

pensione, non è ammissibile la ritrattazione della domanda da parte dei pensionati.”

Nel corso dell’anno 2009 il Difensore civico si è impegnato, ottenendo risultati positivi, su un’istanza presentata da un cittadino il quale non riusciva ad ottenere il computo dei contributi versati per un periodo di lavoro all’estero. Il Difensore civico, mettendosi in contatto con il corrispondente Difensore civico nazionale, è riuscito ad ottenere una ricerca e una verifica dei contributi versati al dipendente nel paese straniero, e successivamente ha curato la pratica con l’istituto previdenziale italiano interessato, monitorandola e seguendone le fasi con gli uffici preposti, fino alla positiva definizione della stessa.

## 2.10 Tributi

### 2.10.1 *Tasse automobilistiche*

La materia tributaria regionale ha avuto, a partire dal mese di settembre 2009, un notevolissimo incremento di richieste di intervento che ha visto aumentare a dismisura il numero di pratiche aperte: si va dalle 67 del 2008 alle 251 del 2009.

Questo incremento è dovuto all’iniziativa, portata avanti in collaborazione col Settore tributi della Regione Toscana, di divulgazione e di potenziamento della figura del Garante del Contribuente regionale quale soggetto che, alla stregua di quanto avviene sul piano nazionale nei confronti dell’erario centrale, tutela i contribuenti nei confronti del fisco regionale. A partire dal 1999, la tassa regionale per eccellenza è quella relativa al bollo auto a cui fa riferimento la quasi totalità delle pratiche aperte ( 223 su 251 ).

L’istituzione del Garante, alla stessa stregua di quello nazionale ( L.212/00, Statuto dei diritti del contribuente ), è stato previsto con un’ apposita Legge Regionale, la n.31/05 rubricata “Norme in materia di tributi regionali”. Ai sensi degli artt. 5 e 6 della suddetta legge, il Garante del Contribuente viene individuato nel Difensore civico regionale.

Ebbene, a partire dal mese di agosto 2009, negli avvisi di pre ruolo che la Regione Toscana invia, tramite l’ACI, a tutti i contribuenti che risultano avere una qualche pendenza col ruolo regionale, compare una informativa che invita a rivolgersi al Garante del Contribuente in caso di insoddisfazione della risposta fornita in prima battuta dagli Uffici ACI, delegati dalla Regione Toscana stessa alla gestione pre contenziosa della tassa automobilistica.

Da questa informativa è dovuto l'incremento di pratiche suddetto che va anche colmato con la consulenza telefonica che l'Ufficio comunque fa e che spesso non si traduce in una pratica effettiva. Questo elevato numero di reclami mi ha portato a gettare lo sguardo sulle modalità di gestione del servizio di consulenza e assistenza fatto dagli uffici Aci e a segnalare alla Regione Toscana, in qualità di ente delegante, tutta una serie di disfunzioni accertate e di problematiche irrisolte.

Delle varie questioni che poste dal Difensore civico poste all'attenzione del competente Assessore possiamo citarne due in particolare.

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

Un caso emblematico è dato da una concessionaria della Provincia di Palermo che aveva chiesto di promuovere in autotutela l'annullamento di due avvisi di pagamento sostenendo 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 giurisdizionale nel frattempo presentati. Poco tempo dopo, la stessa concessionaria ha dovuto riscrivere all'Ufficio perché le era arrivato un ulteriore avviso di pagamento (peraltro di una cifra abbastanza irrisoria di 23 € circa) e mi chiedeva di nuovo aiuto. Ma la cosa singolare è che questa volta il contribuente allegava una risposta che l'Ufficio ACI gli aveva fornito nella quale c'era scritto che loro non potevano fare nulla per quell'avviso perché avevano disposizioni dalle sedi centrali di segno contrario anche se la Regione Toscana non era d'accordo e invitavano il contribuente a fare ricorso in Commissione Tributaria perché avrebbe vinto sicuramente. 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 insieme, tutti, ovviamente, annullati dal Settore Tributi.

L'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 seguente: 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.

