di un procedimento che non era stato portato a termine a causa di un errore.

Un altro caso simile ha visto protagonisti più eredi che hanno chiesto la riscossione dei ratei del contributo economico per Progetto HCP spettanti alla madre deceduta. Il procedimento inerente alla loro pratica era rimasto inconcluso per oltre dieci mesi a causa di un problema di natura tecnica riguardante il sistema informatico della competente Direzione centrale dell'Inps. L'intervento del Difensore civico, che ha sollecitato gli uffici periferici perché fosse fatta pressione presso la sede centrale, ha fatto sì che venisse velocizzata la procedura per modificare il programma, permettendo così agli istanti di poter riscuotere gli arretrati.

Altre questioni prospettate e che hanno trovato pronta soluzione hanno riguardato: il ritardo nella liquidazione della pensione definitiva o nel rilascio della certificazione per la definizione della pratica di anticipo del Tfr; il mancato riconoscimento o la sospensione della corresponsione dell'assegno unico o dell'assegno di inclusione o altre misure di sostegno a carico dell'Inps per carenze documentali od errori dichiarativi sanabili.

Diverse sono state le istanze inerenti al riconoscimento di periodi contributivi. Un cittadino, anche tramite Patronato, sollecitava da anni una verifica, avendo constatato nel suo estratto conto previdenziale

la mancata presenza dei contributi da parte datoriale per alcuni periodi di attività di collaborazione coordinata e continuativa svolta presso una determinata associazione locale. Il nostro intervento ha determinato l'avvio da parte dell'Inps del recupero crediti e quindi ha consentito in tempi rapidi di far avere all'interessato l'estratto conto previdenziale aggiornato con la specifica rendicontazione corretta della Gestione Separata.

Un altro cittadino aveva presentato domanda di accredito contributi figurativi per servizio di leva (servizio civile) all'inizio del 2020, ma la relativa pratica risultava sempre bloccata in attesa di documentazione da parte del Distretto Militare, secondo le informazioni reperite dal soggetto istante. Anche in questo caso siamo intervenuti chiedendo agli uffici Inps di verificare lo stato procedurale della pratica e di porre in essere, se del caso anche nei confronti dell'Ufficio documentale del pertinente Comando Militare, ogni azione utile alla definizione della posizione contributiva dell'interessato. Trascorsi poco più di due mesi il servizio di leva è stato accreditato. Segnaliamo dunque il proseguo dei rapporti di fattiva collaborazione con gli Uffici periferici dell'Inps ed in particolare con la Direzione Regionale Toscana.

Ambito di intervento della Difesa civica in materia di pubblico impiego

In via preliminare, occorre far presente che per il lavoro pubblico, a partire dalla sua c.d. "privatizzazione", si è delineata una differenziazione di disciplina. Da una parte, la fase relativa alla instaurazione del rapporto di lavoro, con particolare riferimento alla normativa in materia di concorsi pubblici e formazione di graduatorie; dall'altra, la materia concernente il rapporto di lavoro nel suo svolgimento, comprensivo della materia retributiva e in generale degli istituti contrattuali. Si precisa in proposito che, per unanime indirizzo giurisprudenziale, le questioni relative alla genesi del rapporto di lavoro sono deferite alla giurisdizione amministrativa, mentre quelle concernenti il rapporto di lavoro, ascrivibili all'ambito dei diritti soggettivi, sono deferite al giudice ordinario in veste di giudice del lavoro. La difesa civica interviene principalmente nel primo ambito, al quale vanno aggiunti gli istituti regolati dalla normativa di riferimento. Sono esclusi dal campo di azione della difesa civica gli istituti di matrice contrattuale, in quanto riferiti al rapporto tra lavoratore e PA in qualità di datore di lavoro, riferibile a realtà di politica aziendale.

Il Difensore civico regionale tratta quindi richieste di intervento relative ai concorsi pubblici e procedure ad essi assimilabili e con riferimento alla formazione delle graduatorie. In altre parole, si interviene per ciò che riguarda la parte prettamente "pubblicistica" relativa al rapporto di lavoro con la pubblica amministrazione.

Nell'ambito della materia "lavoro" sono ascrivibili, per semplicità, anche le questioni riguardanti i Centri per l'Impiego e le assunzioni tramite selezioni pubbliche dei lavoratori iscritti ai relativi elenchi, comprese le c.d. categorie protette.

Segnalazione di mancata indizione di procedura di mobilità esterna prima della indizione di concorso pubblico e richiesta di annullamento del bando in autotutela. Accertata sussistenza dei presupposti di legge che consentono di derogare a tale obbligo. Forniti chiarimenti sul potere di autotutela

Una associazione sindacale ha segnalato quella che era parsa una grave irregolarità compiuta da un ente locale, che aveva bandito un concorso pubblico per la copertura di alcuni posti destinati

a funzionari di vigilanza venatoria, senza avere preliminarmente posto in essere una procedura di mobilità volontaria per la copertura di detti posti. In particolare, era indicata la violazione di una disposizione del regolamento del personale dell'ente, nella parte in cui prevede l'obbligo di indizione di procedura di mobilità esterna prima di procedere col concorso, in base alla previsione di cui all'art. 30 del Decreto legislativo n. 165/2001. La esponente, per tale motivo, aveva presentato all'ente richiesta di annullamento in autotutela della procedura concorsuale.

Effettuata l'istruttoria, abbiamo verificato che, come del resto descritto nel decreto di indizione del concorso, l'ente si era avvalso della facoltà di deroga all'espletamento della procedura di mobilità prevista dall'art. 3, comma 8, L. 56/2019, prorogata fino al 31.12.2024 dall'art.1, comma 14 ter, D.L. 80/2021 convertito con modificazioni dalla L. 113/2021. In buona sostanza, per il triennio 2019-2021, le PA (salvo il blocco delle assunzioni previsto dalla legge finanziaria per il 2019) avrebbero potuto procedere direttamente alle assunzioni tramite concorso, senza dover attendere l'esito delle procedure di mobilità volontaria. Per tale limitato periodo di tempo (durante il quale il concorso di riferimento era stato bandito), il legislatore ha inteso accelerare il reclutamento di nuovo personale, e garantire il ricambio generazionale, contrastando l'invecchiamento della forza lavoro.

La facoltà di deroga era prevista dalla legge che, in quanto fonte di rango primario, prevale sulle fonti secondarie e ha quindi consentito di derogare al regolamento di organizzazione dell'ente, fonte secondaria. Del che, non sussistevano spazi per un nostro intervento nei confronti dell'ente.

Abbiamo anche colto l'occasione per illustrare all'esponente che la nozione di "annullamento in autotutela" comporta che la difesa civica non possa sollecitare l'esercizio di una scelta del tutto facoltativa ed incoercibile, dovuta al fatto che il provvedimento definitivo ha ormai cristallizzato una determinata situazione giuridica. Pure in un caso (che comunque non era quello che ci occupava) di vizi di legittimità di un atto, anche a seguito di apposta richiesta del privato, o di altra PA, non sarebbe configurabile alcun obbligo di provvedere in autotutela in capo all'ente, titolare di un potere di merito che esercita con propria, insindacabile, valutazione del pubblico interesse.

Criticità rilevate nella correzione dei quesiti a risposta chiusa di prova scritta relativa a concorso pubblico a categoria C a tempo indeterminato

Un folto gruppo di candidati a un concorso per la copertura di posti a tempo indeterminato di categoria C ha segnalato numerose criticità riscontrate all'esito della prova scritta composta da quesiti a risposta chiusa. In particolare, dato il grande numero di partecipanti, la prova si era svolta in alcune sessioni, durante le quali sono stati somministrati quiz sorteggiati, diversi da sessione a sessione. I candidati di una sessione, alla pubblicazione on line della graduatoria degli ammessi alla prova orale e delle risposte corrette, avevano conseguito un determinato punteggio. Dopo alcune ore, la graduatoria era stata rimossa e sostituita con una nuova che attribuiva a detti candidati un diverso punteggio con la conseguenza che alcuni di loro prima ammessi all'orale risultavano esclusi e viceversa. Ciò, presumibilmente, sulla base della circostanza che alcune risposte, in un primo tempo considerate giuste, erano state rivalutate come errate.

Gli interessati, lamentando disparità di trattamento rispetto ai candidati delle sessioni in cui non si erano constatati errori nei quiz somministrati, avevano chiesto alla PA procedente di annullare l'intera procedura. Non avendo ottenuto riscontro, hanno chiesto alla difesa civica di intervenire, quantomeno per ottenere un chiarimento. Ci siamo rivolti all'ente chiedendo di illustrare la vicenda per comprendere l'accaduto. Ci è stato dato un riscontro non del tutto soddisfacente: l'ente si è limitato a segnalare che, quando si tratta di un numero ingente di candidati, sempre più si ricorre a prove consistenti in quiz a

risposta chiusa che per loro natura constano, appunto, di una sola risposta, precludendo di accertare la preparazione del candidato anche in base a quelle sfumature che possono fare la differenza in termini di valutazione.

Lavoratore categoria protetta in possesso di verbale non revisionabile al quale, al momento dell'assunzione presso una PA a seguito di vincita di selezione, è stato chiesto di sottoporsi a nuova visita

Si è rivolto alla difesa civica il vincitore di selezione effettuata ai sensi degli artt. 1 e 8, legge 68/99, per l'assunzione presso un ente pubblico a tempo pieno e indeterminato, con qualifica di operatore tecnico addetto all'accoglienza.

Riferiva l'interessato di essere stato informato per le vie brevi dal Centro per l'impiego che, ai fini dell'assunzione, avrebbe dovuto effettuare una nuova visita medica presso la competente Commissione ASL a conferma dello stato invalidante.

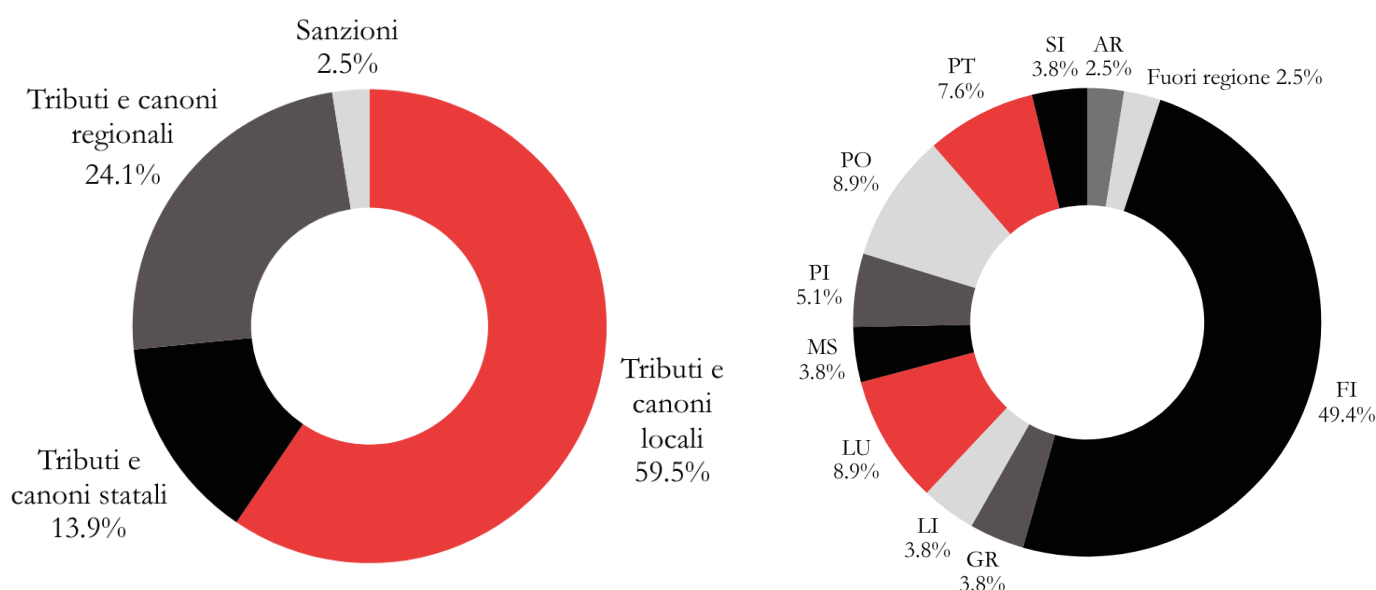
Tuttavia, il lavoratore era in possesso della certificazione della citata Commissione, dalla quale risultava che lo stato invalidante utile ai fini del collocamento mirato non era revisionabile.

Tale circostanza risultava essere stata rappresentata all'ente che avrebbe dovuto procedere alla assunzione, che però aveva insistito nella propria posizione.

L'interessato riferiva di avere fatto comunque richiesta di visita medica presso la Commissione ASL, per munirsi della certificazione. Tuttavia temeva di non entrarvi in possesso in tempo utile, ossia prima che l'ente procedesse a chiamare il secondo in graduatoria.

Abbiamo verificato che il decreto interministeriale Finanze e Salute del 2 agosto 2007 elenca le patologie per le quali non si deve ripetere la visita per accertare il permanere della disabilità prima della assunzione. La patologia dell'esponente non rientrava in tale elenco. Risultava quindi corretta la richiesta dell'ente, che ha comunque concesso un congruo termine per la produzione del certificato, a seguito della quale il contratto di lavoro è stato stipulato.

3.7 Ordinamento finanziario



| | |
|----------------------------|-----------|
| Tributi e canoni locali | 47 |
| Tributi e canoni statali | 11 |
| Tributi e canoni regionali | 19 |
| Sanzioni | 2 |
| TOTALE | 79 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Ordinamento finanziario registra 79 pratiche, confermandosi tra gli ambiti di maggiore rilevanza quantitativa nell'attività del Difensore civico. Le questioni fiscali e tributarie incidono direttamente sulla sfera patrimoniale dei cittadini e rappresentano, pertanto, un ambito particolarmente sensibile sotto il profilo della tutela.

Nel corso dell'anno sono state presentate complessivamente 79 istanze, delle quali 77 hanno riguardato la materia tributaria, a conferma della centralità delle problematiche connesse al prelievo fiscale.

L'analisi per tipologia evidenzia una netta prevalenza delle istanze relative ai tributi e canoni locali (47), che costituiscono oltre la metà delle pratiche del settore. In particolare, le richieste di intervento

hanno interessato: IMU (11), TARI (34), Canone Unico (1), imposta sulla pubblicità e pubbliche affissioni (1). Le segnalazioni hanno riguardato principalmente accertamenti, richieste di pagamento, applicazione dei regolamenti comunali, nonché problematiche connesse a esenzioni, agevolazioni o al calcolo degli importi dovuti.

Le pratiche concernenti i tributi e canoni regionali sono state 19 e hanno riguardato prevalentemente il bollo auto (12), il contributo di bonifica (6) e la tassa per concessione regionale (1), con criticità riconducibili alla corretta applicazione della normativa e alla chiarezza degli atti.

Con riferimento ai tributi e canoni statali (11), le istanze hanno interessato: IRPEF (7), canone radiotelevisivo (1), imposta catastale (1), imposta di bollo (1) e IVA (1), evidenziando problematiche connesse alla corretta interpretazione delle disposizioni fiscali e al rispetto delle garanzie procedurali.

Residuale, ma comunque significativa sotto il profilo della tutela individuale, la materia delle sanzioni (2), nelle quali l'intervento si è concentrato sulla verifica della legittimità e proporzionalità dell'azione amministrativa.

Sotto il profilo territoriale, il numero più elevato di pratiche si registra nella provincia di Firenze (39), dato coerente con la maggiore densità demografica e amministrativa. Seguono Lucca e Prato (7 ciascuna), Pistoia (6), Pisa (4), Grosseto, Livorno, Massa Carrara e Siena (3 ciascuna), Arezzo (2). Si segnalano inoltre 2 istanze provenienti da fuori regione.

Nel complesso, l'intervento del Difensore civico in questo ambito si è concentrato sul rispetto dei principi di legalità, trasparenza e proporzionalità dell'azione amministrativa, con particolare attenzione alla correttezza degli atti impositivi e alla tutela del diritto dei cittadini a una piena e comprensibile informazione in materia tributaria.

Tributi statali

Per lo più sono pervenute istanze aventi ad oggetto l'imposta sul reddito delle persone fisiche ed hanno riguardato le lamentele dei cittadini circa i ritardi dei rimborsi. Ci siamo adoperati presso l'Agenzia delle entrate per individuare la causa del ritardo e sollecitare la definizione della pratica. Gli interventi hanno avuto per la maggior parte esito positivo. Spesso, però, si è trattato solo di informare l'istante sui tempi tecnici necessari all'Amministrazione finanziaria per effettuare il rimborso.

Ci siamo occupati anche di una questione concernente il canone RAI. Un cittadino, per un suo appartamento tenuto a disposizione, ivi aveva ricevuto una richiesta di pagamento del canone radiotelevisivo speciale da effettuarsi tramite un bollettino intestato non a lui ma ad una denominazione non esistente come soggetto fiscale, non trattandosi di una casa vacanze o di attività a gestione imprenditoriale, bensì ad uso esclusivo di affittuari per saltuarie locazioni di tipo diverso (sia affitti brevi ma anche locazioni superiori ai 30 giorni con contratto regolarmente registrato), a seconda dell'evenienza. Dunque, per due volte senza ottenere risposta, aveva richiesto alla RAI sia l'invio di ogni eventuale ulteriore comunicazione al suo indirizzo di residenza, sia l'emissione di un nuovo bollettino di pagamento con intestazione a suo nome, nonché specifiche informazioni circa la debenza o meno del canone speciale anche per i periodi in cui l'appartamento non fosse locato ma utilizzato per il soddisfacimento di esigenze personali. A seguito del nostro intervento, l'utente ha ricevuto riscontro.

Tributi regionali

Per quanto riguarda le istanze in materia di tassa automobilistica, la casistica proposta è stata varia. Alcuni contribuenti hanno contestato la richiesta di pagamento per l'intero periodo tributario in situazioni di tardiva perdita di possesso del veicolo per rottamazione. Altri hanno invocato l'intervento della prescrizione della risalente pretesa tributaria sostenendo di aver ricevuto solo un sollecito di pagamento di una cartella esattoriale in realtà notificata regolarmente nei termini in virtù della sospensione dell'attività di notifica delle cartelle esattoriali e di proroga dei termini prescrizionali stabilite nei decreti emanati a seguito della pandemia da Sars Covid-19 (D.L. n. 18/2020 e successivi). Altri ancora hanno chiesto assistenza per ottenere un rimborso. Abbiamo ricevuto anche lamentele riguardanti il mancato riconoscimento dell'esenzione in favore di persone diversamente abili. Ad esempio, un cittadino aveva diritto al beneficio in quanto soggetto con impedite capacità motorie, ma aveva presentato la domanda in ritardo, pertanto riceveva dal competente ufficio regionale risposta di diniego per il corrente periodo tributario e l'invito a presentare una nuova istanza nei termini prescritti a valere per la successiva annualità; in questo caso veniva contestato non tanto il mancato riconoscimento, quanto l'onere di dover presentare di nuovo una domanda in presenza di requisiti già acclarati. Tali problematiche hanno comportato soprattutto la necessità di rendere chiarimenti sulla normativa regionale vigente in materia. Esigui sono stati gli interventi nei confronti dell'amministrazione regionale, tesi a sollecitare una verifica o un riscontro in favore del contribuente. Un cittadino, avendo ricevuto da Agenzia Entrate-Riscossione un sollecito di pagamento della cartella esattoriale per un bollo auto anno 2022, aveva segnalato e documentato all'ufficio tributario regionale che il pagamento in realtà era stato effettuato come da risultanze del relativo Portale e che anzi aveva pagato due volte per quello e per altro periodo tributario e dunque chiedeva se poteva recuperare gli importi versati indebitamente. Attendeva una risposta, che è arrivata a mezzo del nostro ufficio con una comunicazione di discarico della cartella e di riallineamento dei pagamenti effettuati e dei residui periodi tributari da pagare.

Abbiamo ricevuto istanze anche in merito al tributo consortile. Alcuni esponenti hanno lamentato l'assoggettamento al pagamento per l'inesistenza - a loro dire - del beneficio diretto e specifico per l'immobile derivante dalle opere di bonifica e manutenzione del Consorzio. In un caso, il contribuente asseriva che per parte della giurisprudenza il Consorzio deve provare il beneficio effettivo ricevuto dal bene. In altro caso, il contribuente eccepiva che il suo immobile fosse situato in area privata non aperta al pubblico transito. In merito a tali problematiche, come già in anni precedenti, abbiamo provveduto con attività di consulenza informativa diretta facendo riferimento alla ben nota L.R.T. n. 79/2012 ed alla giurisprudenza di merito e comunque abbiamo fornito le necessarie informazioni in relazione alla corretta procedura per l'eventuale esercizio del diritto di difesa nei confronti del Consorzio.

Tributi locali

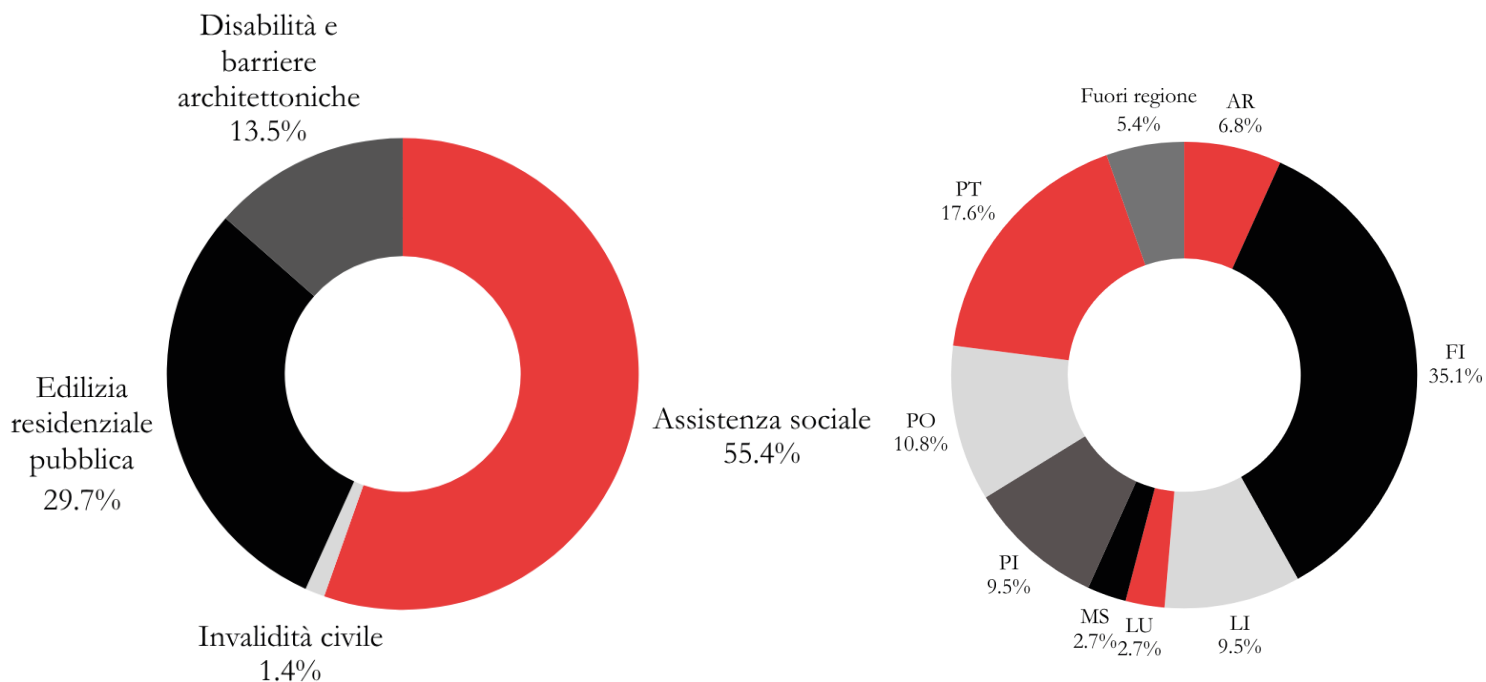
Le istanze ricevute sono state per lo più in tema di imposta municipale unica e di tassa sui rifiuti. Per l'IMU, più spesso è stata chiesta assistenza per la contestazione di avvisi di accertamento esecutivi. Quasi sempre, dopo l'esame della fattispecie illustrata dal cittadino e dell'atto dell'Amministrazione, abbiamo ritenuto di non dover procedere a richiedere verifiche e chiarimenti ed abbiamo fornito all'interessato

informazioni sulla normativa da applicare al caso specifico. Ad esempio, un contribuente riferiva di aver spostato la residenza presso un parente per alcuni mesi e di aver ceduto la propria abitazione in comodato d'uso gratuito al figlio, che la adibiva ad abitazione principale. Riteneva dunque di aver diritto al beneficio della riduzione del 50% della base imponibile dell'imposta municipale propria e pertanto contestava l'accertamento esecutivo del Comune che richiedeva l'imposta per l'intero. In questo caso abbiamo spiegato al cittadino che il provvedimento dell'Ente era legittimo, mancando il requisito della residenza e dimora abituale del comodante nello stesso comune in cui è situato l'immobile concesso in comodato.

Più numerosi sono stati gli interventi relativi a problematiche segnalate con riguardo alla Tari od alla Taric, quasi tutti con buon esito. A titolo esemplificativo, abbiamo aiutato un cittadino ad ottenere informazioni riguardo la restituzione dell'indebito pagato per un'utenza cessata per un determinato periodo per inagibilità e inabitabilità oppure abbiamo seguito fino a definizione un'annosa pratica di rimborso che si protraeva per l'emissione di fatturazione a credito con importi errati poiché riferita ad utenza domestica residente invece che non residente e calcolata senza l'abbattimento della quota variabile. In altri casi, abbiamo sollecitato gli uffici comunali competenti od il concessionario a rettificare la posizione tributaria dell'utente alla luce delle evidenze anagrafiche o catastali o di atti dichiarativi non tempestivamente o non correttamente acquisiti.

Citiamo, inoltre, la nostra azione a seguito dell'esposto di una cittadina che riferiva del rigetto della sua richiesta di agevolazioni per l'applicazione della tassa sui rifiuti motivato dal superamento dello scaglione di reddito corrispondente al numero dei componenti il suo nucleo familiare con presenza di disabile, secondo regolamento comunale vigente. In sostanza, l'esponente contestava, quali discriminatorie, le disposizioni regolamentari che, prevedendo due distinte scale di valore indicatore ISEE a seconda della presenza o meno di disabile nel nucleo familiare, stabiliscono soglie di valore più basse per i nuclei familiari con disabile. Dunque, abbiamo interpellato l'Ente, esprimendo un parere di condivisione dei motivi di doglianza dell'interessata in quanto le norme regolamentari adottate per il riconoscimento dell'agevolazione a favore dei nuclei familiari con situazioni di disagio socio-economico espongono i nuclei familiari con disabile ad una situazione di sfavore, in contraddizione con la normativa nazionale che in via generale, oltre che in tema di ISEE, garantisce maggiori tutele per le famiglie con componenti disabili. Inoltre, manifestando comunque rispetto per le prerogative degli organi istituzionali e degli uffici dell'Ente, abbiamo invitato ad una riflessione sulla problematica sollevata dall'esponente ai fini di eventuale opportuna rivalutazione della disciplina regolamentare. Il Comune ha fornito un'articolata risposta, rappresentando sia l'istruttoria effettuata sulla pratica della richiedente la riduzione del tributo, sia l'iter procedurale dell'elaborazione e dell'approvazione delle disposizioni regolamentari contestate, "al fine di porne in evidenza la legittimità e dimostrare che non costituiscono l'esito di intenti discriminatori nei confronti delle famiglie, che, come quella della sig.ra ..., si trovano ad affrontare notevoli difficoltà e per le quali l'Amministrazione comunale ha da sempre riservato particolare attenzione". Quindi, ha confermato la mancanza dei presupposti per procedere ad un annullamento in via di autotutela del provvedimento di diniego dell'agevolazione. Tuttavia – per quanto qui preme sottolineare - ha da ultimo comunicato che, "ritenendo assolutamente meritevole di attenzione la richiesta di "revisione del regolamento locale, ..., in occasione della prossima manovra di bilancio verrà posto in essere quanto possibile al fine di sottoporre al Consiglio comunale una modifica della disciplina regolamentare in senso più favorevole ai nuclei con presenza di persone disabili, cosicché i nuovi requisiti siano applicati con riferimento all'annualità 2026."

3.8 Politiche sociali



| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Assistenza sociale | 41 |
| Invalidità civile | 1 |
| Edilizia residenziale pubblica | 22 |
| Disabilità e barriere architettoniche | 10 |
| TOTALE | 74 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Politiche sociali registra complessivamente 74 pratiche, confermandosi un ambito di significativa rilevanza nell'attività del Difensore civico, in quanto direttamente connesso alla tutela delle persone in condizioni di fragilità sociale ed economica.

L'analisi per tipologia evidenzia una prevalenza delle istanze in materia di assistenza sociale (41), che rappresentano oltre la metà delle pratiche del settore. Le pratiche relative all'assistenza sociale hanno interessato prevalentemente segnalazioni inerenti difficoltà nel prendere contatti e nel relazionarsi con i Servizi sociali territorialmente competenti, evidenziando criticità sotto il profilo della comunicazione istituzionale e dell'accesso ai servizi. In diversi casi, le istanze hanno riguardato problematiche connesse all'accesso alle strutture residenziali per anziani (RSA), con particolare riferimento ai tempi di attesa e alle procedure di ammissione.

Le questioni inerenti disabilità e barriere architettoniche (10) hanno riguardato sia la richiesta di interventi volti a garantire l'accessibilità degli spazi pubblici e privati aperti al pubblico, sia segnalazioni concernenti l'adeguatezza dei mezzi di trasporto destinati alle persone con disabilità, con particolare attenzione alla fruibilità, accessibilità e idoneità dei servizi messi a disposizione.

Particolarmente significativo risulta anche il numero delle pratiche relative all'edilizia residenziale pubblica (ERP) (22). Tra queste, 9 hanno avuto ad oggetto interventi di manutenzione straordinaria su immobili di proprietà pubblica o mista; 6 hanno riguardato procedure di assegnazione degli alloggi (prima assegnazione o mobilità); 5 hanno avuto ad oggetto provvedimenti di decadenza dall'assegnazione; 1 ha riguardato la rideterminazione del canone a seguito di variazione del nucleo familiare; 1, infine, ha interessato profili contrattuali conseguenti all'assegnazione.

Residuale, sotto il profilo quantitativo ma rilevante sul piano della tutela individuale, la materia dell'invalidità civile (1), nella quale l'intervento si è concentrato sulla verifica della corretta applicazione della normativa di riferimento.

Sotto il profilo territoriale, il numero più elevato di pratiche si registra nella provincia di Firenze (26), seguita da Pistoia (13), Prato (8), Livorno e Pisa (7 ciascuna), Arezzo (5), Lucca e Massa Carrara (2 ciascuna). Non risultano pratiche per le province di Grosseto e Siena. Si segnalano inoltre 4 istanze provenienti da fuori regione.

Nel complesso, l'intervento del Difensore civico in questo settore si è orientato a garantire il rispetto dei principi di equità, trasparenza e correttezza amministrativa, con particolare attenzione alla tutela delle situazioni di vulnerabilità e alla rimozione degli ostacoli che limitano l'effettivo esercizio dei diritti sociali.

Nell'ambito delle politiche sociali il Difensore civico svolge una funzione di garanzia e tutela dei diritti delle persone più fragili, intervenendo nei casi in cui i cittadini incontrano difficoltà nell'accesso ai Servizi socio-assistenziali o nella gestione dei rapporti con le amministrazioni competenti.

La complessità dei bisogni sociali, spesso intrecciati con aspetti sanitari, economici e familiari, rende essenziale la presenza di un organismo imparziale che possa facilitare il dialogo tra utenti e servizi territoriali, assicurare trasparenza nei procedimenti e promuovere soluzioni rispettose della dignità delle persone coinvolte.

Pur non esercitando poteri sostitutivi o di valutazione tecnico-professionale sulle decisioni dei Servizi sociali, il Difensore civico può:

- di precarietà abitativa. raccogliere e analizzare le segnalazioni dei cittadini;
- richiedere informazioni e chiarimenti alle amministrazioni competenti;
- verificare la correttezza procedurale dei percorsi attivati;
- sollecitare interventi tempestivi in situazioni di particolare urgenza o vulnerabilità;
- favorire la costruzione di percorsi condivisi, soprattutto in presenza di minori, persone con disabilità, anziani non autosufficienti o nuclei familiari in condizioni.

L'attività del Difensore civico contribuisce così a garantire che i Servizi sociali agiscano nel rispetto dei principi di equità, proporzionalità e tutela dei diritti fondamentali, promuovendo un sistema di welfare più accessibile e orientato alla persona.

Assistenza sociale: interruzione del progetto di accoglienza e necessità di soluzioni abitative alternative

Nel 2025 l'Ufficio del Difensore civico è stato interessato dalla segnalazione di una cittadina, ospite insieme ai suoi tre figli minori presso una struttura di accoglienza. L'istante ha rappresentato di aver ricevuto dall'Amministrazione una comunicazione con la quale le veniva intimata la conclusione del progetto di accoglienza e la conseguente uscita dalla struttura, in ragione di ripetute violazioni del regolamento interno.

La cittadina ha quindi evidenziato una situazione di grave vulnerabilità familiare, segnalando di essere priva di soluzioni abitative alternative e di avere in carico tre figli minori, uno dei quali con grave disabilità autistica. Da ciò la richiesta, formulata tramite l'Ufficio del Difensore civico, di una proroga della permanenza nella struttura o, in alternativa, l'individuazione urgente di una sistemazione abitativa idonea.

L'Ufficio ha richiesto all'Amministrazione competente chiarimenti circa:

- la situazione complessiva della famiglia interessata;
- le motivazioni della cessazione del progetto di accoglienza;
- le misure eventualmente previste a tutela del nucleo familiare e dei minori.

