

Immagine dell'Archivio Fotografico
della Regione Toscana/Rosella Quattrocchi

REGIONE TOSCANA



Consiglio Regionale



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

Relazione

La Difesa Civica Toscana Cerimonia inaugurale

anno 2010

Venerdì 29 gennaio 2010

Sala delle Feste
Consiglio regionale della Toscana

REGIONE TOSCANA



Consiglio Regionale



IL DIFENSORE
CIVICO
DELLA TOSCANA

Relazione

La Difesa Civica Toscana Cerimonia inaugurale

anno 2010

Venerdì 29 gennaio 2010

Sala delle Feste
Consiglio regionale della Toscana

Sommario

Introduzione.....	3
Le pratiche aperte.....	9
Territorio	13
Servizi Sociali	17
Sanità.....	19
Tributi	22
Immigrazione	25
Pubblico Impiego	26
Diritto di accesso	27
Servizi Pubblici	27
<i>Servizio idrico</i>	27
<i>Telefonia</i>	35
<i>Energia Elettrica</i>	37
<i>Servizio postale</i>	37
<i>Servizio Ferroviario</i>	38
Rapporti internazionali	39
Conclusioni.....	40

Introduzione

Ringrazio e saluto le Autorità che hanno voluto onorarci con la loro presenza, il Presidente Riccardo Nencini che ha reso possibile, unitamente all'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale, questa cerimonia, il Presidente della Giunta Regionale Claudio Martini e il Consiglio Regionale nel suo insieme di cui ho la fiducia e la collaborazione fin dalla mia nomina ormai risalente al 2004 (che sta scadendo).

Questa cerimonia si svolge per il quarto anno (e spero proseguirà anche dopo la scadenza del mio mandato). Credo di poter dire che essa suscita l'interesse e la partecipazione delle istituzioni cittadine e regionali. Sebbene non possa avere la solenne ritualità di altre cerimonie, come quella dell'Anno Giudiziario, del Tribunale Amministrativo Regionale e della Corte dei Conti, si situa tuttavia in un campo contiguo e, in certi casi, preliminare o alternativo a quello della Giustizia e con essa collaborante. Comunque la Difesa Civica, in quanto tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi legittimi, è pur sempre tutela giuridica.

La cerimonia prevede, oltre all'intervento del Presidente Nencini che ha preceduto questa mia relazione, l'intervento di Luca Lunardini, Sindaco del Comune di Viareggio (che ringrazio) il quale parlerà della Difesa Civica comunale e l'intervento

di Gisella Seghettini, Difensore Civico dei Comuni Associati di Livorno, Capraia Isola e Collesalveti (che pure ringrazio) la quale riferirà sulla sua esperienza.

Questa relazione è soltanto una anticipazione di quella che, a norma della legge regionale, sono tenuto a presentare ogni anno al Consiglio Regionale e che sarà molto più ampia e dettagliata. Ma ha anche una finalità diversa che è quella di dare un'informazione, quanto più possibile completa, alle Autorità, alle Istituzioni e ai cittadini, sull'attività e sulle problematiche della Difesa Civica in Toscana.

Essa è, per così dire, il momento culminante di una strategia di comunicazione che ho cercato di perseguire, fin dal momento della mia nomina, per far conoscere e per promuovere l'istituto della Difesa Civica.

I risultati ci sono stati, come si vedrà più avanti, con l'aumento delle pratiche aperte annualmente. E sono anche confermati da una ricerca sui servizi pubblici commissionata dall'IRPET per il 2009 che ha consentito di fare un confronto con i dati di una analoga ricerca per il 2004, all'inizio del mio mandato.

La ricerca verrà presentata ed analizzata nei prossimi giorni. Posso anticipare ora che i dati rilevati dimostrano che l'istituto del Difensore Civico regionale è molto più conosciuto rispetto a cinque anni fa e che la soddisfazione degli utenti per il suo operato è notevolmente cresciuta. La

ricerca si conclude con l'osservazione che è potenzialmente elevata una "domanda latente" di tutela specialmente da parte dei cittadini più deboli, tutela che potrebbe essere assicurata dal Difensore Civico se la sua funzione fosse più e meglio conosciuta.

Ma forse questa maggiore conoscenza difficilmente potrebbe essere raggiunta anche con un impegno di comunicazione più forte di quello che c'è stato in questi ultimi anni. Infatti credo che il limite allo sviluppo della Difesa Civica sia determinato da un contesto politico istituzionale assai negativo, come preciserò più avanti, nonostante le condizioni favorevoli assicurate dalla Regione Toscana.

In Toscana infatti la Difesa Civica è più sviluppata e diffusa che in altre regioni.

La Toscana è stata la prima ad istituire nel 1974 il Difensore Civico regionale. Gli organi regionali e i miei predecessori non hanno fatto mancare il loro sostegno e il loro impegno verso l'istituto.

I Difensori Civici locali sono 31 di singoli Comuni, 11 di Comuni associati, 9 di Comunità Montane o Unione di Comuni e 7 di Province.

I cittadini coperti dalla tutela della Difesa Civica sono circa 2.700.000, quelli non coperti circa 800.000 (ma in questi casi vige il principio di sussidiarietà).

Comuni suddivisi per provincia	Comuni coperti da difesa civica con difensori civili locali	Comuni non coperti da difesa civica		
		abitanti	abitanti	
AREZZO	26	256.054	13	66.957
FIRENZE	37	877.306	7	56.554
GROSSETO	17	80.125	11	130.961
LIVORNO	10	267.735	10	58.709
LUCCA	21	274.832	14	97.412
MASSA CARRARA	17	197.652	0	0
PISA	12	267.601	27	116.954
PISTOIA	16	111.980	6	156.523
PRATO	7	227.886	0	0
SIENA	17	126.382	19	125.906
TOTALE	180	2.687.553	107	809.976

Si tratta di una rete diffusa e integrata in un rapporto di collaborazione reciproca e col Difensore Civico regionale, anche attraverso la Conferenza regionale che si riunisce mediamente ogni due mesi per discutere sui temi di comune interesse. La conferenza regionale trova esplicita disciplina nella Legge regionale n. 19 del 27 aprile 2009 .