A tal fine, aggiungo che è anche capitato di vedere soltanto in due pagamenti effettuati presso l'ACI un timbro posto sopra la ricevuta che metteva in guardia il contribuente da possibili errori citando il c.d regime di auto liquidazione della tassa automobilistica. Ma nella maggior parte dei casi questo timbro non c'era e quindi questa informazione non era stata data: da qui la violazione degli obblighi previsti dalla Convenzione e la conseguente tutela dell'affidamento del contribuente.

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.

Citiamo 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.

Su questo aspetto più volte abbiamo chiesto una valutazione al Settore Tributi della Regione Toscana che, al momento, non ha ancora fornito una valutazione generale. Abbiamo pure avanzato una soluzione alla problematica tesa ad informare, in maniera preventiva, il contribuente che il pagamento che stava effettuando era in regime di auto tassazione e che l'Ufficio che lo riceveva declinava ogni responsabilità in caso di pagamento errato nel "quantum" e nel tempo. Tale informazione è possibile darla col quel "timbro" apposto semplicemente sulla ricevuta. Anche su questa proposta concreta siamo in attesa di una risposta specifica..

In sintesi delle 223 pratiche aperte circa 160 si sono concluse con l'annullamento dell'avviso di pre ruolo e il corretto aggiornamento del ruolo regionale.

Il tempo medio di trattazione di tutte le pratiche relative alle tasse automobilistiche, sia in caso di accoglimento sia in caso di

rigetto dell'istanza, è di circa 20 giorni, dato estremamente positivo reso possibile dalla proficua collaborazione mostrata dal Settore Tributi della Regione Toscana che ha permesso, appunto, di cominciare questo nuovo anno senza avere alcun arretrato di pratiche "vecchie" nonostante queste fossero un numero considerevole.

#### 2.10.2 *Tributi locali – Tariffa di igiene ambientale*

Nel corso dell'anno 2009 è stata pronunciata una importante sentenza da parte della Corte Costituzionale ( 238/09 ) che ha finalmente messo la parola fine alla lunga diatriba sulla natura giuridica della Tariffa di igiene Ambientale ( TIA ) stabilendo che essa, non discostandosi nei suoi tratti fondamentali dalla Tassa per lo smaltimento rifiuti solidi urbani ( TARSU ) rappresenta un tributo e non un corrispettivo di un servizio.

Più volte l'Ufficio era intervenuto sulla questione mettendo in luce la necessità di un chiarimento definitivo tale da individuare, in modo chiaro e preciso ed una volta per tutte, diritti e doveri dei contribuenti/utenti. Tale Tariffa, infatti, presentava caratteri di continuità con la vecchia Tarsu tali da sostenere la sua natura tributaria, ma, al contempo, presentava anche elementi di novità tali da optare per la sua natura privatistica alla stregua di altri servizi pubblici ( luce, acqua, gas ).

E proprio perché la scelta dell'una o dell'altra soluzione rappresentava non una semplice e mera disquisizione teorica per cultori del diritto, ma, al contrario, poneva delle conseguenze pratiche rilevantissime, questo pronunciamento della Consulta, definendo una volta per tutte ed in maniera chiara ed univoca la "vexata quaestio", risulta importante sotto una molteplicità di aspetti e comporta degli interrogativi di non facile soluzione.

La questione che ha avuto più risalto, in quanto andava ad intaccare direttamente il "quantum" da pagare con un risparmio immediato del 10% per tutti gli utenti del servizio, è stata senza dubbio l'applicazione dell'IVA sulla Tariffa che la Corte Costituzionale, in virtù dell'analogia tra la vecchia TARSU e la nuova TIA, ha dichiarato espressamente, nella sua parte motivazionale, non dovere sussistere.

Tuttavia bisogna sottolineare che questo è soltanto uno dei problemi e forse nemmeno il più difficile da risolvere in quanto il portato della sentenza ( la natura tributaria e non commerciale della TIA ) va oltre e mette in discussione tutta l'organizzazione che finora le Aziende hanno messo in atto impattando fortemente anche sull'organizzazione dei Comuni e sul loro modus operandi.

