

condizioni per cui la norma chiede l'accesso formale. Possiamo ora dire che la emanazione del Dlgs33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni", ha contribuito, almeno in parte, a risolvere il problema. Tale recente normativa ha chiarito la natura, senz'altro pubblica, di tutta una serie di atti (da essa elencati in allegato al testo), e ha introdotto l'istituto dell'Accesso Civico di cui all'art. 5 del decreto citato, che prevede, da parte di chiunque e senza obbligo di motivazione, qualora la PA abbia omissso la pubblicazione obbligatoria di documenti, informazioni o dati, la richiesta, e il correlato obbligo della PA, di pubblicare tali elementi sul proprio sito, nonché la contemporanea trasmissione al richiedente. Dobbiamo anche far notare, *ratione materiae*, che per la prima volta la normativa ora citata introduce il concetto di *informazioni* quale oggetto del diritto di accesso, in apparente contrasto con la disposizione di cui al comma 4 art. 22 L241/90. Tuttavia, per ponderare la portata della novità, se ne deve attendere la applicazione in concreto.

Si segnala che in 16 casi il nostro riesame è avvenuto avverso il silenzio rifiuto formatosi a fronte della domanda di accesso agli atti. In questi casi, è bene ricordare, si interviene comunque, a prescindere dalla fondatezza della domanda, essendo che il silenzio si pone *in re ipsa* in contrasto con la disposizione ex art. 3 comma 1 L241/90, che impone l'obbligo di motivazione di ciascun provvedimento, nonché con l'obbligo di concludere ogni procedimento (che consegua obbligatoriamente a una istanza) con provvedimento espresso e motivato, ex art.2 comma 1 della medesima legge, ed ex comma 2 art.9 LR40/2009. Peraltro, per ciò che riguarda le domande di accesso effettuate nei confronti della Regione, si ricorda che la legge citata conferisce al silenzio valore di rifiuto nel termine di sette giorni a far tempo dalla proposizione della domanda.

La maggioranza delle istanze a noi rivolte ha riguardato domande di accesso agli atti dirette ai comuni, per le quali siamo territorialmente competenti ai sensi del comma 4 art. 25 L241/90. Non sono mancate istanze nei confronti di soggetti gestori di servizi pubblici. Abbiamo avuto non molte istanze avverso aziende sanitarie e ospedaliere, ma di un notevole grado di complessità, data la notevole conflittualità tra opposti interessi. Per ciò che riguarda le domande di accesso per le quali i ricorrenti reclamavano silenzio o risposte non soddisfacenti ricevute da organi periferici statali (sovente organi scolastici, o soprintendenze), abbiamo, come di consueto, seguendo la nostra buona prassi, indirizzato i cittadini alla Commissione per l'Accesso ai Documenti Amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In sintesi abbiamo dato adeguato seguito a ciascuna istanza, anche nei casi, a nostro parere, di infondatezza,

illustrandone adeguatamente, e per iscritto, le motivazioni, alla luce della normativa e della giurisprudenza più recente, e in tempo utile per fare salvi gli altri strumenti di tutela offerti dall'ordinamento.

La maggior parte delle pratiche svolte si è conclusa con la soddisfazione dell'utente che presuppone ovviamente, non solo la avvenuta condivisione delle argomentazioni della difesa civica, ma anche la conoscenza da parte della PA della disciplina in materia di accesso e, soprattutto, la percezione che il medesimo, al venire in essere dei requisiti di legge, costituisca un vero e proprio diritto soggettivo. Al contrario, vogliamo qui descrivere un caso emblematico in cui l'ente di riferimento ha fornito una dimostrazione di vera e propria mancata garanzia di trasparenza.

Il rappresentante di una società cooperativa (peraltro avente sede fuori Regione) aveva partecipato alla gara indetta da un comune toscano per l'affidamento a terzi del servizio di nido d'infanzia. Risultava che alla cooperativa in questione, in occasione della fase della gara relativa alla valutazione "a porte chiuse" del progetto tecnico, era stato assegnato un punteggio uguale ad altra azienda, la quale in ultimo era risultata aggiudicataria del servizio, a seguito della applicazione del metodo della candela vergine e del lancio della moneta. A fronte di tale aggiudicazione, la esponente aveva effettuato al comune domanda volta a ottenere l'accesso alla documentazione amministrativa avente per oggetto in sintesi "gli atti di gara ed il progetto dell'ente vincitore". Il comune aveva dato riscontro a tale domanda trasmettendo al ricorrente copia di tutti i verbali di svolgimento della gara, ma riferendo che relativamente al progetto tecnico del vincitore si dichiarava spiacente di non poter produrre copia di tale documentazione in quanto contenente segreti tecnici e commerciali. Il ricorso risultava esserci stato proposto dopo la scadenza del termine di trenta giorni dalla comunicazione del diniego, poiché l'esponente aveva erroneamente ritenuto di dover ricorrere alla Commissione per l'Accesso, che nel frattempo aveva respinto il gravame perché inammissibile. Nel frattempo, purtroppo il termine per ricorrere a noi era scaduto. Tuttavia, date le ragioni dell'esponente, decidemmo di intervenire ugualmente a garanzia del suo diritto. Non abbiamo mancato, in via preliminare, di rilevare che il lamentato provvedimento di diniego non riportava "il termine e l'autorità cui è possibile ricorrere", che il comma 4 art. 3 L241/90 pone quale doveroso contenuto di ogni atto "notificato" al destinatario, ove la "notifica" è comunicazione di atto "recettizio", ossia l'atto che, per produrre effetti, deve essere comunicato al destinatario, come, nel caso di specie, il provvedimento di diniego di accesso, decorrendo dalla sua comunicazione il termine per ricorrere. Nel merito, evidenziammo che è pacifica in giurisprudenza la sussistenza dell'interesse qualificato sotteso alla domanda dei soggetti che hanno preso parte alle procedure a