Nel proprio riscontro, il Servizio sociale ha comunicato che la famiglia, da tempo in carico ai servizi per la presenza di molteplici bisogni socio-assistenziali, era stata inserita nella struttura "Piazza" dopo aver occupato abusivamente due alloggi ERP destinati ad altri nuclei familiari. Le ripetute violazioni del regolamento interno avevano reso necessaria la conclusione del progetto di accoglienza ma, nonostante ciò, è in corso di elaborazione con la cittadina un progetto alternativo di autonomia abitativa, che tenga conto: della disabilità grave di uno dei figli, della minore età dell'intero nucleo, del mandato di monitoraggio disposto dall'Autorità giudiziaria minorile. L'intervento del Difensore civico ha consentito di ottenere:

- un quadro aggiornato delle motivazioni poste alla base dell'interruzione del progetto di accoglienza;
- la conferma dell'impegno dell'Amministrazione nell'elaborazione di un percorso abitativo alternativo rispettoso delle fragilità del nucleo e delle prescrizioni dell'Autorità giudiziaria;
- la garanzia della permanenza degli interventi di sostegno e accompagnamento sociale, nonostante la cessazione dell'attuale accoglienza.

La conclusione del progetto presso la struttura "Piazza" è stata confermata, ma parallelamente sono state avviate le misure necessarie a tutelare i minori e a garantire una possibile soluzione alternativa. Il caso evidenzia la complessità degli interventi sociali rivolti a nuclei familiari con fragilità multiple, nei quali l'esigenza di garantire il rispetto delle regole di convivenza in struttura deve conciliarsi con la tutela dei minori e con situazioni di vulnerabilità individuale e familiare. Pur non potendo intervenire sulle valutazioni tecniche e professionali dei Servizi sociali, il Difensore civico ha ritenuto opportuno monitorare il caso, invitando l'Amministrazione a garantire:

- continuità nel sostegno al nucleo;
- attenzione alle esigenze specifiche legate alla disabilità;
- tempi rapidi nell'individuazione della soluzione abitativa alternativa.

Assistenza sociale: richiesta di assegnazione della quota sanitaria per ricovero in RSA

Nel 2025 l'Ufficio del Difensore civico è stato interessato dall'istanza presentata dalla figlia di una signora ricoverata presso una RSA da più di un anno.

La questione riguardava la mancata assegnazione del titolo di acquisto (quota sanitaria) relativo alla permanenza della signora in RSA con conseguente obbligo della stessa di versare, integralmente, la retta giornaliera pari a € 112,00.

Tramite il Difensore civico sono stati pertanto richiesti chiarimenti sulle tempistiche prevedibili per l'assegnazione della quota sanitaria e sull'attuale posizione della signora nella lista di priorità prevista dal regolamento aziendale della ASL territorialmente competente.

L'Ufficio ha richiesto chiarimenti alla ASL di riferimento, che ha fornito un riscontro approfondito sia sulle regole generali di accesso ai titoli di acquisto sia sulla situazione specifica della signora.

È emerso che l'accesso alle RSA modulo base avviene nel rispetto del Regolamento aziendale per i titoli di acquisto (Delibera DG n. 469/2023) e del Protocollo zonale.

A seguito della valutazione della Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), la persona viene inserita in una lista di priorità zonale qualora non vi siano risorse economiche disponibili per finanziare immediatamente il titolo di acquisto. La lista è dinamica e viene aggiornata quotidianamente sulla base di:

- nuovi ingressi o uscite;
- variazione dei punteggi legati al tempo di permanenza in lista;
- mutamenti delle condizioni personali rilevati nelle rivalutazioni.

La ASL ha inoltre comunicato che l'attuale disponibilità finanziaria della Zona non avrebbe consentito, allo stato, di scorrere la lista fino alla posizione occupata dalla signora. È stata comunque comunicata la fissazione di un incontro con l'istante per approfondire la situazione e valutare interventi di supporto ulteriori.

Il caso evidenzia una criticità strutturale già riscontrata in altri territori: la difficoltà, per le Zone-Distretto, di garantire tempi rapidi di accesso ai titoli di acquisto a causa delle limitate risorse disponibili. Ciò determina permanenze prolungate in lista di priorità anche per persone già ricoverate, con rilevanti impatti economici sulle famiglie.

Il ruolo della difesa civica nelle questioni riguardanti l'edilizia residenziale pubblica (ERP) Manutenzione

Le criticità afferenti alla gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica prospettate nel corso dell'anno appena trascorso hanno riguardato, in massima parte, le richieste di manutenzione straordinaria. Interventi che, com'è noto, sono posti a carico del proprietario dell'immobile ossia, in questi casi, la parte pubblica. Inoltre, negli edifici a c.d. "proprietà mista" è sempre difficile far comprendere all'utenza che gli interventi sulle parti comuni devono essere decisi dall'assemblea dei condòmini, alla quale partecipano anche i proprietari privati, dal cui voto la società che gestisce gli alloggi ERP non può prescindere. Il ruolo della difesa civica non può che essere di sollecito nel fornire i riscontri che diano conto delle procedure e dello stato di avanzamento delle richieste.

Adeguatezza degli alloggi rispetto alla diversa abilità degli assegnatari

Ci ha molto occupato il caso di una persona costretta in carrozzina dalla propria disabilità, sopravvenuta con una improvvisa grave malattia che l'aveva costretta a lasciare il lavoro. In conseguenza allo sfratto per morosità, la famiglia aveva fatto domanda di assegnazione di alloggio. A seguito dello scorrimento della graduatoria, l'alloggio era stato assegnato. Tuttavia, questo si era subito rivelato

totalmente inadeguato alle esigenze della persona disabile, non idoneo a garantire condizioni di vita dignitose a una persona che deve avvalersi di sedia a rotelle, neanche a seguito degli interventi di ristrutturazione che erano stati già programmati. Inoltre, la casa aveva davanti una discesa che rendeva impossibile uscire in autonomia e si trovava in una frazione isolata e carente di servizi e negozi.

In occasione della riunione del Comitato Provinciale per l'Ordine e la Sicurezza Pubblica di riferimento, svoltosi presso la relativa Prefettura, il Comune in questione aveva chiesto a tutti i comuni della provincia la disponibilità nel loro patrimonio ERP di un alloggio idoneo alle esigenze della persona, ma purtroppo il riscontro era stato negativo.

Erano quindi stati eseguiti lavori di ristrutturazione presso l'alloggio e trovata una sistemazione provvisoria presso una RSA, per la persona ed il proprio caregiver. Tuttavia, l'alloggio presentava ancora criticità (impossibilità di utilizzo dei servizi igienici senza aiuto, e porta del bagno troppo stretta per l'ingresso della sedia a rotelle).

Fu quindi proposta dal gestore alloggi ERP la mobilità intercomunale. La ricerca per trovare un cambio consensuale può essere fatta in qualsiasi comune della Regione Toscana di interesse e soprattutto con maggiore presenza di servizi. In caso di esito positivo della ricerca, entrambi i nuclei potrebbero presentare la domanda di mobilità, adeguatamente motivata e sottoscritta dalle parti. La domanda è subordinata al fatto che tutti gli assegnatari ed i relativi componenti dei nuclei familiari siano in possesso dei requisiti di permanenza negli alloggi del patrimonio ERP e non sussistano condizioni di morosità nel pagamento di canoni o di quote per servizi o altre inadempienze contrattuali. Il cambio consensuale si attua nello stato di fatto in cui gli alloggi si trovano.

Dopo tale proposta, abbiamo ritenuto concluso il nostro intervento, in quanto era stata reperita l'unica soluzione concretamente praticabile.

Adeguamento del canone di locazione in conseguenza del mutamento del nucleo familiare assegnatario

Ci sono state prospettate anche questioni di carattere contrattuale, tra le quali l'adeguamento del canone di locazione a seguito della diminuzione del reddito del nucleo familiare.

In particolare, l'esponente, stante il decesso di persona pensionata facente parte del proprio nucleo familiare, aveva chiesto l'applicazione delle disposizioni di cui ai commi 5 e 6, art. 28, legge regionale 2/2019, che disciplinano la possibilità di ricalcolo del canone al di fuori della verifica biennale.

Il gestore aveva risposto che, per tutto l'anno in corso, il canone non avrebbe potuto essere ricalcolato poiché, nonostante fosse venuto meno il reddito, non avrebbero potuto essere applicate le disposizioni della legge regionale richiamate poiché, sebbene il decesso di un componente del nucleo familiare sia tra le cause che la citata legge inserisce tra quelle che permettono il ricalcolo anticipato, nella fattispecie in esame non sarebbe stata applicabile la disposizione della lett. f) comma 3, art. 14 della legge citata, richiamata dal comma 5, art. 28, il cui combinato disposto prevede che il ricalcolo anticipato possa essere richiesto qualora il decesso di un componente abbia comportato "o la consistente riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo, o la necessità dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche ed assistenziali".

Abbiamo evidenziato che, nella istanza presentata, era riferito che il reddito complessivo attuale del nucleo familiare era quasi la metà dell'anno precedente. Abbiamo quindi valutato che, a causa del venir meno dell'importo ascrivibile al componente deceduto, il reddito familiare avesse subito quella forte

riduzione che consentiva il ricalcolo anticipato del canone di locazione.

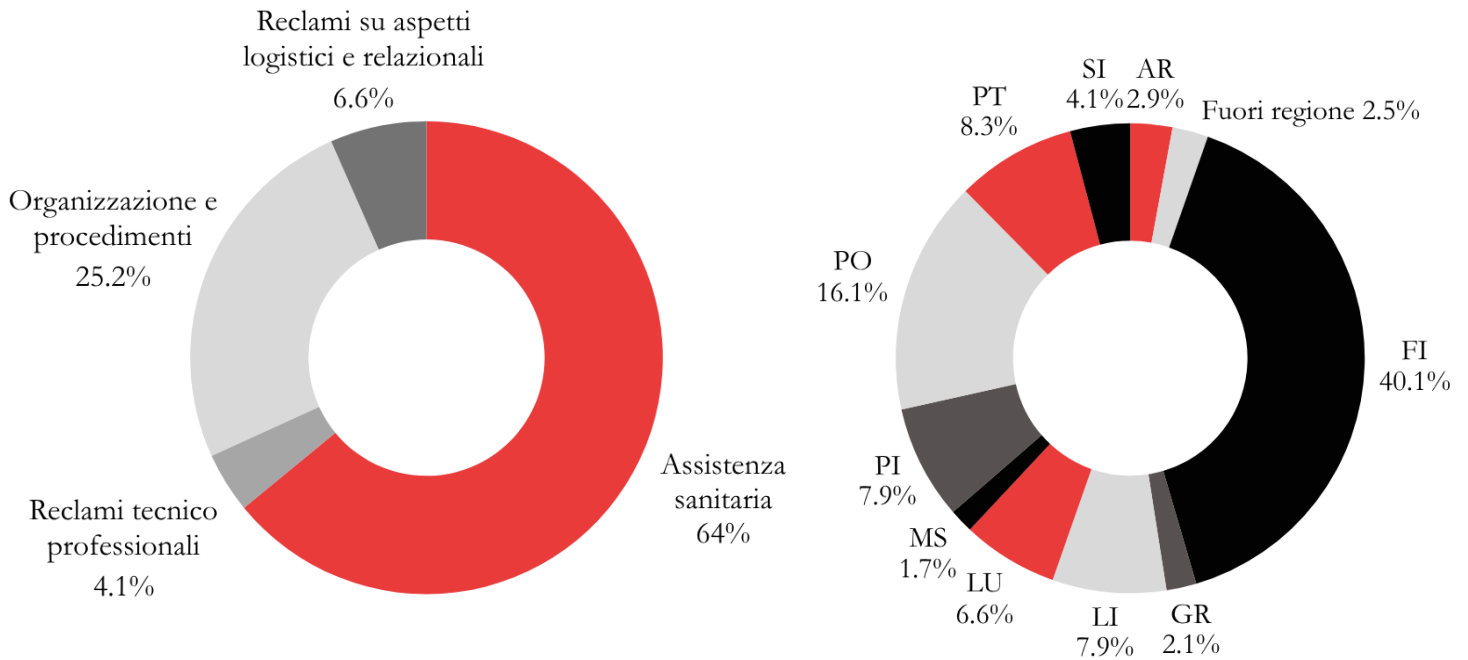
Abbiamo quindi invitato il gestore a riconsiderare l'istanza.

Il gestore ci ha risposto evidenziando che l'art. 22, comma 5 della citata legge regionale precisa che per "reddito complessivo del nucleo familiare" si intende la somma dei redditi imponibili di tutti i componenti del nucleo. È proprio questo esplicito riferimento a "tutti i componenti" che chiarisce inequivocabilmente l'intenzione del legislatore: il calcolo deve tener conto dei redditi di coloro che facevano parte del nucleo familiare nell'anno di riferimento, anche qualora alcuni di essi non ne facciano più parte al momento della dichiarazione. Diversamente, il legislatore avrebbe potuto adottare una formulazione differente limitando il computo ai soli soggetti ancora presenti. Il canone viene adeguato ogni anno pari, per tutti i nuclei familiari, sulla base della situazione reddituale acquisita dal soggetto gestore negli anni dispari, relativamente ai redditi imponibili percepiti nell'anno precedente. A seguito di tale accertamento, i canoni vengono aggiornati con decorrenza 1° gennaio dell'anno successivo (art. 28, commi 1 e 2). Al di fuori degli accertamenti periodici, l'utente ha facoltà di richiedere la riduzione del canone di locazione qualora abbia subito, nell'anno precedente, una riduzione del reddito (art. 28, comma 5). Si tratta, in ogni caso, di reddito riferito all'anno precedente: è quindi naturale che tale richiesta possa essere presentata soltanto una volta concluso l'anno in cui si è verificata la diminuzione. La normativa prevede, infine, la possibilità di una riduzione anticipata del canone di locazione (art. 28, comma 6). Si tratta di una procedura particolare, prevista per specifiche motivazioni di diminuzione del reddito elencate puntualmente al comma 3 dell'art. 14 della L.R.T. n. 2/2019 che – a differenza di quanto disposto al comma precedente – deve essere attivata nel corso dell'anno in cui si verifica l'evento, con conseguente adeguamento pressoché immediato del canone nelle more del successivo ricalcolo definitivo ai sensi del comma 5.

Per il caso in esame, è pertanto stato precisato che il canone di locazione dovuto era stato determinato sulla base dei redditi imponibili dichiarati per l'anno 2022, in conformità alla normativa vigente. L'evento luttuoso occorso nel 2024 rientrava tra le circostanze contemplate dall'art. 28, comma 6. Tuttavia, l'utente non aveva presentato alcuna richiesta di aggiornamento nel corso del 2024 e, in ogni caso, la dichiarazione dei redditi effettivamente percepiti nell'anno avrebbe comportato un adeguamento del canone superiore a quello applicato, con conseguente conguaglio a suo debito. Infatti, i redditi del 2024 – pur considerando il decesso del familiare – risultavano più elevati rispetto a quelli dichiarati per il 2022 che avevano costituito la base di calcolo del canone.

E' stata quindi accertata la correttezza della determinazione del gestore ed invitato l'utente a presentare domanda di ricalcolo del canone nel gennaio 2026.

3.9 Sanità



| | |
|--|------------|
| Assistenza sanitaria | 155 |
| Organizzazione e procedimenti | 61 |
| Reclami su aspetti logistici e relazionali | 16 |
| Reclami tecnico professionali | 10 |
| TOTALE | 242 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Sanità registra complessivamente 242 pratiche, confermandosi l'ambito di maggiore incidenza quantitativa nell'attività del Difensore civico. Il dato evidenzia la particolare rilevanza delle questioni sanitarie, che incidono direttamente sulla tutela del diritto alla salute e sulla qualità dei servizi erogati ai cittadini.

La voce numericamente più consistente è quella relativa all'assistenza sanitaria, con 155 pratiche (pari a circa il 64% del totale del settore). Di queste, 126 hanno riguardato i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni sanitarie, confermando come le liste di attesa rappresentino una delle principali criticità segnalate dagli utenti. Le restanti istanze hanno interessato i percorsi assistenziali (22), le prestazioni ospedaliere e specialistiche ambulatoriali (3), l'assistenza protesica (3) e l'assistenza farmaceutica (1), evidenziando problematiche connesse all'accesso, alla continuità e all'appropriatezza delle cure.

Le pratiche afferenti alla voce organizzazione e procedimenti sono state 61 (circa il 25% del totale). Di queste, 24 hanno riguardato problematiche di natura procedurale e amministrativa, con particolare riferimento a contestazioni di avvisi bonari emessi dalle ASL (ticket sanitari e ulteriori richieste di pagamento). Le restanti 37 hanno interessato prevalentemente la chiarezza degli atti, la correttezza delle comunicazioni e la trasparenza delle procedure (richieste di rimborso, mancanza di MMG nella zona, idoneità per rilascio patente e iscrizione anagrafe sanitaria).

I reclami su aspetti logistici e relazionali sono stati 16 (circa il 7%), consistenti principalmente in segnalazioni e richieste di chiarimenti in merito al comportamento del personale sanitario o a disfunzioni organizzative delle strutture.

I reclami tecnico-professionali sono stati 10 (circa il 4% del totale), riferiti a presunte criticità diagnostiche e terapeutiche. In tali casi, l'intervento si è concentrato sulla verifica del corretto iter procedimentale e sul diritto dell'utente a ricevere risposte motivate e comprensibili.

Sotto il profilo territoriale, la distribuzione delle 242 pratiche evidenzia una maggiore concentrazione nella provincia di Firenze (97, pari a circa il 40% del totale), seguita da Prato (39), Pistoia (20), Livorno e Pisa (19 ciascuna), Lucca (16), Siena (10), Arezzo (7), Grosseto (5) e Massa Carrara (4). Si segnalano inoltre 6 istanze provenienti da fuori regione.

Nel complesso, i dati mostrano come nel 2025 l'intervento del Difensore civico in ambito sanitario si sia concentrato in misura prevalente sulle criticità organizzative e sui tempi di accesso alle prestazioni, accanto alla tutela delle garanzie procedurali e alla promozione di maggiore trasparenza e qualità nella relazione tra amministrazione sanitaria e cittadino.

In tale contesto, assume particolare rilievo il sistema di gestione dei reclami adottato dalle Aziende sanitarie, ciascuna delle quali si è dotata di un proprio regolamento aziendale articolato su due livelli di tutela: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), quale primo livello di interlocuzione con l'utenza, e la Commissione Mista Conciliativa, attivabile in seconda istanza per l'esame delle controversie non risolte in via preliminare.

Il rapporto tra la Difesa civica regionale e il sistema di tutela interna delle Aziende sanitarie si fonda su principi di integrazione e collaborazione reciproca. Al fine di garantire un accesso chiaro ed efficace agli strumenti di tutela, il Difensore civico trasmette i reclami ricevuti in materia sanitaria agli URP delle Aziende competenti, monitorandone l'iter e assicurando agli interessati un'informazione puntuale sulle diverse forme di tutela attivabili, anche in sede conciliativa.

Nel settore sanitario il Difensore civico svolge una funzione fondamentale di garanzia nei confronti dei cittadini, assicurando trasparenza, correttezza amministrativa e tutela dei diritti nell'accesso alle prestazioni e nei rapporti con le Aziende sanitarie.

La complessità dell'organizzazione sanitaria, l'elevato tecnicismo delle procedure e la pluralità dei soggetti coinvolti (Aziende USL, presidi ospedalieri, medici di medicina generale, servizi amministrativi e territoriali) possono creare situazioni di difficoltà per l'utente, specialmente nei casi di ritardi nelle risposte, disallineamenti amministrativi, errori nella gestione delle esenzioni, contestazioni di ticket,

problematiche di prenotazione o disservizi nei percorsi assistenziali.

Pur non potendo sostituirsi alle valutazioni cliniche né interferire con le competenze tecnico-professionali degli operatori sanitari, il Difensore civico può, a titolo esemplificativo e non esaustivo, richiedere chiarimenti formali alle Aziende e ai servizi competenti, verificare il corretto svolgimento dei procedimenti amministrativi, sollecitare risposte tempestive nei casi di inerzia o mancata comunicazione, favorire la ricostruzione completa dei fatti, soprattutto quando l'utente non riesce ad accedere alle informazioni necessarie, orientare il cittadino verso gli ulteriori strumenti di tutela previsti dalla normativa sanitaria.

L'intervento del Difensore civico contribuisce così a rafforzare la fiducia dei cittadini nel sistema sanitario regionale, a migliorare la qualità dei servizi e a garantire che l'esercizio del diritto alla salute si svolga nel rispetto dei principi di equità, trasparenza e buona amministrazione.

Di seguito si rappresentano alcuni aspetti di interesse generale emersi nella trattazione delle istanze in ambito sanitario.

Tempi di attesa: l'importanza della corretta informazione ai cittadini

Nel contesto appena descritto e che si sta ormai consolidando, il ruolo principale dell'Ufficio è quello di promuovere, nei confronti dei cittadini, la corretta informazione per l'accesso alle prestazioni nel rispetto della normativa sulle liste di attesa, contribuendo ad attuare le misure previste nel PRGLA 2019-2021, con il quale è stata sottolineata l'importanza della comunicazione e della informazione ai cittadini.

Il PRGLA 2019-2021, ancora vigente fino alla adozione del prossimo Piano nazionale 2024-2026, propone un percorso per il Governo delle Liste di Attesa, finalizzato a garantire un appropriato, equo e tempestivo accesso dei cittadini ai servizi sanitari che si realizza con l'applicazione di rigorosi criteri di appropriatezza, il rispetto delle classi di priorità, la trasparenza e l'accesso diffuso alle informazioni da parte dei cittadini sui loro diritti e doveri.

E' molto importante che il cittadino sappia che in caso di mancato rispetto dei tempi di attesa, possa richiedere l'attivazione del percorso di tutela attraverso l'inserimento in prelista, per una successiva evasione nel rispetto dei tempi massimi di attesa previsti.

Nel portale per la prenotazione on line, Regione Toscana ha infatti inserito un Alert con cui si informa l'utente che qualora non ci fosse disponibilità di offerta, o l'appuntamento non fosse in linea con i tempi previsti, è necessario rivolgersi direttamente al CUP della ASL per l'attivazione di un percorso di presa in carico.

Con l'inserimento in prelista o percorsi di tutela specifici, l'Azienda sanitaria è tenuta a ricercare ulteriori spazi disponibili nell'ambito del regime istituzionale, sia attraverso il riutilizzo di potenziali posti liberi nelle agende di presa in carico, annullamenti da parte di altri utenti o con altre modalità individuate ad hoc, fino a prevedere la prestazione presso erogatore privato convenzionato.

E' altrettanto importante che, al fine di effettuare la scelta più giusta, il cittadino sappia che il tempo in cui deve essere erogata la prestazione da parte della ASL viene calcolato dal momento in cui l'utente effettua la prenotazione e non dalla data della prescrizione e che il tempo di attesa si intende soddisfatto quando l'Azienda sanitaria garantisce la prima disponibilità della prestazione entro il tempo massimo stabilito, in almeno un punto di erogazione dell'ambito territoriale di riferimento.

Infine, si deve evidenziare come ancora si riscontrino come il mancato accesso alle prestazioni da parte

dell'utente sia determinato dalla prescrizione non corretta del medico di medicina generale, quando questi prescrive prestazioni di secondo livello (riservate agli specialisti) che impediscono l'accesso alla prenotazione da parte dell'utente.

Altro aspetto che l'Ufficio si trova spesso ad affrontare riguarda la richiesta di rimborso delle prestazioni che gli utenti hanno effettuato autonomamente in privato, non vedendo rispettato il tempo di attesa della prescrizione, senza intraprendere il percorso di tutela sopra descritto.

Si deve ricordare che la possibilità di eseguire la prestazione nel privato ottenendo il rimborso non si applica alle Regioni, come Regione Toscana, che abbiano dato attuazione ad appositi programmi per il rispetto dell'erogazione delle prestazioni di cui all'art. 3, comma 12, d.lgs. 124/1998 (PRGLA 2019-2021, tuttora vigente).

Tempi di attesa: la prenotazione delle prestazioni di secondo livello

Continuano purtroppo ad essere segnalati problemi di presa in carico e follow up da parte di utenti ai quali, in esito a visita dello specialista del servizio sanitario, vengono prescritti esami diagnostici o visite di controllo senza provvedere anche alla prenotazione.

Queste prestazioni, di secondo livello, non sono in alcun modo prenotabili da parte dell'utente attraverso gli usuali canali di prenotazione (CUP telefonico, on line, farmacie ecc.).

Il PRGLA 2019-2021 dispone, infatti, che “la realizzazione, nello specifico, della presa in carico del paziente cronico, secondo precisi protocolli, si completa con la responsabilità della struttura che ha in carico il paziente di provvedere alla prenotazione delle prestazioni di controllo secondo le tempistiche prestabilite dal protocollo di riferimento”.

In particolare è stata evidenziata una criticità nella ASL Toscana Centro nella gestione della presa in carico delle pazienti affette da endometriosi, per la cui cura devono essere sottoposte a specifici esami che vengono effettuati solo a Careggi, con conseguenti tempi di attesa eccessivamente lunghi.

La segnalazione della Difesa civica è stata spunto di riflessione per il Servizio che ha avanzato la richiesta di identificare un ulteriore laboratorio di riferimento all'interno della Azienda Toscana Centro per l'esecuzione di questo esame, al fine di creare un percorso più agile per le pazienti, anche in considerazione del fatto che i numeri di pazienti affette da endometriosi sono in aumento.

Tempi di attesa: intervento chirurgico cataratta

Sono frequenti le richieste di cittadini che segnalano il mancato rispetto del tempo di attesa per l'intervento di cataratta.

Molti utenti ritengono che il tempo di attesa dell'intervento sia quello indicato nella prescrizione di intervento di cataratta, effettuata dallo specialista o dal medico di medicina generale del paziente (sempre su indicazione dello specialista).

La prescrizione dell'intervento di cataratta non prevede l'inserimento nella lista di attesa chirurgica ma contempla l'esecuzione di un pacchetto di prestazioni che include, prima dell'intervento, la visita pre-chirurgica, l'intervento stesso e la visita specialistica post-intervento.

Attualmente la visita pre-chirurgica è prenotabile su agende pubbliche caratterizzate da offerta a scorrimento annuale; la domanda di prestazioni negli ultimi tempi ha avuto un andamento crescente esponenziale che ha saturato l'offerta disponibile, rendendo difficile la prenotazione.

Solo dopo aver completato la visita pre-chirurgica e ricevuta l' idoneità all'intervento, il paziente è inserito nella lista chirurgica del singolo presidio ospedaliero che viene gestita nel rispetto della data di inserimento e delle classi di priorità individuate dallo specialista in base ai criteri previsti dalla normativa vigente per gli interventi chirurgici, opportunamente integrati con i criteri aziendali di priorità specifici per cataratta.

Come per gli altri interventi chirurgici, la data da cui devono essere calcolati i tempi di attesa corrisponde quindi alla data di inserimento del paziente nel registro di prenotazione: si deve intendere come tale la data in cui viene confermata dallo specialista ospedaliero la necessità di ricovero e si provvede contestualmente all'inserimento del paziente nel registro di prenotazione, nelle modalità previste dalla normativa vigente (Decreto Regionale 1253/2019).

Organizzazioni e procedimenti: avviso bonario per mancata disdetta visita e richiesta di chiarimenti sull'applicazione della sanzione.

Gran parte delle segnalazioni ricevute dal Difensore civico nel 2025 in ambito sanitario, riconducibili alla categoria dell'organizzazione e dei procedimenti, hanno riguardato la contestazione degli avvisi bonari ricevuti dalle Aziende sanitarie per visite effettuate e non pagate ovvero per mancata disdetta delle visite.

Preliminarmente, occorre evidenziare che la disciplina di riferimento relativa alle procedure per la riscossione dei ticket delle Aziende sanitarie è contenuta nella Delibera G.R.T. 39/2013, con la quale sono state approvate le linee guida che, oggi, sono applicate da tutte le Aziende sanitarie operanti sul territorio toscano per uniformare le procedure riscossione dei ticket delle aziende sanitarie.

Le fasi previste per la riscossione dei ticket sanitari sono 3:

1) emissione di un avviso bonario, non soggetto a notifica, con l'invito al cittadino ad adempiere al pagamento o a segnalare l'errore. Il documento "Avviso bonario" deve essere prodotto in modo automatizzato alla conclusione della fase del controllo. Tutte le procedure dovranno essere tracciate.

2) emissione di una formale intimazione, entro i termini di cinque anni decorrenti dalla data di effettuazione delle prestazioni, in caso di mancata adesione all'avviso bonario. L'intimazione al pagamento è soggetta a notifica.

3) iscrizione a ruolo delle somme non pagate e non contestate.

In particolare, nel corso delle prime due fasi le Aziende devono consentire, ai destinatari degli avvisi, la contestazione degli addebiti, anche tramite la presentazione di memorie difensive ed è in queste due fasi che, sovente, è richiesto l'intervento del Difensore civico.

In uno dei casi affrontati nel 2025 in materia di problematiche ticket e malum, ad esempio, un cittadino si è rivolto all'Ufficio del Difensore civico per contestare un avviso relativo a una prestazione sanitaria indicata come "erogata e non pagata".

Il cittadino ha rappresentato di essere titolare di un'esonazione C01 per invalidità civile, con scadenza illimitata, valida per tutte le prestazioni comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Alla luce di tale esenzione, l'istante richiedeva l'annullamento dell'avviso qualora la prestazione oggetto della richiesta di pagamento rientrasse tra quelle coperte dal regime di esenzione.

Il Difensore civico ha trasmesso richiesta di chiarimenti all'Azienda sanitaria, allegando la documentazione esibita dal cittadino a conferma del possesso dell'esenzione C01, tuttora valida.

L'Azienda, nel proprio riscontro, ha comunicato che la documentazione fornita conferma l'esistenza di un'esenzione in corso di validità che copriva la prestazione eseguita evidenziando che, al momento della prenotazione o della produzione della ricetta, l'esenzione non sarebbe stata correttamente inserita, generando così il disallineamento tra lo status dell'utente e il ticket richiesto. La situazione, pertanto, è stata ricondotta a un mero disguido amministrativo.

L'Azienda sanitaria, alla luce dei sopra richiamati controlli, ha comunicato l'annullamento dell'avviso bonario e l'archiviazione della posizione dell'istante.

L'intervento del Difensore civico ha consentito di chiarire rapidamente il disallineamento amministrativo e di evitare un pagamento non dovuto da parte di un cittadino titolare di esenzione valida.

Il caso evidenzia l'importanza di un corretto inserimento dell'esenzione nella ricetta o nella prenotazione, per evitare l'emissione indebita di avvisi bonari nonché la necessità di procedure che garantiscano maggiore allineamento tra le banche dati delle esenzioni e i sistemi di erogazione delle prestazioni.

Si tratta di una tipologia di criticità ricorrente, facilmente risolvibile ma che può comportare disagi ai cittadini più fragili se non prontamente corretta.

Organizzazioni e procedimenti: impossibilità di rilasciare copie di immagini ecografiche e chiarimenti sui sistemi di archiviazione.

Nel 2025 è pervenuta al Difensore civico una segnalazione relativa alla difficoltà riscontrata nel richiedere copia delle immagini relative ad alcune ecografie effettuate nel 2013 presso l'ospedale di un'Azienda sanitaria del territorio toscano.

L'utente comunicava di aver presentato richiesta e di aver ricevuto risposta dall'Azienda sanitaria nella quale gli veniva comunicato che le immagini non potevano essere recuperate, in quanto uno dei macchinari utilizzati all'epoca era stato dismesso per un guasto che aveva compromesso la memoria interna mentre sull'altro ecografo utilizzato erano stati riscontrati problemi tecnici nei sistemi di backup, che impedivano l'accesso ai dati conservati.

L'istante ha pertanto richiesto l'intervento del Difensore civico per comprendere se al momento dell'acquisizione delle immagini effettuata nel corso della visita medica la struttura fosse dotata di un sistema RIS-PACS, che avrebbe garantito l'archiviazione digitale delle immagini e, in caso contrario, se la mancata conservazione delle immagini fosse conforme agli obblighi previsti dal D.M. 14 febbraio 1997, che impone la conservazione per almeno 10 anni della documentazione diagnostica.

Il Difensore civico ha richiesto chiarimenti formali all'Azienda USL interessata, evidenziando la necessità di verificare l'eventuale utilizzo del sistema RIS-PACS nel 2013 nonché l'obbligo normativo di conservazione decennale delle immagini diagnostiche e la necessità di chiarire quali procedure di archiviazione fossero adottate all'epoca dei fatti.

Nella risposta, i Responsabili aziendali hanno precisato che nel 2013 il reparto chiamato in causa non era collegato al sistema RIS-PACS, in quanto il sistema RIS-PACS era utilizzato esclusivamente per esami e referti radiologici eseguiti da medici radiologi. Conseguentemente, il sistema adottato era quello in base a cui gli specialisti ambulatoriali consegnavano direttamente all'utente, al termine della visita, le immagini ecografiche e il referto mentre la documentazione sanitaria veniva conservata in formato cartaceo nell'archivio aziendale.

Le ecografie, pertanto, venivano archiviate nell'hard disk interno dell'ecografo, senza ulteriori sistemi di backup centralizzato e senza copia digitale su sistemi aziendali, in quanto non ancora in uso. Emergeva, dunque, l'impossibilità di recuperare le immagini richieste.

L'attività istruttoria ha consentito di ottenere una conferma formale dell'assenza, nel 2013, del sistema RIS-PACS per le ecografie ginecologiche, la ricostruzione delle modalità di archiviazione adottate dalla struttura all'epoca, la conferma dei motivi tecnici che impediscono il recupero delle immagini richieste; la verifica della coerenza di tali modalità con lo stato tecnologico dell'epoca, pur nel rispetto delle norme generali sulla conservazione della documentazione diagnostica.

Il caso evidenzia l'importanza della progressiva digitalizzazione dei sistemi di archiviazione e dell'estensione del sistema RIS-PACS anche alle specialità ambulatoriali non radiologiche.

Il Difensore civico, pur prendendo atto dei limiti tecnologici dell'epoca, auspica che il processo di informatizzazione continui a essere potenziato, così da garantire la piena tutela del diritto di accesso alla documentazione sanitaria da parte dei cittadini.

Procedimenti amministrativi- decorrenza esenzione per invalidità civile

L'esenzione C03 riguarda le persone alle quali è riconosciuta l'invalidità civile; può comprendere le sole prestazioni correlate alla patologia invalidante o tutte le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e altre prestazioni specialistiche incluse nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

E' bene notare quindi che alcune prestazioni, pur essendo erogate in regime istituzionale, potrebbero non essere coperte dall'esenzione se non rientrano nei LEA; d'altra parte, è compito del medico, all'atto della prescrizione, apporre il codice identificativo dell'esenzione per invalidità riconosciuta.

Inoltre, le prescrizioni non possono essere mai corrette al momento della prenotazione o in fase di accettazione allo sportello dell'azienda sanitaria o successivamente.