In sostanza, le "Bollette" che vengono inviate da chi gestisce la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti non saranno più fatture alla stessa stregua di quanto avviene con le altre utenze tradizionali (

luce, gas ed acqua ) ma avranno la funzione di rappresentare un vero e proprio atto di accertamento e di liquidazione di un tributo “.... con l’ovvio corollario che, avendo natura tributaria, devono possedere i requisiti richiesti dalla legge per gli atti impositivi”. Da qui discende la necessità di integrare la disciplina dell’accertamento e della liquidazione della TIA che, al momento, risulta abbastanza scarna in quanto l’art. 49, comma 9 del D.Lgs 22/97 si limitava a prevedere che la tariffa fosse applicata dai soggetti gestori nel rispetto della convenzione e del relativo disciplinare.

Sotto questo aspetto è stata approvata una risoluzione dalla Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana in base alla quale ogni Difensore locale avrebbe invitato i propri Consigli Comunali a farsi carico del problema di delineare questo nuovo rapporto che si verrebbe a creare direttamente tra contribuente ed Ente impositore (il Comune, appunto, in quanto titolare del tributo) in sostituzione al vecchio rapporto esistente tra utente e Gestore del servizio.

Il problema rimane ancora insoluto anche perché la Legge finanziaria per il 2010, al contrario di quanto era stato annunciato, non ha dato alcuna disposizione in merito. Ad oggi si è appreso dalle pagine dei giornali che soltanto il Comune di Pontremoli avrebbe adottato disposizioni tali da bloccare l’applicazione dell’IVA sui prossimi pagamenti che dovranno avere la forma di atti tributari e non più commerciali.

## 2.11 Sanzioni amministrative

Nel 2009 è proseguita ed ha registrato un incremento l’attività di assistenza e consulenza del Difensore Civico ai cittadini in materia di sanzioni amministrative.

Nel corso dell’anno sono state aperte complessivamente 116 pratiche, con una nettissima preponderanza in materia di sanzioni per infrazioni al Codice della Strada.

Le istanze dei cittadini presentate presso il nostro Ufficio hanno registrato un aumento del 5% rispetto all’anno precedente, dato comunque rilevante se si considera che nel 2008 si era registrato un incremento di quasi il 300% rispetto al 2007.

L’attività dell’ufficio del Difensore Civico in questa materia si concretizza da un lato nella spiegazione al cittadino delle motivazioni che hanno portato alla sanzione amministrativa e dall’altro nell’illustrazione allo stesso degli strumenti che consentano, laddove ne sussistano i presupposti, la presentazione di un ricorso.

Naturalmente quest’ultima attività richiede un continuo aggiornamento sia in materia legislativa e regolamentare che in

materia giurisprudenziale, attraverso la consultazione di apposite banche-dati e siti web specializzati.

In alcuni casi il Difensore Civico ha assistito i cittadini anche nella redazione di un ricorso all'autorità preposta, naturalmente rimettendo all'utente ogni scelta in merito alla presentazione del ricorso stesso.

Come nel 2008 i casi numericamente più rilevanti hanno riguardato due settori: quello riguardante le multe elevate a Firenze da personale dell'azienda cittadina di trasporto urbano (A.t.a.f.) a coloro che transitano su corsia riservata ai mezzi pubblici e quello riguardante le multe elevate su tutto il territorio regionale con strumenti di rilevazione della velocità dei veicoli (autovelox, tele laser e simili) e di altre infrazioni, come il rilevamento del passaggio con luce rossa semaforica tramite photored o T-Red o l'ingresso non autorizzato nelle Z.T.L. rilevato con porta telematica.

Nel primo caso quasi sempre l'infrazione veniva registrata senza che venisse effettuata la contestazione immediata al trasgressore e spesso gli addetti al controllo, dotati di apposita pettorina gialla, si posizionavano all'interno della corsia preferenziale e non all'inizio della stessa esercitando esclusivamente una funzione repressiva e non preventiva.

Tale problematica pare al momento risolta dopo la decisione del Comune di Firenze, che a luglio 2009 ha deciso di "ritirare" gli addetti A.t.a.f dal controllo delle corsie riservate ai mezzi pubblici.

Per quanto riguarda le sanzioni rilevate tramite strumentazioni elettroniche è da evidenziare le recenti disposizioni emanate nel mese di Agosto 2009 dal Ministero degli Interni che hanno dettato regole molto più stringenti in materia di segnalazione preventiva agli automobilisti delle postazioni di rilevamento della velocità.