evidenza pubblica per l'affidamento di lavori e/o servizi, nei confronti di tutti gli atti di gara, con particolare riferimento ai documenti prodotti dal soggetto vincitore della gara medesima, come ribadito dal TAR Toscana con la sentenza n.442 del 13 marzo 2013, che è stata pronunciata in accordo ai precedenti pressoché unanimi in tal senso. In secondo luogo, per quanto riguarda la esclusione dall'accesso degli elaborati tecnici per motivi di tutela di "segreti tecnici e commerciali" secondo la previsione ex lett.a) art. 13 Dlgs163/2006, la decisione citata ribadisce anche il principio generale per il quale il segreto tecnico e commerciale concreta una speciale ipotesi di deroga alla accessibilità degli atti e come tale deve essere motivato ed evidenziato in sede di presentazione dell'offerta. Il TAR Lombardia - Milano sez. III n.116 del 15 gennaio 2013 stabilisce a tale proposito che "è illegittimo il rigetto di una istanza ostensiva avanzata dalla ditta seconda classificata in graduatoria, tendente ad ottenere copia dell'offerta presentata dall'aggiudicataria, che sia motivato con riferimento alla necessità di tutelare la segretezza del know-how aziendale e quella relativa ai rapporti commerciali, nel caso in cui, da un lato, la domanda di accesso sia stata avanzata a fini difensivi, e dall'altro, l'attività da svolgere a seguito dell'aggiudicazione dell'appalto sia sostanzialmente priva di un segreto tecnico o commerciale". Nel caso di riferimento della decisione citata, si trattava di appalto relativo al servizio sfalcio erba e manutenzione verde lungo le strade provinciali, e il Giudice Amministrativo ha osservato che è difficile immaginare in un servizio di manutenzione del verde, in cui sono utilizzati ordinari mezzi agricoli e viene utilizzato personale tecnico con funzioni di operatore giardiniere, quale possa essere il "segreto tecnico o commerciale" da tutelare, dal momento che ciò che assume maggiore rilevanza, anche in termini di punteggio nella gara, è l'aspetto organizzativo del servizio (cioè la ripartizione del lavoro, la tipologia di interventi operativi, il contratto di lavoro applicato e il piano di formazione dei dipendenti) ambito in cui non è configurabile un *know-how* commerciale o industriale. Nel caso in esame, tali osservazioni valevano *a fortiori*, tenendo conto che il punteggio conseguito dalla esponente era lo stesso di quello conseguito dalla vincitrice. Inoltre, era difficile pensare che nello svolgimento del servizio asilo nido possano prospettarsi segreti industriali e/o commerciali. Il Comune in questione rispose, citiamo testualmente, " *per puro spirito di cortesia, atteso che la questione non solo è già stata definita ma, a seguito dell'intervento della Commissione per l'Accesso alla Documentazione Amministrativa presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, deve considerarsi definitivamente chiusa. Inutile ricordarLe che il nostro ordinamento è composto da regole procedurali che vanno rispettate al pari di quelle sostanziali. Ed a siffatto principio si è attenuta la Scrivente Amministrazione ...Ciò posto, questa Amm.ne ha letto l'avviso che, nonostante quanto*