In caso di prescrizione senza codice di esenzione, non è possibile usufruire dell'esenzione e il cittadino è tenuto a pagare il ticket, anche se in possesso di attestato di esenzione.

Ciò premesso, il riconoscimento dell'invalidità da parte dell'INPS non determina in automatico l'attestazione di esenzione del ticket; nello stesso attestato dell'INPS viene precisato che il giudizio diagnostico valutativo è formulato *“ai soli fini del diritto ad assegni, pensioni e indennità a favore degli invalidi civili”*.

Spetta infatti all'Azienda sanitaria rilasciare il certificato di esenzione a domanda dell'interessato, la quale costituisce formalità necessaria per consentire all'Azienda la verifica dei presupposti per la concessione del beneficio.

Tale principio è stato ribadito da una sentenza della Corte di Cassazione (n. 13854/2014) secondo la quale *“va affermato il diritto della ricorrente (ASL n.d.r.) all'esenzione dalla quota di partecipazione alla spesa sanitaria con decorrenza dal momento della domanda presentata alla ASL competente, ai sensi di quanto dispone l'art. 12 della legge 26 aprile 1982, n.181.”*

In difetto di diversa indicazione normativa, il beneficio non è retroattivo dalla data di riconoscimento della invalidità da parte dell'INPS, ma decorre dalla data di presentazione della domanda di esenzione all'Azienda sanitaria. Pertanto, le spese sostenute prima di aver ottenuto il riconoscimento dell'esenzione dalla ASL non sono rimborsabili.

Reclami su aspetti logistici e relazionali: diniego del medico di medicina generale al rilascio della certificazione per permesso ex art. 4, co. 1, l. 53/2000.

Nel 2025 è pervenuta all'Ufficio del Difensore civico la segnalazione di una signora che ha contestato il diniego del proprio medico di medicina generale (MMG) a rilasciare la certificazione necessaria per usufruire dei tre giorni di permesso retribuito previsti dall'art. 4, comma 1 della legge 53/2000 per la grave infermità di un familiare.

La cittadina aveva già presentato un reclamo all'URP dell'Azienda USL Toscana territorialmente competente, che aveva risposto riferendo che, secondo quanto dichiarato dal MMG, la certificazione avrebbe dovuto essere rilasciata solo da strutture ospedaliere o dalle AA.SS.LL., richiamando la nota del Ministero del Lavoro n. 25/I/0016754 del 25/11/2008.

Ciononostante, la signora richiamava il Regolamento attuativo di cui al D.M. 278/2000, che all'art. 3 individua tra i soggetti abilitati al rilascio della certificazione anche i medici di medicina generale e chiedeva quindi un chiarimento definitivo.

Il Difensore civico ha trasmesso nota all'Azienda sanitaria, esponendo l'incongruenza apparente tra la nota ministeriale del 2008 e il Regolamento attuativo del 2000 nonché la necessità di chiarire se i MMG siano o meno legittimati a certificare la grave infermità per i permessi ex l. 53/2000 e l'esigenza per l'utente di ricevere indicazioni certe per eventuali casi futuri.

L'Azienda sanitaria ha confermato il richiamo alla nota ministeriale del 2008 secondo la quale *“per comprovare il diritto alla fruizione del permesso occorre presentare idonea documentazione medica rilasciata esclusivamente dalle strutture ospedaliere e dalle AA.SS.LL.”*

Conseguentemente, ha affermato che i medici di medicina generale non sono tenuti a rilasciare tale certificazione medica.

L'intervento del Difensore civico ha permesso di ottenere la conferma dell'interpretazione adottata a livello territoriale secondo cui la certificazione ex l. 53/2000 deve essere rilasciata dalla struttura ospedaliera o dalla ASL, non dal medico di base.

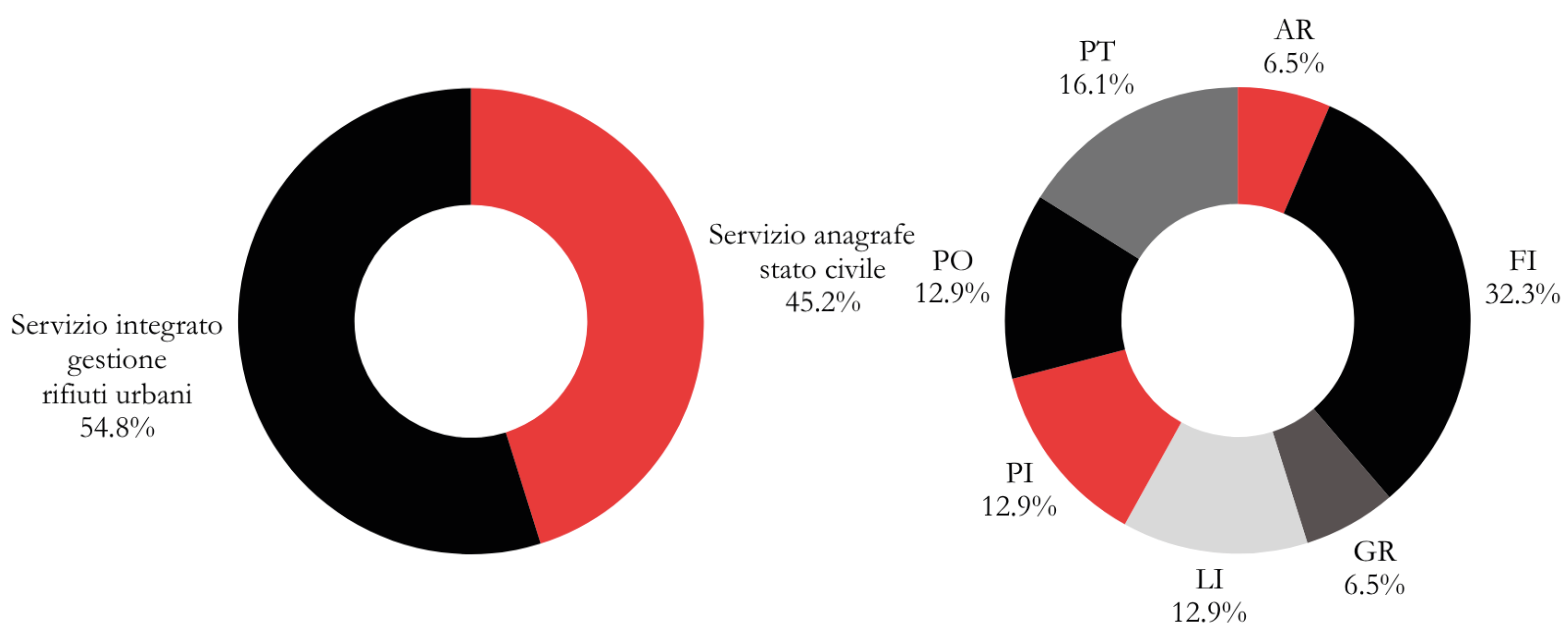
Tuttavia, la risposta dell'Azienda non recepisce gli argomenti della cittadina relativi al Regolamento attuativo del 2000, limitandosi a ribadire l'indicazione ministeriale.

Il caso evidenzia un aspetto problematico della normativa sul rilascio delle certificazioni per i permessi ex art. 4, l. 53/2000: da un lato, il Regolamento attuativo (D.M. 278/2000) indica esplicitamente anche i MMG tra i soggetti abilitati alla certificazione; dall'altro lato, la nota ministeriale del 2008 viene interpretata in senso più restrittivo, limitando la certificazione alle strutture ospedaliere e alle ASL.

La posizione adottata dall'Azienda si conforma a quest'ultima interpretazione.

Il Difensore civico ha preso atto del chiarimento, riservandosi di valutare eventuali approfondimenti normativi da segnalare ai livelli competenti, al fine di assicurare agli utenti una maggiore certezza applicativa in casi analoghi.

3.10 Servizi comunali



| | |
|--|-----------|
| Servizi anagrafe e stato civile | 14 |
| Servizio integrato gestione rifiuti urbani | 17 |
| TOTALE | 31 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025, nel settore Servizi comunali, sono state complessivamente presentate 31 istanze. Pur trattandosi di un ambito numericamente più contenuto rispetto ad altri settori, le questioni segnalate incidono direttamente sulla vita quotidiana dei cittadini e sul funzionamento dei servizi di prossimità.

L'analisi per tipologia evidenzia che 17 pratiche hanno riguardato il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, rappresentando oltre la metà delle istanze del settore. Le segnalazioni hanno interessato prevalentemente disservizi nella raccolta, criticità organizzative, richieste di chiarimenti sulle modalità di conferimento e contestazioni relative all'applicazione delle tariffe.

Servizi anagrafe e stato civile

Le pratiche relative ai servizi di anagrafe e stato civile sono state 14 e hanno riguardato problematiche connesse a iscrizioni e variazioni anagrafiche, nonché richieste di chiarimenti sulle procedure amministrative.

In tale ambito, sono pervenute istanze di sollecito di iscrizione anagrafica, contestazioni di provvedimenti di cancellazione o di rigetto dell'iscrizione, opposizioni all'iscrizione di terzi, nonché richieste di cancellazione di soggetti dall'anagrafe. In tutti i casi, l'intervento dell'Ufficio si è svolto nei limiti della richiesta di chiarimenti alle amministrazioni competenti e, ove riscontrata la fondatezza delle segnalazioni, mediante la formulazione di suggerimenti finalizzati a una corretta applicazione della normativa.

È stato comunque costantemente evidenziato che la gestione dell'anagrafe e dello stato civile costituisce funzione statale, esercitata dal Sindaco quale Ufficiale del Governo, e che i ricorsi avverso i relativi provvedimenti devono essere presentati alla Prefettura territorialmente competente entro i termini di legge.

Sotto il profilo

territoriale, il numero più elevato di pratiche si registra nella provincia di Firenze (10), seguita da Pistoia (5), Livorno, Pisa e Prato (4 ciascuna), Arezzo e Grosseto (2 ciascuna). Non risultano istanze per le province di Lucca, Massa Carrara e Siena, né da fuori regione.

Nel complesso, l'intervento del Difensore civico in questo ambito si è orientato a favorire il corretto svolgimento dei servizi di competenza comunale, promuovendo maggiore efficienza, trasparenza e tempestività nella risposta alle esigenze della cittadinanza.

Servizio integrato gestione dei rifiuti urbani

All'interno di questo settore, che non ha registrato variazioni di rilievo rispetto allo scorso anno; la quasi totalità delle istanze dei cittadini ha riguardato criticità del servizio integrato gestione dei rifiuti urbani.

In questo ambito i cittadini richiedono l'intervento dell'Ufficio per segnalazioni non risolte riguardanti disservizi sull'efficienza del servizio di spazzamento, del servizio di raccolta domiciliare porta a porta o spostamento di cassonetti a seguito della riorganizzazione del servizio.

L'approfondimento della Difesa civica porta l'utente a conoscenza delle motivazioni tecniche che sottostanno alle scelte del gestore, risultato di momenti di confronto fra tutti i soggetti coinvolti in sede di definizione dei servizi sul territorio, confronto che deve considerare ogni aspetto connesso al servizio, al fine di individuare la migliore soluzione che soddisfi le esigenze di un pubblico servizio.

Inoltre, l'entrata in vigore a pieno regime della Delibera ARERA (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani) consente di fornire ai cittadini risposte approfondite in relazione agli obblighi ed i livelli di qualità attesi per i servizi erogati che vengono definiti nell'apposita Carta della Qualità, adottata dai gestori d'intesa con i Comuni del territorio.

E' anche importante indirizzare i cittadini ad utilizzare i canali dedicati messi a disposizione dei gestori per effettuare reclami e segnalazioni, nell'ottica di una efficace presa in carico dei medesimi, secondo le modalità e la tempistica individuata nella Carta della Qualità del servizio.

Il caso della SEI card per turisti

Sono state segnalate alcune criticità legate al meccanismo di rilascio dei duplicati delle tessere Sei

Card che consentono l'apertura dei cassonetti ad accesso controllato.

La chiusura dei cassonetti è parte del progetto di riorganizzazione del servizio in tutti i 103 Comuni afferenti ad ATO Toscana SUD.

Per ogni utenza è stata prevista la dotazione di n. 2 tessere a titolo gratuito; nel caso di richiesta di duplicato le utenze hanno diritto (previo pagamento di un contributo definito) alla stampa di un numero di tessere tale da non eccedere il numero originario di tessere consegnate e autorizzate dall'amministrazione.

Le motivazioni che sottendono la scelta di dotare ogni utenza di un massimo di due tessere tende ad ostacolare il proliferare di affitti abusivi di abitazioni e pertinenze nelle località a forte vocazione turistica.

I turisti che alloggiano in strutture ricettive regolari e riconosciute anche a livello tributario (camping, B&B, alberghi, agriturismi, ecc.) hanno la possibilità di conferire i loro rifiuti presso i parcheggi di lunga sosta attrezzati per i camper. Sono stati inoltre installati bidoncini a parcheggi-scambiatori vicino alle principali spiagge.

Sei Toscana sta attualmente sperimentando delle tessere ricaricabili così da poter prevedere opzioni dedicate ai turisti che soggiornano nel comune per periodi limitati.

Il riallineamento della banca dati Alia con la banca dati comunale

L'istante, prima residente in altro comune, aveva correttamente effettuato il passaggio dell'utenza TARI presso il nuovo comune di residenza a fine 2025, ma gli era stato comunicato che la banca dati di ALIA S.p.A. non sarebbe stata aggiornata prima di gennaio 2026, escludendolo così dalla possibilità di ritirare la chiavetta fino a quando il suo nominativo non fosse presente negli archivi di Alia Spa.

Fino alla data di riallineamento della banca dati Alia con la banca dati comunale, l'utente non poteva quindi conferire i rifiuti al sistema di raccolta, costituito da cassonetti ad accesso controllato da chiavetta.

Dopo ripetuti tentativi di contatto con il call center ALIA S.p.A., senza esito, l'utente si è rivolto a questa difesa civica che ha richiesto al Comune la predisposizione di una soluzione che consentisse all'istante di ottenere la chiavetta, evitando evidenti disagi derivanti dall'impossibilità di conferire i rifiuti ai cassonetti.

La questione è stata prontamente risolta dagli uffici comunali che hanno assicurato la consegna immediata della chiavetta all'utente.

Un caso particolare: intervento per sollecitare la iscrizione ad AIRE di famiglia residente da più di 10 anni in altro Paese UE

Nel 2025, una madre ed i tre figli si erano trasferiti dal comune toscano di residenza in un altro Paese UE, presentando presso il Consolato italiano apposita dichiarazione volta ad ottenere l'iscrizione ad AIRE del Comune di provenienza.

Dopo un anno, su richiesta degli interessati, che non risultavano ancora iscritti, il Consolato forniva il numero di protocollo e la data della spedizione all'ente locale della PEC di trasmissione delle dichiarazioni di ciascun familiare.

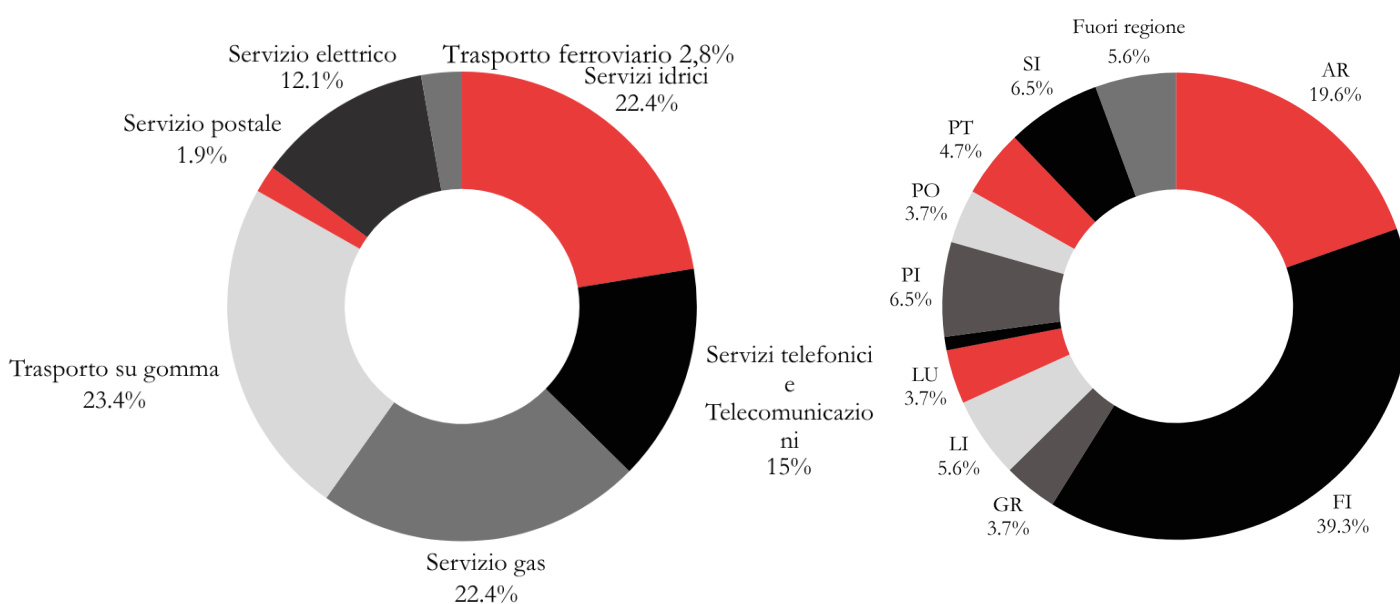
Tuttavia, ad aprile 2025, la famiglia risultava nella medesima situazione.

Il Comune, su nostra richiesta, effettuata la ricerca, dichiarava di non avere mai ricevuto niente a

nome della famiglia e pertanto non poteva iscriverla ad AIRE.

Abbiamo chiesto al Consolato di ripetere l'invio delle dichiarazioni, presenti nel loro archivio.
Il Consolato ha provveduto e la famiglia è stata iscritta ad AIRE.

3.11 Servizi pubblici



| | |
|--|------------|
| Servizi idrici | 24 |
| Servizio gas | 24 |
| Servizi telefonici e Telecomunicazioni | 16 |
| Trasporto su gomma | 25 |
| Servizio postale | 2 |
| Servizio elettrico | 13 |
| Trasporto ferroviario | 3 |
| TOTALE | 107 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Servizi pubblici registra complessivamente 107 pratiche, confermandosi un ambito di rilevante impatto nella vita quotidiana dei cittadini, in quanto attinente a servizi essenziali quali acqua, energia, trasporti e telecomunicazioni.

Le pratiche relative ai servizi idrici sono state 24. Di queste, 8 hanno riguardato bonus e tariffe, 13 problematiche relative agli impianti e alla fornitura del servizio (interruzioni, perdite, fatturazioni, qualità dell'erogazione) e 3 sono state indirizzate a procedura ADR, ritenendosi necessario un confronto tra le parti per addivenire a una soluzione conciliativa della controversia.

Anche il servizio gas ha registrato 24 istanze: 6 relative a bonus e tariffe, 9 concernenti impianti e fornitura del servizio e 8 inerenti questioni collegate al mercato libero, con segnalazioni su condizioni contrattuali, variazioni unilaterali e chiarezza delle offerte.

Nel settore dei servizi telefonici e delle telecomunicazioni sono pervenute 16 segnalazioni, trasmesse al CORECOM competente per l'attivazione del tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità alla disciplina di settore.

Le pratiche relative al trasporto su gomma sono state 25 e hanno interessato soprattutto richieste di chiarimenti e segnalazioni concernenti sanzioni irrogate agli utenti (22 casi). In particolare, è stata evidenziata la mancata o non adeguata informativa circa la circostanza che il pagamento immediato della sanzione comporta l'impossibilità, in un momento successivo, di proporre contestazione avverso la medesima. Le restanti 3 pratiche hanno riguardato la copertura territoriale e la qualità del servizio.

Per quanto riguarda il servizio elettrico, le istanze sono state 13 e hanno riguardato diverse criticità nei rapporti con i gestori: 6 concernenti impianti e fornitura del servizio, 4 casi di cambio operatore non richiesto e 3 questioni tariffarie. Tra le segnalazioni più ricorrenti si evidenziano richieste di allaccio alla rete elettrica rimaste inevase e attivazioni contrattuali non espressamente autorizzate dagli utenti.

Il servizio postale ha registrato 2 pratiche, entrambe relative alla qualità del servizio, mentre il trasporto ferroviario ha contato 3 segnalazioni concernenti ritardi, disfunzioni e qualità complessiva del servizio.

Sotto il profilo territoriale, il numero più elevato di pratiche si registra nella provincia di Firenze (42), seguita da Arezzo (21), Pisa e Siena (7 ciascuna), Livorno (6), Pistoia (5), Grosseto, Lucca e Prato (4 ciascuna) e Massa Carrara (1). Si segnalano inoltre 6 istanze provenienti da fuori regione.

Nel complesso, l'intervento del Difensore civico in questo settore si è orientato a garantire correttezza contrattuale, trasparenza delle condizioni economiche applicate e qualità nell'erogazione dei servizi pubblici essenziali, favorendo, ove necessario, il ricorso a strumenti di composizione conciliativa delle controversie e promuovendo una più chiara informazione agli utenti sui propri diritti e sulle modalità di tutela.

Servizio idrico

Il servizio idrico integrato in Toscana è organizzato secondo il modello dell'ambito territoriale ottimale (ATO), all'interno del quale l'Autorità Idrica Toscana (AIT) svolge le funzioni di programmazione, regolazione e controllo. L'AIT definisce il quadro tariffario, approva i piani degli investimenti ed esercita la vigilanza sui gestori, con l'obiettivo di garantire la continuità, la qualità e l'efficienza del servizio in tutto il territorio regionale.

L'erogazione del servizio è affidata a società di gestione che operano nei diversi ambiti territoriali e sono responsabili della distribuzione dell'acqua potabile, della manutenzione delle reti e della gestione delle infrastrutture idriche e fognarie. Il sistema si fonda sul principio della tutela della risorsa, dell'uso responsabile e dell'adeguamento progressivo delle reti attraverso investimenti programmati. All'interno

di questo quadro, il Difensore civico regionale svolge un ruolo fondamentale di garanzia e tutela dei cittadini, intervenendo nelle situazioni di disservizio, carente comunicazione, errata fatturazione, difficoltà nella corretta intestazione delle utenze, variazioni anomale della pressione o interruzioni della fornitura. Pur non potendo sostituirsi ai gestori né alle autorità regolatorie, il Difensore civico può:

- richiedere chiarimenti e approfondimenti tecnici;
- sollecitare la risoluzione dei disservizi segnalati;
- favorire il dialogo tra utenti e gestori;

monitorare l'operato del gestore nell'ottica della trasparenza e della corretta applicazione delle Carte del servizio.

L'attività svolta costituisce dunque un presidio essenziale di tutela amministrativa, volto a garantire che il servizio idrico sia reso nel rispetto dei diritti degli utenti e degli standard di qualità fissati dalla normativa vigente. Nel 2025 si è registrato un calo sensibile nel numero delle pratiche trattate rispetto all'anno precedente, con una diminuzione che può essere stimata intorno a un terzo del totale. Il fenomeno è stato favorito dall'utilizzo sempre più diffuso degli strumenti di conciliazione a disposizione degli utenti.

Si presentano di seguito le principali attività istruttorie svolte dall'Ufficio nel 2025, selezionando gli episodi ritenuti di maggiore rilievo.

Erronea intestazione dell'utenza idrica e reiterato invio di solleciti non dovuti.

Nel corso del 2025 è pervenuta all'Ufficio del Difensore civico l'istanza di un cittadino che ha segnalato di ricevere, in modo del tutto ingiustificato, solleciti di pagamento e fatture relative a un'utenza idrica della quale non è titolare né ha mai posseduto alcun diritto o rapporto giuridico.

L'istante ha riferito di aver ricevuto dal gestore una serie di comunicazioni, tra cui due solleciti di pagamento e una costituzione in mora.

Nonostante due segnalazioni formali rivolte alla società, l'istante ha continuato a ricevere bollette relative alla medesima utenza.

La situazione, protrattasi per quasi due anni, ha generato nel cittadino notevoli preoccupazioni e incertezze, inducendolo a rivolgersi al Difensore civico per ottenere la definitiva soluzione della vicenda.

L'Ufficio ha immediatamente trasmesso al gestore una richiesta di chiarimenti, rilevando l'anomalia della persistente associazione del nominativo dell'istante a un'utenza sulla quale non vanta alcun titolo.

Sono stati altresì richiesti i motivi del mancato aggiornamento dell'intestazione e le iniziative intraprese per individuare il soggetto effettivamente responsabile dei consumi.

Il gestore, con cortese nota di riscontro, ha comunicato che:

- tutte le fatture e i solleciti inviati al cittadino sono stati annullati;
- l'utente non deve corrispondere alcuna somma, non avendo titolo sull'immobile servito;
- sono state svolte indagini anche di natura catastale per individuare i reali proprietari dell'immobile;

La società ha riconosciuto le difficoltà operative incontrate nell'identificazione del corretto intestatario dell'utenza, dovute alla mancata collaborazione degli aventi diritto, e ha rivolto formali scuse all'utente.

È stato inoltre garantito che nessun ulteriore sollecito, bolletta o comunicazione gli sarebbe stata

più indirizzata. L'attività istruttoria svolta dal Difensore civico ha consentito di ottenere:

- l'annullamento integrale delle comunicazioni erroneamente inviate al cittadino;
- l'impegno formale del gestore a interrompere ogni futura trasmissione di bollette o solleciti all'utente;
- la conferma dell'avvio e della prosecuzione delle procedure verso i soggetti effettivamente tenuti alla voltura dell'utenza.

La vicenda ha evidenziato come l'assenza di tempestiva collaborazione da parte dei soggetti effettivamente titolari dell'immobile possa rallentare l'aggiornamento anagrafico delle utenze, generando disagi a persone estranee alla fornitura.

Sebbene il gestore abbia attivato gli strumenti a disposizione e assunto impegni puntuali, l'Ufficio ritiene opportuno evidenziare la necessità di:

- rafforzare i sistemi di verifica preliminare dell'intestazione delle utenze;
- assicurare un più efficiente coordinamento con i soggetti delegati alla contabilizzazione;
- garantire, in situazioni analoghe, un'interlocuzione più tempestiva con i cittadini coinvolti.

Ridotta pressione notturna e disservizi nell'erogazione

Nel 2025 l'Ufficio del Difensore civico ha ricevuto l'istanza di un cittadino che ha segnalato un persistente disservizio idrico relativo alla propria utenza.

In particolare, il ricorrente riferiva che nelle ore notturne, indicativamente tra l'1:00 e le 6:00 del mattino, si verifica una totale assenza o una marcata riduzione della fornitura di acqua, con conseguenti disagi per sé e per i familiari conviventi. Il richiedente aveva già provveduto a segnalare la criticità al gestore.

In quell'occasione, a seguito di un sopralluogo tecnico, la società aveva comunicato che, per ragioni tecniche e gestionali, nelle ore notturne viene ridotta la pressione idrica in alcune zone della città. Nonostante tale circostanza fosse stata rappresentata, la situazione non aveva subito miglioramenti e l'utente continuava a corrispondere integralmente le fatture relative al servizio idrico, pur senza ricevere nelle ore indicate una fornitura regolare. A fronte del perdurare del disservizio, l'interessato ha richiesto l'intervento del Difensore civico per ottenere chiarimenti e valutare possibili soluzioni.

L'Ufficio ha richiesto al gestore un riscontro formale in merito alle cause della ridotta erogazione notturna e alle iniziative che la società intende adottare per superare o mitigare il problema.

Nel proprio riscontro, l'Ente gestore ha precisato che la zona interessata è soggetta a frequenti rotture e perdite accidentali nelle tubazioni, che impediscono il mantenimento di una pressione costante, specialmente ai piani superiori al terzo. Tali criticità si manifestano in particolare nelle ore notturne, quando vengono effettuate manovre di gestione e salvaguardia della rete.

La società ha inoltre chiarito di stare realizzando interventi programmati di sostituzione, predisposizione e potenziamento della rete, finalizzati al miglioramento del servizio e alla riduzione delle oscillazioni di pressione, suggerendo l'installazione di un cassone con autoclave o, ove possibile, di un circolatore specifico, da collocare nella parte più bassa dell'immobile per garantire un'erogazione stabile durante la notte nell'immediato.

La società ha riconosciuto l'esistenza della problematica, riconducendola allo stato attuale della rete idrica cittadina, e ha confermato l'avvio di interventi infrastrutturali finalizzati a migliorare progressivamente il servizio. Sono state fornite informazioni tecniche sulle possibili soluzioni immediate da adottare a livello domiciliare e sono stati indicati i percorsi di tutela ulteriori a disposizione della ricorrente.

Il Difensore civico ha quindi preso atto delle spiegazioni rese dall'Ente e le ha trasmesse all'utente, richiedendo altresì che il Gestore continui a monitorare la situazione e aggiorni l'Ufficio sugli esiti degli interventi programmati, a tutela degli utenti della zona coinvolta.

Il caso mette in evidenza la necessità di:

- garantire agli utenti informazioni trasparenti e comprensibili riguardo alle cause delle variazioni di pressione e ai tempi previsti per i lavori di potenziamento della rete;
- adottare, ove possibile, misure tecniche che consentano di evitare disagi prolungati, soprattutto in orari notturni;
- assicurare un costante coordinamento con gli utenti che segnalano disservizi, fornendo aggiornamenti periodici sullo stato degli interventi.

Ripetute interruzioni idriche

Nel corso del 2025 è giunta all'attenzione del Difensore civico la segnalazione di gravi e ricorrenti disservizi idrici che interessano da anni un'area del territorio senese. L'istante ha rappresentato che, in tale zona, si verificano frequenti episodi di mancanza totale di acqua, con interruzioni del servizio che spesso si protraggono per più giorni. Ad avviso del ricorrente, tali disservizi non sarebbero imputabili a carenze della risorsa idrica, ma piuttosto a guasti e malfunzionamenti ripetuti, presumibilmente dovuti a un cattivo stato della rete e/o a una sua inadeguatezza rispetto ai fabbisogni della zona.

L'Ufficio ha immediatamente richiesto al gestore un riscontro formale sulle cause dei disservizi e sulle iniziative poste in essere per risolverli.

Nel proprio riscontro, l'Ente ha precisato che la bassa pressione e la carenza idrica registrate nella rete sarebbero dovute a un uso improprio della risorsa idrica da parte di terzi, come disciplinato dal Regolamento Unico SII.

L'elevato prelievo verificatosi, aggravato dalle alte temperature stagionali, ha provocato l'ingresso di aria nelle condotte, con un conseguente protrarsi delle basse pressioni e, per alcune utenze, della mancanza totale di acqua. Acquedotto del Fiora ha dichiarato di essere intervenuta prontamente, ma ha riconosciuto che il disservizio si è protratto oltre le 24 ore. Per tale motivo è stato attivato il servizio sostitutivo a mezzo autobotte, anche con rifornimenti effettuati direttamente presso l'abitazione dell'istante nelle giornate del 23 e 25 luglio.

Infine, il gestore ha comunicato di essersi reso disponibile a valutare una soluzione tecnica alternativa, consistente nella modifica dell'attuale allacciamento dell'utenza.

Il caso evidenzia la fragilità della rete idrica in alcune porzioni del territorio interessato dal disservizio, dove fenomeni straordinari (quali prelievi indebiti o non conformi) possono determinare disservizi anche prolungati. Pur rilevando la tempestività degli interventi operativi e l'attivazione dei servizi sostitutivi nei tempi previsti dalla Carta del Servizio, si ritiene opportuno che il gestore:

- rafforzi l'attività di monitoraggio delle pressioni di rete nelle zone storicamente critiche;
- incrementi le attività preventive per intercettare eventuali utilizzi non conformi della risorsa;
- mantenga aggiornati gli utenti interessati sugli avanzamenti delle verifiche tecniche per la possibile modifica dell'allacciamento, qualora essa rappresenti una soluzione strutturale.

Fornitura gas

Come di prassi, abbiamo ricevuto richieste di assistenza a seguito di mancato riscontro a reclamo

presentato dall'utente al gestore/venditore di energia o di insufficiente soddisfazione percepita nella risposta.

Numerose sono state le problematiche di natura contrattuale evidenziate che abbiamo cercato di risolvere interpellando la società di fornitura della materia, per lo più con buon esito. Alcuni utenti segnalavano di ricevere bollette da un gestore con il quale non avevano sottoscritto alcun contratto di fornitura o accessorio. Dopo il nostro intervento, sono stati annullati i contratti e l'indebita fatturazione. In altro caso, l'utente sollecitava da tempo la restituzione del deposito cauzionale per passaggio dell'utenza gas ad altro venditore e dunque per chiusura del rapporto contrattuale. Anche in questo caso la società ha provveduto al rimborso dovuto in tempi rapidi, come abbiamo richiesto.

Altre istanze hanno riguardato la fatturazione e le tariffe applicate. Ad esempio, un utente legittimamente motivava e documentava una domanda di annullamento della richiesta di pagamento di una fattura riferita ad anno pregresso ma in realtà pagata ed una richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti. La situazione era complicata poiché l'importo della fattura ritenuta non pagata era stato inserito in successiva fatturazione emessa dal nuovo fornitore, onorata interamente. Ci siamo rivolti ad entrambe le società interessate ed a quella avente in carico il recupero del credito per sollecitare gli adempimenti del caso. La società che aveva vantato l'indebito credito ci ha dato conto con chiarimenti della risoluzione della questione ed ha informato che l'utente poteva procedere a chiedere il rimborso con le modalità indicate.

Un altro utente contestava una bolletta, a suo dire di importo anomalo, rilevando un notevole aumento del costo del gas, delle spese di trasporto e dell'Iva, senza aver ricevuto notizia di variazioni contrattuali. Chiesti chiarimenti in merito, la società rendeva al nostro ufficio puntuale riscontro informando delle condizioni economiche dell'offerta contrattuale scelta dall'esponente, nonché dell'emissione della fattura con calcolo del consumo del periodo considerato come comunicato dal distributore, allineato ai consumi storici e quindi dichiarava la correttezza della fatturazione. Abbiamo dunque inoltrato copia della risposta all'utente interessato e comunicando di ritenere concluso il nostro intervento, gli abbiamo rappresentato, in caso di permanente insoddisfazione, la facoltà di adire la procedura ADR, in particolare mediante l'accesso al Servizio di Conciliazione di ARERA.

Servizi telefonici e Telecomunicazioni

Nell'anno 2025 sono state presentate 16 istanze per problemi connessi ai servizi telefonici; il dato conferma il trend di flessione già registrato negli anni precedenti per le istanze in servizi telecomunicazioni e telefonici.