Per il 2010 l'attività dell'Ufficio del Difensore Civico in quest'ultimo filone d'intervento proseguirà e presumibilmente registrerà un incremento tenuto conto del sempre maggiore uso (sia da parte delle Amministrazioni Locali che degli organi di Polizia statali) di tali strumentazioni elettroniche.

## **2.12 Procedimento e diritto di accesso alla documentazione amministrativa**

Nel corso del 2009 la Difesa civica regionale ha trattato circa sessanta pratiche di diritto di accesso, dando seguito all'istanza di riesame dei provvedimenti limitativi del diritto, o riconoscendo, specificandone la motivazione, la legittimità del diniego.

Si è consolidata la prassi, già intrapresa in modo "sperimentale" nel corso del 2008, di effettuare l'assistenza all'utente nella istruzione, redazione e trasmissione del ricorso alla Commissione per l'Accesso alla Documentazione Amministrativa presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, competente al riesame qualora il provvedimento limitativo del diritto sia emanato da organo periferico operante sul territorio regionale. Tale *modus operandi* è stato inserito tra le proposte di ampliamento, nell'ambito dei compiti istituzionali, anche delle funzioni Difensori civici locali, nella nuova Carta della Difesa civica locale.

Particolare attenzione è stata dedicata alle istanze di accesso dei consiglieri comunali e provinciali nei confronti della documentazione amministrativa degli enti di riferimento, per le quali è stato chiesto talvolta (ove si ravvedesse l'esigenza di discostarsi dall'impostazione restrittiva, dettata da ANCI, delle amministrazioni locali) il parere della Commissione per l'Accesso.

Un altro consistente gruppo di pratiche ha riguardato l'assistenza nella redazione delle domande di accesso.

## 2.13 Il diritto allo studio

Le pratiche aperte e aventi per oggetto questioni inerenti il diritto allo studio universitario sono state otto. Infatti, nel 2009 l'Ufficio del Garante dei diritti degli Studenti ha funzionato a pieno regime, almeno per quanto riguarda le Università degli Studi di Firenze e di Siena, che ne sono dotate. A tali uffici sono state trasmesse per competenza – non senza una rapida istruttoria e un cenno sull'orientamento della difesa civica regionale in proposito – le pratiche relative alle tasse universitarie (rimborso, calcolo della fascia contributiva spettante alla luce degli indicatori di situazione patrimoniale ed economica, ecc.) e alle graduatorie relative al numero chiuso, ai trasferimenti di facoltà e piano di studi. Per contro, i Garanti ci hanno inoltrato le questioni a loro preliminarmente segnalate concernenti i servizi di competenza delle Aziende Regionali per il Diritto allo Studio. In particolare, si è intervenuti presso il servizio ristorazione perché venisse attivata la preparazione di pietanze speciali affinchè sia data la possibilità agli studenti non celiaci (per i quali il menù è già da tempo prenotabile on line), ma affetti da altre patologie per le quali si deve osservare una dieta a proteica, di frequentare la mensa universitaria.

Le pratiche di diritto allo studio scolastico sono state sedici, relative tra l'altro alla formazione, o non smembramento, delle classi, e ai criteri per la redazione delle graduatorie per l'ammissione alle scuole dell'infanzia e dell'obbligo. Particolare rilievo hanno assunto le questioni connesse ai tagli di bilancio

riguardanti le scuole pubbliche e le conseguenti ripercussioni negative sul sostegno scolastico. Inoltre, la paventata bocciatura ha spinto alcuni genitori a rivolgersi alla Difesa civica nel caso in cui per i loro ragazzi si stava profilando la possibilità di conseguire l'insufficienza nel ripristinato voto in condotta.

Si deve infine riferire, per la problematica, alla quale si fece cenno nella precedente occasione, del conseguimento della qualifica di restauratore, che è stato finalmente pubblicato il bando di cui al Decreto

legislativo n.42 del 22 gennaio 2004, "Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio"), con scadenza al 30 aprile 2010, al quale possono accedere tutti coloro che ritengono di essere in possesso dei requisiti per il rilascio della qualifica, o quantomeno per partecipare alla prova di abilitazione. Il Ministero ha previsto l'allestimento, presso le soprintendenze, di uno sportello per l'assistenza nella valutazione di idoneità dei documenti a corredo delle domande e per la loro compilazione.