sopra, la S.V. ha voluto esprimere "per forza" con la suddetta nota ... ma proprio perché esistono regole procedurali che devono essere rispettate non solo dai privati ma anche dalla stessa PA, il Comune ... non può prescindere dalla loro osservanza. Ed in virtù di tali regole (assorbenti sulle stesse regole sostanziali), la questione in oggetto deve considerarsi chiusa". Ovviamente replicammo, segnalando che avevamo redatto e trasmesso il nostro "avviso" non "per forza", ma a tutela del palese diritto di accesso della ricorrente, nel tentativo, rivelatosi evidentemente vano, di ottenere un risultato positivo dall'esercizio della nostra funzione, che l'art. 2 LRT19/2009 dispone avvenga anche "mediante la formulazione di proposte", per il perseguimento, in concorso con le PPAA interessate, degli "obiettivi di buon andamento, imparzialità, trasparenza ed equità". In ciò, perfettamente consapevoli che le regole procedurali prevedono il rispetto di termini di decadenza entro i quali effettuare ricorso, nonché la corretta individuazione dell'organo *ad quem*. Infatti, la nostra nota si concludeva con un invito, e non, come avrebbe potuto – e dovuto – se il ricorso fosse stato tempestivamente esperito davanti alla difesa civica, con un provvedimento di riesame del diniego di accesso illegittimo, ex comma 4 art. 25 L241/90. In accordo col richiamo al rispetto delle procedure, sottoponemmo al comune le disposizioni di cui alla lett.a) comma 2 e comma 5 art. 8 LRT19/2009, per chiedere di trasmettere a questa Difesa Civica, nel rispetto delle norme ora citate, la copia di tutti gli atti chiesti dalla cooperativa relativamente alla procedura di gara per l'affidamento del servizio di asilo nido comunale, con particolare riferimento al progetto tecnico del vincitore. Ovviamente non abbiamo ricevuto risposta. L'esponente ci ha riferito di aver effettuato azione di risarcimento del danno nei confronti della PA in questione.

4.11 Diritto allo Studio

Nel corso del 2013 la difesa civica ha trattato circa 50 casi riguardanti la materia della istruzione e formazione, più in generale riguardanti gli istituti di istruzione e le scuole di ogni ordine e grado. Per ciò che concerne le problematiche concernenti il diritto allo studio universitario, in caso di istanze aventi per oggetto l'ordinamento universitario (che non riguardano l'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio), come di consueto abbiamo operato in collegamento col Garante dei Diritti degli Studenti presso l'Università degli Studi di Firenze, competente per materia.

Per ciò che concerne il diritto allo studio c.d. scolastico nell'ambito della scuola dell'obbligo, siamo intervenuti nei confronti di un comune che aveva soppresso il servizio di scuolabus per i

bambini non residenti. Della mancanza di accordo tra comuni, peraltro limitrofi, non potevano fare le spese gli alunni. A seguito della nostra segnalazione, è stata stipulata convenzione per il trasporto scolastico fra i tre comuni interessati, con soddisfazione espressa dalle famiglie.

Come ogni anno, siamo intervenuti sulle problematiche del sostegno scolastico.

Scuola dell'infanzia - Asilo nido

Un folto gruppo di genitori utenti del servizio asilo nido e scuola dell'infanzia di un comune toscano ha segnalato che era stata indirizzata alle famiglie la richiesta di effettuare il pagamento della contribuzione a loro carico per il costo del servizio (ovviamente, calcolata in base alla dichiarazione ISEE a suo tempo consegnata), anche per il periodo dal primo settembre all'effettivo suo inizio, in data 9 settembre 2013. In particolare, risultava in contestazione la fatturazione emessa per il servizio reso a settembre 2013 limitatamente a un determinata voce, descritta "ordinario lu-ve 7,45 - 12,00", poiché nel periodo di riferimento, dal 01/09/2013 al 08/09/2013 compreso, il servizio non era ancora stato avviato, come risultava dal calendario attività per l'anno educativo 2013/2014, approvato con apposita determinazione dirigenziale. Per tale periodo, i genitori risultavano aver chiesto al Comune la emissione di nuovi bollettini di pagamento con la correzione del totale in ragione della sottrazione della cifra ritenuta non dovuta. A tali richieste, il Comune aveva risposto, anzitutto, che per le quote di compartecipazione degli utenti dei servizi educativi, la apposita delibera consiliare non fa riferimento espresso ai giorni, ma all'anno scolastico e ai mesi di frequenza, e prevede riduzioni solo per i nuovi ammessi, le cui quote di compartecipazione sono frazionate e calcolate dal primo giorno di inserimento. In secondo luogo, il Comune faceva notare che l'art. 30 CCNL - personale docente scuole materne, e l'art. 31 CCNL - personale asili nido, prevedono che, durante la interruzione del calendario scolastico (che non può superare le 42 settimane) per Natale e Pasqua, nonché negli altri periodi di chiusura delle scuole, il personale medesimo sia a disposizione per attività di formazione e aggiornamento ... o per attività lavorative connesse al profilo di inquadramento", per cui il Comune in questione aveva stabilito che le settimane di apertura siano 42, di cui 39 a fronte utenza; la prima settimana di settembre e nei periodi di Natale e Pasqua il personale docente è destinato ex CCNL citato ad attività integrative (programmazione, documentazione, aggiornamento, valutazione, formazione, collaborazione con organi collegiali e famiglie), che fanno anch'esse parte integrante del servizio offerto dal Comune, infatti l'utenza non ha riduzione di quota a Natale o Pasqua. In terzo luogo, il Comune segnalava che i genitori, sottoscrivendo i moduli di ammissione e riconferma, avevano dichiarato di aver preso visione del Regolamento di funzionamento