Si ritiene che ciò rappresenti un segnale positivo legato sia al costante potenziamento dell'infrastruttura tecnologica che ha permesso di migliorare la qualità dei servizi offerti e di ridurre i disservizi, come anche un risultato legato all'efficacia della gestione del reclamo da parte delle compagnie telefoniche.

In questo ambito i cittadini si rivolgono all'Ufficio soprattutto per segnalazioni non risolte riguardanti problemi di disdetta, guasti, servizi non richiesti, problemi attivazione e migrazione sospensione del servizio e malfunzionamenti della linea.

I casi sono gestiti ricordando in primo luogo ai cittadini che le controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazioni possono essere trattate solo dopo aver inoltrato un formale reclamo al proprio gestore. La presentazione del reclamo è infatti condizione necessaria per adire gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

La Difesa civica indirizza quindi gli utenti al tentativo di conciliazione presso il Corecom Toscana,

fornendo ogni indicazione utile per facilitare l'accesso alla procedura on line Concilia web per la risoluzione del disservizio o per ottenere gli indennizzi previsti dalla normativa di settore.

Un aspetto importante, che deve essere indicato agli utenti che si trovano a dover affrontare un guasto prolungato della linea, è rappresentato dalla possibilità di chiedere al Corecom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza diretto a garantire la continuità nella fruizione del servizio in tempi celeri.

Trasporto pubblico locale

Il trasporto pubblico locale in Toscana è organizzato secondo un modello integrato che coinvolge la Regione Toscana, gli Enti locali e l'azienda unica affidataria del servizio. La Regione esercita le funzioni di programmazione, indirizzo e controllo del sistema, definendo gli standard qualitativi del servizio, le tariffe e le modalità di gestione delle linee urbane ed extraurbane.

A partire dall'affidamento unico regionale, il servizio è gestito da un operatore individuato tramite gara pubblica, con l'obiettivo di garantire una rete coordinata e omogenea su tutto il territorio toscano, favorire la mobilità sostenibile e migliorare la qualità delle prestazioni rese agli utenti.

Il sistema del TPL regionale si fonda su un insieme articolato di servizi su gomma e ferro, con particolare attenzione all'integrazione tariffaria e alla continuità dei collegamenti con i principali poli urbani, scolastici, ospedalieri e produttivi. Parte essenziale del sistema è costituita anche dal rispetto delle normative nazionali e regionali in materia di sanzioni, titoli di viaggio e diritti degli utenti, che rappresentano un ambito rilevante dell'attività di tutela svolta dall'Ufficio del Difensore civico.

Limiti alla contestabilità delle sanzioni TPL a seguito di pagamento in misura ridotta

Nel corso dell'anno 2025, l'Ufficio del Difensore civico ha ricevuto numerose istanze da parte dei cittadini relative alla possibilità di contestare sanzioni amministrative elevate per irregolarità nel trasporto pubblico locale. In particolare, molte segnalazioni riguardavano l'impossibilità di impugnare la sanzione una volta effettuato il pagamento in misura ridotta.

I cittadini si sono rivolti al Difensore civico ritenendo di poter richiedere l'annullamento o la revisione del verbale anche dopo aver versato l'importo ridotto previsto in caso di pagamento della sanzione effettuato a bordo e quindi tempestivamente.

Alcuni utenti, dopo aver effettuato il pagamento per evitare l'aumento della sanzione, infatti, hanno rilevato presunte irregolarità nell'accertamento ovvero la presenza di circostanze che ritenevano idonee a giustificare la revoca del provvedimento.

In ciascun caso, è stata fornita un'analisi chiara e motivata del quadro normativo applicabile, illustrando ai cittadini le disposizioni che regolano la materia e i limiti entro cui il Difensore civico può intervenire. L'attività si è concentrata sulla ricostruzione dell'iter sanzionatorio e sulle conseguenze giuridiche derivanti dal pagamento in misura ridotta.

L'intervento del Difensore civico non ha potuto avere carattere risolutivo, poiché la normativa vigente non consente alcuna forma di contestazione successiva al pagamento ridotto.

Sia l'art. 16 della legge n. 689/1981, sia l'art. 8 della legge regionale n. 81/2000 stabiliscono che il pagamento in misura ridotta estingue l'obbligazione sanzionatoria e comporta l'accettazione definitiva dell'addebito. Tale scelta del legislatore, sia nazionale che regionale, preclude ogni possibilità di ricorso

o annullamento dopo il versamento dell'importo dovuto a titolo di sanzione.

L'Ufficio ha pertanto chiarito agli utenti che, una volta optato per il pagamento ridotto, non risulta più possibile attivare procedimenti di revisione o di autotutela sulla sanzione. Le istanze sono state quindi archiviate dopo adeguata spiegazione dell'impossibilità di un intervento correttivo.

Sebbene la normativa vigente non consenta al Difensore civico di intervenire in modo risolutivo dopo il pagamento in misura ridotta, è emersa una criticità ricorrente legata alla mancata consapevolezza da parte degli utenti delle conseguenze giuridiche del pagamento effettuato a bordo dell'autobus.

Molti cittadini, infatti, hanno dichiarato di non essere stati adeguatamente informati sul fatto che il pagamento in misura ridotta comporta la rinuncia definitiva alla possibilità di contestare la sanzione, ritenendo che tale scelta non fosse del tutto chiara o esplicitata in modo sufficiente al momento del versamento.

Alla luce di ciò, il Difensore civico ha ritenuto opportuno rivolgere un invito formale alla società che gestisce il trasporto pubblico locale affinché adotti misure di maggiore trasparenza informativa. In particolare, è stato suggerito di:

- fornire una comunicazione più chiara e immediata al momento del pagamento a bordo;
- evidenziare in modo esplicito l'effetto preclusivo del pagamento ridotto;
- assicurarsi che gli utenti siano consapevoli delle alternative possibili prima di accettare la sanzione.

L'intervento, seppur non risolutivo sul singolo caso, mira a prevenire futuri fraintendimenti e a garantire un rapporto più corretto e trasparente tra cittadini e gestore del servizio pubblico.

Servizio elettrico

Nel settore dell'energia elettrica, caratterizzato da un'elevata complessità normativa e da processi tecnici spesso poco trasparenti per l'utente, il Difensore civico svolge un ruolo essenziale di tutela e garanzia dei cittadini. Il mercato elettrico italiano è infatti regolato da un insieme articolato di operatori — venditori, distributori, gestori del sistema informativo — e da procedure automatizzate (come i flussi del Sistema Informativo Integrato – SII) che disciplinano le operazioni di attivazione, voltura, cessazione e cambio di fornitore. In tale contesto, non sono infrequenti situazioni di difficoltà per gli utenti, quali: attivazioni o cambi di gestore non richiesti (“switch non autorizzati”); criticità nella gestione delle volture; ritardi o anomalie nella fatturazione; problemi di comunicazione tra utenti e operatori del mercato.

Il Difensore civico, pur non avendo poteri sostitutivi né potendo intervenire direttamente sui rapporti contrattuali tra le parti, può: richiedere chiarimenti ai gestori coinvolti, verificare il corretto funzionamento delle procedure, sollecitare la risoluzione delle problematiche segnalate, favorire un dialogo più trasparente tra cittadini e operatori del settore, indirizzare l'utente verso gli strumenti di tutela previsti da ARERA, come lo Sportello per il Consumatore e il Servizio Conciliazione.

L'intervento del Difensore civico rappresenta quindi un presidio di equità e trasparenza, contribuendo a garantire che i processi del mercato elettrico si svolgano nel pieno rispetto dei diritti degli utenti e degli standard di qualità fissati dalla regolazione vigente.

Nel 2025 si è registrata una significativa riduzione del numero di pratiche trattate rispetto all'anno precedente, un calo probabilmente favorito anche dal crescente ricorso agli strumenti di conciliazione disponibili per i cittadini.

Nel prosieguo sono analizzati i casi più rilevanti tra quelli trattati dall'Ufficio durante l'anno 2025.

Cambio di gestore non richiesto e chiarimenti sullo switch con voltura.

Nel corso del 2025 sono giunte diverse istanze al Difensore civico con cui sono stati segnalati presunti cambi non autorizzati del fornitore di energia elettrica.

In particolare, in una istanza il cittadino ha segnalato che accedendo al proprio profilo personale sul sito del fornitore di riferimento si è reso conto che era avvenuto un passaggio di gestore (c.d. switch) relativo alla sua utenza luce, senza che gli fosse mai stata richiesta la cessazione del contratto o la stipula di un nuovo rapporto di fornitura.

Preoccupato dal possibile attivarsi di una procedura non autorizzata, cittadino aveva già contattato il proprio fornitore chiedendo chiarimenti e la documentazione relativa alla presunta disdetta. In tale occasione, la società aveva risposto che il cambio di fornitore era riconducibile a uno “switch con voltura richiesto da altro fornitore” e che non le era possibile conoscere né il nome del nuovo fornitore né l'identità del nuovo intestatario.

Poiché l'istante negava categoricamente di aver richiesto un cambio di gestore o una voltura, ha interessato l'Ufficio del Difensore civico affinché fossero chiarite le ragioni dell'avvenuto switch.

L'Ufficio ha richiesto formale riscontro alla società, domandando:

- su quali basi fosse avvenuto lo switch;
- quali flussi fossero stati ricevuti tramite il Sistema Informativo Integrato (SII);
- se fossero disponibili documenti attestanti la volontà dell'intestatario di modificare gestore o intestazione della fornitura.

Nel proprio riscontro, la società ha ribadito che:

- era pervenuta una richiesta di switch con voltura da parte di altro operatore;
- tali richieste transitano attraverso i flussi automatici del Sistema Informativo Integrato (SII) gestito da Acquirente Unico;
- in presenza di tali flussi, il gestore uscente è obbligato a liberare il punto di prelievo, senza possibilità di verificarne preventivamente la legittimità;
- non è possibile conoscere l'identità del nuovo fornitore né il soggetto che ha richiesto la voltura, poiché tali dati non vengono resi disponibili al gestore uscente.

Non risultano in possesso dell'azienda documenti o richieste direttamente riconducibili all'istante.

L'attività istruttoria ha confermato che il cambio di gestore non è stato determinato da azioni poste in essere dall'istante. Lo switch risulta derivare da una richiesta presentata da un altro operatore, tramite il Sistema Informativo Integrato.

Il Difensore civico ha informato l'istante delle risultanze istruttorie e:

- ha suggerito di presentare un reclamo formale anche al nuovo gestore una volta individuato;
- ha segnalato la possibilità di attivare la procedura di ripristino del fornitore precedente, qualora il nuovo gestore avesse disposto lo switch senza titolo;
- ha ricordato che, qualora sussistano irregolarità nello switch, il cittadino può rivolgersi allo Sportello ARERA o al Servizio Conciliazione per la risoluzione delle controversie nel settore energia.

Il caso mette in luce le criticità legate ai flussi automatici del SII, che non sempre consentono agli utenti, né ai gestori uscenti, di verificare tempestivamente la legittimità delle richieste di switch, con il rischio di attivazioni non richieste. In particolare:

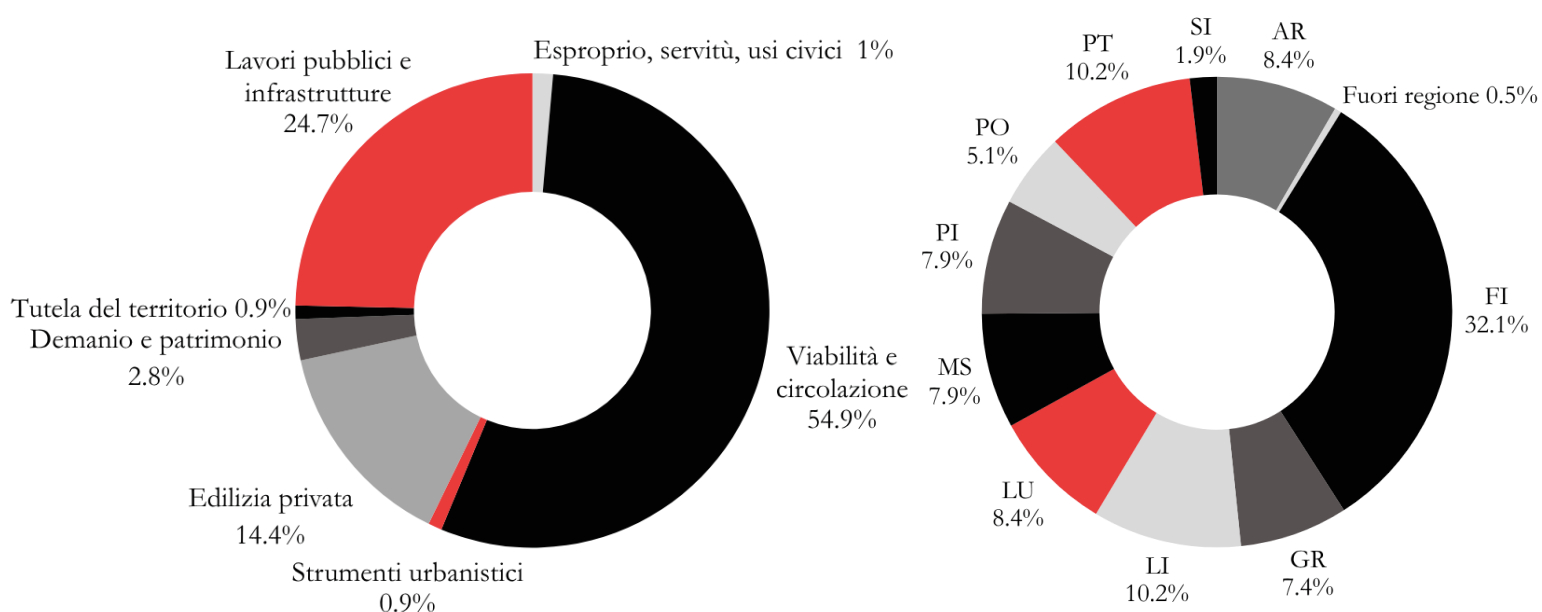
- il gestore uscente non ha strumenti per bloccare lo switch quando il flusso risulta formalmente

valido;

- l'utente rischia di subire modifiche indesiderate della fornitura senza averne dato consenso;
- risulta opportuno un maggiore coordinamento tra operatori e una più tempestiva informazione agli utenti.

Il Difensore civico resta a disposizione per monitorare eventuali ulteriori sviluppi della vicenda.

3.12 Governo del territorio



| | |
|----------------------------------|------------|
| Edilizia privata | 31 |
| Viabilità e circolazione | 118 |
| Tutela del territorio | 2 |
| Esproprio, servitù, usi civici | 3 |
| Lavori pubblici e infrastrutture | 53 |
| Strumenti urbanistici | 2 |
| Demanio e patrimonio | 6 |
| TOTALE | 215 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025 il settore Governo del territorio e infrastrutture registra complessivamente 215 pratiche, collocandosi tra gli ambiti di maggiore incidenza quantitativa nell'attività del Difensore civico. Le materie trattate attengono a profili che incidono direttamente sulla sicurezza, sulla mobilità e sull'assetto urbanistico del territorio.

La voce numericamente più rilevante è rappresentata dalla viabilità e circolazione, con 118 istanze. Le segnalazioni hanno riguardato prevalentemente sanzioni per violazioni del Codice della strada, con 47 istanze finalizzate a ottenere la verifica della correttezza del procedimento di notifica. Ulteriori ambiti di intervento hanno interessato la circolazione e sicurezza stradale (23), la gestione dei parcheggi e dei passi carrabili (22), la gestione delle strade (11) la regolazione del traffico e le ZTL (9), il risarcimento

dei danni per insidie stradali o segnaletica non visibile (complessivamente 5) e, in un caso, questioni di toponomastica e numerazione civica. L'intervento del Difensore civico si è concentrato sulla verifica della legittimità dei procedimenti sanzionatori e sulla corretta informazione agli utenti.

Le pratiche relative ai lavori pubblici e infrastrutture sono state 53, di cui 46 concernenti opere pubbliche finalizzate all'accertamento della natura di una strada, all'apposizione di segnaletica orizzontale e verticale per una maggiore sicurezza della viabilità, ad opere di ricostruzione e manutenzione di strade pubbliche e vicinali ad uso pubblico (ritardi, modalità di esecuzione, impatti sul territorio) e 7 relative ad allacciamenti ai servizi pubblici.

In materia di edilizia privata si registrano 31 istanze, aventi ad oggetto principalmente procedimenti autorizzativi, controlli edilizi e applicazione della normativa urbanistico-edilizia.

Le segnalazioni afferenti al demanio e patrimonio sono state 6, mentre in materia di esproprio, servitù e usi civici sono state trattate 3 pratiche, tutte relative a procedimenti ablatori.

Residuale, sotto il profilo numerico, le istanze concernenti la tutela del territorio (2), con riferimento a eventi calamitosi, e quelle relative agli strumenti urbanistici (2), riguardanti istituti di partecipazione e procedure di VAS.

Sotto il profilo territoriale, il numero più elevato di pratiche si registra nella provincia di Firenze (69), seguita da Livorno e Pistoia (22 ciascuna), Arezzo e Lucca (18 ciascuna), Massa Carrara e Pisa (17 ciascuna), Grosseto (16), Prato (11) e Siena (4). Si segnala inoltre 1 istanza proveniente da fuori regione.

Nel complesso, l'attività del Difensore civico in questo settore si è orientata alla verifica della legittimità dell'azione amministrativa, con particolare attenzione ai procedimenti sanzionatori in materia di circolazione stradale, alla correttezza delle procedure in ambito urbanistico-edilizio e alla tutela dei cittadini rispetto ad interventi di realizzazione di opere pubbliche e infrastrutture sul territorio.

L'Ufficio si è attivato in vari ambiti della materia del Territorio ove, in collaborazione con gli uffici tecnici comunali, sono stati utilmente superati ritardi, irregolarità procedurali o mancanza di trasparenza contestati nelle istanze presentate.

L'azione svolta dalla Difesa civica ha portato alla definizione di richieste di regolarizzazione di pratiche rimaste ferme per lungo tempo come, ad esempio, procedimenti di sanatoria edilizia, rilascio di autorizzazione di passi carrabili, attuazione di ordinanze di demolizione e risposte di chiarimento su problematiche presentate dagli esponenti poi positivamente definite come nel caso della richiesta di rilascio di certificati di destinazione urbanistica che, in uno specifico caso, richiedeva da parte dell'interessato specifiche integrazioni formali consistenti in modalità di annullamento del bollo avanzate dall'Ente di riferimento.

Un altro caso di procedimento efficacemente attivato da questo Ufficio, in collaborazione con l'amministrazione coinvolta, ha riguardato la verifica, con i necessari sopralluoghi, dell'apposizione abusiva di pali con rete metallica su un muro posto al confine con l'abitazione dell'esponente. L'accertamento ha comportato una approfondita ricerca di archivio che ha poi evidenziato la proprietà del terreno confinante il muro in capo al Comune e l'esistenza di un vincolo monumentale su di esso, per il quale sono richieste le opportune indicazioni da parte della Soprintendenza finalizzate ad un

corretto smantellamento della rete abusivamente apposta.

Interventi frequenti richiesti a questo Ufficio dai cittadini riguardano il settore delle opere pubbliche che comprende attività finalizzate all'accertamento della natura di una strada, l'apposizione di segnaletica orizzontale e verticale per una maggiore sicurezza della viabilità, le opere di ricostruzione e manutenzione di strade pubbliche e vicinali ad uso pubblico.

A tale ultimo riguardo, la sollecitazione di un Consorzio nei confronti di un ente comunale che tardava a rendere riscontro in merito ad interventi di riparazione di una frana su una strada comunale e di manutenzione di una strada vicinale ad uso pubblico, ha portato l'Ufficio ad avviare molteplici interlocuzioni, anche informali, con l'amministrazione coinvolta che ha infine reso riscontro scritto, contenente una chiara descrizione delle problematiche e delle relative soluzioni in programma, con soddisfazione del Consorzio stesso.

Ordinanza comunale per spostamento di canna fumaria

In occasione della presentazione di una istanza che contestava la legittimità di un'ordinanza comunale che obbligava il destinatario a portare sopra il tetto lo scarico dei fumi di una caldaia posta su una parete della abitazione, l'Ufficio è intervenuto, anche in via informale, per restituire all'interessato utili chiarimenti sull'attività istruttoria dell'Ente, svolgendo altresì un'attività di confronto e condivisione con quest'ultimo che ha portato all'adozione di atti pienamente motivati.

Nel caso di specie, l'ordinanza disponeva che i fumi dovessero essere convogliati su canna fumaria conforme alle disposizioni contenute nel vigente Regolamento Edilizio, opportunamente prolungata per almeno un metro oltre il punto della copertura dell'edificio.

Sulla base della documentazione prodotta emergeva, tuttavia, l'esigenza di restituire all'esponente un riscontro in merito alle specifiche valutazioni che portavano l'ente a ritenere che all'impianto in questione, poiché posto in un cavedio, non fossero applicabili le deroghe previste dall'art. 5, comma 9, D.P.R. del 26 Agosto 1993 n. 412, nonostante si trattasse di impianto realizzato prima del 31/08/2013 e di caldaia a condensazione.

A seguito delle contestazioni dell'esponente, formulate in merito a carenti valutazioni istruttorie negli atti adottati dall'amministrazione di riferimento, l'Ufficio ha attivato un confronto con i referenti di quest'ultima per concordare adeguate e complete motivazioni tecniche integrative.

Si è dunque giunti a ben specificare i motivi di adozione del provvedimento con cui era stato chiarito che il terminale di scarico della caldaia posto in parete era collocato all'interno di un cavedio, inteso quale rientranza interna di pareti verticali di edifici che senza soluzione di continuità si affacciavano reciprocamente per almeno tre lati.

Nella circostanza specifica, con rinvio a scatto fotografico allegato alla motivazione, si rilevava, inoltre, la presenza di uno sbalzo di gronda del manto di copertura di uno dei corpi di fabbrica posto all'interno del cavedio.

Ulteriore circostanza era rappresentata dal fatto che il medesimo cavedio era a sua volta circoscritto all'interno di un cortile delimitato da due fronti di edifici limitrofi, posti in aderenza e disposti in pianta in senso ortogonale come risultava dalla relativa pianta catastale.

Le circostanze costituite, rispettivamente, dalla presenza del cavedio, ovvero rientranza interna di pareti verticali, dalla presenza di uno sbalzo di gronda all'interno del cavedio posto al di sopra del punto di scarico a parete, e dalla presenza del cortile all'interno del quale era collocato il cavedio medesimo, risultavano oggettivamente condizionanti una eventuale ventilazione naturale con conseguente conseguentemente parziale ristagno dei fumi in prossimità del terminale di scarico della caldaia.

L'effetto sopra descritto era stato peraltro poi riscontrato in sede di sopralluogo eseguito dall'Ente che ha dunque ribadito le valutazioni istruttorie che hanno condotto a ritenere che all'impianto non potessero applicarsi le deroghe previste dall'art. 5, comma 9, D.P.R. del 26 Agosto 1993 n. 41,2 nonostante si trattasse di impianto realizzato prima del 31/08/2013 e di caldaia a condensazione, e ciò in quanto le specifiche condizioni ambientali in cui si trovava lo scarico a parete oggetto di contestazione, costituite dalla forma, dalla continuità e dalla reciproca dislocazione degli edifici circostanti, i presupposti di fatto di una insufficiente ventilazione naturale ed un conseguente ristagno dei fumi di scarico, generando disagio abitativo nei locali adiacenti che prospettavano aperture sul cavedio.

Autolavaggio in area esclusa dal Piano operativo comunale

Un intervento dell'Ufficio che ha comportato un efficace confronto con l'amministrazione comunale, ha riguardato la segnalazione dell'avvio irregolare di una nuova attività di autolavaggio che provocava disagi per inquinamento acustico e ambientale in un piazzale privato antistante l'abitazione dell'esponente.

La problematica, che ha portato a sollecitare un approfondimento da parte dell'Ente delle disposizioni comunali contenute nel Piano operativo adottato a dicembre del 2024, riguardava la conformità di una SCIA edilizia presentata nel 2021 avente ad oggetto le opere finalizzate all'apertura di un'attività di autolavaggio e la conformità della conseguente SCIA di avvio della relativa attività presentata invece nel 2025.

A seguito della lettura delle disposizioni contenute nel Piano operativo, era stato evidenziato che tale nuova attività di autolavaggio appariva non conforme alle categorie funzionali, ossia alle destinazioni d'uso, ivi prescritte poiché classificata come categoria funzionale industriale-artigianale espressamente vietata nella zona di riferimento, classificata come Edificata di recente formazione, disciplinata dalle Norme Tecniche di Attuazione ove nella Disciplina delle funzioni viene espressamente indicato che le categorie funzionali o destinazioni d'uso ammesse nella zona in questione sono invece la residenziale, commerciale al dettaglio, turistico-ricettiva, direzionale e di servizio.

L'ente coinvolto, che aveva ricevuto la SCIA edilizia nel 2021 e per la quale aveva richiesto integrazioni che poi, non essendo state presentate nel termine richiesto, aveva dichiarato inefficace, aveva in un primo momento ritenuto non applicabile alla SCIA di avvio dell'attività, la previsione contenuta nel Piano operativo che escludeva che quell'attività potesse essere svolta in quella specifica area.

In considerazione della presentazione della SCIA di avvio dell'attività avvenuta successivamente all'entrata in vigore del Piano operativo, è stata evidenziata, anche a seguito di richiesta di parere in merito a tale questione, l'applicabilità al caso di specie della Disciplina della distribuzione e localizzazione delle funzioni contenuta nello strumento urbanistico vigente con conseguente ordinanza di cessazione della relativa attività con conseguente soddisfazione dell'esponente che ha trovato la attiva collaborazione degli uffici pubblici.

Circolazione stradale

Gli interventi dell'Ufficio nell'ambito della circolazione stradale hanno riguardato, in maniera rilevante, la verifica della correttezza del procedimento di notifica delle sanzioni per violazioni del

Codice della strada con l'effetto, nelle ipotesi di iscrizione della PEC su INAD, di ottenere in favore dell'esponente il rimborso da parte dell'Ente delle somme versate per la notifica analogica e non digitale dei verbali.

Con l'adesione da parte di taluni enti alla piattaforma SEND per la notifica di comunicazioni con valore legale, la verifica della correttezza del relativo procedimento riguarda l'osservanza delle modalità operative e dei tentativi di notifica previsti dal Regolamento che disciplina tale strumento informatico.

Il funzionamento di tale strumento informatico è oggetto di successiva trattazione.

Una ipotesi di pagamento della sanzione irrogata con verbale che l'Ente precedente ha contestato per il superamento del termine di 5 giorni ha trovato una soluzione con l'intervento di questo Ufficio che ha invitato al calcolo corretto del termine, effettuato automaticamente in maniera errata, così che è stato infine riconosciuto al cittadino il rimborso di quanto illegittimamente richiesto a titolo di sanzione per mancato versamento dell'intera somma entro il termine previsto per il pagamento in misura ridotta.

Particolarmente efficace, anche per il contenimento del contenzioso, è l'azione della Difesa nei casi di procedimenti sanzionatori avviati nei confronti di persone con disabilità titolari del relativo contrassegno.

A tale ultimo proposito, significativo è stato l'intervento di questa Difesa civica a seguito di richiesta cartacea di un cittadino belga che non era riuscito a raggiungere l'amministrazione comunale precedente la quale, a seguito di informale contatto e reciproca condivisione della problematica con questo Ufficio, ha infine disposto l'archiviazione in autotutela del procedimento sanzionatorio per il recupero di ingenti somme conseguenti alla reiterata violazione del divieto di transito in ZTL commessa nei precedenti anni.

La questione che viene maggiormente in rilievo riguarda la correttezza del sistema di verifica del transito in ZTL di persone con disabilità alle quali, ove possessori del relativo contrassegno rilasciato da altro Comune, è fatto obbligo di comunicare il proprio spostamento in via preventiva o successiva.

Occorre considerare, in via preliminare, che la registrazione della targa del veicolo utilizzato dal titolare del contrassegno disabili è esclusivamente finalizzata ad evitare l'emissione della sanzione tramite i sistemi di controllo telematico degli accessi e non va a costituire il diritto di circolazione in ZTL o su corsie riservate che discende invece dal possesso del contrassegno.

Le sanzioni conseguono dalla mancanza, in tali ipotesi, di sistemi omologati di rilevazione automatica dei transiti in grado di verificare la presenza del contrassegno disabili a bordo di un veicolo e quelli esistenti possono leggere esclusivamente la targa del veicolo che non è tuttavia legata ad alcun contrassegno.

Si richiama a tale proposito la sentenza n. 28144/2022 della Corte di Cassazione che riconosce il diritto dell'invalido ad accedere nelle zone a traffico limitato come incondizionato e non limitabile per esigenze di controllo automatizzato degli accessi.

Proprio perché il diritto di circolazione in ZTL o su corsie riservate discende dal possesso del contrassegno, il Decreto Ministeriale del 5 luglio 2021 ha previsto l'istituzione di una Piattaforma unica nazionale CUDE per coordinare la mobilità delle persone con disabilità su tutto il territorio nazionale.

I cittadini titolari di CUDE che risiedono in un Comune aderente alla piattaforma e che devono spostarsi in altro Comune, anch'esso aderente alla piattaforma, non dovranno più comunicare (prima o dopo il passaggio) l'ingresso nelle aree a traffico limitato o nelle strade e corsie dove vigono divieti e limitazioni.

Allo stato attuale, tuttavia, taluni Comuni interpellati in merito all'attivazione di tale sistema hanno precisato che l'adesione potrà avvenire solo dopo la risoluzione di problematiche di natura tecnico-

gestionale della piattaforma stessa oggetto di un tavolo nazionale di confronto tra Comuni, ANCI e Ministero delle Infrastrutture.

Ulteriori casi interessanti la circolazione stradale hanno riguardato la sicurezza della viabilità con interventi diretti a interloquire con gli enti proprietari delle strade coinvolti da richieste di valutazione per la modifica del senso di marcia, per l'apposizione di dissuasori della velocità, per la corretta visibilità sia della segnaletica verticale, con conseguente manutenzione delle alberature che ne oscurano la immediata leggibilità, sia della segnaletica orizzontale che abbisogna di ritinteggiatura.

L'utilizzo delle piattaforme INAD e SEND per la notifica digitale di comunicazioni con valore legale

Fra gli strumenti informatici che permettono di inviare e ricevere comunicazioni elettroniche aventi valore legale pari a quello di una raccomandata A/R, cioè opponibili a terzi e validi a fini giuridici, questo Ufficio di Difesa civica ha approfondito le modalità di funzionamento di due sistemi digitali di notifica di comunicazioni con valore legale, INAD (Indice Nazionale dei Domicili Digitali) e SEND (Servizio Notifiche Digitali), utilizzabili dalle Pubbliche Amministrazioni per raggiungere cittadini, professionisti e imprese.

Trattasi di piattaforme che consentono di sostituire la raccomandata cartacea con una notifica digitale sicura, tracciata e con pieno valore legale.

La notifica digitale consente, altresì, al destinatario di ridurre le spese di notifica. Con la raccomandata cartacea, infatti, gli importi per le spese di notifica si aggirano intorno ai 15,00 euro a differenza delle notifiche digitali che richiedono 3,00 circa di pagamento.

Il sistema digitale attivato con la piattaforma INAD, previsto dal Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, obbliga le pubbliche Amministrazioni ad effettuare la notifica degli atti aventi valore legale, ossia documenti che producono effetti giuridici come multe, avvisi, atti amministrativi o giudiziari, alla PEC che il cittadino abbia voluto iscrivere nel sistema.

Ove, dunque, vi sia stata iscrizione del domicilio digitale nella piattaforma INAD e la notifica dell'atto sia stata effettuata dall'ente procedente con raccomandata cartacea, è legittimo avanzare da parte del destinatario la pretesa di rimborso delle spese di notifica sostenute in tale modalità.

Taluni cittadini si sono rivolti a questo Ufficio di Difesa civica che si è attivato, ogni volta con esito positivo, per l'ottenimento del rimborso delle spese di notifica analogica illegittimamente versate per il pagamento di verbali di contestazione per violazione di norme del Codice della strada.

Altra piattaforma digitale che consente agli enti pubblici di inviare notifiche con valore legale ai cittadini, in modo sicuro, tracciabile e certificato è lo strumento informatico denominato SEND (Sistema Elettronico Notifiche Digitali) previsto dalla Legge 27 dicembre 2019, n. 160 (Legge di bilancio 2020) e al quale gli enti pubblici hanno facoltà di aderire al fine di sostituire, per quanto possibile, le tradizionali notifiche cartacee.

Il sistema SEND prevede che l'ente pubblico che ha aderito alla piattaforma segua una precisa procedura che prevede di provvedere alla notifica digitale con preliminari tentativi di notifica degli atti aventi valore legale al domicilio digitale del destinatario (PEC, INAD, App IO) per poi arrivare, in caso di fallimento della notifica digitale, all'invio dell'avviso di notifica per raccomandata cartacea.

Il tentativo di notifica alla PEC in INAD è effettuato una prima volta da SEND e, ove la casella di posta risulti piena, disattiva, con dominio non raggiungibile, ecc., ripetuto dopo 7 giorni. A differenza

di quanto accade con il procedimento di notifica con INAD, SEND effettua tentativi di notifica con i cd. avvisi di cortesia sulla applicazione IO ove il cittadino abbia attivato il servizio SEND indicando altresì un eventuale indirizzo e-mail ove ricevere le comunicazioni.

Nei casi in cui i tentativi sopra descritti non vadano a buon fine, SEND provvede a notificare in forma analogica, ossia con raccomandata cartacea, l'avviso di notifica di una comunicazione con valore legale.

Si sottolinea che in tale caso è notificato l'avviso e non l'intero documento, che sarà stampabile in punti di ritiro convenzionati oppure scaricabili con l'accesso al portale SEND o nell'APP IO.

La notifica digitale dell'atto si considera perfezionata quando il destinatario apre il documento completo tramite il portale o App IO, oppure automaticamente dopo il decorso del termine di ritiro, ad esempio 10 giorni dall'invio, come accade nei casi di quiescenza della raccomandata analogica.