Ma in Italia l'istituto è ancora debole ed il confronto con l'Europa è fortemente penalizzante: nei 27 Stati membri dell'Unione Europea c'è o è previsto il Difensore Civico nazionale, ed anzi la previsione della sua istituzione era una delle condizioni di ammissibilità dei nuovi Stati. Esiste poi il Mediatore Europeo eletto dal Parlamento di Strasburgo.

L'arretratezza istituzionale, almeno in questo campo, del nostro Paese contrasta non soltanto con l'antica tradizione dell'Ombudsman scandinavo, ma anche e soprattutto con la diffusione e l'importanza che gli istituti di Difesa Civica, di Mediazione e di Conciliazione hanno assunto dopo la seconda guerra mondiale in Europa e anche in altri continenti, dal sud America all'Australia. Si tratta di istituti ben radicati ed operanti secondo una moderna concezione della giurisdizione che non deve occuparsi di tutti quei casi di "maladministration" in cui può intervenire con successo, più rapidamente e senza spesa, la tutela non giurisdizionale con effetti deflattivi per la giustizia ordinaria e amministrativa.

Il coordinamento nazionale dei Difensori Civici regionali aveva promosso la presentazione di una proposta di legge, nella scorsa legislatura e ripresentata nella attuale, per la istituzione del Difensore Civico nazionale e per una disciplina quadro della materia. Ma la proposta non ha fatto passi avanti.

Lo stesso coordinamento ha promosso recentemente la istituzione di un nuovo organismo nazionale rappresentativo della intera Difesa Civica italiana che è notevolmente diffusa in tutto il territorio della Repubblica. Il nuovo organismo si è già insediato proprio nei giorni scorsi.

Ma siamo in presenza purtroppo di una tendenza di segno opposto. Infatti nello scorso dicembre è stata approvata con la legge finanziaria una normativa che, in relazione alla diminuzione dei contributi statali agli Enti locali, stabilisce, tra l'altro, la soppressione dei Difensori Civici comunali. Anche se la normativa non è immediatamente operante ed è inoltre, a parere del mio ufficio, incostituzionale perché viola l'autonomia statutaria dei Comuni (tralascio, e me ne scuso, per brevità le argomentazioni giuridiche a fondamento di queste affermazioni) resta il fatto di una scelta immotivata e inaccettabile. Tale scelta sarebbe stata compiuta per motivi di semplificazione amministrativa e di risparmio della spesa pubblica. Ma chi l'ha fatta ignora (si tratta appunto di ignoranza della natura dell'istituto e della sua diffusione ed autorevolezza in Europa e in altri continenti) che il Difensore Civico in realtà semplifica i rapporti tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione e in molti casi fa risparmiare la spesa pubblica evitando, con la sua mediazione non giurisdizionale, contenziosi giudiziari spesso assai costosi.

Le pratiche aperte

Le pratiche aperte (su istanza di soggetti interessati o d'ufficio) nel 2009 sono state complessivamente 2199 di cui 245 concernenti i casi ex legge statale 210/92 (cittadini danneggiati da emotrasfusioni o vaccinazioni obbligatorie). Questi ultimi casi sono stati rilevati a parte per la loro peculiarità.

L'andamento delle pratiche conferma il forte aumento che si è verificato specialmente in questi ultimi anni, anche per effetto della intensa campagna di comunicazione di cui si è già fatto cenno.

Come si può vedere dalla tabella, le pratiche sono passate da 1.395 del 2004 a 1.954 nel 2009.

Nel totale complessivo si registra un lieve decremento nel 2009 rispetto al 2008, ma ciò si deve alla notevole diminuzione delle pratiche ex legge 210 del '92 che tenderanno ad azzerarsi nei prossimi anni a seguito della cessazione delle cause di danni per emotrasfusioni e vaccinazioni obbligatorie (dopo gli anni '80 i controlli sul sangue, gli emoderivati e i vaccini hanno praticamente eliminato ogni rischio).

PRATICHE APERTE

ANNO 2004	ANNO 2005	ANNO 2006	ANNO 2007	ANNO 2008	ANNO 2009
1.395	1.372	1.323	1.485	1.943	1.954

Legge 210/92

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

TOTALE

1.941	2.386	1.822	1.930	2.447	2.199
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

L'andamento delle pratiche apparirà più significativo nella distribuzione per settori.

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

Il confronto tra il 2008 e il 2009 mostra un andamento stazionario per tutti i settori eccettuati quello dei danni da emotrasfusioni, per le ragioni già esposte e quelli delle sanzioni amministrative, quasi raddoppiato: in quest'ultimo il forte incremento ha riguardato le tasse automobilistiche di cui parlerò più avanti.

La distribuzione degli istanti (che possono essere più di uno per pratica) è stata nel 2004 la seguente:

Provincia	N. istanti per Provincia	% su 2.261 istanti
AREZZO	88	3,89
FIRENZE	1.053	46,57
GROSSETO	93	4,11
LIVORNO	81	3,58
LUCCA	122	5,40
MASSA CARRARA	53	2,34
PISA	132	5,84
PISTOIA	100	4,42
PRATO	92	4,07
SIENA	132	5,84
ALTRE REGIONI	141	6,24
ESTERO	3	0,13
NON IDENTIFICABILE (E-MAIL)	102	4,51
PRATICHE DI UFFICIO	69	3,05
TOTALE ISTANTI	2.261	100.00

Come si vede permane, come nel 2008, una forte prevalenza della provincia di Firenze anche a causa della localizzazione dell'ufficio del Difensore Civico regionale. Vi è però un maggiore equilibrio tra le altre province, dato che fra le più lontane dal capoluogo, Grosseto e Massa Carrara soltanto quest'ultima mantiene la più bassa percentuale mentre Grosseto si allinea alle altre.

Dato che la Difesa Civica non dispone di poteri autoritativi e sanzionatori, è lecito chiedersi quali risultati ottenga il suo intervento. Secondo le nostre statistiche in circa l'80% dei casi il risultato è totalmente o parzialmente favorevole agli istanti, mentre nel restante 20% dei casi si può ritenere che non vi fossero le condizioni giuridiche per un risultato utile.

Per quanto riguarda la Difesa Civica locale stiamo cercando di analizzare i risultati, con qualche difficoltà dovuta ai problemi organizzativi che a molti Difensori Civici si presentano.