e organizzazione del servizio, compresa la disposizione che prevede interruzioni del servizio estive, natalizie e pasquali, e prevede una serie di attività espletate fuori dell'orario in cui sono presenti i bambini, essendo il periodo estivo l'unico in cui non c'è alcun servizio. Quanto a noi segnalato ci ha reso doveroso illustrare al Comune in questione che la determinazione dirigenziale che aveva fissato l'inizio delle attività alla data del 9 settembre 2013, era a nostro avviso idonea a creare nell'utenza il convincimento che solo unitamente all'inizio delle attività medesime sorgesse l'obbligo di pagamento del corrispettivo, ossia della quota di compartecipazione. Peraltro, tale determina non pareva contraddire le fonti gerarchicamente superiori, ossia la delibera consiliare, ma piuttosto ne specificava la applicazione, posto che in nessuna parte delle fonti superiori risulta espressamente che la fatturazione sarebbe stata emessa per una cifra mensile indipendentemente dallo svolgimento effettivo del servizio. Anzi, per quanto a noi risulta, la fatturazione fa riferimento proprio ai giorni, se si fa caso che sui bollettini di pagamento c'è scritto: "LU - VE". Inoltre, abbiamo rilevato che le modalità di svolgimento dei rapporti contrattuali degli addetti al servizio non possono esser poste a carico delle famiglie. Infine, la maggior parte dei comuni toscani chiede il pagamento della contribuzione sono in ragione dei giorni di effettivo svolgimento del servizio. Il Comune in questione ha respinto le nostre considerazioni in modo non pertinente e ribadendo genericamente quel che era già stato riferito ai genitori. Pur dovendo prendere atto di tale risposta, abbiamo rilevato che non era, né avrebbe potuto essere, nostra intenzione il mettere in dubbio la autonomia dell'ente locale, né la legittimità della richiesta di una contribuzione a carico delle famiglie per lo svolgimento del servizio di asilo nido e scuola dell'infanzia. Nostra unica intenzione, in conformità a quanto segnalato dall'utenza, è stata invitare il Comune a chiarirci il fondamento della richiesta della quota mensile intera di contribuzione anche per il settembre 2013, non tenendo conto che il servizio è iniziato il 9 del mese. E dalla risposta, a nostro avviso, non erano emerse indicazioni tali da contraddire la circostanza che la determina dirigenziale del comune aveva fissato l'inizio delle attività al 9 settembre 2013. Si ribadisce che sarebbe opportuno che la Regione fornisse delle linee guida in materia, per invitare tutti gli enti locali a uniformarsi.

4.12 Affari istituzionali

Nell'ambito delle attività istituzionali di promozione e sviluppo della Difesa civica, il 2013 ha visto il consolidamento del Protocollo d'intesa "per la promozione e la diffusione sul territorio dell'istituto della difesa civica e della risoluzione non giurisdizionale delle contese tra i cittadini e la pubblica amministrazione", siglato tra il Difensore civico regionale e il Comune di Montignoso (MS).

Tale Protocollo prevede la presenza di un Funzionario assegnato al Difensore civico regionale negli Uffici comunali di Montignoso, c/o Villa Schiff per un giorno alla settimana, con lo scopo ascoltare e raccogliere le istanze che provengono dai Cittadini Apuo Versiliesi che, piuttosto che recarsi nella Sede regionale a loro distante e magari anche sconosciuta, possono avere una diretta conoscenza e una interlocuzione immediata col Difensore civico regionale.

Di questo servizio, ribattezzato Ufficio del cittadino/Difensore civico regionale, se ne sono avvalsi, nel corso dell'anno 2013, ben 101 utenti (tutta l'attività svolta è documentata nell'apposita e specifica Relazione). In 65 casi è stato aperto formalmente un fascicolo ed è stato avviato un dialogo con l'Ente di volta in volta coinvolto. I rimanenti casi sono stati affrontati mediante una attività di consulenza cercando di spiegare all'utente il problema lamentato senza che ci siano gli estremi per chiedere chiarimenti all'Ente interessato.

Due sono stati, principalmente, i risultati raggiunti: da un lato, la dimensione "sovra comunale" del servizio svolto in quanto le istanze provenivano da cittadini residenti in vari Comuni; dall'altro l'incremento dei contatti avuti con cittadini di quella Zona (sotto questo aspetto basta vedere i numeri dei contatti avuti, durante gli anni, con istanti della sola Provincia di Massa Carrara: 50 nel 2008, 50 nel 2010, 69 nel 2012).

Per quanto riguarda, invece, le istanze giunte all'Ufficio merita una particolare attenzione un caso di incompatibilità di un Consigliere comunale ai sensi del D.Lgs. 8 aprile 2013 n.39 (Disposizioni in materia di inconfiribilità e incompatibilità di incarichi presso le pubbliche amministrazioni e presso gli Enti privato in controllo pubblico).