Mentre l'adesione a INAD è facoltativa per i cittadini poiché essi possono iscrivere, gratuitamente, la propria PEC nel sistema che poi obbliga le pubbliche amministrazioni a procedere alla notifica digitale degli atti aventi valore legale, il sistema SEND è invece facoltativo per le pubbliche amministrazioni che, se aderiscono, sono tuttavia tenute ad osservare la relativa disciplina di funzionamento procedurale per l'invio delle notifiche. Occorre a tale ultimo proposito sottolineare che poiché le Pubbliche Amministrazioni possono anche non aderire a SEND, il cittadino che ha attivato un indirizzo registrato su piattaforme come IO, SPID, o CIE ma non una PEC registrata in INAD, non ha alcuna pretesa di ricevere notifiche di atti con valore legale da parte delle Amministrazioni non aderenti alla piattaforma SEND.

Questo Ufficio di Difesa civica è intervenuto nei confronti di un'amministrazione che, pur avendo aderito a SEND in via sperimentale, ha effettuato sì un primo tentativo di notifica alla PEC su INAD ma poi, poiché fallito, ha provveduto all'invio di notifica di un verbale con raccomandata cartacea che, non essendo andata a buon fine per destinatario irreperibile, ha provveduto all'avviso di cortesia sull'APP IO che ha raggiunto il destinatario.

La proroga dei termini di decadenza e prescrizione ai fini della riscossione delle entrate

Uno specifico approfondimento della normativa applicabile a taluni casi sottoposti all'esame di questo Ufficio ha riguardato istanze di contestazione della correttezza di procedimenti di notifica di atti di ingiunzione di pagamento effettuata oltre il termine di 5 anni dalla notifica del verbale di riferimento.

In uno dei casi esaminati, il verbale di contestazione di violazione di norme del Codice della strada era stato notificato in data 24/07/2019 e, a causa del parziale pagamento della somma dovuta a titolo di sanzione, erano state attivate le procedure esecutive con l'emissione, da parte dell'Ente procedente, della cartella di pagamento notificata il 26/02/2025.

L'esponente chiedeva a questa Difesa civica di intervenire eccependo la prescrizione del termine di 5 anni previsto per il recupero del credito.

La normativa qui da considerare, la cui portata è stata oggetto di condivisione da parte di questo Ufficio con l'amministrazione comunale di riferimento e col Soggetto incaricato della procedura esecutiva, riguarda la sospensione dei termini prevista durante l'emergenza COVID.

Il periodo emergenziale è stato caratterizzato da precisi interventi normativi che hanno avuto l'obiettivo di sospendere la riscossione coattiva dall'8 marzo 2020 al 31 agosto 2021, anche delle entrate locali.

La norma di riferimento applicabile alla fattispecie ivi descritta è contenuta nell'art. 68 del D.L.

18/2020 (cosiddetto decreto Cura Italia) che rinvia all'art. 12 del d.lgs. 159/2015, ove è indicata l'operatività della sospensione per 542 giorni (dall'8 marzo 2020 al 31 agosto 2021) dei termini previsti per gli adempimenti anche in materia di riscossione degli enti impositori.

L'art. 68, che si riferisce alle entrate sia tributarie sia extra tributarie equiparando le cartelle di pagamento alle ingiunzioni di pagamento e agli accertamenti esecutivi, fa espresso rinvio all'art. 12 del d.lgs. 159/2015 che prevede la sospensione dei termini e delle attività comprensive dei procedimenti di notifica.

A chiarimento della portata del rinvio a tale disposizione, operato dall'art. 68, è intervenuta, a gennaio di quest'anno, la Cassazione con ordinanza n. 960 secondo cui "i termini di sospensione si applicano non soltanto in relazione a quelle attività da compiersi entro l'arco temporale previsto dalla norma, ma anche con riguardo alle altre attività, determinandosi, in sostanza, uno spostamento in avanti del decorso dei termini per la stessa durata della sospensione".

Si tratta di una sospensione fondata sull'inibizione delle attività di riscossione coattiva, a partire dalla notifica di cartelle e ingiunzioni fino a proseguire con tutte le fasi successive.

In particolare, l'articolo 68 prevede che:

Comma 1. Con riferimento alle entrate tributarie e non tributarie, sono sospesi i termini dei versamenti, scadenti nel periodo dall'8 marzo 2020 al 31 Agosto 2021, derivanti da cartelle di pagamento emesse dagli agenti della riscossione, nonché dagli avvisi previsti dagli articoli 29 e 30 del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 31 luglio 2010, n. 122. I versamenti oggetto di sospensione devono essere effettuati in unica soluzione entro il mese successivo al termine del periodo di sospensione. Non si procede al rimborso di quanto già versato. Si applicano le disposizioni di cui all'articolo 12 del decreto legislativo 24 settembre 2015, n. 159.

Comma 2. Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano anche agli atti di cui all'articolo 9, commi da 3-bis a 3sexies, del decreto-legge 2 marzo 2012, n. 16, convertito, con modificazioni, dalla legge 26 aprile 2012, n. 44, e alle ingiunzioni di cui al regio decreto 14 aprile 1910, n. 639, emesse dagli enti territoriali, nonché agli atti di cui all'articolo 1, comma 792, della legge 27 dicembre 2019, n. 160.

La disposizione normativa, per equilibrare il fermo delle attività, riconosce una proroga sui termini di decadenza e prescrizione ai fini della riscossione delle entrate mediante il richiamo dell'articolo 12 del d.lgs. 159/2015.

Comma 1. Le disposizioni in materia di sospensione dei termini di versamento dei tributi, dei contributi previdenziali e assistenziali e dei premi per l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni e le malattie professionali, a favore dei soggetti interessati da eventi eccezionali, comportano altresì, per un corrispondente periodo di tempo, relativamente alle stesse entrate, la sospensione dei termini previsti per gli adempimenti anche processuali, nonché la sospensione dei termini di prescrizione e decadenza in materia di liquidazione, controllo, accertamento, contenzioso e riscossione a favore degli enti impositori, degli enti previdenziali e assistenziali e degli agenti della riscossione, in deroga alle disposizioni dell'articolo 3, comma 3, della legge 27 luglio 2000, n. 212. Salvo diverse disposizioni, i versamenti sospesi sono effettuati entro il mese successivo al termine del periodo di sospensione.

Comma 2. I termini di prescrizione e decadenza relativi all'attività degli uffici degli enti impositori, degli enti previdenziali e assistenziali e degli agenti della riscossione aventi sede nei territori dei Comuni colpiti dagli eventi eccezionali, ovvero aventi sede nei territori di Comuni diversi ma riguardanti debitori aventi domicilio fiscale o sede operativa nei territori di Comuni colpiti da eventi eccezionali e per i quali è stata disposta la sospensione degli adempimenti e dei versamenti tributari, che scadono entro il 31 dicembre dell'anno o degli anni durante i quali si verifica la sospensione, sono prorogati, in deroga alle disposizioni dell'articolo 3, comma 3, della legge 27 luglio 2000, n. 212, fino al 31 dicembre del secondo anno successivo alla fine del periodo di sospensione.

Comma 3. L'Agente della riscossione non procede alla notifica delle cartelle di pagamento durante il periodo di sospensione di cui al comma 1.

L'articolo prolunga di due anni il termine di decadenza/prescrizione dei provvedimenti in scadenza

al 31 dicembre degli anni in cui è stata decisa la sospensione (2020 e 2021) mentre, per le ingiunzioni di pagamento in corso di notifica non in scadenza nel 2020 e 2021, per le quali il relativo termine di decadenza era pendente alla data dell'8 marzo 2020, possono intendersi prorogate, per quanto disposto dal comma 1, art. 12, d.lgs. 159/2015 richiamato dall'art. 68, D.L. 18/2020, ovvero per la durata del periodo di sospensione ovvero pari, in questo caso, a 542 giorni.

L'art. 12, per effetto del richiamo normativo espresso dell'art. 68 (che a sua volta si riferisce alle entrate tributarie ed extra tributarie ed equipara cartelle di pagamento alle ingiunzioni di pagamento e agli accertamenti esecutivi) indica in modo inequivocabile l'operatività della sospensione non soltanto dei termini, ma anche delle attività e, in particolare, anche della possibilità di procedere alla notifica delle cartelle di pagamento.

Pertanto, la notifica di cartelle e ingiunzioni deve avvenire ordinariamente entro 542 giorni dal termine del periodo di sospensione.

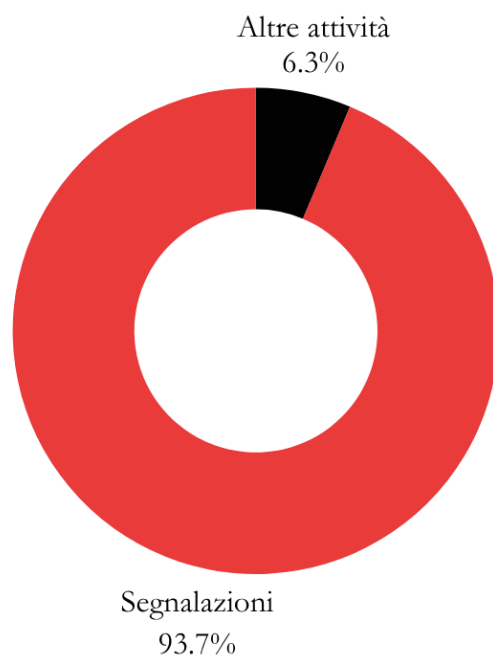
Nel caso di specie, il verbale di contestazione per violazione del Codice della strada era stato notificato nel 2019, pertanto, il termine di prescrizione risultava pendente alla data di avvio del periodo emergenziale e, non essendo in scadenza nel 2020 e 2021, trova applicazione il comma 1 dell'art. 12 e con esso la proroga di 542 da computarsi dalla fine del periodo di sospensione emergenziale (31 agosto 2021).

Concretamente ciò determina come, alla data di notificazione dell'ingiunzione di pagamento (febbraio 2025), nessuna prescrizione può dirsi maturata in costanza della normativa sopra individuata (dovendosi aggiungere al termine di prescrizione quinquennale ulteriori 542 giorni)

Se è vero che tale disposizione proroga i termini di pagamento per le obbligazioni relative a entrate tributarie e non tributarie (anche le sanzioni amministrative, quindi), è altresì vero che richiama anche, nel bilanciamento degli interessi del debitore e del creditore, le disposizioni di cui all'articolo 12 del decreto legislativo 24 settembre 2015, n. 159, in conseguenza del quale analoga proroga è concessa a favore del debitore per quanto concerne la prescrizione e la decadenza.

L'esame della normativa applicabile a tale fattispecie, riassuntivamente esplicitata all'esponente che ha presentato istanza a questo Ufficio, ha comportato valutazioni che hanno escluso il ricorso in sede giudiziaria.

3.13 Altre attività e segnalazioni



| | |
|----------------|------------|
| Altre attività | 27 |
| Segnalazioni | 400 |
| TOTALE | 427 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Nel 2025, accanto alle pratiche formalmente istruite nei diversi settori di competenza, l'Ufficio del Difensore civico regionale ha registrato 27 ulteriori attività e 400 segnalazioni, per un totale complessivo di 427 interventi riconducibili ad attività non rientranti nell'istruttoria formale.

Il ruolo dell'Ufficio si estende infatti oltre la trattazione delle pratiche strutturate. I cittadini che vi si rivolgono manifestano una vasta gamma di richieste: dalla necessità di risolvere questioni urgenti all'ottenimento di chiarimenti e orientamenti, fino all'interpretazione di provvedimenti amministrativi o di clausole contrattuali. Non di rado vengono sottoposte all'attenzione dell'Ufficio anche questioni che esulano formalmente dalle competenze attribuite alla Difesa civica, ma che richiedono comunque un riscontro, un indirizzo o un'attività di orientamento verso l'ente competente.

Molte di tali situazioni trovano soluzione attraverso colloqui diretti con gli interessati, applicando criteri di ragionevolezza e valorizzando l'esperienza e le competenze professionali maturate nei diversi ambiti di intervento. In diversi casi, il semplice coinvolgimento dell'Ufficio è sufficiente a sbloccare situazioni di stallo o a superare difficoltà che al cittadino potevano apparire insormontabili.

Questa attività, pur non sempre traducendosi in un procedimento formale, costituisce una parte significativa della funzione di prossimità svolta dalla Difesa civica, confermandone il ruolo di presidio accessibile, imparziale e orientato alla tutela sostanziale dei diritti.

4. La Customer satisfaction

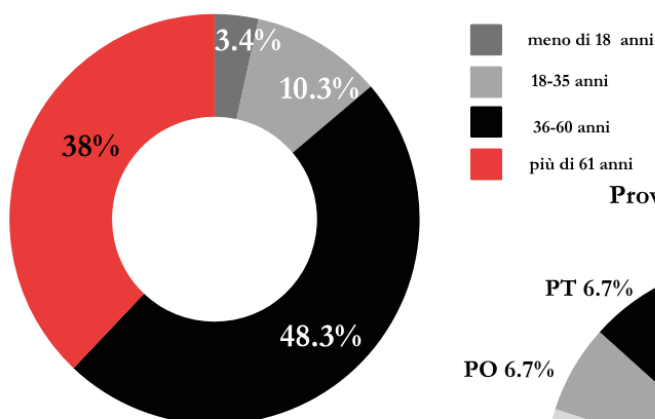
La valutazione della soddisfazione dell'utente riveste un ruolo cruciale nella modernizzazione della pubblica amministrazione, con l'obiettivo di migliorare i servizi offerti ai cittadini. La customer satisfaction è uno strumento chiave per misurare la qualità del servizio e garantire che le necessità dell'utenza siano adeguatamente soddisfatte.

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

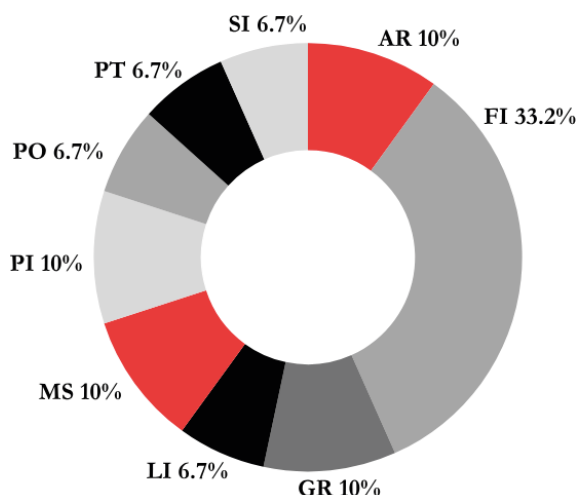
L'indagine di customer satisfaction viene effettuata attraverso la compilazione di una webform disponibile sul sito istituzionale del Difensore civico, che consente agli utenti di esprimere il proprio livello di soddisfazione in relazione ai principali aspetti del servizio offerto dall'Ufficio. Il questionario, che garantisce l'anonimato, guida l'utente in un percorso di valutazione strutturato e prevede, in modo facoltativo e non vincolante, la possibilità di formulare un giudizio sintetico complessivo.

I dati raccolti consentono una valutazione dell'operato dell'Ufficio e costituiscono uno strumento di monitoraggio utile a rilevare il grado di gradimento del servizio nel tempo. A tal fine, sono riportati i grafici relativi all'utenza e al livello di soddisfazione per l'anno 2025, elaborati sulla base dei giudizi espressi, che permettono di evidenziare l'andamento complessivo della customer satisfaction e di individuare eventuali trend o ambiti di miglioramento.

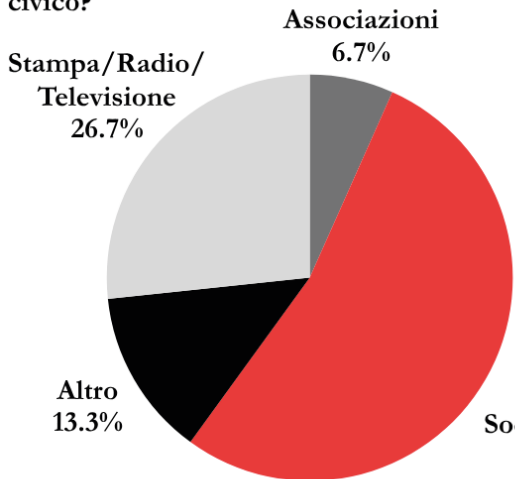
Classi di età dell'utenza



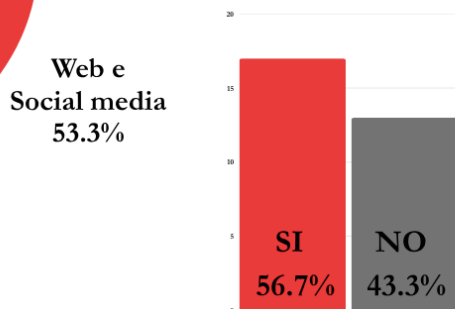
Provincia di residenza



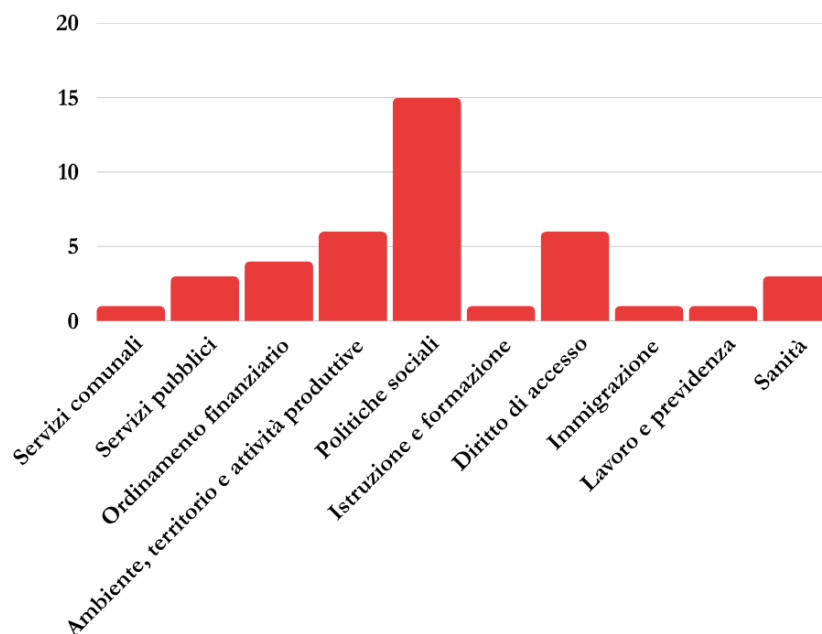
Come è venuto a conoscenza del Difensore civico?



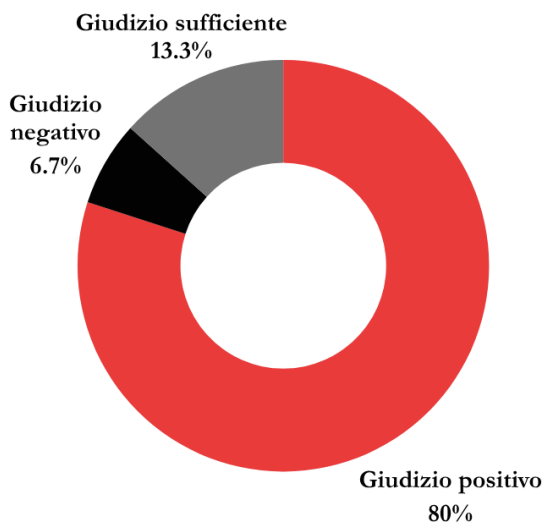
E' la prima volta che contatta il Difensore civico?



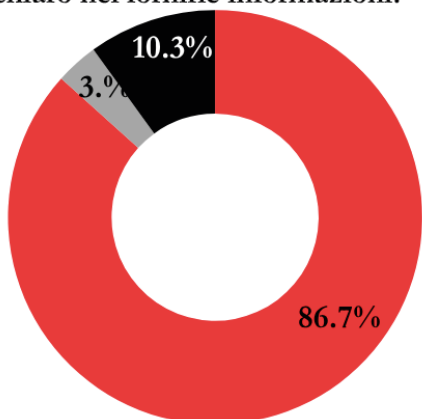
Per quale materia ha richiesto l'intervento del Difensore civico?



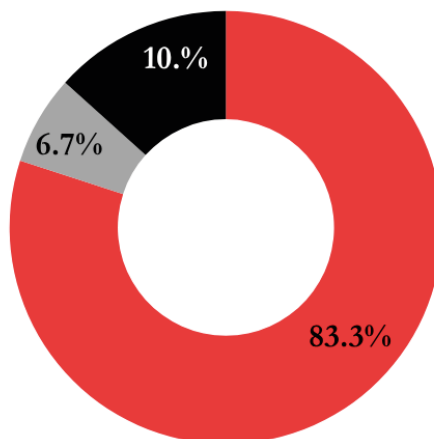
E' stato facile accedere ai servizi?



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



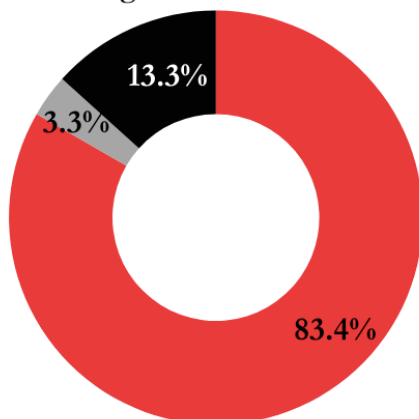
L'intervento del difensore civico è stato sollecitato?



GIUDIZIO



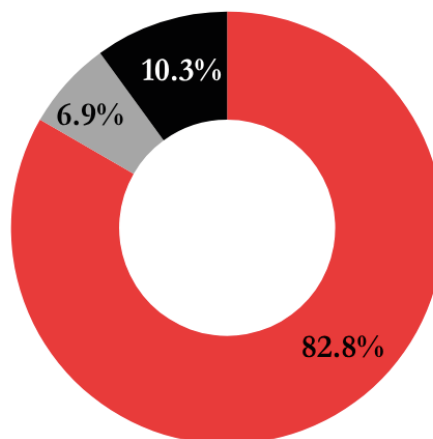
L'intervento del Difensore civico è stato in grado di fare fronte al suo problema?



GIUDIZIO



Come valuta complessivamente l'intervento?



Fonte: Sito Web del Difensore civico regionale

Parte seconda

L'attività di conciliazione svolta dalla Difesa civica

ISTANZE RISOLTE

Durante un trekking trovi il cartello "strada privata", cosa puoi fare?

LA TUA OPINIONE CONTA

Hai mai avuto difficoltà con i servizi sanitari?

Solo nel 2024 sono state presentate 257 segnalazioni all'ufficio della Difesa civica. Tempi di attesa infiniti, difficoltà nell'attivare percorsi assistenziali, referti persi, problematiche con ticket/malum.

Dicci la tua, il Difensore civico ti ascolta.

ISTANZE RISOLTE

Forniture di energia e gas attivate senza il necessario consenso

DOMANDE FREQUENTI

Ecco come chiedere l'intervento del Difensore civico.

GLOSSARIO CIVICO

Parole utili per capire la Pubblica Amministrazione

"SILENZIO INADEMPIMENTO"

AMBIENTE

Lo sapevi che la Difesa civica si occupa anche di ambiente?

Cos'è il diritto di accesso e come può aiutarti il Difensore civico

QUESTIONARIO

Aiutaci a migliorare i servizi del Difensore civico in meno di 1 minuto

Conciliazione nel servizio idrico toscano

5. L'attività di mediazione

5.1 Conciliazione Servizio Idrico Integrato

La conciliazione rappresenta uno strumento alternativo di risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte tra il gestore e l'utente finale del Servizio Idrico Integrato.

Essa ha lo scopo di promuovere la composizione amichevole della lite, incoraggiando il ricorso alla mediazione e favorendo la risoluzione delle controversie in tempi rapidi attraverso una procedura semplice e snella. Il servizio garantisce inoltre l'accesso a tutti gli utenti in condizioni di parità, in considerazione della totale gratuità della procedura, evitando così il ricorso all'Autorità giudiziaria. Con la deliberazione ARERA 233/2023/E/com, dal 1° luglio 2023 ha reso obbligatorio il tentativo di conciliazione anche nel settore idrico. Questa misura introduce una condizione di procedibilità per l'azione giudiziale, similmente a quanto già previsto per i settori elettrico e del gas, al fine di agevolare la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori

Organismo conciliativo del Servizio Idrico Toscano

L'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha istituito l'Organismo conciliativo del Servizio Idrico Toscano con delibera n. 19 del 21 dicembre 2020, in attuazione del Protocollo d'intesa sottoscritto da Autorità Idrica Toscana, gestori, associazioni dei consumatori appartenenti al Comitato regionale dei consumatori e degli utenti (CRCU) e Difensore civico della Toscana, finalizzato alla bonaria composizione delle controversie insorte tra utente e gestore del Servizio Idrico Integrato. L'organismo è operativo dal 21 giugno 2021.

L'Organismo è iscritto nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ai sensi della delibera 620/2015/E/com, e ha sostituito le Commissioni conciliative regionali e paritetiche precedentemente istituite presso i singoli gestori.

Con deliberazione n. 5 del 27 marzo 2023, AIT ha modificato il "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato", ampliando la figura del conciliatore: oltre al Difensore civico regionale o a un suo delegato, possono svolgere tale funzione anche risorse umane di AIT o professionisti individuati tramite convenzioni con organismi pubblici iscritti nel Registro del Ministero della Giustizia ai sensi dell'art. 16 del decreto legislativo 28/2010.

Nel giugno 2023 AIT ha inoltre stipulato un accordo con la Camera di commercio di Firenze per avvalersi dei mediatori del relativo organismo di mediazione. Dal dicembre 2023 l'Organismo di conciliazione si avvale sia di tali professionisti, che percepiscono un compenso per le loro prestazioni, sia dei funzionari dell'Ufficio del Difensore civico regionale, che non percepiscono compensi per le sessioni di conciliazione.

Nel quadro delle attività di aggiornamento e qualificazione professionale dei funzionari conciliatori, si evidenzia che tra la fine del 2025 e l'inizio del 2026 sono stati svolti specifici percorsi formativi in materia di regolazione del servizio idrico integrato e di mediazione, quest'ultimo concluso con test di verifica finale. Tali iniziative si inseriscono nell'ambito degli obblighi di formazione continua previsti dalla normativa vigente e risultano funzionali al mantenimento dei requisiti richiesti per l'esercizio

dell'attività di conciliazione, in coerenza con quanto previsto dalla regolazione dell'Autorità e dalle disposizioni di cui al decreto ministeriale n. 150/2023, di seguito richiamate.

I nominativi dei conciliatori sono pubblicati sul sito dell'Organismo, mentre l'elenco degli organismi ADR è consultabile sul sito del Ministero delle imprese e del made in Italy. In particolare, ai fini del mantenimento dei requisiti di iscrizione e dell'idoneità allo svolgimento dell'attività di mediazione, si richiama quanto previsto dall'art. 25 del decreto ministeriale n. 150/2023, che disciplina la formazione continua dei mediatori, prevedendo la partecipazione a corsi di aggiornamento di durata non inferiore a 10 ore.

La domanda di conciliazione può essere presentata tramite il sito dell'Autorità Idrica Toscana attraverso lo sportello telematico dedicato. Nel corso del 2021 sul sito istituzionale dell'Autorità Idrica Toscana è stata creata una sezione dedicata al nuovo organismo di conciliazione, sezione che deve essere raggiungibile anche attraverso i siti dei gestori e del Difensore civico. La sezione del sito permette un facile accesso alle informazioni, un'ampia divulgazione del regolamento sulla conciliazione e della relativa modulistica, oltre a consentire la presentazione delle istanze da parte dell'utenza. La gestione delle istanze e l'archiviazione delle stesse è garantita dallo sportello telematico attraverso il quale viene inoltrata la richiesta di conciliazione, che in automatico si interfaccia con il protocollo per la creazione del fascicolo relativo all'istanza.

La conciliazione può essere attivata quando l'utente finale è insoddisfatto della risposta del gestore al reclamo oppure in caso di mancata risposta entro 50 giorni dalla sua presentazione. La procedura si svolge prevalentemente in modalità telematica, dalla presentazione dell'istanza fino agli incontri in videoconferenza e alla definizione della controversia mediante accordo tra le parti, garantendo un ambiente informale e riservato. L'eventuale accordo raggiunto ha gli effetti di una transazione, con la quale le parti, mediante reciproche concessioni, pongono fine o prevengono una lite.

La procedura di conciliazione si conclude entro 90 giorni solari dalla presentazione della domanda. È possibile una proroga fino a 30 giorni, su richiesta del conciliatore in caso di controversie particolarmente complesse oppure su richiesta congiunta e motivata delle parti.

Se le parti raggiungono un accordo viene sottoscritto un verbale che ha valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice civile. In caso contrario il conciliatore redige un verbale di esito negativo. Qualora l'utente non si presenti all'incontro, la domanda viene archiviata per mancata comparizione.

Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:

- profili di natura fiscale;
- questioni prescritte ai sensi di legge;
- questioni riguardanti il bonus sociale idrico, salvo eventuali profili risarcitori;
- questioni relative alla qualità dell'acqua;
- controversie oggetto di azioni inibitorie, azioni di classe o altre azioni a tutela degli interessi collettivi dei consumatori promosse da associazioni dei consumatori;
- questioni relative alla suddivisione delle spese idriche tra utenti indiretti sottesi a utenze condominiali;
- rapporti tra utenti;
- questioni che richiedono l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore;
- controversie per le quali è pendente o è già stato esperito il tentativo di conciliazione, salvo il caso in cui siano emersi fatti non conosciuti;
- controversie già oggetto di ricorsi giurisdizionali;
- questioni per le quali non risulta preventivamente presentato reclamo al gestore;
- controversie presentate in violazione delle modalità e dei termini previsti dal Regolamento.

Per ulteriori informazioni, si rimanda al "Regolamento sulla Conciliazione nel Servizio Idrico Integrato", approvato con Delibera assembleare AIT n. 19/2020 e modificato con deliberazione n. 15 del

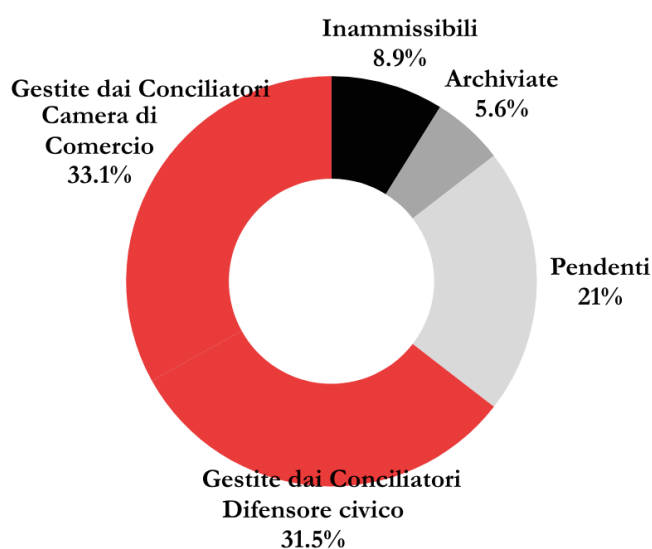
24 luglio 2023, allegato in appendice.

Conciliazioni effettuate nel corso dell'anno 2025

Nel 2025, l'Organismo di Conciliazione del Servizio Idrico Toscano ha ricevuto 120 richieste. Di queste:

- 11 sono state dichiarate inammissibili a seguito dell'istruttoria svolta dalla segreteria dell'organismo perché l'istanza verteva su aspetti esclusi dalla procedura di conciliazione;
- 3 sono state archiviate per rinuncia dell'utente o mancata integrazione documentale;
- 87 di cui 7 pendenti dell'anno precedente sono state trattate in seduta di conciliazione di cui :
 - 39 sono state gestite dai funzionari dell'Ufficio del Difensore civico;
 - 48 sono state gestite dai conciliatori della Camera di Commercio;
- 26 risultano pendenti (in corso di svolgimento nel 2026).

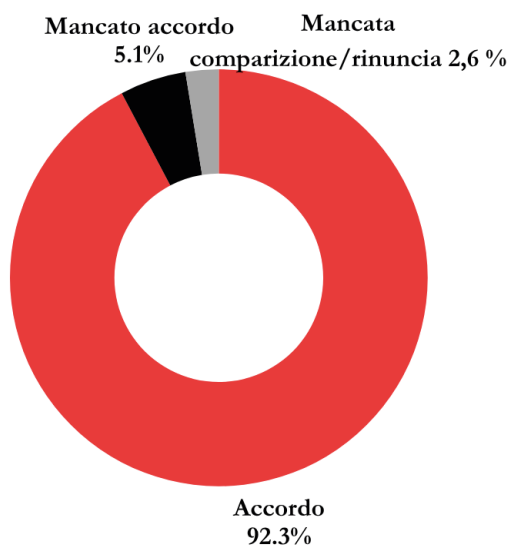
Il grafico sottostante rileva la distribuzione delle richieste ricevute nel 2025:



Fonte: Relazione anno 2025 Organismo conciliativo Servizio Idrico Toscano AIT

Nel 2025 l'Ufficio del Difensore civico ha gestito 39 conciliazioni, di cui 37 presentate nello stesso anno, 2 risalenti al 2024 ma concluse nel 2025.

Il grafico sottostante mostra l'esito delle conciliazioni svolte dall'Ufficio nel 2025:



ESITI CONCILIAZIONI 2025

| | |
|--|-----------|
| Accordo | 36 |
| Mancato accordo | 2 |
| Mancata comparizione della parte/ Rinuncia | 1 |
| Totale | 39 |

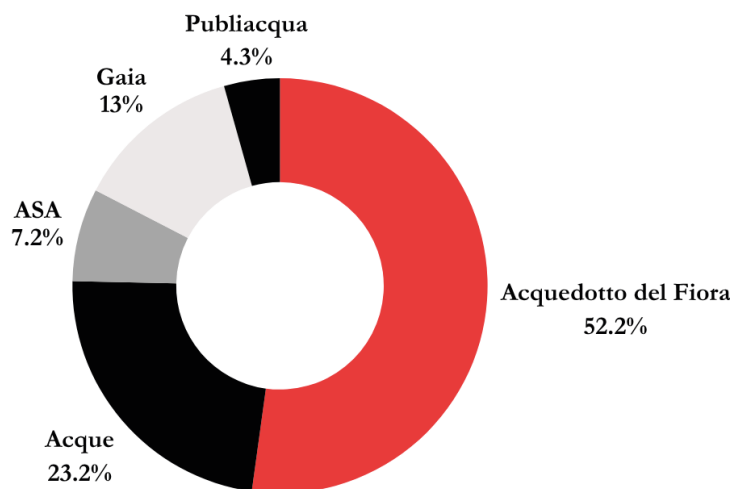
Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

L'accordo tra le parti è stato raggiunto nel 92,30% dei casi, dato in netto aumento rispetto agli anni precedenti, nei quali si registravano il 70,1% nel 2023 e il 74,5% nel 2024 di conciliazioni concluse con esito positivo.