### 3 LA RETE TERRITORIALE DI TUTELA DELLA TOSCANA

La legge regionale 27 aprile 2009, n° 19 "Disciplina del Difensore civico regionale", nel definire e qualificare una nuova figura di difensore civico che, partendo dall'esperienza maturata in tanti anni di attività, sviluppi gli elementi evolutivi di questo istituto, ha posto maggiore attenzione, rispetto al passato, anche alla rete di difesa civica locale riservando ad essa l'intero Capo IV.

In particolare il Difensore civico regionale, d'intesa con gli enti locali interessati e con il Consiglio delle Autonomie, ha il compito di promuovere tutte le iniziative volte a favorire la difesa civica locale svolgendo anche un ruolo attivo per quanto concerne l'adozione di discipline omogenee in materia di autonomia, indipendenza, dotazione di mezzi e personale dei difensori civici locali.

Si tratta quindi di un rafforzamento della funzione di coordinamento svolta dal Difensore civico regionale, in stretto rapporto con il sistema delle autonomie locali.

Anche nel corso del 2009 è andata consolidandosi la rete della difesa civica toscana, come momento privilegiato di reciproca collaborazione e di conoscenza delle attività e delle maggiori problematiche emerse a livello locale, regionale e nazionale.

Nel 2009 le riunioni dei difensori civici locali si sono tenute rispettivamente in data 20 marzo, 29 giugno, 25 settembre e 14 dicembre.

In tali occasioni sono state esaminate diverse problematiche, dalla nuova normativa regionale per quanto riguarda la partecipazione al costo delle rette RSA, alle conseguenze derivanti dalla sentenza della Corte Costituzionale in materia di rifiuti (TIA), dalle controversie in merito al servizio idrico, al tema delle tasse automobilistiche regionali (bolli auto) ed a quello dei disservizi (rimborsi in caso di ritardo) nell'ambito del trasporto ferroviario.

L'ultima seduta del 2009 è stata interamente dedicata alla discussione sulla legge finanziaria 2010 ed alla proposta di soppressione dei difensori civici comunali contenuta, insieme ad altre misure da adottare ai fini della riduzione dei costi degli enti locali, al comma 179 del maxi-emendamento (in appendice, il testo della risoluzione approvata dalla conferenza dei difensori civici locali).

Si evidenzia che, nel 2009, è stato introdotto, in via sperimentale, un nuovo metodo, più "partecipato", per la predisposizione dell'ordine del giorno delle conferenze dei difensori civici locali, inserendo anche argomenti proposti dai singoli difensori civici e ritenuti di comune interesse o comunque di particolare rilievo.

## 4 ATTIVITÀ DI PROMOZIONE

L'attività di promozione della Difesa Civica si è svolta in modo continuativo anche nel corso del 2009.

Il 20 febbraio è stata organizzata, per il terzo anno consecutivo, la Cerimonia inaugurale dell'Anno della Difesa civica con l'obiettivo di dare un'informazione, quanto più possibile completa, alle Autorità, alle Istituzioni e ai cittadini, su un'attività come la Difesa civica che, in quanto tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi legittimi, può essere considerata contigua e, in certi casi, preliminare o alternativa alla Giustizia e con essa collaborante, e comunque pur sempre tutela giuridica.

La Cerimonia resta il momento culminante di una strategia di comunicazione, perseguita tenacemente, per far conoscere e per promuovere l'istituto della Difesa civica che purtroppo non è ancora abbastanza conosciuto e utilizzato.

Alla cerimonia hanno preso parte Autorità Civili e Militari della Regione, le Autorità Giudiziarie, i Difensori civici locali ed i cittadini.

La volontà è appunto quella di diffondere maggiormente la conoscenza dell'istituto che in Italia, a differenza degli altri Stati membri dell'Unione Europea dove la Difesa civica esiste ed è radicata, appare purtroppo ancora debole (ne sono sprovviste, a livello regionale, Umbria, Calabria, Puglia, Sicilia, Sardegna e, di recente, anche Friuli Venezia Giulia) e manca un'organica legge quadro che preveda l'istituzione del Difensore Civico nazionale.