Tale Decreto, come peraltro riportato anche nella sua rubrica, disciplina appunto due fattispecie diverse e distinte: l'inconfiribilità, ovvero la preclusione, permanente o temporanea, a conferire gli incarichi previsti dal decreto e l'incompatibilità, ovvero l'obbligo per il soggetto cui viene conferito l'incarico di scegliere, a pena di decadenza, entro il termine perentorio di 15 giorni, tra la permanenza dell'incarico e l'altra situazione propria ritenuta incompatibile.

Lo stesso Decreto, nel Capo VII, rubricato Vigilanza e sanzioni artt. 14-19, prevede tutto un meccanismo di verifica dei

requisiti richiesti e l'immediata contestazione dell'esistenza di cause di inconferibilità o di incompatibilità. In conseguenza di ciò l'art.17 stabilisce la nullità degli incarichi conferiti in violazione delle disposizioni del decreto mentre l'art.19 stabilisce il termine perentorio di 15 giorni nel caso dell'incompatibilità, pena la decadenza dall'incarico stesso.

Ebbene, il caso sollevato riguardava l'essere consigliere comunale e contemporaneamente Dirigente di un Ente di diritto privato in controllo pubblico (ovvero una Società partecipata dallo stesso Comune di cui si è Consiglieri).

La norma di riferimento, nel caso di specie, è l'art.12, commi 3 e 4, del decreto che stabilisce l'incompatibilità dell'incarico dirigenziale, interno od esterno, nelle Pubbliche amministrazioni, negli Enti pubblici e negli Enti di diritto privato in controllo pubblico di livello regionale, provinciale e comunale con la carica di componente della Giunta o del Consiglio di una Regione, di una Provincia e di un Comune con popolazione superiore a 15.000 abitanti.

La problematica posta verteva sulla applicazione del decreto alle situazioni esistenti alla sua entrata in vigore: dagli Enti Locali di tutta Italia sono giunte richieste di chiarimento in merito alla Commissione indipendente per la Valutazione e l'Integrità delle Pubbliche Amministrazioni (di seguito denominata CIVIT) istituita presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione che, ai sensi dell'art. 16, comma 3 del Decreto " esprime pareri su richiesta delle Amministrazioni circa l'interpretazione delle disposizioni del presente decreto e sulla loro applicazione alle diverse fattispecie di inconferibilità e incompatibilità degli incarichi".

Ebbene la CIVIT con la deliberazione n.46 del 27 giugno 2013 ha ritenuto che:

- il d.lgs. n. 39/2013 non pone alcun problema di retroattività e, conseguentemente, di violazione dell'invocato principio *tempus regit actum*. Le norme del decreto - in particolare, gli artt. da 4 a 8 - non incidono sulla validità del preesistente atto di conferimento degli incarichi, mentre ben può la legge sopravvenuta disciplinare ipotesi di incompatibilità tra incarichi e cariche con il conseguente obbligo di eliminare la situazione divenuta *contra legem* attraverso apposita procedura.
- Gli incarichi e le cariche presi in esame dalla nuova disciplina sul punto, infatti, comportano l'espletamento di funzioni e poteri che si protraggono nel tempo (quali, ad esempio, atti di gestione finanziaria, atti di amministrazione e gestione del personale, ecc.). Trattandosi di un "rapporto di durata", dunque, il fatto che l'origine dell'incarico si situa in un momento anteriore non può giustificare il perdurare nel tempo di una situazione di contrasto con la norma, seppur sopravvenuta.
- Deve concludersi, pertanto, nel senso che la nuova disciplina è di immediata applicazione. Ne deriva che non è in questione

l'applicazione del principio della irretroattività della legge, quanto piuttosto l'eventuale differimento dell'efficacia delle norme sulla incompatibilità, che avrebbe richiesto una possibile ma necessariamente espressa previsione da parte del legislatore. Ma ciò non è avvenuto".

Risultava, pertanto, chiara l'immediata applicabilità della norma e quindi la contestazione dell'incompatibilità.

Tuttavia, la Legge 9 agosto 2013 n.98 di conversione del D.L. 21 giugno 2013, n.69 (c.d. decreto del fare) ha previsto all'art.29 ter la sospensione, in sede di prima applicazione, degli effetti delle disposizioni di cui ai capi V e VI del D.Lgs 39/13, ovvero quelli che disciplinano le cause di incompatibilità.

Recita infatti testualmente la norma: "In sede di prima applicazione, con riguardo ai casi previsti dalle disposizioni di cui ai capi V e VI del decreto legislativo 8 aprile 2013, n. 39, gli incarichi conferiti e i contratti stipulati prima della data di entrata in vigore del medesimo decreto legislativo in conformità alla normativa vigente prima della stessa data, non hanno effetto come causa di incompatibilità fino alla scadenza già stabilita per i medesimi incarichi e contratti".