Questi dati evidenziano l'importanza e l'efficacia del servizio di conciliazione nel settore idrico, confermando il valore della mediazione come strumento fondamentale di tutela per i consumatori.

Il tempo medio di chiusura delle conciliazioni nel 2025, con riferimento alle pratiche gestite dall'Ufficio del Difensore civico, si è attestato intorno ai 16 giorni, con variazioni legate al gestore coinvolto e alla complessità delle controversie trattate. Il dato è calcolato considerando l'intervallo intercorrente tra la data di assegnazione della pratica e la chiusura del procedimento, coincidente con la trasmissione alle parti del verbale sottoscritto.

Il grafico sottostante mostra l'andamento del contenzioso gestito con i gestori dei servizi idrici:



GESTORI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO 2025

| | |
|---------------------------|-----------|
| Acquedotto del Fiora | 6 |
| Acque | 16 |
| Asa | 5 |
| Gaia | 9 |
| Publiacqua | 3 |
| Totale complessivo | 39 |

Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

Le istanze trattate hanno riguardato diverse tematiche, tra cui:

- questioni contrattuali come recesso, cambio di intestazione, costi di voltura e subentro;
- tempi e costi per allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria;
- funzionamento e sostituzione del misuratore, letture mancanti e verifiche del misuratore;
- procedure di sospensione o limitazione della fornitura per morosità e riattivazione del servizio;
- funzionamento del servizio clienti e corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione;
- presunti danni derivanti da disservizi contestati;
- funzionamento del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello.

Questi dati evidenziano l'importanza e l'efficacia del servizio di conciliazione nel settore idrico, confermando il valore della mediazione come strumento fondamentale di tutela per i consumatori. Il tempo medio di chiusura delle procedure nel 2025 si è attestato intorno ai 43 giorni, con differenze tra gestori e in base alla complessità delle controversie trattate.

L'analisi dei dati relativi all'anno 2025 conferma il progressivo consolidamento dell'Organismo di conciliazione del Servizio Idrico Toscano quale strumento efficace di risoluzione alternativa delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato.

Nel corso dell'anno sono state trattate in seduta di conciliazione 87 istanze, delle quali 66 si sono concluse con un accordo tra le parti, mentre 20 si sono chiuse con mancato accordo; si registra inoltre 1 caso di mancata comparizione dell'utente. Il dato evidenzia un elevato tasso di successo della procedura conciliativa, confermando l'efficacia dello strumento nel favorire la composizione amichevole delle controversie.

Con riferimento alle conciliazioni gestite direttamente dai conciliatori dell'Ufficio del Difensore civico regionale, si registrano 36 accordi, 2 mancati accordi e 1 mancata comparizione, a testimonianza del significativo contributo dell'Ufficio nello svolgimento dell'attività conciliativa.

Nel complesso, i risultati conseguiti confermano come la procedura di conciliazione rappresenti uno strumento rapido, accessibile ed efficace per la tutela degli utenti del servizio idrico integrato, contribuendo a ridurre il ricorso al contenzioso giudiziario e a favorire un dialogo costruttivo tra cittadini e gestori del servizio

Descrizione delle controversie trattate

Nel corso del 2025, una controversia tra un utente e il gestore del servizio idrico è stata sottoposta all'Organismo di conciliazione del Servizio Idrico Toscano. La disputa riguardava l'emissione di una fattura di importo particolarmente elevato (pari a circa € 44.000), ritenuta non coerente con i consumi abituali, in assenza di perdite riscontrate sull'impianto interno e a fronte di presunte criticità nel funzionamento del contatore.

Nel corso del procedimento, l'utente ha evidenziato come l'anomalia dei consumi non fosse stata adeguatamente segnalata e ha richiesto la verifica metrologica del misuratore, ritenendolo non correttamente funzionante. Il gestore, in sede istruttoria, ha rappresentato che le analisi tecniche effettuate presso laboratorio specializzato avevano evidenziato un malfunzionamento del contatore, risultato bloccato e non idoneo a registrare correttamente i volumi erogati, ipotizzando un funzionamento anomalo prolungato.

Pur confermando inizialmente la correttezza della fatturazione, all'esito degli approfondimenti tecnici il gestore ha riconosciuto l'inidoneità dello strumento di misura e ha formulato una proposta conciliativa basata sul ricalcolo dei consumi mediante i dati storici dell'utenza relativi a periodi comparabili.

A seguito dell'istanza di conciliazione, le parti hanno raggiunto un accordo che ha previsto:

- a) il ricalcolo della fattura oggetto di contestazione, con il riconoscimento di uno storno particolarmente rilevante, pari a oltre € 43.000;
- b) la determinazione di un importo residuo a carico dell'utente, significativamente ridotto rispetto alla fatturazione originaria;
- c) l'inclusione nel computo complessivo anche di ulteriori fatture insolute, con conseguente definizione unitaria della posizione debitoria;
- d) la possibilità per l'utente di adempiere mediante un piano di rateizzazione in più mensilità, senza applicazione di interessi, con previsione di decadenza dal beneficio in caso di mancato pagamento.

L'accordo è stato formalizzato in sede di conciliazione ed è stato ritenuto soddisfacente da entrambe le parti, consentendo la chiusura della controversia in via bonaria.

Il caso evidenzia il ruolo della conciliazione quale strumento efficace per la gestione di situazioni complesse legate a malfunzionamenti dei sistemi di misura, garantendo una soluzione equa attraverso il ricalcolo dei consumi e la sostenibilità del debito residuo.

Applicazione della tariffa non residente e tutela di un nucleo familiare in condizione di fragilità

Nel corso del 2025, una controversia tra un'utente e il gestore del servizio idrico è stata sottoposta all'Organismo di conciliazione del Servizio Idrico Toscano. La disputa riguardava l'applicazione della tariffa per utenza non residente, significativamente più elevata rispetto a quella prevista per la residenza anagrafica, con conseguente aggravio degli importi fatturati.

L'utente ha rappresentato che l'utenza era di fatto utilizzata come abitazione principale del nucleo familiare e ha evidenziato una situazione di particolare fragilità, in quanto all'interno del nucleo è presente un figlio con invalidità riconosciuta. Tale condizione ha reso ancora più gravoso l'impatto economico derivante dall'errata classificazione tariffaria.

Nel corso del procedimento, è emerso che la difformità nella tipologia di utenza applicata era riconducibile a una mancata o non aggiornata registrazione della residenza anagrafica nei sistemi del gestore. L'utente ha pertanto richiesto la rettifica della classificazione dell'utenza e il conseguente ricalcolo degli importi fatturati.

A seguito dell'istanza di conciliazione, le parti hanno raggiunto un accordo che ha previsto:

- a) la riclassificazione dell'utenza da "non residente" a "residente", con decorrenza retroattiva;
- b) il ricalcolo delle fatture emesse con applicazione della corretta tariffa domestica residente;
- c) il riconoscimento di uno storno degli importi eccedenti precedentemente addebitati;
- d) la possibilità di rateizzare l'eventuale importo residuo, al fine di agevolare la regolarizzazione della posizione debitoria.

L'accordo è stato formalizzato in sede di conciliazione ed è stato ritenuto soddisfacente da entrambe le parti, consentendo di risolvere la controversia tenendo conto anche delle condizioni di particolare vulnerabilità del nucleo familiare.

Il caso evidenzia l'importanza della corretta classificazione delle utenze ai fini tariffari e il ruolo della conciliazione nel garantire soluzioni eque, soprattutto in presenza di situazioni socialmente rilevanti.

Voltura dell'utenza post decesso e riclassificazione tariffaria da non residente a residente

Nel corso del 2025, una controversia tra un'utente e il gestore del servizio idrico è stata sottoposta all'Organismo di conciliazione del Servizio Idrico Toscano. La vicenda riguardava la richiesta di voltura di un'utenza intestata al fratello dell'istante, avanzata a seguito del decesso della madre di entrambi, già comproprietaria dell'immobile.

La richiesta di voltura non era stata accolta dal gestore, che richiedeva la produzione della documentazione attestante la successione. Nel frattempo, sull'utenza risultava applicata la tariffa per

“non residente”, più elevata rispetto a quella domestica residente, con conseguente aggravio degli importi fatturati. L’utente ha inoltre evidenziato di non aver mai ricevuto un riscontro formale alla propria istanza, se non comunicazioni informali per via telefonica.

Il gestore, in sede di conciliazione, ha confermato che la voltura non poteva essere accolta in assenza di un titolo idoneo, individuato nella qualità di erede formalmente documentata a seguito della successione.

Nel corso della discussione, le parti hanno approfondito la documentazione necessaria ai fini della definizione della pratica, individuando gli elementi integrativi utili al completamento dell’istruttoria. In particolare, è stata prodotta una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà sottoscritta dall’istante e dagli altri eredi, con la quale si attestava che, in forza della successione legittima, l’istante risultava titolare di un contratto di comodato d’uso dell’immobile, idoneo a legittimare la richiesta di voltura. Nella medesima dichiarazione, l’istante si impegnavo a comunicare tempestivamente al gestore l’avvenuta successione, nonché ogni ulteriore variazione contrattuale, corredata dalle deleghe degli altri coeredi.

A seguito dell’integrazione documentale trasmessa in corso di procedimento, il gestore ha ritenuto la documentazione completa ed esaustiva e ha quindi accolto la richiesta di voltura dell’utenza in favore dell’istante, impegnandosi a darvi esecuzione secondo le tempistiche previste dalla regolazione vigente.

L’utente ha inoltre richiesto la rettifica della classificazione dell’utenza e il conseguente ricalcolo degli importi fatturati.

A seguito dell’istanza di conciliazione, le parti hanno raggiunto un accordo che ha previsto:

- a) la volturazione dell’utenza in favore dell’istante;
- b) la riclassificazione dell’utenza da “non residente” a “residente”, con decorrenza retroattiva;
- c) il ricalcolo delle fatture emesse con applicazione della corretta tariffa domestica residente;
- d) il riconoscimento di uno storno degli importi eccedenti precedentemente addebitati.

L’accordo è stato formalizzato in sede di conciliazione ed è stato ritenuto soddisfacente da entrambe le parti, consentendo la definizione della controversia in via bonaria.

Il caso evidenzia l’importanza della corretta gestione delle volture a seguito di eventi successivi e della tempestiva regolarizzazione della posizione contrattuale, nonché il ruolo della conciliazione nel favorire soluzioni efficaci anche in presenza di situazioni familiari complesse.

Il grafico sottostante illustra il numero di conciliazioni in ambito idrico gestite dall’Organismo a far data dalla sua costituzione, il 1° luglio 2021. Il 2021 ha registrato 82 conciliazioni, segno di un’immediata operatività; nel 2022, il numero di casi trattati è aumentato significativamente, raggiungendo 142 conciliazioni. Nel 2023 si osserva una lieve diminuzione a 117 conciliazioni, mentre, nel 2024, il dato di 125 conciliazioni mostra un nuovo incremento.

Questa evoluzione evidenzia una crescente consapevolezza da parte dell’utenza sull’importanza della conciliazione come strumento di risoluzione delle controversie nel settore idrico, oltre a confermare il ruolo dell’Organismo nella tutela dei cittadini



Fonte: Diaspro procedura gestionale delle istanze

5.2 Commissioni Miste Conciliative in Sanità

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

Come previsto dalla legge regionale n. 19/2009, che disciplina il Difensore civico regionale, la tutela non giurisdizionale dei diritti in ambito sanitario e socio-sanitario è garantita dagli organismi di tutela interna alle aziende sanitarie.

La delibera della Giunta regionale n. 996 del 2016 ha fornito direttive per migliorare la tutela degli utenti del Servizio sanitario regionale, con particolare riferimento alle funzioni degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), delle Commissioni Miste Conciliative (CMC) e del Difensore civico regionale. L'obiettivo è razionalizzare e semplificare il percorso di gestione dei reclami.

Ogni azienda sanitaria ha adottato un proprio regolamento aziendale che disciplina il sistema di gestione dei reclami, articolato su due livelli di tutela: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta il primo livello di interlocuzione per gli utenti; la Commissione Mista Conciliativa, attivata in seconda istanza per affrontare le controversie non risolte in fase preliminare.

Il rapporto tra la Difesa civica regionale e il sistema di tutela interna delle Aziende sanitarie si basa su principi di integrazione e collaborazione reciproca. Per garantire un accesso chiaro ed efficace agli strumenti di tutela, il Difensore civico trasmette i reclami ricevuti in materia sanitaria agli URP delle Aziende competenti, monitorandone l'iter e informando gli interessati sulle diverse forme di tutela disponibili.

Inoltre, il Difensore civico ha la facoltà di richiedere aggiornamenti sullo stato delle istruttorie e di sollecitare l'intervento delle Aziende sanitarie in caso di ritardi o mancata risposta. Qualora le Aziende non rispondano nei tempi previsti dai rispettivi regolamenti di tutela, il Difensore civico può attivare le procedure necessarie per garantire il rispetto dei diritti degli utenti.

Le Commissioni Miste Conciliative rappresentano un importante strumento di tutela non giurisdizionale degli utenti in ambito sanitario e socio-sanitario. La loro istituzione si colloca all'interno del più ampio sistema di gestione dei reclami e di protezione dei diritti degli utenti del Servizio sanitario regionale, in un'ottica di trasparenza, partecipazione e miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La presente relazione illustra il ruolo e il funzionamento delle CMC nel contesto normativo e organizzativo delineato dalla Regione Toscana. Particolare attenzione è rivolta alle interazioni tra le Commissioni, gli Uffici Relazioni con il Pubblico e il Difensore civico regionale, al fine di evidenziare l'efficacia del modello di tutela adottato e le eventuali aree di miglioramento.

L'analisi si sviluppa a partire dai principi ispiratori sanciti dalla Carta dei Servizi, strumento essenziale per garantire informazione, accessibilità e tutela dei diritti dell'utente. Vengono inoltre esaminati i dati relativi al funzionamento delle CMC nell'ultimo anno, con un focus sugli esiti delle conciliazioni e sulle criticità emerse nel percorso di gestione dei reclami.

Questa relazione intende quindi offrire un quadro chiaro e aggiornato sullo stato delle Commissioni Miste Conciliative, contribuendo alla riflessione su possibili interventi per rendere il sistema di tutela sempre più efficace e rispondente alle esigenze dei cittadini.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è adottata e aggiornata periodicamente da tutte le aziende sanitarie per garantire

coerenza con le normative, le modifiche organizzative e le esigenze della popolazione. Contiene la descrizione dei servizi offerti, le modalità di accesso, gli standard di qualità, le modalità di reclamo e le forme di tutela dell'utente, rappresentando un impegno tra l'ente erogatore e i cittadini.

Per assicurare trasparenza e accessibilità, la Carta è pubblicata sui portali web istituzionali e diffusa tramite altri canali di comunicazione. Il suo aggiornamento avviene attraverso il monitoraggio continuo della qualità dei servizi e il coinvolgimento degli stakeholder, tra cui cittadini e operatori sanitari. L'obiettivo principale è garantire equità, qualità e partecipazione, mettendo al centro l'utente come protagonista del sistema sanitario. La Carta rappresenta uno strumento di responsabilità e trasparenza, promuovendo un utilizzo equo e appropriato dei servizi.

Partecipazione

Le Aziende sanitarie, la Fondazione Monasterio e l'ISPRO hanno stipulato protocolli di intesa con le associazioni di volontariato e tutela, focalizzati su accoglienza, soddisfazione degli utenti e partecipazione. In ogni azienda sono presenti Comitati di Partecipazione aziendali, composti da rappresentanti di cittadini e associazioni, con il compito di fornire consulenza sui processi organizzativi e proporre azioni di miglioramento.

La legge regionale 75/2017 ha istituito un sistema di partecipazione strutturato su tre livelli: comitati di partecipazione di zona, comitati aziendali e il Consiglio dei cittadini per la salute a livello regionale. Questo sistema favorisce il coinvolgimento attivo dei cittadini nella programmazione e monitoraggio dei servizi socio-sanitari, garantendo equità di accesso e qualità delle cure.

Il Consiglio dei cittadini per la salute, nominato dalla Giunta regionale, opera in sinergia con i comitati aziendali e territoriali per promuovere un'autentica collaborazione tra cittadini e istituzioni sanitarie. Tale modello innovativo mira a integrare la partecipazione nelle decisioni strategiche, facilitando il dialogo tra utenti e sistema sanitario per un servizio più efficace e inclusivo.

Su tutto il territorio toscano operano 151 associazioni di volontariato e 43 associazioni di tutela all'interno dei Comitati di Partecipazione aziendali. In sei aziende, i comitati svolgono ispezioni per valutare la qualità dei servizi in base a direttive aziendali o regionali.

Tutela

I reclami sono uno strumento fondamentale per la valutazione e il miglioramento della qualità dei servizi sanitari. L'URP e la CMC collaborano con le strutture aziendali per individuare eventuali criticità e suggerire interventi organizzativi adeguati.

Il cittadino può presentare un reclamo all'URP tramite diversi canali (posta, PEC, e-mail, moduli online, o colloqui diretti). L'URP, per conto del Direttore Generale, avvia un'indagine interna e fornisce una risposta entro 30 giorni. Se il cittadino non è soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere un riesame alla CMC, composta da rappresentanti delle associazioni di tutela, dipendenti dell'azienda e presieduta dal Difensore civico regionale o da un suo delegato.

Le Aziende sanitarie valutano la possibilità di ampliare la rappresentanza all'interno delle CMC per garantire una maggiore equità territoriale e una più efficace gestione dei reclami. In caso di segnalazioni su potenziali responsabilità professionali, l'URP si avvale del supporto tecnico della Direzione Sanitaria per le necessarie verifiche.

Con la DGR n. 21/2018, la funzione della CMC è stata rafforzata per enfatizzare il ruolo mediativo

nella gestione dei conflitti e semplificare le procedure amministrative.

Il reclamo è una comunicazione formale che richiede una risposta da parte dell'azienda, mentre le segnalazioni, pur non implicando una risposta individuale, sono utilizzate per il miglioramento dei servizi. L'URP svolge inoltre un'azione proattiva nella risoluzione immediata di alcune problematiche, evitando la formalizzazione di reclami quando possibile.

Le aziende sanitarie dispongono tutte di un URP, dove è possibile presentare un reclamo e ricevere assistenza per la tutela dei propri diritti.

La Commissione Mista Conciliativa e gli indirizzi regionali per il Regolamento di funzionamento - DGR n. 21/2018

Le Commissioni Miste Conciliative sono organismi paritetici che operano per favorire la risoluzione bonaria dei conflitti tra cittadini e aziende sanitarie. La loro composizione assicura la rappresentanza delle associazioni di tutela dei diritti e dei professionisti sanitari, garantendo un confronto equo e trasparente.

L'attività delle CMC si basa su un approccio partecipativo, orientato alla mediazione e alla ricerca di soluzioni condivise. Le decisioni adottate non hanno valore vincolante, ma rappresentano un'opportunità per evitare il ricorso a contenziosi giudiziari e migliorare il rapporto di fiducia tra utenti e sistema sanitario.

La Commissione Mista Conciliativa opera in sinergia con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per garantire un'informazione chiara sui diritti dei cittadini e per agevolare la risoluzione delle controversie in ambito sanitario e socio-sanitario. Le sue funzioni includono: la mediazione autonoma per favorire la cittadinanza attiva; la gestione dei conflitti su aspetti relazionali; il monitoraggio della qualità dell'organizzazione sanitaria; l'analisi e revisione dei reclami, in particolare quelli senza risposta nei termini previsti o con esito insoddisfacente per l'utente; esaminare i casi in cui non è stata fornita una risposta entro i termini previsti dal regolamento di tutela; esaminare i fatti oggetto di reclamo che l'URP, considerando la complessità e la delicatezza della materia, ha ritenuto opportuno sottoporre alla decisione della CMC; esaminare problematiche generali, compresi reclami ricorrenti, che richiedono riflessioni più ampie sull'organizzazione, il funzionamento, la qualità e la sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.

Composizione della Commissione Mista Conciliativa

La CMC è composta da 7 membri titolari e relativi supplenti:

Presidente: il Difensore civico regionale o un suo delegato. Tre rappresentanti delle Associazioni di volontariato e tutela.

Tre dipendenti dell'Azienda, tra cui un rappresentante della direzione sanitaria.

I membri della CMC vengono nominati dal Direttore Generale dell'Azienda sanitaria, su designazione del Comitato aziendale di partecipazione per i rappresentanti delle associazioni e in via diretta per i rappresentanti dell'Azienda. I componenti restano in carica per tre anni e possono svolgere un massimo di due mandati consecutivi.

La CMC collabora con altre commissioni presenti nel territorio per garantire un coordinamento efficace nella gestione dei reclami e nella risoluzione delle criticità trasversali alle strutture sanitarie.

Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

L'URP fornisce supporto logistico e istruttorio alla CMC. Il Presidente della Commissione può convocare le parti interessate nei casi di reclami complessi, coinvolgendo l'autore del reclamo e/o le associazioni di tutela, i responsabili dei servizi oggetto del reclamo ed altri soggetti utili alla comprensione della problematica.

In caso di controversie, il Presidente può promuovere incontri mediativi tra le parti, affidando la gestione a un collegio ristretto di due componenti della CMC.

Le decisioni della CMC vengono trasmesse al Direttore Generale dell'Azienda, che entro 10 giorni può accettarle o richiedere un riesame motivato; se il Direttore Generale non si esprime entro 10 giorni, la decisione si considera accettata per silenzio-assenso. Il Direttore Generale informa la CMC entro 60 giorni delle azioni adottate in seguito alla delibera.

Il ruolo del Difensore civico nella Commissione Mista Conciliativa

Il Difensore civico fornisce un sostegno costante al funzionamento della CMC, garantendo che essa abbia le risorse e le competenze necessarie per svolgere il suo compito in modo efficace. Attraverso la nomina del Presidente delle commissioni presso le Aziende sanitarie, il Difensore civico assicura che la CMC sia guidata da una figura autorevole e indipendente. Il suo impulso e supporto continuo consentono alla CMC di operare in maniera efficace e imparziale, contribuendo al miglioramento del sistema sanitario regionale.

L'attività della CMC si conferma uno strumento fondamentale per la tutela dei diritti dei cittadini in ambito sanitario e socio-sanitario, rappresentando un modello di partecipazione attiva e gestione collaborativa dei reclami. La CMC è dunque un organo di tutela di secondo livello, con una composizione paritetica che si occupa di gestire e risolvere le controversie attraverso procedure conciliative.

Le Commissioni Miste Conciliative costituite

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

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

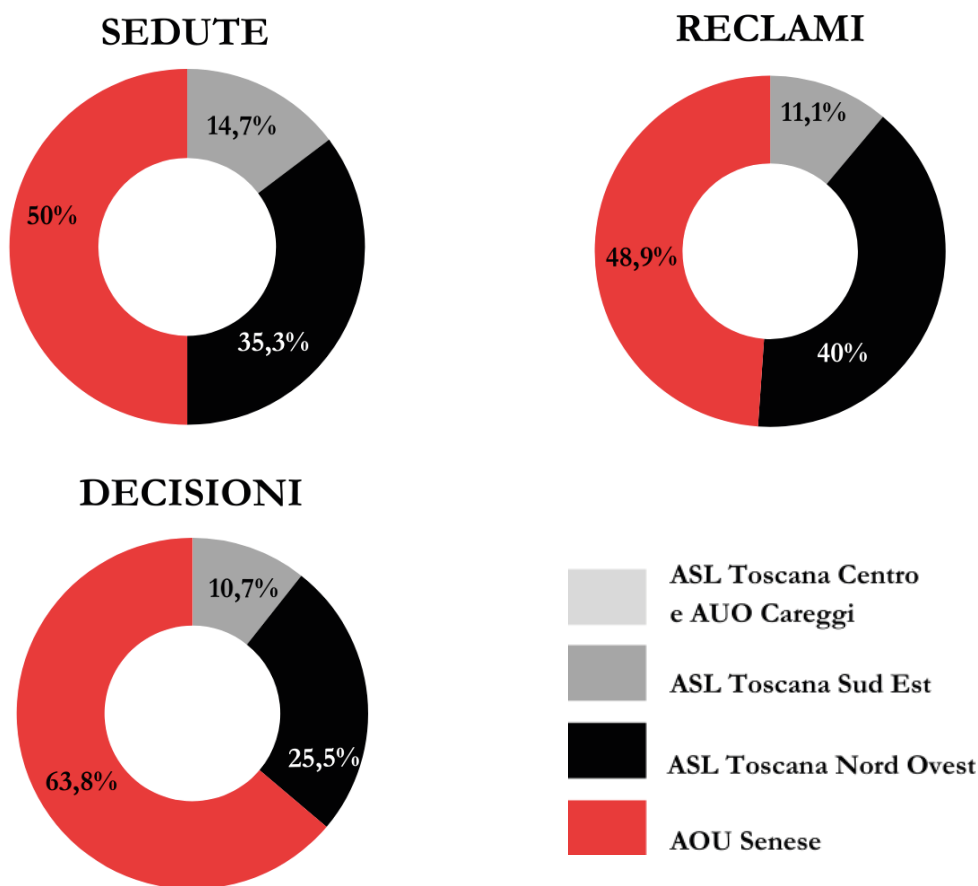
Nel corso dell'anno sono state rinnovate le Commissioni delle aziende sanitarie ospedaliero universitaria Senese e Pisana.

Con la delibera n. 226 del 26 febbraio 2025 del Direttore Generale dell'azienda ospedaliero Universitaria Senese si nomina la Commissione Mista Conciliativa per il triennio 2025-2028 con la presidenza dell'Avv. Raffaele Cioffi, delegato dal Difensore civico.

Con la delibera n. 370 del 26 marzo 2025 della Direttrice Generale dell'azienda ospedaliero

universitaria Pisana si nomina la Commissione Mista Conciliativa con la presidenza dell'Avv. Ignazio Mattiolo, delegato dal Difensore civico. Non sono state ancora costituite le Commissioni Miste Conciliative presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer e ISPRO.

I grafici sottostanti illustrano l'attività svolta dalle CMC nel corso del 2025:



COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE - AZIENDE SANITARIE 2025

| AZIENDA | SEDUTE | RECLAMI | DECISIONI |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| ASL TOSCANA CENTRO AOU CAREGGI | 0 | 0 | 0 |
| ASL TOSCANA SUD EST | 5 | 5 | 5 |
| ASL TOSCANA NORD OVEST | 12 | 18 | 12 |
| AOU SENESE | 17 | 22 | 30 |
| Totale complessivo | 34 | 45 | 47 |

Fonte: Aziende sanitarie - Commissioni Miste Conciliative

Nel corso del 2025 i reclami registrati a livello regionale hanno riguardato principalmente i tempi di attesa per la prenotazione di prestazioni specialistiche e diagnostiche, evidenziando una criticità strutturale del sistema. Seguono i reclami sugli aspetti procedurali del percorso clinico, che spesso segnalano difficoltà di coordinamento tra servizi e professionisti o problematiche legate all'accesso ai percorsi di cura. Un numero di segnalazioni ha riguardato la qualità della relazione tra pazienti e operatori sanitari, evidenziando la necessità di un miglioramento nell'approccio comunicativo e nella gestione del rapporto medico-paziente. Anche la chiarezza e l'accessibilità delle informazioni fornite, sia telefonicamente che presso gli sportelli, rappresentano un'area di criticità segnalata dai cittadini.

Le problematiche relative alla documentazione sanitaria, in particolare l'accesso alla cartella clinica e ai referti, sono state oggetto di reclami, così come gli aspetti di umanizzazione del percorso clinico, tra cui le difficoltà legate alla presenza dei familiari e agli orari di visita.

Infine, sono state segnalate criticità legate alle attrezzature sanitarie, agli ausili e alle protesi, nonché alla gestione degli spazi, alla pulizia delle strutture e alla disponibilità di parcheggi. Un numero minore di reclami ha riguardato la terapia farmacologica e complementare.

Attività CMC e Azioni di miglioramento proposte

A seguito dell'analisi dei reclami, le CMC hanno promosso azioni di miglioramento, tra cui: l'adeguamento delle informazioni sui percorsi sanitari e sui servizi disponibili; il miglioramento dell'accesso ai servizi, con particolare attenzione alle persone fragili, anziane e con disabilità; la diffusione della conoscenza delle Case della Salute sul territorio; l'adozione di una procedura per la gestione dei rinvii degli interventi chirurgici; il monitoraggio della riacquiescenza di utenti da parte dei medici di medicina generale; la modifica dell'organizzazione del punto prelievo unico con fasce orarie e corsie preferenziali; la revisione delle informazioni su esenzioni, rilascio della cartella clinica e tempistiche; l'aggiornamento del sito web aziendale e della Carta dei Servizi; la richiesta di pareri agli uffici regionali sull'applicazione della normativa sul ticket sanitario.

Questi dati confermano l'importanza della CMC come strumento di tutela e dialogo tra cittadini e sistema sanitario, contribuendo a individuare e affrontare le principali criticità del servizio.

Con riferimento ai dati trasmessi dalle Commissioni Miste Conciliative, si evidenzia che le attività svolte nel corso del 2025 confermano il ruolo delle CMC quali strumenti di gestione alternativa delle controversie in ambito sanitario. In particolare, i procedimenti trattati risultano caratterizzati da una prevalenza di esiti favorevoli all'utente, con un significativo numero di casi definiti mediante accoglimento totale o parziale delle istanze. I dati mostrano inoltre una distribuzione eterogenea delle segnalazioni sul territorio e per ambito problematico, con ricorrenze nei settori del pronto soccorso, dell'accesso alle prestazioni e dei rapporti relazionali con il personale sanitario. In diversi casi, oltre alla decisione sul singolo reclamo, le Commissioni hanno formulato indicazioni di miglioramento organizzativo, contribuendo così non solo alla risoluzione delle controversie, ma anche al miglioramento complessivo della qualità dei servizi erogati.

Con riferimento ai dati di dettaglio, per la CMC dell'Azienda USL Toscana Nord Ovest, nel 2025 sono stati complessivamente discussi 18 reclami, tutti definiti con decisione comunicata agli utenti. In particolare, 12 casi (66,7%) si sono conclusi con accoglimento, 5 (27,8%) con esito di rigetto e 1 (5,5%) senza definizione per cause ulteriori. Le segnalazioni risultano distribuite tra le diverse aree territoriali

aziendali, con una maggiore incidenza nelle zone Livornese, Valdera-Alta Val di Cecina e Versilia. In 6 casi su 18 (33,3%) la Commissione ha inoltre formulato specifiche azioni di miglioramento.

Per quanto riguarda la CMC dell'Azienda USL Toscana Sud Est, i dati trasmessi evidenziano un'attività anch'essa significativa sia in termini quantitativi che qualitativi, con procedimenti trattati e definiti e una prevalenza di esiti favorevoli all'utenza. Anche in questo contesto emergono problematiche riconducibili principalmente all'accesso alle prestazioni, ai tempi di attesa, agli aspetti organizzativi e relazionali, nonché alla chiarezza delle informazioni fornite. La Commissione ha inoltre svolto un ruolo attivo nell'individuazione di criticità e nella formulazione di indicazioni di miglioramento, confermando la funzione sistemica delle CMC nel contribuire al miglioramento dei servizi sanitari.

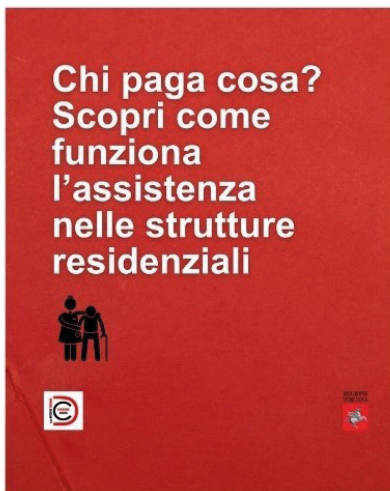
Con riferimento ai dati trasmessi dalla Commissione Mista Conciliativa dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Senese, nel corso del 2025 risultano trattati complessivamente 17 reclami, tutti oggetto di esame e definizione. Gli esiti evidenziano una prevalenza di accoglimenti, a fronte di una quota minoritaria di casi respinti. Le problematiche affrontate si concentrano prevalentemente su aspetti legati alla qualità delle prestazioni sanitarie, ai percorsi assistenziali e alla comunicazione tra operatori e utenti. Anche in questo ambito la Commissione ha formulato indicazioni di miglioramento rivolte alle strutture aziendali, con particolare attenzione alla chiarezza delle informazioni e alla gestione dei percorsi.

Si evidenzia infine che, con riferimento alla Commissione Mista Conciliativa congiunta tra Azienda USL Toscana Centro e Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi, nel corso del 2025 non risulta svolta alcuna attività. Analogamente, per la Commissione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana, di recente costituzione, l'anno in esame è stato dedicato alla definizione del regolamento di funzionamento, senza attività conciliativa effettiva.

Il grafico sottostante mostra l'andamento delle conciliazioni in ambito sanitario gestite dalle Commissioni Miste Conciliative dal 2021 al 2025. Si osserva un aumento progressivo del numero di casi trattati, con un picco nel 2025 (45 conciliazioni).



Fonte: Aziende sanitarie - Commissioni Miste Conciliative



Parte terza

Difensore civico e social media

6. Portale e social media

Per promuovere la figura del Difensore civico della Toscana e rafforzarne il ruolo nella protezione e tutela dei diritti dei cittadini, nel 2023 è stato introdotto un nuovo logo, ispirato ai colori distintivi della Regione Toscana, così come richiamati nel suo stemma, insieme al nuovo slogan: *“Una tutela per te”*.

Tale slogan esprime in modo efficace l’impegno del Difensore civico nel garantire una tutela gratuita, accessibile e concreta, rivolta a tutti i cittadini toscani, indipendentemente dalla loro provenienza o condizione sociale.

L’introduzione del nuovo logo e dello slogan ha contribuito a rafforzare l’identità visiva dell’istituzione e a rendere più immediata e riconoscibile la sua funzione, comunicando in modo chiaro il valore del servizio offerto alla collettività, fondato sui principi di prossimità, imparzialità e gratuità.



Il Difensore civico una tutela per te

Il sito istituzionale www.difensorecivicotoscana.it rappresenta il principale strumento di informazione, accesso ai servizi e comunicazione con i cittadini, configurandosi come punto di riferimento unitario per l’attività del Difensore civico regionale.