In Toscana la Difesa civica è più sviluppata e diffusa che in altre regioni. Alla fine del 2009, oltre al Difensore Civico regionale, risultano 31 difensori civici di singoli Comuni, 11 di Comuni associati, 9 di Comunità Montane o Unioni di Comuni e 7 di Province.

Nel corso dell'anno si è consolidato il rapporto con i mass media ed in particolare con la carta stampata, che ha condotto alla realizzazione di diverse conferenze-stampa e nello specifico:

- 6 marzo 2009 - "Disposizioni in materia di protezione dei bambini nell'uso dei telefoni cellulari" - Presentazione della raccolta dei provvedimenti emanati a livello europeo e nazionale per contrastare l'uso distorto dei cellulari tra gli adolescenti;
- 29 settembre 2009 "Bolli auto e contenziosi" - Illustrazione dei casi di cui si è occupato il Difensore civico, quale Garante del contribuente, in materia di tasse automobilistiche regionali;
- 19 novembre 2009 "Trasporto ferroviario: obbligatorietà del rimborso" - Informazione agli utenti in merito all'applicazione della legge regionale n° 55 del 22 ottobre 2004 che prevede il rimborso

dei titoli di viaggio per ritardi superiori a trenta minuti o per annullamento della corsa -

- 23 dicembre 2009 "Bilancio dei servizi pubblici" - Tradizionale appuntamento di fine anno, in cui vengono consegnati alla stampa grafici e tabelle relativi alle pratiche aperte nel corso del 2009, raffrontate all'anno precedente, con l'indicazione delle principali problematiche emerse in materia di energia elettrica, gas, poste, telefonia, trasporti ed acqua;

- moltissimi comunicati stampa sulle questioni di maggior rilievo affrontate nel corso dell'anno, pubblicati dalle diverse testate toscane.

Il Difensore Civico regionale ha anche rilasciato varie interviste ad emittenti televisive toscane allo scopo di diffondere la conoscenza delle attività, funzioni e competenze della tutela non giurisdizionale regionale e locale, informando i cittadini circa le modalità per attivare l'intervento del Difensore Civico, oltreché sulle tematiche di maggior interesse che la Difesa Civica affronta ogni giorno.

Nel corso del 2009 è continuato l'aggiornamento del sito web del Difensore civico, strumento importante per promuovere la conoscenza della Difesa civica, essere informati sulle iniziative della Difesa civica locale e facilitare l'accesso dei cittadini. Numerosi sono stati infatti anche i contatti via mail con il Difensore civico, grazie in primo luogo ad un'estrema facilità d'accesso ed alla possibilità di ricevere una risposta più veloce e diretta.

E' proseguita nel 2009 la campagna di affissioni in varie città toscane di un manifesto esplicativo delle competenze del Difensore civico regionale e della Difesa civica locale nell'intento di riuscire, anche in questo modo, ad avvicinare quanto più possibile i cittadini alle opportunità loro offerte dalla Difesa civica.

E' continuata anche la campagna di promozione, attivata nel 2008, della conoscenza della Difesa civica attraverso la pubblicità dell'istituto sui mezzi pubblici dell'Ataf in modo da raggiungere quante più persone possibile.

Sono altresì da porre in evidenza i numerosi convegni e seminari cui il Difensore Civico o i funzionari dell'ufficio hanno partecipato attivamente, portando il proprio contributo. Fra questi ricordiamo:

- Convegno "Costruire una relazione tra cittadino e pubblica amministrazione" organizzato dall'Ufficio del Difensore civico della Provincia di Lucca - Lucca, 3 febbraio 2009