Comunque il dato complessivo delle pratiche aperte è di circa 5.000. Perciò sommando a queste le pratiche aperte dal Difensore Civico regionale si ottiene il dato importante di circa 7.000 pratiche aperte nel 2009 in Toscana.

Darò ora qualche cenno su alcuni casi nei vari settori d'intervento, ma mi limiterò a mettere in evidenza soltanto le problematiche più significative, rinviando alla relazione per il Consiglio regionale la descrizione più dettagliata dei singoli settori.

Territorio

Di particolare interesse, in materia urbanistica, appaiono alcune questioni concernenti la tutela della sicurezza del territorio e l'adeguamento alle più restrittive disposizioni normative dettate in riferimento ai criteri di

predisposizione delle tavole di progetto per la realizzazione di interventi di natura edilizia in un ambiente che, come quello toscano, è soggetto a fenomeni sismici.

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

Con circolare del 5 agosto 2009 il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ha chiarito i termini di applicazione del regime transitorio specificando che – relativamente alle costruzioni di natura privatistica "...è esplicita la volontà del legislatore di prevedere l'applicazione obbligatoria della nuova normativa tecnica ... alle costruzioni iniziate dopo il 30 giugno 2009".

Posto dunque che il parametro cui fare riferimento per l'applicazione delle nuove norme tecniche è riferito al momento di inizio lavori, si è posta la necessità di fare chiarezza sull'interpretazione da attribuire a tale concetto, soprattutto in considerazione della prassi in essere presso gli uffici del genio civile, prassi connessa al deposito della richiesta di autorizzazione sismica. Evidenti sono, in effetti, le differenze di impostazione poste che aderendo a

tale interpretazione tutti i progetti depositati entro la fine del mese di giugno mantengono piena validità, senza necessità di presentazione di ulteriori tavole progettuali complete dei calcoli eseguiti sulla base della nuova normativa tecnica.

In materia di ambiente, nella maggior parte dei casi la richiesta di intervento proviene da singoli cittadini che lamentano in modo puntuale gli effetti dannosi provenienti da un determinato impianto industriale o da un'attività commerciale posta nelle vicinanze della propria abitazione (ad esempio il rumore proveniente da una discoteca). In questi casi l'azione del Difensore civico è quella di richiedere l'intervento degli organi preposti al controllo ambientale e, di conseguenza, di sollecitare poi gli organi di amministrazione attiva ad adottare i provvedimenti opportuni.

In altri casi, invece, la segnalazione riguarda più in generale gli effetti che la realizzazione che un determinato progetto potrebbe determinare sull'ambiente circostante e sulla collettività di riferimento o di quelli già prodotti da un impianto già realizzato.

E' stato ad esempio questo il caso delle segnalazioni che ho ricevuto con riferimento agli impianti di gestione dei rifiuti, la cui realizzazione nessuno vuole sul proprio ambito territoriale di riferimento. Numerose con riferimento a questo specifico profilo le segnalazioni relative ad impianti già esistenti, in cui si riferisce l'impatto

dell'impianto con conseguenti problemi di inquinamento e di degrado del paesaggio.

In questi casi ciò che appare necessario è una maggiore circolazione delle informazioni in modo da evitare allarmismi spesso inutili - anche perché in alcuni casi è stato effettivamente possibile creare una situazione virtuosa in cui gli svantaggi della realizzazione dell'impianto sono stati "compensati" da benefici ad esempio di natura economica - e, ovviamente, una maggiore partecipazione nella fase in cui si decide la localizzazione dell'impianto.

Altro esempio riguarda la situazione che si è venuta a verificare nella zona Peretola-Quaracchi-Brozzi-le Piagge, con riferimento al disagio provocato dalle emissioni di fumi "irritanti" provenienti da vari impianti industriali della zona.

In questo caso particolarmente proficui sono stati i rapporti tra Dipartimento provinciale dell'Arpat e il mio ufficio che hanno permesso, attraverso la circolazione delle informazioni rilevanti per il caso di specie, agli abitanti della zona di ottenere chiarezza sulla situazione esistente, sulla pericolosità della stessa, nonché sugli eventuali "rimedi" che potevano essere adottati.

Infine, una questione da segnalare è stata quella promossa dal "Comitato di zona Bagno a Ripoli - Antella" con riferimento a due ordini di problemi. Il primo relativo al sottodimensionamento del depuratore delle acque

reflue in via dell'Antella, Ponte a Niccheri, che causerebbe cattivi odori.

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

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

Servizi Sociali

Nel settore Servizi Sociali si è verificata una significativa evoluzione concretizzatasi in importanti e innovativi procedimenti legislativi, in particolare con la L.R. 41/2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale" e con la L.R. 66/2008 "Istituzione del fondo per la non autosufficienza".

L'Ufficio si è pertanto impegnato prima di tutto a seguire attentamente l'evoluzione

normativa di questa trasformazione. Contemporaneamente è stata mantenuta alta l'attenzione volta a verificare, soprattutto su segnalazioni fornite dai cittadini, che quanto approvato dai nuovi dispositivi regionali venisse applicato nei modi e nei tempi stabiliti.

E' importante rilevare per esempio che gli interventi sulle liste di attesa per l'inserimento di soggetti nelle residenze sanitarie assistite e per i ritardi per l'erogazione di quote sanitarie, sono andati via via diminuendo proprio in virtù delle nuove modalità applicative attivate con le nuove norme, che nell'anno 2009 hanno visto un importante abbattimento dei tempi di attesa.

Le problematiche per cui invece l'Ufficio è ancora chiamato ad intervenire con frequenza sono quelle relative alla condivisione con l'utente e la sua famiglia delle azioni assistenziali individuate dalla competente Commissione di Valutazione Multidisciplinare. Mi riferisco in particolare a progetti di assistenza scolastica a minori con handicap, molto spesso considerati non idonei dalla famiglia, a forme di assistenza domiciliare ad anziani ritenute insufficienti al bisogno, al mancato riconoscimento del diritto ad usufruire di contributi da parte di cittadini che versano in particolare stato di disagio, alla mancanza di parcheggi riservati agli invalidi e più genericamente al rispetto dei diritti per l'handicap secondo quanto stabilito dalla L. 104/92.