Il portale è strutturato in modo da garantire una navigazione chiara e accessibile, articolata in sezioni tematiche che consentono di individuare con immediatezza le funzioni dell’Organismo (“Chi è”, “Cosa fa”, “Normativa”), gli ambiti di intervento e i servizi disponibili. In particolare, sono presenti aree dedicate ai principali settori di attività (accesso agli atti, sanità, servizi pubblici, ambiente, lavoro, politiche sociali, urbanistica), che permettono all’utente di orientarsi agevolmente rispetto alle materie trattate e alle modalità di intervento.

Elemento centrale del portale è la possibilità di attivare direttamente i servizi online, in particolare attraverso la compilazione e l’invio dell’istanza di intervento. Sono inoltre disponibili moduli specifici per le richieste di riesame in caso di diniego, espresso o tacito, o di differimento, relativi all’accesso documentale ai sensi della legge 241/1990, nonché all’accesso civico e civico generalizzato ai sensi del decreto legislativo 33/2013.

Tali strumenti sono finalizzati a rendere il processo di presentazione delle istanze più semplice,

uniforme e accessibile, anche attraverso la standardizzazione delle richieste e il miglioramento del flusso comunicativo con l'Ufficio.

Particolare rilievo assume la possibilità di presentare online l'istanza di intervento, che consente un accesso rapido e diretto al servizio, pur non costituendo un vincolo: i cittadini possono infatti rivolgersi al Difensore civico anche attraverso modalità tradizionali. Il servizio è completamente gratuito, a garanzia di un accesso ampio e inclusivo. Nel corso dell'ultimo biennio risultano già presentate n. 487 istanze tramite il canale online, a conferma della crescente diffusione e utilizzo degli strumenti digitali.

Gli utenti possono inoltre compilare un questionario di soddisfazione sul servizio ricevuto, contribuendo al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni offerte.

Attraverso il portale è possibile accedere allo sportello telematico per la presentazione delle domande di conciliazione nel settore idrico presso l'Autorità idrica, nonché consultare informazioni operative utili ("come chiedere l'intervento"), i contatti diretti dei funzionari e del punto accoglienza, che fornisce supporto nella predisposizione delle istanze.

Il portale offre inoltre informazioni sulla rete degli sportelli territoriali attivi presso le Province della Toscana e sul Coordinamento nazionale dei difensori civici, favorendo così un accesso diffuso, semplice e immediato agli strumenti di tutela non giurisdizionale.

Il sito svolge anche una rilevante funzione di trasparenza e rendicontazione, mettendo a disposizione la documentazione istituzionale, tra cui le relazioni annuali presentate al Consiglio regionale a partire dal 1995, nonché aggiornamenti costanti sulle attività svolte attraverso la sezione "Notizie" e i comunicati stampa.

Particolare attenzione è dedicata all'accessibilità e all'utilizzabilità, mediante una struttura coerente dei contenuti, di strumenti di navigazione semplificata e soluzioni tecniche conformi alla normativa vigente, al fine di garantire la piena fruibilità anche da parte di utenti con diverse esigenze. Il sito è inoltre facilmente accessibile sia dal portale del Consiglio regionale sia da quello di Regione Toscana, attraverso la sezione dedicata agli organismi istituzionali.

Nel periodo considerato, il portale ha registrato un andamento delle visualizzazioni complessivamente crescente. In particolare, nel 2021 si registrano 42.420 visualizzazioni, nel 2022 38.227, nel 2023 41.824, con un significativo incremento nel 2024 (151.207 visualizzazioni) e una successiva stabilizzazione nel 2025 (127.508 visualizzazioni), dato che conferma il rafforzamento del ruolo del sito quale canale privilegiato di accesso ai servizi e di relazione con i cittadini.

| | | |
|--|--|---|
| <p>Come presentare Istanza al Difensore</p> <p>Come chiedere l'intervento del Difensore Civico</p> | <p>Raccolta differenziata porta a porta Istanze risolte</p> | <p>Cos'è la Commissione mista conciliativa?</p> |
| <hr/> <p>Presenta istanza</p> <hr/> <hr/> <p>Attività</p> <hr/> | <hr/> <p>Valuta il servizio</p> <hr/> <hr/> <p>Conciliazione servizio idrico</p> <hr/> | <hr/> <p>La rete sul territorio</p> <hr/> <hr/> <p>Commissioni miste conciliative in sanità</p> <hr/> |

Social media



Tweets by DifensoreRT



| IL DIFENSORE | ATTIVITÀ | INIZIATIVE | NOTIZIE | DOCUMENTAZIONE |
|--|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Chi è Cosa fa Cosa non può fare Staff e contatti Normativa Anagrafe Pubblica Comitato regionale consumatori utenti Mediatore europeo Coordinamento nazionale difensori civili Ex Difensori civili | <ul style="list-style-type: none"> Accesso agli Atti Assetto istituzionale Ambiente Istruzione, cultura e formazione Immigrazione Lavoro e previdenza Servizi pubblici Sanità Sanzioni Amministrative Politiche sociali Tributi Urbanistica e edilizia | <ul style="list-style-type: none"> Iniziative | <ul style="list-style-type: none"> Comunicati stampa | <ul style="list-style-type: none"> Relazioni Annuali |

Amministrazione trasparente Note legali Pubblicità legale Posta certificata Iban DPO / RPO Privacy Indice Accessibilità

© 1998-2026 - Consiglio regionale della Toscana, Via Cavour 2, 50129 Firenze - Tel. 055 23971 - P.IVA 01386020488 - Credits

Il sito istituzionale integra i canali social del Difensore civico utilizzati per la diffusione di informazioni, aggiornamenti e iniziative, contribuendo a rafforzare la visibilità e la funzione di tutela dell'Organismo. Accanto al portale, i profili social istituzionali (Facebook, Instagram, YouTube e X) ampliano la diffusione delle informazioni e rafforzano la comunicazione con i cittadini, favorendo la conoscenza delle attività del Difensore civico, delle iniziative intraprese e delle principali casistiche trattate.

L'integrazione tra sito e social media consente di sviluppare una comunicazione più immediata e capillare, in linea con gli obiettivi di trasparenza, accessibilità e prossimità dell'istituzione, nonché coerente con l'identità visiva e il messaggio istituzionale sintetizzato nel logo e nello slogan "Una tutela per te".

Nel corso del 2025 è proseguita la gestione strutturata dei canali social, anche attraverso l'affidamento di un servizio di social media management della durata di 24 mesi, finalizzato alla produzione e diffusione di contenuti con cadenza regolare e alla valorizzazione del ruolo e delle funzioni dell'Organismo.

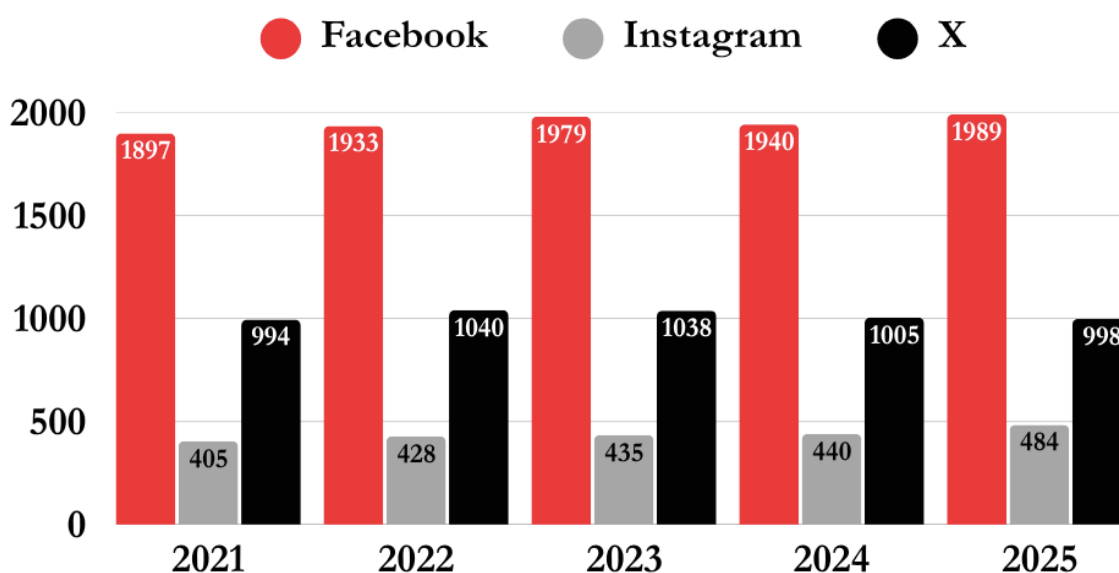
I dati rilevati evidenziano un progressivo consolidamento della presenza digitale dell'Ufficio. La base degli utenti si caratterizza per una forte radicazione territoriale in Toscana e per un profilo demografico differenziato tra le piattaforme: Facebook intercetta prevalentemente una fascia di età più matura (45–65 anni), maggiormente interessata a contenuti informativi e istituzionali, mentre Instagram raggiunge un pubblico più giovane e attivo (35–55 anni), consentendo una comunicazione più dinamica e ampliando la platea dei destinatari.

Le performance registrate mostrano una crescita significativa della visibilità e della capacità dei contenuti di intercettare l'attenzione degli utenti, con un aumento delle visualizzazioni e un buon livello di interazione, in particolare sui contenuti tematici. La crescita dei follower, avvenuta in modo interamente organico, rappresenta un indicatore rilevante dell'interesse e dell'utilità percepita dei contenuti diffusi, nonché della credibilità dell'istituzione.

In tale contesto, i social media si configurano non solo come strumenti di comunicazione, ma anche come canali di servizio e di educazione civica, attraverso i quali diffondere informazioni sui diritti dei cittadini, sulle modalità di accesso alla tutela non giurisdizionale e sulle funzioni di mediazione e conciliazione svolte dal Difensore civico.

La linea editoriale adottata si colloca nell'ambito della comunicazione istituzionale disciplinata dalla legge 7 giugno 2000, n. 150 ed è coerente con le finalità e le funzioni attribuite al Difensore civico regionale dalla legge regionale 27 aprile 2009, n. 19. I contenuti sono pertanto esclusivamente informativi e orientati a garantire una comunicazione corretta, imparziale, trasparente e accessibile, valorizzando al contempo la funzione preventiva dei conflitti e il ruolo di garanzia dell'istituto.

Di seguito è riportato il grafico che illustra l'andamento dei canali Social Media nel corso degli ultimi 5 anni.



Fonte: Social media

Il sito istituzionale integra inoltre i social media, utilizzati per la diffusione di informazioni, aggiornamenti e iniziative, contribuendo a rafforzare la visibilità e la funzione di tutela dell'Organismo.

Accanto al portale, i canali social istituzionali ampliano la diffusione delle informazioni e rafforzano la comunicazione con i cittadini, favorendo la conoscenza delle attività del Difensore civico, delle iniziative intraprese e delle principali casistiche trattate. L'integrazione tra sito e social media consente quindi di sviluppare una comunicazione più immediata e capillare, in linea con gli obiettivi di trasparenza, accessibilità e prossimità dell'istituzione.

Nel corso dell'anno è proseguita la gestione dei profili social del Difensore civico della Toscana (YouTube, X, Facebook e Instagram), con contenuti finalizzati a valorizzare il ruolo e le funzioni dell'istituto e a diffonderne la conoscenza presso la cittadinanza. A tal fine è stato inoltre affidato, per la durata di 24 mesi, un servizio di social media management per la gestione coordinata dei canali social, con l'obiettivo di promuovere la conoscenza dell'organismo e dei servizi offerti ai cittadini.

L'affidamento è orientato a coinvolgere, attraverso i canali digitali, fasce di popolazione raggiungibili su scala regionale, favorendo attività di promozione informativa, divulgazione e creazione di interesse attorno alle funzioni e alle attività istituzionali del Difensore civico. Ciò avviene mediante la produzione e la pubblicazione di contenuti con cadenza periodica sui canali ufficiali dell'Ufficio.

L'obiettivo dell'Ufficio è rafforzare la comunicazione istituzionale, aumentando la conoscenza e la consapevolezza del ruolo, delle funzioni e dei servizi offerti dal Difensore civico, illustrando in modo chiaro e trasparente le modalità di presentazione delle istanze e delle segnalazioni, garantendo accessibilità a tutti gli utenti, valorizzando il servizio gratuito e diffondendo anche casi concreti dell'attività svolta.

La linea editoriale adottata è esclusivamente informativa e istituzionale. Il Piano di comunicazione si colloca nell'ambito della comunicazione istituzionale disciplinata dalla legge 7 giugno 2000, n. 150 ed è coerente con le finalità e le funzioni attribuite al Difensore civico regionale dalla legge regionale 27 aprile 2009, n. 19. In tale contesto, le attività di social media management sono orientate prioritariamente alla diffusione di contenuti informativi, non promozionali, volti a garantire ai cittadini un'informazione corretta, imparziale, trasparente e accessibile sull'attività dell'Organismo, sul suo ruolo di garanzia e sulle modalità di tutela nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

I contenuti sono strutturati in coerenza con i principi sanciti dalla normativa di riferimento e con i compiti istituzionali del Difensore civico, valorizzando le attività svolte, promuovendo la trasparenza dell'azione amministrativa e sostenendo una funzione preventiva dei conflitti, anche attraverso la diffusione di informazioni sui diritti dei cittadini e sul ruolo di mediazione e conciliazione esercitato dall'organismo.

Performance sui social media

Nel corso del 2025 l'Ufficio del Difensore civico della Toscana ha consolidato la propria presenza digitale attraverso i canali social istituzionali (Facebook, Instagram, YouTube e X), finalizzati alla diffusione di informazioni, aggiornamenti e contenuti utili ai cittadini.

Facebook e Instagram

- La community su Facebook conta 1.969 follower, prevalentemente nella fascia 45-65 anni, con forte radicamento in Toscana (Firenze, Siena, Monteriggioni). Instagram conta 479 follower, più giovani (35-55 anni), con distribuzione territoriale simile.
- Le visualizzazioni registrano un totale di 12.383 su Facebook (+100%) e 7.149 su Instagram,

con un tasso di frequenza medio di 5,4 visualizzazioni per utente su Instagram, a indicare un buon livello di attenzione e memorizzazione dei contenuti.

- Le interazioni totali mostrano un coinvolgimento significativo, in particolare su Instagram, nonostante la community più ridotta.

YouTube

- Il formato dominante è quello degli Shorts, con il 94% degli utenti che scopre i contenuti tramite lo Shorts Feed, confermando l'efficacia dei video brevi nel generare engagement e fidelizzazione.
- La base utenti mensile è raddoppiata, da 47 a 93 utenti unici, dimostrando progressiva fidelizzazione e interesse verso i contenuti istituzionali.
- Il pubblico è prevalentemente maschile (71,4%) e over 65, con il cellulare come principale dispositivo di accesso (54,6%).

X (Twitter)

- Il profilo conta circa 1.000 follower e viene utilizzato per comunicazioni tempestive, aggiornamenti in tempo reale e annunci brevi.
- I contenuti programmati e i post graficati risultano efficaci nel mantenere la visibilità e il coinvolgimento degli utenti.

Considerazioni

- I contenuti più efficaci sono quelli concreti e quotidiani, con forte presenza della Difensora civica, che genera fiducia e engagement.
- La strategia futura prevede un aumento dei video brevi, delle rubriche tematiche e delle collaborazioni con enti locali, al fine di ampliare la copertura e consolidare l'interazione con i cittadini.
- L'obiettivo è trasformare le visualizzazioni in una community attiva e consapevole dei propri diritti, rafforzando la presenza digitale dell'istituzione.



Ambiti di intervento

L'azione dell'Ufficio della Difesa civica consiste nel fornire assistenza in caso di ritardi nei procedimenti amministrativi che riguardano cittadini stranieri.

✉ Gli ambiti di intervento includono:

- rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno;
- concessione della cittadinanza.

Un caso concreto: i tempi del fotosegnalamento

1 La segnalazione

Ritardo nella fissazione della convocazione per il "fotosegnalamento" dopo la presentazione della domanda di permesso di soggiorno.

2 La criticità

La convocazione – necessaria per acquisire dati anagrafici e biometrici (impronte digitali e fotografia), verificare i documenti originali e completare la procedura – era stata fissata oltre un anno dopo la domanda.

Questo comportava il rischio che il permesso venisse rilasciato in prossimità della sua scadenza.

3 L'intervento

L'Ufficio ha richiesto all'ente competente di anticipare la convocazione, supportando il richiedente nell'integrazione della documentazione necessaria.

Ciò ha consentito il completamento dell'iter procedurale.

La Difesa civica opera per facilitare i rapporti tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione.

🕒 In caso di ritardi nelle procedure amministrative, è possibile presentare una segnalazione formale attraverso i canali istituzionali dell'Ufficio.

✔ L'Ufficio può attivare interlocuzioni con le autorità competenti (Questure e Prefetture) per il superamento delle difficoltà riscontrate dai richiedenti stranieri.

! Il rispetto dei tempi e delle procedure è parte integrante della tutela dei diritti.

Contatta il Difensore civico della Toscana!

- ☎ 055 2387 800 | 800 018 488
- ✉ Mail: difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
- ✉ Pec: difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it
- 🌐 www.difensorecivicotoscana.it
- 📅 Lun - Ven: 9:00 - 13:00 | 14:00 - 18:00



Parte quarta

Gli sportelli decentrati in Toscana e la rete italiana

Trova lo sportello più vicino a te



Recati qui:

- Provincia di Arezzo
URP - Piazza della Libertà, 3
(1° piano)
- Provincia di Grosseto
Piazza Dante Alighieri, 35
- Provincia di Pisa
URP - Via Pietro Nenni, 30
(2° piano)
- Provincia di Pistoia
URP - Via Cavour, 2

Recati qui:

- Provincia di Prato
URP P.zza Del Comune n.9
- Provincia di Siena
URP - Piazza Duomo, 9
- Comune di Castiglion Fiorentino
(Arezzo)
Piazza del Municipio, 12
- Comune di Ponsacco (Pisa)
URP - P.zza Valli, 8
- Comune di Sinalunga (Siena)
URP - Piazza Garibaldi, 43

7. La rete toscana della Difesa civica

L'Ufficio del Difensore civico regionale ha implementato una rete di sportelli tramite la stipula di convenzioni con le amministrazioni provinciali e comunali. Questa iniziativa mira a facilitare la presentazione delle istanze da parte dei cittadini, semplificando l'accesso ai servizi forniti dal Difensore civico regionale, specialmente per coloro che riscontrano difficoltà nell'utilizzo della telematica. Grazie a questo sistema, le istanze ricevute vengono trasmesse in modo tempestivo al Difensore civico regionale attraverso una webform appositamente predisposta per gli sportelli, garantendo una maggiore facilità nel rapporto con la pubblica amministrazione e con i gestori di pubblici servizi.

L'importanza di rinnovare regolarmente tali convenzioni è dovuta al fatto di assicurare un accesso agevole e semplificato ai servizi di tutela forniti dal Difensore civico regionale. In aggiunta, è stata avviata l'apertura di nuovi sportelli sul territorio che svolgono il ruolo di punti di ascolto, assistenza e raccolta delle istanze dei cittadini. Questi sportelli costituiscono un fondamentale collegamento con l'Ufficio regionale di Difesa civica, offrendo agli utenti l'opportunità di ricevere supporto e presentare le loro istanze in modo più accessibile e vicino al proprio contesto locale

Di seguito l'elenco degli sportelli decentrati.

Provincia di Arezzo

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

Provincia di Livorno

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

Provincia di Grosseto

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

Provincia di Pisa

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

Provincia di Pistoia

URP - Via Cavour, 2 - 51100 Pistoia
numero verde 800246245
tel. 0573 374337
numero verde 800246245
mail: urp@provincia.pistoia.it

Provincia di Prato

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

Provincia di Siena

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

Comune di Castiglion Fiorentino (Arezzo)

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

Comune di Ponsacco (Pisa)

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

Comune di Sinalunga (Siena)

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



Di che cosa si occupa la Difesa Civica?

→ La Difesa Civica verifica la **regolarità** delle multe o delle sanzioni amministrative

↓

🎯 **Obiettivo: evitare il contenzioso**

Interventi pratici in ambito stradale:

- 🅑 Problemi legati alla sosta per disabili
- 🚗 Rimozione dei veicoli
- 🅓 Problemi legati ai passi carrabili
- 🚔 Multe conseguenti la violazione del Codice della strada
- 🗑️ Abbandono di rifiuti

Contatta il Difensore civico della Toscana!

☎ 055 2387 800 | 800 018 488

✉ **Mail:** difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it

✉ **Pec:** difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it

🌐 www.difensorecivicotoscana.it

📅 Lun - Ven: 9:00 - 13:00 | 14:00 - 18:00

8. Gli accordi di collaborazione con le amministrazioni provinciali

Di seguito si riportano, in ordine cronologico di sottoscrizione, gli accordi di collaborazione stipulati nel corso del mandato della attuale Difensore civica, avv. Lucia Annibali, che riguardano le province di Pistoia, Prato, Arezzo e Siena

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

LA DIFENSORA CIVICA DELLA REGIONE TOSCANA, con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Avv. Lucia Annibali, nata a Urbino il 18 settembre 1977,

E

LA PROVINCIA DI AREZZO, con sede legale in Arezzo, Piazza della Libertà 3, nella persona del Presidente, Alessandro Polcri, nato a Sansepolcro il 21 giugno 1982,
(di seguito indicate come "Parti").

PREMESSO CHE:

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- le Parti, come sopra individuate, hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Arezzo;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 5 dello Statuto, la Provincia di Arezzo promuove "il ricorso, da parte dei cittadini, al Difensore Civico regionale quale garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione provinciale";
- in data 12 settembre 2019 è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione tra Difensore Civico Regionale e Provincia di Arezzo, giunto a scadenza.

RICHIAMATE:

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

- c) provvedere al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 Adempimenti della Difensora civica regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione e si rinnoverà tacitamente se nessuna delle parti invierà comunicazione di disdetta entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

Art. 7 Pubblicazione

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web della Difensora civica regionale e della Provincia di Arezzo.

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

- l'art. 7, comma 4 del D.lgs. 36/2023 secondo cui «*La cooperazione tra stazioni appaltanti o enti concedenti volta al perseguimento di obiettivi di interesse comune non rientra nell'ambito di applicazione del codice quando concorrono tutte le seguenti condizioni: a) interviene esclusivamente tra due o più stazioni appaltanti o enti concedenti, anche con competenze diverse; b) garantisce la effettiva partecipazione di tutte le parti allo svolgimento di compiti funzionali all'attività di interesse comune, in un'ottica esclusivamente collaborativa e senza alcun rapporto sinallagmatico tra prestazioni; c) determina una convergenza sinergica su attività di interesse comune, pur nella eventuale diversità del fine perseguito da ciascuna amministrazione, purché l'accordo non tenda a realizzare la missione istituzionale di una sola delle amministrazioni aderenti; d) le stazioni appaltanti o gli enti concedenti partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione.*».

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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


Art. 3 Adempimenti della Provincia di Arezzo

1. La Provincia di Arezzo si impegna a mantenere l'attuale ufficio di supporto, nell'ambito dell'URP, finalizzato alla raccolta delle istanze da trasmettere alla Difensora civica regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici della Provincia di Arezzo si impegnano a:
 - a) ricevere le istanze dei cittadini ai fini della successiva trasmissione alla Difensora civica;
 - b) effettuare la trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale mediante la web form appositamente predisposta e rinvenibile al seguente link: <https://www.difensorecivicotoscana.it/istanza?s=s> e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

La Difensora civica regionale

 LUCIA
ANNIBALI
17.04.2024
15:03:35
GMT+01:00

Il Presidente della Provincia di Arezzo

 Alessandro
Polcri
17.04.2024
08:51:15
GMT+01:00

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

LA DIFENSORA CIVICA DELLA REGIONE TOSCANA, con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona dell'Avv. Lucia Annibali, nata a Urbino il 18 settembre 1977;

E

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

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, la Difensora civica regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, la Difensora civica regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, la Difensora civica regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, primo comma, dello Statuto, la Provincia di Pisa agisce "...secondo i principi fissati dalla Costituzione, dalle leggi e dal presente Statuto, che rappresenta i Comuni, la comunità e il territorio che la integrano, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 12, primo comma, la Provincia "... rispetta le prerogative riconosciute ai Comuni e salvaguarda l'identità delle comunità locali collaborando con queste per migliorare l'organizzazione e lo svolgimento dei servizi";
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio dei cittadini del territorio della Provincia di Pisa;
- in data 9 dicembre 2019 è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione, approvato con Decreto Presidenziale n. 137/2019, tra Difensore civico regionale e Provincia di Pisa, giunto a scadenza;

RICHIAMATE

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 7 comma 4 del D.Lgs. 36/2023 secondo cui "*La cooperazione tra stazioni appaltanti o enti concedenti volta al perseguimento di obiettivi di interesse comune non rientra nell'ambito di applicazione del codice quando concorrono tutte le seguenti condizioni: a) interviene esclusivamente tra due o più stazioni appaltanti o enti concedenti, anche con competenze diverse; b) garantisce la effettiva partecipazione di tutte le parti allo svolgimento di compiti funzionali all'attività di interesse comune, in un'ottica esclusivamente collaborativa e senza alcun rapporto sinallagmatico tra prestazioni; c) determina una convergenza sinergica su attività di interesse comune, pur nella eventuale diversità del fine perseguito da ciascuna amministrazione, purché l'accordo non tenda a realizzare la missione istituzionale di una sola delle amministrazioni aderenti; d) le stazioni appaltanti o gli enti concedenti partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione*";

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Pisa

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

Art. 4 Adempimenti della Difensora civica regionale

1. La Difensora civica regionale si impegna a mettere a disposizione il proprio personale per lo svolgimento delle attività istruttorie connesse alla lavorazione delle istanze di tutela trasmesse dalla Provincia di Pisa e a fornire assistenza, consulenza, formazione e supporto al personale in servizio presso il punto di accoglienza istituito dall'Amministrazione Provinciale, al fine di agevolare la raccolta e la gestione delle richieste dei cittadini.
2. La Difensora civica regionale si impegna a dare conferma all'utente della ricezione della domanda entro i successivi cinque giorni lavorativi, fornendo indicazione dei riferimenti necessari per l'individuazione del numero di protocollo assegnato, degli estremi identificativi della pratica e del nominativo del funzionario competente per l'istruttoria. La Difensora civica regionale si impegna altresì ad attivare l'intervento nei

[Digitare il testo]

confronti della struttura pubblica interessata nel più breve tempo possibile e comunque entro il termine di trenta giorni dall'avvio della procedura.

3. La Difensora civica regionale potrà essere presente, sia personalmente sia tramite i suoi funzionari, presso gli uffici di supporto della Provincia di Pisa per eventuali incontri istituzionali e/o con l'utenza.

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e si rinnova tacitamente se nessuna delle parti invierà disdetta entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

La Difensora civica regionale

Avv. Lucia Annibali

LUCIA
ANNIBALI
09.05.2024
09:29:15
GMT+01:00



Il Presidente della Provincia di Pisa

Dr. Massimiliano Angori

ANGORI
MASSIMILIANO
13.05.2024
08:21:52
GMT+01:00



ACCORDO DI COLLABORAZIONE

TRA DIFENSORA CIVICA REGIONALE E PROVINCIA DI PISTOIA

LA DIFENSORA CIVICA DELLA REGIONE TOSCANA, con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona del Avv. Lucia Annibali, nata a Urbino il 18 settembre 1977;

E

LA PROVINCIA DI PISTOIA, con sede legale a Pistoia, Piazza San Leone, 1 nella persona del Segretario Generale, D.ssa Di Maio Norida nata a Castellammare di Stabia NA, il 13.12.1969 ;

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, la Difensora civica regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. La Difensora civica regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- le Parti, come sopra individuate hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio dei cittadini del territorio della provincia di Pistoia;
- a far data dal 16 gennaio 2019 è stata sospesa l'attività del Difensore Civico della Provincia di Pistoia con la possibilità di ripristinarlo in futuro;
- in data 11 luglio 2019 è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione, approvato con Decreto Presidenziale n. 56/2019, tra Difensore Civico Regionale e Provincia di Pistoia, giunto a scadenza;

RICHIAMATE

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*" all'art. 15 stabilisce che "*Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune*";
- l'art. 5, comma 6, del D.Lgs. n.50/2016 (Codice dei contratti pubblici), secondo cui "*Un accordo concluso*

esclusivamente tra due o più amministrazioni aggiudicatrici non rientra nell'ambito di applicazione del presente codice, quando sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: a) l'accordo stabilisce o realizza una cooperazione tra le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti, finalizzata a garantire che i servizi pubblici che essi sono tenuti a svolgere siano prestati nell'ottica di conseguire gli obiettivi che essi hanno in comune; b) l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico; c) le amministrazioni aggiudicatrici o gli enti aggiudicatori partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione”

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

Le parti, tutto ciò premesso

CONCORDANO QUANTO SEGUE

Art. 1 Oggetto dell'accordo

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

Art. 2 Contenuto dell'accordo

Il presente accordo è orientato a garantire:

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

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Pistoia

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

Art. 4 Adempimenti del Difensore civico regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e si rinnoverà tacitamente se nessuna delle parti invierà comunicazione di disdetta entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

Art. 7 Pubblicazione

1. Il presente accordo è pubblicato sui siti Web della Difensora civica regionale e della Provincia di Pistoia.

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

La Difensora civica regionale

Il Segretario Generale della Provincia di Pistoia

Avv Lucia Annibaldi

Dr.ssa Norida Di Maio



LUCIA
ANNIBALI
04.10.2023
14:03:33
GMT+01:00



Norida Di Maio
06.10.2023
12:01:20
GMT+01:00

ACCORDO DI COLLABORAZIONE
TRA DIFENSORE CIVICO REGIONALE E PROVINCIA DI SIENA

L'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE TOSCANA (di seguito, Difensore civico regionale), con sede legale in Firenze, Via Cavour 18, nella persona dell'avv. Lucia Annibali, nata a Urbino il 18 settembre 1977

E

LA PROVINCIA DI SIENA, con sede legale in Siena, Piazza Duomo 9, nella persona della Presidente, dott.ssa Agnese Carletti, nata a Chiusi (SI) il 5/01/1985

(di seguito indicate come "Parti")

PREMESSO CHE:

- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale assicura la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione ed esercita le altre funzioni individuate dalla legge, concorrendo con le altre amministrazioni pubbliche, anche mediante la formulazione di proposte, al perseguimento di obiettivi di buon andamento, di imparzialità, di trasparenza e di equità. Il Difensore civico regionale assiste i soggetti che versano in condizioni di particolare disagio sociale, al fine di agevolare l'esercizio dei loro diritti nei rapporti con la pubblica amministrazione, con specifico richiamo ai procedimenti amministrativi cui sono interessati;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 della L.R. Toscana 7 aprile 2009 n. 19, il Difensore civico regionale ricerca, per quanto possibile, una risoluzione consensuale delle questioni a lui sottoposte;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 19 della L.R. Toscana 7 aprile 2009, n. 19, il Difensore civico regionale promuove, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale;
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, secondo comma, dello Statuto, la Provincia di Siena "... ispira la propria organizzazione e attività ai principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza e semplificazione";
- ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, primo comma, lett. h, la Provincia di Siena intende "...perseguire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati direttamente o coordinati dalla Provincia";
- le Parti, come sopra individuate, hanno dunque un comune interesse ad attivare forme di collaborazione per garantire l'esercizio delle funzioni di tutela proprie della Difesa civica a beneficio di tutte le persone in riferimento alle attività di competenza e al territorio della Provincia di Siena;
- in data 19 settembre 2019 è stato sottoscritto un Accordo di collaborazione tra Difensore Civico Regionale e Provincia di Siena, giunto a scadenza;

RICHIAMATI:

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” all’art. 15 stabilisce che «Anche al di fuori delle ipotesi previste dall’articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune.»;
- il D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36, che recita, all’art. 7, comma 4, che «La cooperazione tra stazioni appaltanti o enti concedenti volta al perseguimento di obiettivi di interesse comune non rientra nell’ambito di applicazione del codice quando concorrono tutte le seguenti condizioni: a) interviene esclusivamente tra due o più stazioni appaltanti o enti concedenti, anche con competenze diverse; b) garantisce la effettiva partecipazione di tutte le parti allo svolgimento di compiti funzionali all’attività di interesse comune, in un’ottica esclusivamente collaborativa e senza alcun rapporto sinallagmatico tra prestazioni; c) determina una convergenza sinergica su attività di interesse comune, pur nella eventuale diversità del fine perseguito da ciascuna amministrazione, purché l’accordo non tenda a realizzare la missione istituzionale di una sola delle amministrazioni aderenti; d) le stazioni appaltanti o gli enti concedenti partecipanti svolgono sul mercato aperto meno del 20 per cento delle attività interessate dalla cooperazione»;

Le parti, tutto ciò premesso e richiamato

CONCORDANO QUANTO SEGUE:

Art. 1 Oggetto dell’accordo

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

Art. 2 Contenuto dell’accordo

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

Art. 3 Adempimenti della Provincia di Siena

1. La Provincia di Siena si impegna a mantenere l'attuale ufficio di supporto, nell'ambito dell'URP, finalizzato alla raccolta delle istanze da trasmettere alla Difensora civica regionale, in riferimento a qualsiasi questione avente ad oggetto contenziosi con le Pubbliche Amministrazioni e con i gestori di pubblici servizi.
2. Gli Uffici della Provincia di Siena si impegnano a:
 - a) fornire agli utenti un primo orientamento in merito alle competenze proprie della Difensora civica regionale e agli strumenti di tutela da quest'ultima attivabili;
 - b) ricevere le istanze dei cittadini e verificarne la completezza e la comprensibilità ai fini della successiva trasmissione alla Difensora civica regionale;
 - c) informare gli interessati dei motivi dell'eventuale non ammissibilità della domanda, qualora si tratti di questioni escluse dalla competenza del Difensore civico;
 - d) effettuare la trasmissione al Difensore civico regionale delle istanze ricevute, in formato digitale mediante la web form appositamente predisposta e rinvenibile al seguente link: <https://www.difensorecivicotoscana.it/istanza?s=s> e nel rispetto dei comuni standard di compatibilità dei servizi informatici;
 - e) provvedere al trattamento dei dati acquisiti nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4 Adempimenti della Difensora civica regionale

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

Art. 5 Campagna di informazione

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

Art. 6 Durata convenzione e modalità di recesso

1. Il presente accordo ha una validità di tre anni, decorrenti dalla data di sottoscrizione, e si rinnova tacitamente se nessuna delle parti invierà disdetta entro i due mesi precedenti la scadenza.
2. È facoltà delle parti recedere dal presente accordo in qualsiasi momento, dandone comunicazione all'altra parte con un preavviso di almeno novanta giorni.