- Convegno "Rapporto con l'utenza: cittadino consapevole=utente soddisfatto" organizzato da Acquedotto del Fiora S.p.A. – Grosseto, 12 marzo 2009
- Workshop Regione Toscana/Trenitalia "Il contratto di servizio" – Firenze, 19 marzo 2009
- Giornata seminariale "Cittadini, istituzioni, regole" organizzata dai Comuni di Sesto Fiorentino, Campi Bisenzio, Calenzano, Signa, unitamente al Difensore Civico della Piana fiorentina – Campi Bisenzio, 3 aprile 2009
- "Un salto di qualità": presentazione/inaugurazione dello sportello on-line di Punto Acque S.p.A. – Pisa, 20 aprile 2009
- Convegno "Dal rubinetto al depuratore – Il mondo dell'acqua tra tariffe, canoni e spese per servizi di bollettazione" organizzato da Confedilizia e Comune di Campi Bisenzio – Firenze, 21 maggio 2009
- Convegno "Il futuro della Difesa civica e l'esperienza del Mediatore Europeo" organizzato da ANCI Sicilia – Palermo, 3 giugno 2009
- Seminario "La riforma del servizio idrico a 10 anni dalla sua prima applicazione" organizzato da AATO 4 e Nuove Acque S.p.A. – Arezzo, 24 settembre 2009
- Workshop "Strategie di mediazione dei conflitti per operatori pubblici e privati nell'attuale congiuntura economica" organizzato dal Consiglio Regionale e dall'International Business Law Consortium (iblc) – Firenze, 2 ottobre 2009
- Workshop "Per un'efficace tutela stragiudiziale: quale comunicazione per la difesa civica?" organizzato dalla Provincia di Pistoia e dal Difensore civico della Provincia di Pistoia – Pistoia, 21 ottobre 2009
- Convegno "Accesso alle informazioni ambientali: diritti, politiche e strumenti per la trasparenza ambientale" organizzato da ARPAT – Firenze, 28 ottobre 2009
- Convegno "Vent'anni di storia della convenzione internazionale dei diritti dell'infanzia" organizzato dall'Ufficio del Difensore civico regionale e da Unicef – Firenze, 20 novembre 2009
- Convegno "25 anni di Difesa Civica in Emilia Romagna" organizzato dall'Ufficio del Difensore civico dell'Emilia Romagna – Bologna, 23 novembre 2009
- Convegno "I programmi di screening in Toscana: presentazione del 10° rapporto annuale" organizzato dall'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO) e dall'Istituto Toscano Tumori (ITT) – Firenze, 18 dicembre 2009.

Un accenno a parte merita il Convegno, organizzato dall’Ufficio del Difensore civico regionale, dal titolo “Gli enti locali per la Difesa civica: fra prassi e autonomia normativa” – Firenze, 6 novembre 2009 – volto non solo a fare il punto dello stato della Difesa civica in Toscana ma soprattutto ad inquadrare il tema dell’autonomia normativa degli enti locali in materia di difesa civica nel contesto normativo internazionale, nazionale e regionale. Tra i relatori, oltre al Difensore civico regionale, si ricordano Alessandro Pesci, Segretario generale ANCI Toscana, Carlo Marzuoli e Giovanni Tarli Barbieri, rispettivamente Professore ordinario di diritto amministrativo e Professore straordinario di diritto costituzionale presso l’Università degli Studi di Firenze, Alberto Brasca, Difensore civico del Comune di Firenze e Marco Filippeschi, Sindaco del Comune di Pisa e Presidente del Consiglio delle Autonomie della Toscana. In tale occasione è stata presentata anche la bozza della nuova Carta della Civica predisposta dall’Ufficio del Difensore civico regionale (*testo in appendice*).

Per quanto attiene la partecipazione a gruppi di lavoro e Commissioni presso la Direzione Generale Diritto alla Salute e Politiche di solidarietà, l’ufficio è rappresentato nella Commissione Regionale di Bioetica, nella Commissione Attività Diabetologiche e nel Comitato per lo Sviluppo della Carta dei Servizi e partecipa alle sedute del Consiglio Direttivo dell’Istituto Toscano Tumori ed agli incontri promossi dall’Organizzazione Toscana Trapianti.

Si evidenzia infine che nel mese di luglio 2009 è stata commissionata all’IRPET dall’Ufficio del Difensore civico regionale la conduzione della ricerca “Difesa civica e tutela degli utenti nei servizi pubblici”, analoga ad un’indagine compiuta circa sei anni fa, volta a comprendere se e quanto sia cresciuto il livello di conoscenza delle funzioni del Difensore civico e quale sia oggi il grado di soddisfazione dei cittadini che hanno usufruito delle prestazioni del Difensore civico nelle controversie con i gestori di importanti servizi pubblici. I risultati della ricerca saranno oggetto di discussione nel corso dell’anno 2010.