Sanità

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

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

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

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

Il sistema di liste d'attesa unificate dovrebbe entrare a regime dal 01/02/2010 e sarà oggetto

di un attento monitoraggio da parte dell'Ufficio del Difensore Civico Regionale.

Un altro argomento che viene spesso affrontato riguarda l'organizzazione dei servizi ospedalieri, con problematiche che spaziano dal funzionamento dei Reparti di Pronto Soccorso (tempi d'attesa e confort degli utenti), a chiusure o ridimensionamento di Reparti, all'armonizzazione degli orari di visita dei vari reparti di degenza di un Presidio Ospedaliero.

L'aumento di pratiche nel settore della responsabilità professionale è frutto non di un peggioramento della casistica, ma della progressiva attivazione del percorso di tutela per il quale tutti i reclami in materia tecnico professionale (anche quelli pervenuti direttamente alle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere) vengono trasmessi al Difensore civico. Va inoltre evidenziato come la scelta della Regione Toscana di avviare sperimentazione di soluzioni non contenziose delle controversie in materia tecnico professionale presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi e l'Azienda Sanitaria di Livorno, costituisca il logico completamento del percorso avviato con la D.G.R.T. 462/2004 e terminato con la L.R. 19/2009 e come la prossima scelta della Regione di gestire il contenzioso risarcitorio senza assicurazione in tutte le ASL si ponga ancor di più in quest'ottica. Sarebbe opportuno che la Regione desse pieno corso al sistema di monitoraggio dei reclami tecnico professionali pervenuti al Difensore civico ed alle

ASL, anche al fine di poter utilizzare in modo più organico i dati provenienti dai reclami per modifiche organizzative ed interventi di formazione. Al di là di tale criticità comunque il Difensore civico provvede sistematicamente a dare segnalazione ai competenti Settori regionali delle criticità generali riscontrate, sia per quanto attiene la tematica del rischio clinico, inoltrando tali aspetti al Centro Regionale del Rischio clinico che ad altri settori od organismi regionali laddove il reclamo riguardi particolari patologie (ad esempio tutti i reclami relativi a patologie tumorali sono trasmessi anche all'Istituto Toscano Tumori) o vi siano problematiche etiche.

In questo contesto va segnalato l'ottimo rapporto di collaborazione instaurato con la Commissione Regionale di Bioetica, della quale il Difensore civico è membro di diritto sia per quanto attiene le problematiche emergenti dalle segnalazioni che il Difensore civico riceve in materia tecnico professionale (ad esempio per quanto riguarda l'informazione ed il consenso o la tenuta della documentazione clinica) che per quanto riguarda altri aspetti della materia sanitaria.

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

del Servizio Sanitario Regionale in casi particolari; a seguito delle problematiche segnalate dal Difensore civico la Regione Toscana ha inviato a tutti i Direttori Generali una dettagliata circolare in modo da garantire un comportamento uniforme a fronte di tali richieste con particolare riferimento all'esigenza che quando la richiesta di contributo dell'utente avvenga a seguito della prescrizione effettuata da un medico di una Struttura Pubblica la Commissione dell'Azienda Sanitaria che esamina la domanda di contributo ascolti anche il medico della struttura pubblica che ha eseguito la prescrizione e si confronti con quest'ultimo.

Tributi

L'intervento del Difensore Civico regionale, come Garante del contribuente ex Legge regionale n° 31 del 2005, ha riguardato soprattutto le tasse automobilistiche per le quali vi è stato nel 2009 un elevato numero di reclami. La riscossione di questi tributi è delegata dalla Regione Toscana agli uffici ACI. L'attenzione dell'ufficio è stata richiamata dall'elevato numero di avvisi di pre-ruolo ai contribuenti che risulterebbero non in regola con il pagamento del "bollo" : circa 500.000. Non si dispone di riscontri oggettivi per valutare la correttezza di tutte queste contestazioni e la loro efficacia nel recupero dei tributi non pagati in tutto o in parte. Tuttavia, poiché negli avvisi di pre-ruolo si invitano i contribuenti a rivolgersi, in caso di contestazioni, al Difensore Civico regionale (e ciò a seguito di

un accordo col competente assessore regionale) l'ufficio dispone di un campione certamente non rappresentativo, ma non privo di significato : su 223 reclami, 160 hanno avuto l'esito dell'annullamento dell'avviso. Va notato, per inciso, che il tempo medio per la trattazione delle pratiche di annullamento è di circa soli 20 giorni grazie alla proficua collaborazione del settore Tributi della Regione.

Delle varie questioni che ho posto all'attenzione del competente Assessore ne citerò due.

Il numero maggiore di annullamenti è dovuto a richieste inviate a contribuenti residenti fuori Regione nei confronti dei quali ho potuto riscontrare una discrepanza di trattamento tra l'indirizzo tenuto dall'Acì (il soggetto delegato) e la Regione Toscana (il soggetto delegante). Se infatti il contribuente si rivolgeva all'Ufficio Acì si vedeva confermato l'avviso di pre ruolo giuntogli; se, invece, si rivolgeva al Garante, poiché quest'ultimo chiedeva chiarimenti direttamente al Settore tributi della Giunta Regionale, l'avviso veniva annullato direttamente dallo stesso Ente impositore.

Cito un caso emblematico. Una concessionaria della Provincia di Palermo mi aveva chiesto di promuovere in autotutela l'annullamento di due avvisi di pagamento dicendomi anche che aveva già depositato in Commissione tributaria alcuni ricorsi per altri

avvisi, tutti incentrati sul fatto di non avere la residenza nella Regione Toscana. Ebbene, tutti questi avvisi sono stati annullati in via di autotutela da parte della Regione, facendo decadere anche i ricorsi giurisdizionali nel frattempo presentati.

Ci sono anche altri esempi di questo genere, come una Concessionaria del Friuli Venezia Giulia che si è vista recapitare ben 18 avvisi di pagamento tutti annullati dal Settore Tributi

Un altro problema fa riferimento a pagamenti non corretti (in quanto riportavano un periodo tributario errato) fatti dai contribuenti presso gli appositi Uffici Aci.