In conclusione, per questo momento di prima applicazione e fino a che i contratti e gli incarichi non siano scaduti, è possibile continuare a fare il consigliere comunale e contemporaneamente il Dirigente di una Società partecipata dal medesimo Comune di cui si è consiglieri.

4.13 Ecco Fatto

Arretrano i servizi ma si accorciano le distanze tra istituzioni e cittadini. Potrebbe sintetizzarsi così lo spirito con il quale ha avuto inizio il progetto Ecco Fatto!

UNCEM Toscana ha voluto dare risposta tempestiva alla soppressione di tanti uffici postali nella nostra Regione. Ecco Fatto! va incontro ai bisogni di quei cittadini che risiedono in territori montani o periferici dove non solo **gli uffici postali** chiudono i battenti ma anche le farmacie sono distanti e pure molti sportelli della p.a. come quelli delle Asl e dei Comuni stessi.

Dopo l'apertura iniziale di 10 sportelli in 10 Comuni toscani, Ecco Fatto! amplia i propri orizzonti. 35 Comuni e più di recente altri 21 Comuni portano il totale provvisorio a 66 postazioni gestiti da 2 persone.

Ecco Fatto! non solo produce vantaggi per i cittadini/utenti ma offre una straordinaria e irripetibile opportunità ai giovani del Servizio civile impegnati agli sportelli di pubblica utilità, all'interno delle proprie comunità di appartenenza.

Il biglietto da visita di Ecco fatto!: burocrazia ridotta all'essenziale, risposte rapide e concrete. In quest'ottica non poteva venir meno l'apporto all'iniziativa dell'ufficio regionale della difesa civica.

L'11 giugno è stato siglato il Protocollo d'Intesa tra UNCEM e Difensore civico.

Il 3 luglio un funzionario dell'ufficio ha incontrato una gran parte dei 20 giovani impegnati nei 10 sportelli Ecco Fatto! apripista, per un confronto sulle esperienze maturate e per fornire informazioni riguardo l'attività della difesa civica e le problematiche ricorrenti, indicando soluzioni e modalità di intervento messi in atto dall'ufficio nei diversi settori. L'iniziativa ha suscitato la curiosità e l'interesse dei partecipanti ad approfondire alcune questioni. Pur consapevole delle difficoltà e del gravoso impegno necessario, la fiducia e le forti aspettative nutrite nel progetto voluto con tenacia e sapientemente orchestrato da Oreste Giurlani, sono tali da avere indotto Lucia Franchini ad accettare la sfida e a puntare forte su esso fornendo la massima collaborazione sia nella fase propedeutica (svolte nel mese di ottobre tre giornate di formazione ai giovani del Servizio civile impegnati nelle 35 postazioni, di recente replicate per le altre 44 persone) che in quella più propriamente operativa.

Un funzionario è punto di riferimento, incaricato di coadiuvare i ragazzi nell'espletamento delle loro mansioni per dare risposta e sperabilmente soluzione positiva ai problemi che via via si presentano.

Onore dunque al merito di UNCEM Toscana e al Presidente Giurlani, che dopo aver accolto le richieste dei Comuni interessati, ha presentato alla Regione Toscana i progetti di servizio civile. In questo modo enti diversi operano insieme, ognuno con il proprio compito, ma uniti da uno stesso obiettivo

5 ATTIVITA' SVOLTA NEL COMUNE DI MONTIGNOSO

PREMESSA

L'esperimento iniziato a novembre del 2012 dal Comune di Montignoso e il Difensore civico della Toscana di dar vita, sul territorio apuano, a un Ufficio decentrato di Difesa civica ha portato i suoi primi risultati.

Poiché, a livello locale, i Difensori civici comunali sono stati cancellati (i Comuni di Massa, Carrara e Montignoso se ne erano dotati) e quello provinciale non è più attivo (non è stata costituita, al momento, la figura del difensore civico comprensoriale data la particolare situazione in cui versa la Provincia di Massa Carrara), è rimasto il Difensore civico regionale l'unica figura istituzionale di cui potersi avvalere per risolvere in via non giurisdizionale le controversie insorte tra cittadino e Pubblica amministrazione.

Da qui la stipula di un Protocollo d'intesa in base al quale un Funzionario del Difensore civico regionale, la cui sede unica si trova a Firenze presso gli Uffici del Consiglio regionale, si reca una volta a settimana (di norma il giovedì, mattina e pomeriggio) negli Uffici comunali di Montignoso e ascolta e riceve tutti i cittadini della Zona apuo-versiliese che a lui si vogliono rivolgere per risolvere in via bonaria e conciliativa contenziosi con la Pubblica amministrazione, sia essa locale (Comune di riferimento o Provincia), regionale (Regione, ASL, Consorzi di bonifica), o siano Gestori di Pubblici servizi (Acqua, luce e gas, telefonia, trasporti).