## 5 IL COORDINAMENTO NAZIONALE

Nel corso del 2009 si sono svolti, in data 2 febbraio, 25 maggio, 3 luglio, 14 settembre e 20 ottobre, gli incontri della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, composta da 13 Difensori civici regionali e dai due Difensori civici delle Province autonome di Trento e Bolzano.

Alle riunioni partecipano anche alcuni Difensori civici comunali e provinciali delegati dalle rispettive conferenze regionali della Difesa civica locale in modo da affrontare anche le tematiche di interesse locale in un'ottica di "rete" nazionale della Difesa civica.

Nella seduta del 25 maggio è stato eletto all'unanimità il nuovo coordinatore della Conferenza nazionale dei difensori civici, nella persona dell'Avv. Samuele Animali, Difensore civico della Regione Marche.

Sotto il suo coordinamento è stato dato nuovo impulso al percorso, peraltro già tracciato, volto a costituire, partendo dalla convocazione di assemblee territoriali (suddivise per nord, centro e sud Italia), un nuovo soggetto ampio ed unitario, capace di rappresentare meglio la difesa civica italiana.

I Difensori civici eletti, sulla base di regole condivise, nel corso delle assemblee territoriali compongono il "comitato costitutivo" del nuovo soggetto, con l'incarico di predisporre l'Atto costitutivo ed il Regolamento della rete di rappresentanza ed avviare la prima fase di attività.

L'assemblea dei Difensori civici del centro Italia (un centro Italia "ampio" comprendente, oltre a Toscana, Umbria, Lazio e Marche anche Abruzzo, Molise e Sardegna) è stata organizzata dall'Ufficio del Difensore civico della Toscana e si è svolta a Firenze in data 16 novembre 2009. Hanno partecipato 37 Difensori civici (27 della Toscana, 2 dell'Umbria, 4 del Lazio, 3 delle Marche e 1 dell'Abruzzo) che hanno provveduto ad eleggere, a scrutinio segreto, un Difensore civico per ciascuna Regione rappresentata ed un unico Difensore civico provinciale, scelto da e tra i Difensori civici provinciali presenti (*la composizione completa del Comitato costitutivo è in appendice*)

Sono stati poi intensificati, come coordinamento nazionale, i rapporti di carattere istituzionale, in particolare, con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome e con ANCI (attraverso il coordinamento della conferenza dei Consigli Comunali) ed UPI, sia per sollecitare l'iter della proposta di legge, nuovamente presentata nel corso della XVI

legislatura (ponenti: On. Sandro Gozi ed On. Riccardo Migliori), in merito alla istituzione del Difensore civico nazionale, sia per verificare la possibilità di predisporre emendamenti "condivisi" alla norma della legge finanziaria 2010 che prevede la soppressione dei Difensori civici comunali.

## **6 COLLABORAZIONI INTERNAZIONALI**

In data 5 ottobre 2009 si è tenuta a Firenze, presso la sede del Consiglio Regionale della Toscana, l'Assemblea Generale ordinaria dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (E.O.I), a conferma degli importanti rapporti internazionali che l'Ufficio del Difensore civico regionale ha sviluppato da tempo.

In particolare, all'Assemblea Generale, durante la quale è intervenuto anche il Mediatore Europeo, Prof. Nikiforos Diamandouros, hanno partecipato circa 90 esponenti di organismi di difesa civica o di tutela dei diritti umani, provenienti da tutti i Paesi europei ed anche da alcuni Stati asiatici. Al termine dell'Assemblea è stato eletto il nuovo Consiglio Direttivo dell'E.O.I che vede una qualificata rappresentanza della difesa civica italiana. Alla Presidenza dell'E.O.I è stato confermato Ullrich Galle, Difensore civico della Renania-Palatinato ed alla Vicepresidenza è stata confermata Burgi Volgger, Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano.

A margine dell'Assemblea Generale si è svolto anche un Convegno sullo sviluppo del diritto di petizione con relatori esperti della materia.