Il punto centrale è il legittimo affidamento da parte del contribuente circa la correttezza di un pagamento effettuato presso il Soggetto preposto dalla Regione a gestire le tasse automobilistiche con in più una ricevuta che riporta i loghi di Aci e di Regione Toscana

Tale affidamento è generato dalla Convenzione che regola i rapporti tra la Regione Toscana ed ACI ed in particolare dal punto 2.7.1. Esso, infatti, recita testualmente che, tra le altre cose, " Il servizio è destinato a fornire: Informazioni concernenti le modalità di definizione dell'obbligazione tributaria (quanto, quando e dove pagare la tassa automobilistica)". Continua, poi, lo stesso punto dicendo che "... Tutto il personale dedicato al servizio di assistenza si caratterizza per l'elevata capacità professionale, la

provata conoscenza delle problematiche concernenti la gestione amministrativa e tributaria dei veicoli e l'attitudine al contatto con l'utenza automobilistica".

Dato il tenore letterale della Convenzione, appare arduo sostenere che tra i servizi sopra detti non debba anche esserci quello di informare un contribuente e di non indurlo a commettere un errore reiterabile nel tempo.

Preciso anche che in questo caso l'invio dell'avviso di pre ruolo risulta legittimo in quanto è stato commesso un errore, ma questo non può ricadere interamente sul contribuente in virtù di quanto sopra detto.

Cito anche in questo caso un esempio concreto dove un Ufficio Provinciale ACI ha richiamato una propria delegazione a risarcire per intero la somma che veniva richiesta al contribuente in quanto non aveva dato le informazioni necessarie e corrette.

In conclusione mi sembra che la Regione debba valutare con attenzione l'operato degli uffici ACI e controllare che la delega ad essi affidata sia esercitata con maggiore correttezza a tutela dei contribuenti.

Immigrazione

Una consistente attività tipicamente "stragiudiziale" di tutela è stata svolta nell'ambito dei procedimenti di rilascio e rinnovo dei permessi

di soggiorno, a favore di coloro i quali, a fronte della domanda, ricevono la notifica del cosiddetto "10-bis". Si tratta della norma sul procedimento amministrativo introdotta nella L241/90 dalla L15/2005, la quale prevede che all'istante sia effettuata comunicazione motivata sulla probabilità dell'esito sfavorevole della domanda, dando un termine di dieci giorni per effettuare osservazioni in proposito, eventualmente corredate di documentazione. Vagliata la fondatezza della domanda e la rilevanza della documentazione, l'ufficio ha svolto le osservazioni, le quali, pressoché in ogni caso, sono state accolte, permettendo al procedimento di andare a buon fine con piena soddisfazione dell'utente.

Pubblico Impiego

Tra l'altro, la Difesa Civica, sulla base di numerose segnalazioni di interessati, ha dovuto intervenire su bandi regionali di concorso pubblico per Dirigente che erano stati pubblicati solo sul BURT e non, come obbligatorio a pena di nullità, anche solo come avviso di pubblicazione, sulla Gazzetta Ufficiale. La Regione, confortata peraltro dal parere dell'Avvocatura, ha annullato i bandi di concorso (facendo salve le domande già presentate) e li ha nuovamente pubblicati nel modo corretto, riaprendo quindi i termini per la presentazione delle domande di partecipazione.

Diritto di accesso

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

Servizi Pubblici

Il settore dei servizi pubblici (servizio idrico, telefonia, energia elettrica, servizio postale, servizio ferroviario regionale) rappresenta, con la sanità e i tributi, un campo di intervento molto rilevante per il Difensore Civico, anche perché i risultati sono raggiunti, nella maggior parte dei casi, in modo rapido ed efficace (con l'eccezione, come si vedrà, dei trasporti ferroviari).

Servizio idrico

Occorre distinguere tra le varie AATO, con i relativi gestori, che presentano problematiche molto diverse.

AATO 1 – Gestore GAIA

Già lo scorso anno avevo sollevato questa situazione e devo dire che rispetto ad allora, da un punto di vista pratico, non vi è stata ancora

alcuna installazione di contatori alle oltre 11 mila utenze che hanno la lente tarata, né, a quanto pare stando alle ultime notizie, ce ne sarà qualcuna nel breve periodo (ricordo che i contatori a lente tarata non misurano il consumo, ma assegnano ad ogni utente un consumo prestabilito che va pagato anche se l'acqua non viene utilizzata) . Nei mesi scorsi un passo avanti pareva essere stato fatto per quanto riguarda il reperimento delle risorse finanziarie in quanto la Regione Toscana aveva messo a disposizione un fondo di € 1.090.686 che si andavano a sommare ai fondi provenienti dal POT 2008-2010 (siamo già ormai nell'ultimo anno di questo Piano) e 2011-2013 e ad un contributo del Comune di Forte dei Marmi di € 2.000.000.

A fronte di questi impegni finanziari GAIA avrebbe dovuto consegnare il progetto definitivo del primo lotto di lavori entro il 30 settembre e cantierizzare i lavori entro la fine dell'anno.

Ed invece, poiché il Comune del Forte non ha ancora siglato il protocollo con cui mette a disposizione i fondi, GAIA non ha potuto preparare alcun progetto definitivo entro la data prevista. Ciò significa che entro la fine dell'anno nessun lavoro ha avuto inizio.

A tal fine è doveroso specificare che esiste al momento la disponibilità finanziaria messa a disposizione dalla Regione oltre che i fondi stanziati nel POT 2008 -2010. E' altresì doveroso specificare che già nel precedente POT 2005-2007

erano stati stanziati fondi per iniziare la trasformazione delle utenze, ma nessuno di questi è stato usato per quello scopo.

Più volte su questo problema è stato sollecitato un intervento da parte dei competenti Organi Regionali (Giunta e Commissione consiliare), i quali, a parte il finanziamento sopra citato, non hanno mai preso una posizione netta e precisa, anche per quanto riguarda la tempistica, lasciando, sotto questo aspetto, isolata e impotente l'AATO che ha dimostrato, se non altro, la buona volontà di risolvere la problematica.

Risulta quindi quanto mai necessario una inversione di tendenza al fine di dare ai cittadini dei tempi certi di risoluzione della questione senza spostare sempre in avanti i termini finali. Tale certezza è anche necessaria per venire incontro a quel sentimento di sfiducia che gli utenti vivono e che ha portato loro ad autoridursi, in modo illegittimo, le bollette.