I NUMERI

Di questo servizio, ribattezzato Ufficio del cittadino/Difensore civico regionale, se ne sono avvalsi, nel corso dell'anno 2013, ben 101 utenti. In 65 casi è stato aperto formalmente un fascicolo ed è stato avviato un dialogo con l'Ente di volta in volta coinvolto. I rimanenti casi sono stati affrontati mediante una attività di consulenza cercando di spiegare all'utente il problema lamentato senza che ci siano gli estremi per chiedere chiarimenti all'Ente interessato.

LE TEMATICHE AFFRONTATE

I casi di gran lunga più frequenti (circa 50) sono stati quelli inerenti i Gestori dei Servizi pubblici, in particolar modo il servizio idrico integrato. E' capitato spesso di fornire agli utenti indicazioni su particolari agevolazioni di cui avevano diritto e che non erano state richieste, tipo la famiglia numerosa o l'accesso al fondo sociale. Circa il Servizio idrico integrato c'è anche da

segnalare il fatto che da ormai 3 anni esiste una Commissione mista conciliativa che risolve i contenziosi tra utente e Gestore. Di questa Commissione è Presidente il Difensore civico regionale.

Seguono poi casistiche relative al servizio di erogazione del gas. Anche in questo caso si sottolinea una mancanza di conoscenza da parte dell'utenza di quelle che possono essere eventuali diritti di cui fruire.

Diverse questioni (circa 20) hanno riguardato l'aspetto fiscale, sia per tributi locali che regionali.

Le istanze più numerose hanno riguardato la Tia/Tarsu/Tares.

In questa materia sono da rilevare i continui cambi di legislazione che hanno generato problemi attuativi e di informazione: se fino a tutto il 2012 vigeva ancora il vecchio sistema incardinato sulla Tia/Tarsu (soltanto circa 80 Comuni toscani, generalmente quelli di maggiori dimensioni, erano passati a Tia, rimanendo, i rimanenti, al regime Tarsu), per tutto il 2013 era entrata in vigore la nuova Tares che, per quanto venisse dichiarata espressamente come tassa, aveva un sistema di calcolo diverso rispetto alla vecchia Tarsu (la parte fissa veniva calcolata sempre in base ai metri dell'immobile, la parte variabile invece in base ai componenti del nucleo familiare; per la vecchia Tarsu, invece, i componenti del nucleo non erano rilevanti contando soltanto il metraggio).

Anche la Tares, come noto, dal 1 gennaio 2014 è stata abrogata.

Da qui, un afflusso dell'utenza su richieste di chiarimento per applicazione di tariffe, svolgimento del servizio, applicazione dell'Iva sulla Tia, comunicazione del numero dei componenti il nucleo familiare, riduzioni ed agevolazioni.

Qualche istanza ha riguardato anche contestazioni e chiarimenti sulla normativa relativa alla Tassa automobilistica regionale (c.d. bollo auto).

Sotto questo aspetto preme ricordare che il Difensore civico regionale, ai sensi della L.R. n.31/05 (Norme in materia di tributi regionali), svolge anche la funzione di Garante per il Contribuente nei confronti dell'erario regionale con potere "...di rivolgere agli Uffici interessati richieste di chiarimenti o di documenti e proporre l'attivazione delle conseguenti procedure di autotutela" quando un contribuente "... evidenzia disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualsiasi altro comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini ed amministrazione tributaria." (Art. 6, L.R. 31/05).

Circa 15 sono stati i casi che hanno riguardato, in generale, la gestione del territorio: si va dalla richiesta di oneri di urbanizzazione e permessi di costruire alla raccolta delle acque piovane; dalla derattizzazione di alcune aree ai rimborsi derivati da eventi naturali (es. alluvioni); dal ripristino di alcune aree

successive allo svolgimento di lavori pubblici ad infiltrazioni nelle abitazioni; dalla piombatura di fosse di scolo alla stagnazione di acqua nelle medesime.

Diverse pratiche hanno riguardato anche il settore dei Trasporti. Interessanti anche due pratiche aperte con il Gestore low cost Ryan air.

Si sono, poi, affrontate questioni varie ed articolate relative a concessioni cimiteriali, Sanzioni amministrative al Codice della Strada, immigrazione, procedure di pagamento dei debiti della Pubblica Amministrazione, gestione di impianti sportivi, rapporti con Equitalia, commercio ambulante su suolo pubblico e organizzazione di mercatini.

Due fascicoli sono stati poi aperti di ufficio in merito a questioni ambientali in base ad articoli apparsi sulla stampa locale.

LA PROVENIENZA DEGLI UTENTI

Il bacino di utenza che si è rivolto all'Ufficio abbraccia, più o meno, tutto il territorio apuo versiliese. Chiaramente la maggior parte delle istanze provengono dal territorio di Montignoso (circa la metà). Questo fatto è dovuto, sicuramente, sia ad una maggior conoscenza, sia ad una immediata vicinanza della sede di svolgimento del servizio.