Art. 7 Pubblicazione

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

Art. 8 Oneri economici

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

Art. 9 Trattamento dei dati personali

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

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale

Il Difensore civico regionale
avv. Lucia Annibali

Il Presidente della Provincia di Siena
dott.ssa Agnese Carletti





Sanità e tutela dei cittadini: come interveniamo

Il cittadino può rivolgersi al Difensore Civico per problemi di **lista d'attesa**, **ticket sanitari**, organizzazione dei **percorsi assistenziali**, assistenza nei **procedimenti amministrativi**.

Il Difensore Civico trasmette i reclami sanitari agli URP delle aziende sanitarie competenti e **monitora** l'andamento della pratica.



Oltre a **informare i cittadini** sulle forme di tutela disponibili, il Difensore Civico può **richiedere aggiornamenti** sullo stato della pratica.

Se le aziende sanitarie non rispondono nei tempi previsti, il Difensore Civico può **sollecitare l'istruttoria** e favorire la risoluzione del problema.

Contatta il Difensore civico della Toscana!

- ☎ 055 2387 800 | 800 018 488
- ✉ **Mai:**
difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
- ✉ **Pec:**
difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it
- 🌐 www.difensorecivicotoscana.it
- 📅 Lun - Ven: 9:00 - 13:00 | 14:00 - 18:00



9. La rete italiana dei Difensori civici regionali

Coordinamento nazionale Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome <https://www.coordifesacivicaitalia.it/>

Marino Fardelli Difensore civico della Regione Lazio - Presidente
Paola Baldovino Difensore civico Regione Piemonte – Vice Presidente
Guido Giusti Difensore civico Regione Basilicata – Vice Presidente

Difensore civico della Regione Abruzzo

Umberto Di Primio
Via M. Iacobucci, 4 67100 - L'Aquila
0862/644876
info@difensorecivicoabruzzo.it
difensore.civico@pec.crabruzzo.it
<http://www.difensorecivicoabruzzo.it>

Difensore civico della Regione Basilicata

Rocco Fuina
Via Vincenzo Verrastro, 6 85100 - Potenza
0971/447500
difensorecivico@regione.basilicata.it
difensorecivico@pec.consiglio.basilicata.it
<http://www.consiglio.basilicata.it>

Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano

Veronika Meyer
Via Cavour, 23/c 39100 Bolzano
0471 946 020
post@volksanwaltschaft.bz.it
<https://www.difesacivica-bz.org.it>

Difensore civico della Regione Calabria

Ubaldo Comite
0965 880743
difensorecivico@consr.it
difensorecivico@pec.consrc.it
<https://www.consiglioregionale.calabria.it>

Difensore civico della Regione Campania

Bruno De Maria
Centro Direzionale Isola F/8 80143 - Napoli

081 7783111
protocollo.organismi@consiglio.regione.campania.it
protocollo.organismi@pec.cr.campania.it
<https://www.cr.campania.it/difensore-civico/>

Difensore civico della Regione Emilia Romagna

Guido Giusti
Viale Aldo Moro, 50 40127 - Bologna
051 5276382
difensorecivico@regione.emilia-romagna.it
<https://www.assemblea.emr.it/difensore-civico>

Difensore civico della Regione Friuli Venezia Giulia

Arrigo De Pauli
Piazza Oberdan 6, 34133 Trieste
040 3771111
cr.difensore.civico@regione.fvg.it
consiglio@certegione.fvg.it
<https://www.consiglio.regione.fvg.it/cms/pagine/Difensore/>

Difensore civico della Regione Lazio

Marino Fardelli
Via della Pisana, 1301 00163 - Roma
06 65932014
difensore.civico@regione.lazio.it
difensorecivico@cert.consreglazio.it
<https://difensorecivico.regione.lazio.it>

Difensore civico della Regione Liguria

Francesco Cozzi
Viale Brigate Partigiane, 2 16129 - Genova
010 5484432
difensore.civico@regione.liguria.it
difensorecivicoliguria@cert.regione.liguria.it
<https://www.regione.liguria.it>

Difensore civico della Regione Lombardia

Gianalberico De Vecchi
Via Via Fabio Filzi, 22 – Palazzo Pirelli 20124 - Milano
02 67482465
difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it
difensore.regionale@pec.consiglio.regione.lombardia.it
<https://www.difensoreregionale.lombardia.it>

Garante regionale dei diritti della persona - Marche

Giancarlo Giulianelli

Piazza Cavour n.23 60122 - Ancona
071 2298483
garantediritti@regione.marche.it
assemblea.marche.garantediritti@emarche.it
<https://www.garantediritti.marche.it>

Difensore civico della Regione Molise

Maria Spadafora
Via XXIV Maggio, 130 - 86100 Campobasso
0874 424772
garanteregionaledeidiritti@regione.molise.it
regionemolise@cert.regionemolise.it
<https://garantedeiritti.regionemolise.it>

Difensore civico della Regione Piemonte

Paola Baldovino
Via Alfieri 15 10121 - Torino
011 5757387
difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it
difensore.civico@cert.cr.piemonte.it
Difensore civico | Consiglio Regionale Piemonte

Difensore civico della Regione Sardegna

Marco Enrico
Via Roma n.25 - 09125 Cagliari
070 673003
difensorecivico@consreg Sardegna.it
difensorecivico@pec.crsardegna.it
Difensore civico - Consiglio regionale della Sardegna

Difensore civico della Regione Toscana

Lucia Annibaldi
Via Cavour, n.18 50122 - Firenze
055 2387800
difensorecivico@consiglio.regionetoscana.it
difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it
www.difensorecivicotoscana.it

Difensore civico della Regione Umbria

Fabrizio Schettini
Palazzo Cesaroni - Piazza Italia 2 - 06121 Perugia
075 5763215
difensorecivico@alumbria.it
Difensorecivico@pec.alumbria.it
<http://www.regione.umbria.it>

Difensore civico della Regione Valle d'Aosta

Adele Squillaci

Via Festaz, 52 11100 - Aosta

0165 526081

difensore.civico@consiglio.regione.vda.it

difensore.civico@legamail.it

<http://www.consiglio.vda.it/app/difensorecivico>

Garante regionale dei Diritti della Persona - Veneto

Mario Caramel

Via Brenta Vecchia, 8 30171 - Mestre - Venezia

041 2701386

garantedirittipersonadifesacivica@consiglioveneto.it

garantedirittipersonadifesacivica@legamail.it

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

Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento

Sandro Raimondi

Via Gazzoletti, 2 38122 - Trento

0461 213201

difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it

difensore.civico@pec.consiglio.provincia.tn.it

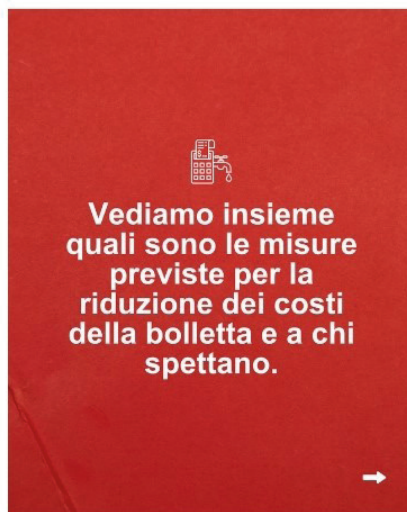
Difensore civico / Organismi e strumenti di garanzia / Amministrazione / Homepage - Provincia autonoma di Trento

Parte quinta

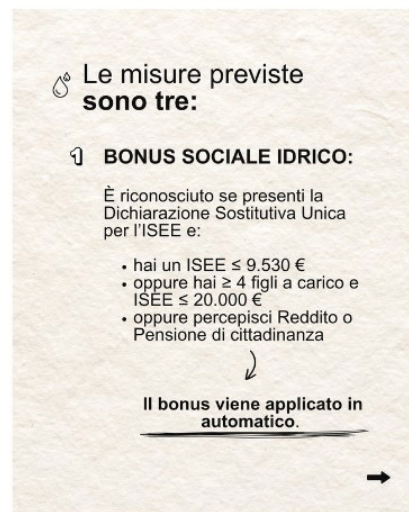
Le risorse finanziarie e di personale



Bolletta
dell'acqua
troppo alta?



Vediamo insieme
quali sono le misure
previste per la
riduzione dei costi
della bolletta e a chi
spettano.



Le misure previste
sono tre:

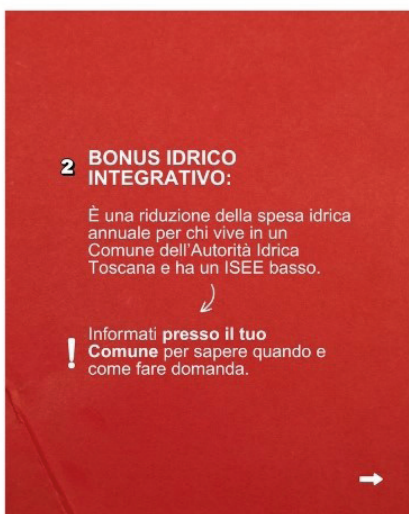
1 **BONUS SOCIALE IDRICO:**

È riconosciuto se presenti la
Dichiarazione Sostitutiva Unica
per l'ISEE e:

- hai un ISEE \leq 9.530 €
- oppure hai \geq 4 figli a carico e ISEE \leq 20.000 €
- oppure percepisci Reddito o Pensione di cittadinanza



Il bonus viene applicato in automatico.

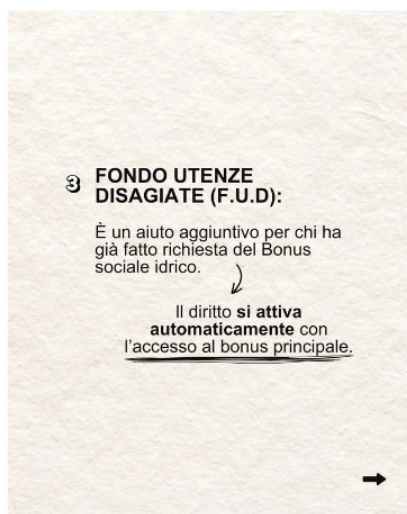


2 **BONUS IDRICO INTEGRATIVO:**

È una riduzione della spesa idrica
annuale per chi vive in un
Comune dell'Autorità Idrica
Toscana e ha un ISEE basso.



Informati **presso il tuo Comune** per sapere quando e come fare domanda.



3 **FONDO UTENZE DISAGIATE (F.U.D):**

È un aiuto aggiuntivo per chi ha
già fatto richiesta del Bonus
sociale idrico.



Il diritto si attiva automaticamente con l'accesso al bonus principale.



Contatta il Difensore civico
della Toscana!



055 2387 800 | 800 018 488



Mail:
difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it



Pec:
difensorecivicotoscana@postacert.toscana.it



www.difensorecivicotoscana.it



Lun - Ven: 9:00 - 13:00 | 14:00 - 18:00



10. Le risorse finanziarie e di personale

Le risorse finanziarie complessivamente assegnate nel Bilancio 2025 per la realizzazione delle attività istituzionali e per la corresponsione delle indennità e dei rimborsi spesa al Difensore civico sono state pari a € 99.247,04, poi modificate nel corso dell'anno, come indicato negli atti di seguito elencati:

- Con decreto n. 674 del 25 giugno 2025 è stata disposta una variazione compensativa tra capitoli di spesa afferenti agli organismi di garanzia, al fine di assicurare la copertura finanziaria alla proposta di legge n. 318, volta a:
 - riordinare i trattamenti economici, nelle componenti di indennità e rimborsi spesa, del Difensore civico, del Garante per l'infanzia e l'adolescenza, del Garante per i diritti dei detenuti, del Presidente del Corecom e dei relativi componenti, senza determinare nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio del Consiglio regionale;
 - abrogare i rimborsi spesa relativi al trasferimento tra il luogo di residenza e la sede istituzionale dell'organismo (cd. "casa-sede"), confermando invece il diritto al rimborso delle spese sostenute per lo svolgimento delle attività istituzionali ("missioni").
- Con la legge regionale 15 luglio 2025, n. 33, recante "Disposizioni in merito al Comitato regionale per le comunicazioni, Difensore civico regionale, Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale e Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Modifiche alle leggi regionali 22/2002, 19/2009, 69/2009, 26/2010 e 64/2010", sono state introdotte, in particolare, modifiche all'articolo 27 della legge regionale 27 aprile 2009, n. 19, "Disciplina del Difensore civico regionale".

A decorrere dal 1° agosto 2025, nel bilancio gestionale relativo agli esercizi 2025, 2026 e 2027 sono stati conseguentemente adeguati gli stanziamenti per effetto dell'incremento del 5% del trattamento indennitario: per l'annualità 2025, limitatamente a sei mesi, per un importo pari a € 1.606,20; per le annualità 2026 e 2027, per dodici mesi, per un importo pari a € 3.212,40 ciascuna.

- Con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 85/2025, Allegato A, in sede di riequilibrio delle risorse stanziati sui capitoli di spesa del Bilancio del Consiglio regionale 2025, è stata disposta una diversa allocazione delle risorse disponibili, prevedendo una riduzione di € 10.000,00 sul capitolo 10586 "Attività di comunicazione del Difensore civico", inizialmente pari a € 25.000,00, rideterminato in € 15.000,00.
- Con decreto n. 1201 del 12 dicembre 2024 è stato inoltre affidato un servizio di social media manager, della durata di 24 mesi, per un importo di € 18.900,00 al netto di IVA (22%), corrispondente a un importo complessivo di € 23.058,00, così ripartito: € 477,97 sull'esercizio 2024 del bilancio; € 11.471,36 sull'esercizio 2025 del bilancio; € 11.108,67 sull'esercizio 2026 del bilancio.

Il servizio riguarda la gestione dei canali social del Difensore civico (Facebook, Instagram, YouTube e X), con l'obiettivo di promuovere la conoscenza dell'organismo e dei servizi offerti ai cittadini.

L'affidamento è finalizzato a coinvolgere nell'informazione fasce della popolazione raggiungibili attraverso i canali social sul territorio regionale, favorendo attività di promozione, divulgazione e creazione di interesse attorno alle funzioni e alle attività istituzionali del Difensore civico della Toscana, mediante la produzione e l'elaborazione di contenuti da pubblicare e diffondere con cadenza

settimanale sui canali social dell'Ufficio del Difensore.

Di seguito si riporta il riepilogo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno sulle risorse assegnate al Difensore civico, con evidenza dell'effettiva utilizzazione delle stesse e dell'eventuale quota non utilizzata al termine dell'esercizio.

Rendicontazione finanziaria 2025

| DESCRIZIONE CAPITOLO | STANZIAMENTO INIZIALE | INTEGRAZIONI O RIDUZIONI | STANZIAMENTO ASSESTATO | RISORSE UTILIZZATE | RISORSE NON UTILIZZATE |
|---|--------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------|
| INDENNITA' DI FUNZIONE , EX ART. 27, C. 1, L.R. 19/2009 | 64.247,04 | +1.606,20 | 65.853,24 | 65.585,49 | 267,75 |
| RIMBORSI SPESE DIFENSORE CIVICO | 7.000,00 | -1.606,20 | 5.393,80 | 834,03 | 4.559,77 |
| ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO | 25.000,00 | -10.000,00 | 15.000,00 | 11.471,34 | 3.528,66 |
| SERVIZI SPESE PER RELAZIONI PUBBLICHE. CONVEG N e MOSTRE | 2.000,00 | 0 | 2.000,00 | 0 | 2.000,00 |
| ACQUISTO DI BENI PER ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE | 1.000,00 | 0 | 1.000,00 | 0 | 1.000,00 |
| TOTALE | 99.247,04 | -10.000,00 | 89.247,04 | 77.890,86 | 11.356,18 |

Dal 1° ottobre 2022, la struttura di supporto al Difensore civico afferisce al Settore “Assistenza al Difensore civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, di seguito una tabella riassuntiva delle figure professionali del personale sulle funzioni di assistenza generale al Difensore civico, presenti nell’anno 2025.

FIGURE PROFESSIONALI

| POSIZIONE | QUANTITA' |
|---|-----------|
| FUNZIONARIO INCARICATI DI POSIZIONE DI ELEVATA QUALIFICAZIONE 1 LIVELLO | VACANTE |
| FUNZIONARIO INCARICATI DI POSIZIONE DI ELEVATA QUALIFICAZIONE 2 LIVELLO | 1 |
| FUNZIONARIO | 5 |
| ISTRUTTORE | 1 |
| OPERATORE | 1 |
| TOTALE | 8 |

Questo schema organizzativo coinvolge complessivamente 8 persone, distribuite in varie posizioni e livelli di qualifica, con l’obiettivo di fornire supporto al Difensore civico in molteplici attività. Queste includono il supporto alle funzioni istituzionali del Difensore civico, come le attività di segreteria e di carattere amministrativo, l’istruttoria delle istanze di assistenza tramite l’utilizzo di software dedicato, l’attività di conciliazione, la preparazione della relazione annuale per il Consiglio regionale e il collegamento con enti come il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e il Mediatore Europeo.

Appendice

11. Pratiche per provincia con dettaglio su Settore di Intervento 2025

| Dettaglio sul settore di intervento | Numero pratiche |
|---|-----------------|
| Fuori regione | 76 |
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 14 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 7 |
| Assetto Istituzionale - Enti e Uffici Pubblici | 1 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 9 |
| Attività produttive - Imprese | 1 |
| Immigrazione - ingresso, soggiorno e cittadinanza | 6 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio scolastico | 3 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio universitario | 3 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 10 |
| Lavoro - Previdenza | 3 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 1 |
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 4 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 2 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 4 |
| Servizi pubblici - Trasporto su gomma | 2 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 1 |
| Servizi pubblici - Servizi telefonici e Telecomunicazioni | 1 |
| Servizi pubblici - Servizio Elettrico | 2 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 1 |
| Arezzo | 88 |
| Assetto Istituzionale - Atti, documenti e registri pubblici | 2 |
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 2 |
| Ambiente - Inquinamento | 4 |
| Ambiente - Igiene pubblica | 2 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 7 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 9 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 2 |
| Assetto Istituzionale - Procedimento Amministrativo | 1 |
| Attività produttive - Fiere e mercati | 1 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 4 |
| Lavoro - Previdenza | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni statali | 1 |
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 3 |
| Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica | 2 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 3 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 4 |
| Servizi pubblici - Servizio Gas | 9 |
| Servizi pubblici - Trasporto su gomma | 1 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 3 |
| Servizi pubblici - Servizi telefonici e Telecomunicazioni | 4 |
| Servizi pubblici - Servizio Elettrico | 4 |
| Territorio | 1 |
| Territorio - Edilizia privata | 4 |
| Territorio - Esproprio, servitù, usi civici | 3 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 4 |

| | |
|---|------------|
| Territorio - Viabilità e circolazione | 6 |
| Firenze | 412 |
| | 1 |
| Assetto Istituzionale - Atti, documenti e registri pubblici | 2 |
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 4 |
| Ambiente - Inquinamento | 6 |
| Ambiente - Igiene pubblica | 2 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 13 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 25 |
| Assetto Istituzionale - Enti e Uffici Pubblici | 5 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 14 |
| Assetto Istituzionale - Procedimento Amministrativo | 2 |
| Attività produttive - Sport e tempo libero | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Acque S.p.A. | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Publiacqua S.p.A. | 2 |
| Immigrazione - ingresso, soggiorno e cittadinanza | 9 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio scolastico | 5 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio universitario | 2 |
| Lavoro - Diritto al Lavoro | 3 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 13 |
| Lavoro - Previdenza | 22 |
| Ordinamento finanziario - Sanzioni | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 22 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 8 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni statali | 8 |
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 14 |
| Politiche sociali - Barriere architettoniche | 1 |
| Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica | 5 |
| Politiche sociali - Disabilità | 5 |
| Politiche sociali - Invalidità civile | 1 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 26 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 59 |
| Sanità - Reclami su aspetti logistici e relazionali | 9 |
| Sanità - Reclami tecnico professionali | 3 |
| Servizi comunali - altri pubblici servizi | 8 |
| Servizi pubblici - Servizio Gas | 7 |
| Servizi pubblici - Servizio postale | 1 |
| Servizi pubblici - Trasporto ferroviario | 1 |
| Servizi pubblici - Trasporto su gomma | 14 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 9 |
| Servizi pubblici - Servizi telefonici e Telecomunicazioni | 7 |
| Servizi pubblici - Servizio Elettrico | 2 |
| Territorio | 1 |
| Territorio - Demanio e patrimonio | 1 |
| Territorio - Edilizia privata | 11 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 15 |
| Territorio - Tutela del territorio | 1 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 40 |
| Grosseto | 74 |
| Ambiente - Inquinamento | 1 |

| | |
|---|------------|
| Ambiente - Igiene pubblica | 1 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 3 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 12 |
| Assetto Istituzionale - Enti e Uffici Pubblici | 7 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 4 |
| Assetto Istituzionale - Procedimento Amministrativo | 4 |
| Attività produttive - Imprese | 1 |
| Attività produttive - Sport e tempo libero | 1 |
| Attività produttive - Turismo | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Acque S.p.A. | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Acquedotto del Fiora S.p.A | 2 |
| Immigrazione - ingresso, soggiorno e cittadinanza | 1 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio scolastico | 3 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 1 |
| Lavoro - Previdenza | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 2 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 1 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 3 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 2 |
| Servizi comunali - altri pubblici servizi | 2 |
| Servizi pubblici - Trasporto su gomma | 1 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 1 |
| Servizi pubblici - Servizi telefonici e Telecomunicazioni | 2 |
| Territorio - Demanio e patrimonio | 1 |
| Territorio - Edilizia privata | 3 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 5 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 7 |
| Livorno | 103 |
| Assetto Istituzionale - Atti, documenti e registri pubblici | 2 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 7 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 14 |
| Assetto Istituzionale - Enti e Uffici Pubblici | 1 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 4 |
| Attività produttive - Commercio | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - ASA S.p.A | 5 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio scolastico | 2 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 3 |
| Lavoro - Previdenza | 5 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni statali | 1 |
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 5 |
| Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica | 2 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 3 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 15 |
| Sanità - Reclami su aspetti logistici e relazionali | 1 |
| Servizi comunali - altri pubblici servizi | 2 |
| Servizi pubblici - Trasporto su gomma | 2 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 3 |
| Servizi pubblici - Servizio Elettrico | 1 |

| | |
|---|-----------|
| Territorio - Demanio e patrimonio | 1 |
| Territorio - Edilizia privata | 2 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 5 |
| Territorio - Strumenti urbanistici | 1 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 13 |
| Lucca | 98 |
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 1 |
| Ambiente - Inquinamento | 3 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 8 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 12 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 6 |
| Assetto Istituzionale - Procedimento Amministrativo | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Acque S.p.A. | 2 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Gaia S.p.A. | 7 |
| Immigrazione - ingresso, soggiorno e cittadinanza | 1 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio scolastico | 3 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio universitario | 1 |
| Lavoro - Diritto al Lavoro | 1 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 1 |
| Lavoro - Previdenza | 4 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 5 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 2 |
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 1 |
| Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica | 1 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 4 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 11 |
| Sanità - Reclami su aspetti logistici e relazionali | 1 |
| Servizi pubblici - Servizio Gas | 1 |
| Servizi pubblici - Servizio postale | 1 |
| Servizi pubblici - Trasporto ferroviario | 1 |
| Servizi pubblici - Servizio Elettrico | 1 |
| Territorio - Demanio e patrimonio | 1 |
| Territorio - Edilizia privata | 4 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 2 |
| Territorio - Strumenti urbanistici | 1 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 10 |
| Massa Carrara | 63 |
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 1 |
| Ambiente - Inquinamento | 3 |
| Ambiente - Tutela ambientale | 1 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 8 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 8 |
| Assetto Istituzionale - Enti e Uffici Pubblici | 2 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 7 |
| Assetto Istituzionale - Procedimento Amministrativo | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Gaia S.p.A. | 2 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio scolastico | 2 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 2 |

| | |
|---|------------|
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 1 |
| Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica | 1 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 4 |
| Servizi pubblici - Servizio Gas | 1 |
| Territorio - Edilizia privata | 1 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 8 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 8 |
| Pisa | 111 |
| Assetto Istituzionale - Atti, documenti e registri pubblici | 2 |
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 1 |
| Ambiente - Igiene pubblica | 1 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 5 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 23 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 5 |
| Assetto Istituzionale - Procedimento Amministrativo | 2 |
| Attività produttive - Fiere e mercati | 1 |
| Attività produttive - Imprese | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Acque S.p.A. | 4 |
| Immigrazione - ingresso, soggiorno e cittadinanza | 2 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio scolastico | 1 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 2 |
| Lavoro - Previdenza | 5 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 2 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 2 |
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 1 |
| Politiche sociali - Barriere architettoniche | 1 |
| Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica | 5 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 4 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 11 |
| Sanità - Reclami su aspetti logistici e relazionali | 1 |
| Sanità - Reclami tecnico professionali | 3 |
| Servizi comunali - altri pubblici servizi | 2 |
| Servizi pubblici - Servizio Gas | 2 |
| Servizi pubblici - Trasporto ferroviario | 1 |
| Servizi pubblici - Trasporto su gomma | 2 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 2 |
| Territorio - Edilizia privata | 3 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 3 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 11 |
| Pistoia | 112 |
| Assetto Istituzionale - Atti, documenti e registri pubblici | 2 |
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 2 |
| Ambiente - Igiene pubblica | 2 |
| Ambiente - Tutela ambientale | 1 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 8 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 10 |
| Assetto Istituzionale - Enti e Uffici Pubblici | 2 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 5 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Acque S.p.A. | 7 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 1 |

| | |
|---|------------|
| Lavoro - Previdenza | 3 |
| Ordinamento finanziario - Sanzioni | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 4 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 1 |
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 7 |
| Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica | 4 |
| Politiche sociali - Disabilità | 2 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 4 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 13 |
| Sanità - Reclami su aspetti logistici e relazionali | 1 |
| Sanità - Reclami tecnico professionali | 2 |
| Servizi comunali - altri pubblici servizi | 3 |
| Servizi pubblici - Servizio Gas | 2 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 1 |
| Servizi pubblici - Servizi telefonici e Telecomunicazioni | 1 |
| Servizi pubblici - Servizio Elettrico | 1 |
| Territorio - Edilizia privata | 2 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 5 |
| Territorio - Tutela del territorio | 1 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 14 |
| Prato | 101 |
| Assetto Istituzionale - Atti, documenti e registri pubblici | 1 |
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 1 |
| Ambiente - Inquinamento | 2 |
| Ambiente - Igiene pubblica | 1 |
| Ambiente - Tutela ambientale | 1 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 6 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 2 |
| Assetto Istituzionale - Enti e Uffici Pubblici | 1 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 5 |
| Assetto Istituzionale - Procedimento Amministrativo | 1 |
| Attività produttive - Sport e tempo libero | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Publicacqua S.p.A. | 1 |
| Immigrazione - ingresso, soggiorno e cittadinanza | 1 |
| Istruzione, cultura, formazione - Diritto allo studio scolastico | 4 |
| Lavoro - Previdenza | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 7 |
| Politiche sociali - Assistenza sociale | 5 |
| Politiche sociali - Edilizia residenziale pubblica | 2 |
| Politiche sociali - Disabilità | 1 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 8 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 30 |
| Sanità - Reclami su aspetti logistici e relazionali | 1 |
| Servizi comunali - altri pubblici servizi | 3 |
| Servizi pubblici - Servizio Gas | 2 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 1 |
| Servizi pubblici - Servizio Elettrico | 1 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 4 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 7 |
| Siena | 59 |

| | |
|---|-------------|
| Altre attività non ricomprese nelle classifiche | 1 |
| Ambiente - Inquinamento | 4 |
| Assetti Istituzionale - Diritto di accesso civico e generalizzato | 5 |
| Assetto Istituzionale - Diritto di accesso documentale | 6 |
| Assetto Istituzionale - Enti e Uffici Pubblici | 1 |
| Assetto Istituzionale - Informazione e Consulenza | 3 |
| Attività produttive - Commercio | 1 |
| Attività produttive - Imprese | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Acque S.p.A. | 1 |
| Conciliazioni Servizio Idrico - Acquedotto del Fiora S.p.A | 4 |
| Immigrazione - ingresso, soggiorno e cittadinanza | 5 |
| Lavoro - Lavoro Pubblico | 2 |
| Lavoro - Previdenza | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni locali | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni regionali | 1 |
| Ordinamento finanziario - Tributi e canoni statali | 1 |
| Sanità - Organizzazione e procedimenti | 4 |
| Sanità - Reclami assistenza sanitaria | 2 |
| Sanità - Reclami su aspetti logistici e relazionali | 2 |
| Sanità - Reclami tecnico professionali | 2 |
| Servizi pubblici - Trasporto su gomma | 2 |
| Servizi pubblici - Servizi idrici | 3 |
| Servizi pubblici - Servizi telefonici e Telecomunicazioni | 1 |
| Servizi pubblici - Servizio Elettrico | 1 |
| Territorio - Edilizia privata | 1 |
| Territorio - Lavori pubblici e infrastrutture | 2 |
| Territorio - Viabilità e circolazione | 1 |
| Totale complessivo | 1297 |

12. Risoluzione 408 del 12 maggio 2025 approvata dal consiglio regionale della Toscana



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

RISOLUZIONE n. 408 approvata nella seduta del Consiglio regionale del 12 maggio 2025.

OGGETTO: **Difensore civico regionale. Relazione sull'attività svolta nell'anno 2024.**

Il Consiglio regionale

Visto l'articolo 56 dello Statuto;

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

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

Esaminata la relazione di attività per l'anno 2024 del Difensore civico regionale (allegato A), nella quale si:

- rappresenta che nel corso dell'anno 2024 il Difensore civico ha preso in carico un numero complessivo di 1.685 richieste di intervento, tra pratiche scaturenti da istanze, numero di segnalazioni e contatti con risposta fornita dall'ufficio;
- evidenzia che, grazie ad un'implementazione del software di gestione delle pratiche, è stato possibile suddividere le istanze per province di provenienza, con indicazione percentuale delle materie per cui sono presentate su base provinciale le stesse, fatto che consentirà di monitorare in modo capillare il trend delle questioni poste all'attenzione della difesa civica nei vari territori della Regione;
- conferma l'impegno del Difensore civico nell'implementazione della rete di sportelli di difesa civica presenti sul territorio della Regione Toscana, attraverso il rinnovo delle convenzioni in scadenza e la stipula di nuove convenzioni con le amministrazioni provinciali della Toscana ancora sprovviste di sportelli sul territorio;
- dà atto del proseguimento dell'attività dell'organismo di conciliazione istituito presso l'Autorità idrica Toscana, accreditato dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), nell'ambito del quale i funzionari dell'ufficio del Difensore civico svolgono attività di conciliazione a titolo gratuito a favore dei cittadini toscani;
- con riguardo all'ambito sanitario, evidenzia che nel corso del 2024 sono stati rinnovati i presidenti delle commissioni miste conciliative e che è proseguito l'impegno per consolidare i rapporti tra commissioni miste conciliative, l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) delle aziende sanitarie e Difensore civico;
- sempre in ambito sanitario, dà atto che è proseguito l'apporto del Difensore civico nella fase di valutazione delle istanze pervenute, con l'obiettivo di favorire e facilitare la ricerca di un punto di incontro tra cittadini e aziende sanitarie;
- evidenzia che, da dicembre 2024, una società di social manager segue la gestione dei profili social del Difensore civico, per valorizzarne e promuoverne le attività, attraverso una comunicazione più mirata ed efficace, al fine di ampliare il numero di cittadini che, imparando a conoscere il Difensore civico, possono utilizzare i servizi di tutela e garanzia che svolge;
- dà atto della partecipazione del Difensore civico regionale agli incontri ed alle iniziative promosse dal Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane e della capacità dell'ufficio di fornire un contributo qualificato nella condivisione e nell'approfondimento delle questioni che sono oggetto di discussione.

Su proposta della Prima Commissione consiliare;

Esprime

Apprezzamento e soddisfazione per i risultati conseguiti dal Difensore civico regionale nel corso dell'anno 2024;

Si impegna

1. a sostenere l'attività istituzionale del Difensore civico, anche attraverso la sua partecipazione al coordinamento nazionale dei difensori civici delle regioni e delle province autonome italiane;

2. a sostenere la diffusione della conoscenza del Difensore civico e dei servizi resi gratuitamente ai cittadini;

3. a sostenere l'attività di tutela del Difensore civico in ambito sanitario, favorendo il percorso di collaborazione e confronto tra gli interlocutori istituzionali territoriali del settore e la valorizzazione delle Commissioni miste conciliative quali organismi di tutela di secondo livello;

4. a sostenere le iniziative finalizzate a rafforzare ed ampliare l'attività di conciliazione già attivata per il servizio idrico;

5. a sostenere l'implementazione degli accordi di collaborazione con le province toscane, anche attraverso l'apertura di nuovi sportelli di difesa civica sul territorio regionale.

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

IL PRESIDENTE

Antonio Mazzeo

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

Autorità Idrica Toscana

REGOLAMENTO SULLA CONCILIAZIONE NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Autorità Idrica Toscana

Articolo 1- Ambito di applicazione ed effetti del Regolamento.

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

Articolo 2- Definizioni.

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

Articolo 3- Caratteristiche della procedura di Conciliazione.

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

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

Autorità Idrica Toscana

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

Articolo 4- Materie escluse dalla Conciliazione.

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

Articolo 5- Domanda di conciliazione.

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

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

Autorità Idrica Toscana

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

Articolo 6- Procedura di conciliazione.

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

Articolo 7- Verbale.

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

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

Autorità Idrica Toscana

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

Articolo 8- Riunione di Conciliazione.

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

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

Autorità Idrica Toscana

Articolo 9- Segreteria tecnica.

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

Articolo 10- Conciliatori e rappresentanti delle Parti.

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

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

Autorità Idrica Toscana

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

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

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

Art. 12- Rendicontazione.

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

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

14. Determinazione Arera n. 4 DACU/2021



DETERMINAZIONE N. 4/DACU/2021

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

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI

VISTI:

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

CONSIDERATO CHE:

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

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

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

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

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

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

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

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

RITENUTO CHE:

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

DETERMINA

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

15 aprile 2021

IL DIRETTORE
Roberto Malaman