Infatti se è vero, è bene ribadirlo, che le bollette vanno pagate per intero e legittimamente GAIA pone in morosità, secondo quanto previsto dal Regolamento, coloro che hanno delle pendenze, è altrettanto vero che lo stesso Regolamento (art.116) pone in capo al Gestore un obbligo ben preciso della sostituzione delle lenti tarate nel più breve tempo possibile: è ragionevole sostenere che questo tempo sia già abbondantemente scaduto tenuto conto che dal 2005 ad oggi non è stata fatta alcuna sostituzione

a fronte degli impegni presi con il POT 2005-07 e 2008-2010.

Ai sensi della Carta del Servizio se il Gestore viola tutta una serie di standard di qualità, tra i quali spicca la mancata risposta alle richieste scritte degli utenti o ai reclami entro 30 giorni di calendario (40 se la risposta prevede un sopralluogo) dal ricevimento, l'utente ha diritto ad un indennizzo automatico di € 26. Se questo indennizzo non viene corrisposto entro un certo termine il suo ammontare diventa prima di € 50 e poi di € 260.

Ebbene in tante istanze che sono giunte al mio Ufficio ho potuto constatare che c'erano state richieste di informazioni o reclami direttamente rivolte al Gestore rimaste senza alcuna risposta a distanza di molto tempo. In tutti questi casi, dietro l'intervento del Difensore civico, si è mossa l'Autorità di Ambito che ha riconosciuto, nei confronti del Gestore, l'inadempienza regolamentare nonché la spettanza dell'indennizzo automatico a favore dell'utente.

AATO 2 – Gestore Acque

All'interno dell'AATO 2 è stato attivato un Tavolo permanente di confronto tra la Difesa civica nel suo complesso (regionale e locale), l'Autorità di ambito e il Gestore Acque.

A questo Tavolo vengono dibattute questioni di carattere generale sia per quanto riguarda il miglioramento dell'attuale impianto normativo (

Regolamento del Servizio idrico e Carta del Servizio) sia per quanto riguarda la creazione di nuovi strumenti di tutela per l'utenza.

Esempi concreti di discussione sono stati la già citata bozza di Regolamento per la creazione di una nuova Commissione Mista Conciliativa, nonché il Regolamento per le agevolazioni da fornire alle c.d. "utenze deboli", oltre all'introduzione del silenzio assenso per quanto riguarda la polizza assicurativa contro le perdite occulte.

AATO 3 – Gestore Publiacqua

Sono confermate le perplessità relative al ruolo e alle funzioni delle ditte lettriste operanti in questa AATO.

Anche nel corso del 2009 si è avuta notizia di casi in cui Publiacqua ha proceduto alla sospensione della fornitura all'intero condominio a causa della morosità di singoli condomini. In situazioni di questo genere, accade che, sebbene ciascuna utenza (a eccezione ovviamente di quella morosa) abbia integralmente pagato il consumo addebitato sulla base della lettura effettuata sul proprio contatore individuale, venga interrotta la fornitura benché appunto il mancato pagamento sia solo parziale e non totale. Ci si è chiesto, che senso abbia la rilevazione dei consumi individuali, se poi ciascun condomino non è al riparo da possibili sorprese quali la sospensioni della fornitura.

Auspicando che Publiacqua e l'AATO pongano in atto accorgimenti idonei a evitare il distacco ai condomini, al momento non resta altro da fare che pagare la quota non versata, ripartendola tra tutti i condomini, contestualmente agendo in regresso nei confronti di chi risulta essere moroso.

In flessione ma ancora frequenti le segnalazioni riguardanti casi di perdite occulte, che di solito giungono all'esame della Commissione Mista Conciliativa di Publiacqua - ma che costituiscono solo una minima parte del totale - relativamente alle quali si evidenzia talvolta il ritardo con cui il Gestore procede alla comunicazione della probabile perdita a seguito di lettura e che è il sintomo di una ancora insufficiente attenzione alla manutenzione della rete idrica.

Numerosi gli utenti del servizio idrico che si sono rivolti a quest'ufficio, contestando gli addebiti in fattura di aumenti tariffari retroattivi.

Il Consiglio di Stato si è espresso con la decisione 4301/08 del 9/10/2008 in merito alla legittimità degli aumenti retroattivi applicati alla tariffa idrica nell'ambito di un ricorso presentato contro il gestore idrico della Sardegna, ribadendo il principio generale della irretroattività dell'azione amministrativa.

La giurisprudenza amministrativa a più riprese ha posto in rilievo che la irretroattività è espressione dell'esigenza di garantire la certezza

dei rapporti giuridici, oltre che del principio di legalità che impedisce di incidere unilateralmente e con effetto ex ante sulle situazioni soggettive del privato cittadino. In particolare, ogni atto amministrativo acquista efficacia a partire dalla data di comunicazione effettuata nei confronti del destinatario. Sembra perciò corretto condizionare l'obbligo di contribuzione a partire dalla data di pubblicazione della delibera che introduce variazioni tariffarie, restando esclusa la possibilità di incidere sul periodo precedente.

Molte volte è stato rilevato da parte dell'ufficio il fatto che alcune ditte lettriste inviano fatture scarsamente comprensibili, che necessitano di una difficoltosa e incerta opera di interpretazione, tesa alla decifrazione di dati poco chiari o addirittura mancanti. Dall'esame delle bollette emesse da alcune ditte lettriste, non sempre infatti è facilmente comprensibile il significato delle singole voci e del criterio di calcolo utilizzato per la quantificazione dell'importo dovuto. Come già accaduto in passato, il Difensore civico ha invitato a una maggiore chiarezza e a voler fornire all'utente e allo scrivente ufficio, di volta in volta, delucidazioni a proposito delle voci tariffarie contestate.

AATO 4 – Gestore Nuove Acque

Nessuna pratica concreta è stata aperta nei confronti del gestore Nuove Acque. Tuttavia nel corso dell'anno 2009, è stata approvata la nuova

Carta del Servizio sulla quale l'AATO aveva chiesto un confronto anche con il mio Ufficio oltre che con i Difensori civici locali.