Tuttavia si sottolinea con favore come, appunto, l'altra metà dell'utenza ricevuta abbia interessato residenti di Comuni limitrofi: da Massa a Carrara (quasi $\frac{3}{4}$ del totale), da Viareggio ai Comuni della Versilia (in particolare un Comitato di cittadini di Camaione). Qualche istante è giunto pure dalla Lunigiana (in particolare una Associazione aullese).

Ed il fornire un servizio sovra comunale che tendesse ad abbracciare tutta l'area della Toscana Nord era uno degli obiettivi prefissati.

GLI ESITI DELLE ISTRUTTORIE

In generale va sottolineata la quasi totale collaborazione (salvo alcune eccezioni) degli Enti di volta in volta coinvolti.

Dei 65 fascicoli aperti formalmente, nell'80% il cittadino ha trovato accoglimento alle istanze da lui avanzate.

Nei confronti dei Gestori dei servizi di acqua e gas, la quasi totalità delle istanze avanzate si è chiusa positivamente ed in tempi rapidi. Da sottolineare, a proposito, le istanze avanzate da un Comitato di Camaione circa la contestazione di alcune fatturazioni dovute a letture presunte e di una Associazione di Aulla (fraz. Stadano) circa la realizzazione di alcune opere di risanamento di impianti di fognature e depurazioni.

Nel settore dei trasporti si cita un'istanza avanzata da un gruppo di pendolari sulla tratta ferroviaria Firenze - Massa che ha

ottenuto una piccola modifica dell'orario ferroviario che permette di prendere una coincidenza nella Stazione di Pisa.

Nel settore tributario da sottolineare un caso di cancellazione di sanzione a seguito di mancato pagamento della Tia, nonché la risoluzione di una problematica relativa ad un bollo auto di un veicolo di cui la persona intimata al pagamento non era più proprietaria.

Nel Settore gestione del territorio, quasi tutte le istanze chiedevano un'azione concreta da parte dell'Ente interlocutore: ebbene, nella maggioranza dei casi, questa azione è concretamente avvenuta. Sono, invece, rimaste ancora in fase di definizione quelle istanze in cui l'attività che veniva richiesta era di tipo strutturale. Si fa in particolare, riferimento, ad una progettazione di raccolta delle acque piovane in una zona particolare dove le abitazioni private possono subire parziali allagamenti dei giardini.

Da citare anche una istanza in materia di commercio (organizzazione di mercatini e rilascio di permessi per venditori occasionali) che ha messo in evidenza una problematica comune di interesse generale sia per quanto riguarda i diretti interessati sia per quanto riguarda il comportamento che i Comuni devono tenere. Poiché la normativa di riferimento è regionale, il difensore civico si è fatto portavoce presso gli appositi uffici regionale delle posizioni degli utenti e dei Comuni avviando un procedimento di integrazione della legislazione al momento esistente.

CONSIDERAZIONI FINALI

La creazione di un primo ufficio decentrato di difesa civica ha prodotto significativi risultati sia in termini di affluenza al Servizio sia in termini di risoluzione delle controversie.

Come già evidenziato, proprio nella logica di superare i confini che erano propri del Difensore civico comunale (che, ovviamente, aveva competenza nell'ambito del proprio Comune ed era dal relativo Consiglio comunale, nominato), il Servizio ha raggiunto i risultati "sovra comunali" che si era prefisso raccogliendo istanze di cittadini residenti in vari Comuni e interloquendo con i vari Enti, di volta in volta, coinvolti.

Due aspetti interessanti sono emersi da questa prima esperienza.

Da un lato, gli utenti hanno percepito la figura del Difensore civico regionale come effettivamente "terza, neutrale ed indipendente" rispetto all'Amministrazione, di volta in volta, coinvolta. Questo dato lo si evince chiaramente soprattutto in quei contatti che non si sono trasformati in "pratiche" vere e proprie in quanto la consulenza fatta, per quanto non andasse nella direzione auspicata (la lamentela non risultava fondata), è stata, comunque,

accettata e compresa. In questi casi, importante è stato il fornire le giuste motivazioni e le informazioni adeguate.

Dall'altro lato, questa esperienza ha permesso ai cittadini di avere un contatto diretto con un Organo del Consiglio regionale portando, su un territorio distante dalla sede centrale, la conoscenza di un servizio che, altrimenti, sarebbe davvero poco conosciuto. I numeri dei contatti avuti durante gli anni con istanti della Provincia di Massa Carrara ne sono la prova evidente: si va dalle 50 dell'anno 2008, alle 50 dell'anno 2010, alle 69 dell'anno 2012, alle oltre 200 dell'anno 2013.

Se, probabilmente, questa "lontananza" può aver contribuito ad alimentare l'idea di quella maggior terzietà sopra delineata, l'auspicio è che gli utenti mantengano, comunque, questa giusta e corretta percezione, ma considerino l'accesso ai Servizi e agli Organi regionali più agevole, snello e prossimo a loro.

PAGINA BIANCA