Da questo confronto sono scaturite una serie di osservazioni soltanto in parte accolte.

AATO 5 – Gestore ASA

Il caso più significativo verificatosi è quello di una perdita occulta che ha generato un consumo enorme di acqua e una conseguente fatturazione di oltre 7.000 €. Da rilevare che, nel caso concreto, le precedenti fatture erano tutte basate su letture presunte e che il Gestore non aveva provveduto a fare le letture effettive previste nella Carta del Servizio e nel Regolamento.

Questa situazione è emblematica di reciproche negligenze da parte dei due contraenti: da un lato è specifico compito dell'utente controllare il buon funzionamento del proprio impianto, dall'altro è specifico obbligo del Gestore effettuare le letture. Pertanto, in una situazione in cui sono stati violati obblighi reciproci che hanno, entrambi, concorso a cagionare un consumo eccessivo dovrebbe poter trovare applicazione un principio conciliativo.

AATO 6 – Gestore Acquedotto del Fiora

Il problema più spinoso affrontato è stato l'introduzione del deposito cauzionale per i titolari di utenze che non avevano la domiciliazione bancaria. Il mio Ufficio ha constatato che la problematica sollevata atteneva ad un puro profilo

di opportunità e non era contrario a nessun parametro normativo tanto che soltanto all'interno di questo Ambito non esisteva ancora una norma in tal senso. Essendo, dunque, un problema che attiene al merito e non alla legittimità dell'atto contestato, non sono intervenuto al riguardo.

Telefonia

Le segnalazioni nei confronti della telefonia fissa riguardano, come ormai è consuetudine, in larga parte Telecom.

Più casi sottoposti alla nostra attenzione hanno riguardato il fenomeno della sottoscrizione di contratti per mezzo dei quali si usufruisce teoricamente di tariffe più vantaggiose.

Come è noto, le persone anziane e sole, facendo affidamento sulle assicurazioni fornite, non dubitano della correttezza di chi si propone con fare accattivante ma non del tutto corretto, e così firmano i contratti loro sottoposti senza neppure leggerne il contenuto.

In alcuni di tali casi, il Difensore civico ha chiesto l'annullamento del contratto viziato, in quanto originato da errore tale da determinare un consenso che diversamente non sarebbe stato accordato.

In crescita i casi di chi si è ritrovato abbonato a un diverso operatore telefonico da parte di utenti che non avevano proferito verbo.

Desta stupore la spregiudicatezza in cui si sostanzia questo modo di procedere e le giuste perplessità degli utenti che o non ricordano di avere mai dato il proprio assenso all'attivazione del servizio oppure affermano con assoluta certezza di essere all'oscuro di quanto l'operatore sostiene, giungendo perfino a negare la paternità della firma apposta al contratto.

Qualora si tratti di altri operatori telefonici, in considerazione dei risultati finora ottenuti, assai spesso la soluzione prospettata è quella di rivolgersi al Co.Re.Com. per il tentativo di conciliazione.

Da segnalare che ha avuto inizio quest'anno l'intervento in affiancamento o per delega di un funzionario dell'ufficio del Difensore civico alle udienze conciliative, presso il Co.Re.Com, in favore e rappresentanza di quegli utenti impossibilitati ad intervenire personalmente o che per la distanza della residenza dal capoluogo rinuncerebbero in partenza a far valere i propri diritti.

Finora i risultati sembrano positivi e incoraggianti, giacché il ruolo attivo del Difensore civico in conciliazione viene percepito dall'utenza in termini di maggiore garanzia.

Degna di menzione l'attività del Co.Re.Com. - in parte dovuta all'opera di informazione svolta da questo ufficio - nel settore delle conciliazioni: 2679 quelle concluse nel 2009.

Energia Elettrica

Molte sono state le segnalazioni relative a fatture calcolate sulla base di letture presunte, in contrasto tra l'altro con le ragioni per le quali si era proceduto alla sostituzione dei contatori meccanici.

Ancora segnalazioni pervenute nei confronti di Enel Energia, società del gruppo Enel che con Enel Servizio Elettrico condivide il nome e il logo.

Troppa confusione, dato che molti utenti, allettati da risparmi virtuali, hanno aderito alle offerte di Enel Energia, scegliendo così il mercato libero.

Però Enel Energia non può fare le letture dirette del contatore e i tabulati vengono forniti su richiesta delle società che vendono energia sulla rete.

A Enel Energia si imputano anche in gran parte mancate risposte a richieste di chiarimento, cosa che invece è più facile ottenere con Enel servizio elettrico.

Limitate le segnalazioni riguardanti la qualità del servizio offerto, che sembra buono.

Servizio postale

Il caso più significativo verificatosi ha avuto ad oggetto il "Servizio Seguimi" richiesto da un cittadino a seguito del cambio del proprio indirizzo di residenza.

In sostanza, al cittadino non era arrivata della corrispondenza al nuovo indirizzo dopo che aveva attivato il suddetto Servizio. In prima battuta le Poste volevano riconoscere soltanto un rimborso pari a 5 volte (€ 75) il prezzo del servizio pagato secondo quanto stabilito dalle clausole del Servizio. Ma il mio Ufficio è riuscito a mettere in evidenza come per il tipo di errore verificatosi non si fosse all'interno della casistica in cui era previsto quel massimale e che il danno avuto dall'utente (circa 900 €) andava rifiuto completamente. Ebbene Poste ha riconosciuto la fondatezza di quanto da me sostenuto ed ha inviato un assegno dell'importo suddetto direttamente all'istante.

Da segnalare anche che le Poste hanno attivato uno sportello di conciliazione a livello regionale a cui anche il mio Ufficio ha indirizzato diversi utenti.

Servizio Ferroviario

Il caso più rilevante è stato quello aperto di ufficio circa la possibilità di ottenere rimborsi direttamente a favore dei viaggiatori quando il ritardo del treno supera i 30 minuti in virtù dell'art.23, comma 1, lett.n ter, della L.R. 42/98 "Norme per il trasporto pubblico locale".

Tra i vari casi di disservizi lamentati, ve ne sono due emblematici sotto un duplice punto di vista: da un lato essi non riguardano problemi strutturali che richiedono investimenti di lungo corso e parecchio costosi, ma attengono ad una

generale e generica applicazione di un principio di ragionevolezza che dovrebbe sempre essere presente; dall'altro l'atteggiamento che Trenitalia ed RFI hanno nel momento in cui danno atto che c'è stato un disservizio, si porgono le dovute scuse, ma la questione finisce lì senza che ci sia un benché minimo indennizzo.

L'episodio è entrambe le volte capitato alla Stazione di Rifredi dove a causa della mancanza di funzionamento dei pannelli luminosi e degli altoparlanti che diffondono i messaggi vocali, decine di pendolari sono stati lasciati a sé stessi su un binario in attesa di un treno che è arrivato su di un altro binario senza che nemmeno il capotreno del convoglio arrivato successivamente su quel binario, legittimamente interpellato dai passeggeri, si prendesse l'onere, mediante una telefonata col cellulare di servizio, di far loro sapere qualcosa sulle sorti del proprio treno.

Per il servizio ferroviario sarebbe necessario disporre di uno strumento di conciliazione. Sia Trenitalia che l'assessorato regionale competente hanno dichiarato la loro disponibilità, ma per il momento non è stato fatto niente.

Rapporti internazionali

Il 5 ottobre 2009 si è tenuta a Firenze l'Assemblea Generale dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) l'Associazione internazionale di Difensori civici della quale fanno parte molti Difensori civici locali e regionali

dell'Italia e delle altre nazioni Europee (in senso geografico, compresi anche la Russia, l'Ucraina e le Repubbliche Asiatiche dell'Est). All'Assemblea ha partecipato anche il Mediatore Europeo, il Segretario Generale dell'altra Associazione Internazionale dei Difensori civici, l'IOI (Istituto Internazionale dell'Ombudsman) e il Presidente della Sezione Europea dell'IOI.

L'Assemblea ha riconfermato Ullrich Galle (Difensore civico della Renania Palatinato) Presidente, la Vicepresidenza è stata riconfermata per la Dr.ssa Burgi Volgger Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano. Sono entrati a far parte del Direttivo anche il Coordinatore Nazionale dei Difensori civici ed il Difensore civico del Comune di Milano, la Toscana è rappresentata dal Difensore civico dei Comuni di Incisa Figline e Rignano, che è stato anche nominato membro del Consiglio Esecutivo.

Conclusioni

Concludo questa relazione mente sta per scadere il mio mandato. Fra due giorni, il 31 gennaio, si compiranno i sei anni previsti dallo Statuto della Regione, senza possibilità di rielezione. La Legge regionale prevede però una "prorogatio" fino alla nomina del mio successore, ma non oltre 90 giorni. Spero perciò che la nomina avvenga al più presto, al massimo entro il 30 aprile. Dopo tale data, in mancanza di nomina, la Toscana non disporrebbe del proprio Difensore

Civico. E' una eventualità deprecabile per una Regione che è stata la prima ad istituirlo, nel lontano 1974 e che viene considerata tra le prime, se non la prima, quanto a funzionalità dell'istituto.

Certo non è un mio problema. Lo è per il Consiglio Regionale, quello in carica e quello che verrà eletto alla fine di marzo. Ma la mia preoccupazione è quella di un cittadino che vorrebbe fosse proseguita da altri, senza interruzioni, una funzione importante.

Su questa funzione mi sia consentita qualche considerazione finale che mi scuso se potrà apparire segnata da aspetti personali.

Forse è noto che io ho ricoperto nel passato incarichi più importanti di quello che sto per lasciare. Eppure un certo dispiacere confesso di provarlo per il chiudersi di un'esperienza che mi ha arricchito e che mi lascerà ricordi assai significativi.

Vorrei spiegarmi meglio. Chi ha fatto il pubblico amministratore si è occupato di problemi, talvolta importantissimi riguardanti la collettività, diciamo la "polis". Il Difensore Civico si occupa invece prevalentemente del cittadino, diciamo il "civis".

Il passaggio dalla "polis" al "civis" è ricco di implicazioni. Ci si deve occupare delle persone: del paziente che ha bisogno di cure, dell'utente alla prese con una bolletta, del cittadino che attende un'autorizzazione, di un anziano che

richiede assistenza, di un disabile che vuole aiuto, di un immigrato che deve ottenere un permesso..... e così via. Spesso sono i più deboli che vanno tutelati, talvolta sono persone che non conoscono i loro diritti e vanno informate e messe in condizione di farli valere. Quasi sempre sono cittadini intimiditi di fronte alla barriera opaca e impenetrabile che li separa dalla pubblica amministrazione.

Non si tratta di pezzi di società da soddisfare ma di esseri umani da aiutare e da tutelare .

Capita che ti raccontino la loro vita, che ti parlino di problemi che magari non hanno niente a che fare con la "pratica" (parola in "burocratese" non gradevole) da aprire. Devi ascoltarli. Ed essere ascoltati è il loro primo sollievo. Anche quando non puoi far niente perché la questione non è di tua competenza.

Non so se mi sono spiegato. E' un patrimonio di esperienza che porterò con me.

Ma credo che queste stesse sensazioni siano provate anche dai miei collaboratori. Se no, non sarebbero, oltre che competenti, appassionati al lavoro che fanno. E' quella "marcia in più" di cui parlai l'anno scorso, che hanno gli addetti all'ufficio del Difensore Civico . Per questo la mia gratitudine nei loro confronti è vera e profonda.

Un vivo ringraziamento va anche ai Difensori Civici locali per la collaborazione che mi hanno

prestato e che trova espressione istituzionale nella Conferenza regionale.

La gratitudine è tanto maggiore in quanto essi operano quasi sempre con strutture deboli o inesistenti, con sacrificio personale e dedizione verso i cittadini. E conoscendoli ho anche apprezzato la loro competenza e preparazione professionale.

Infine devo essere grato agli organi regionali e in particolare al Presidente Nencini per il sostegno che hanno assicurato a me e al mio ufficio anche attraverso i dirigenti e i funzionari del Consiglio regionale.

Purtroppo – l'ho già accennato – non è un momento favorevole per la Difesa Civica in Italia. Speriamo che cambi, ma non c'è da essere ottimisti.

Auguro comunque a chi mi succederà di appassionarsi a questo lavoro come è capitato a me sempre di più nel corso di questi sei anni.