

25 maggio 2018 15:04

Difensore civico Toscana. Clandestino?

di [Vincenzo Donvito](#)



E' stato presentato oggi in Regione Toscana il resoconto dell'attività del Difensore Civico della Regione Toscana. Un istituto che potrebbe essere importante per la salvaguardia e l'affermazione degli utenti dei servizi pubblici e non solo, ma che -a nostro avviso- risente del fatto di essere clandestino ai più. I numeri che vengono presentati sono infatti, e decisamente, piccolissimi, in calo rispetto agli anni precedenti e, per motivi di equilibri e decisioni politiche tutte interne alla partita della Regione Toscana (1), c'è stato anche un periodo di "vacatio" negli ultimi tre mesi del 2017... che, con le dovute differenze, e' come se un tribunale si fosse fermato per un certo periodo perche' non c'erano giudici.... Situazione che -a nostro avviso- è sintomatica di come possano essere trattati in modo marginali i diritti degli utenti, condizionandoli, per un semplice rinnovo di carica, agli equilibri della politica.

Per capire di cosa stiamo parlando, valga un esempio per tutti, il numero di pratiche in Sanità aperte dal Difensore nel 2017: 184!!! Che, nel comunicato del resoconto dell'attività (1), per non farlo sfigurare si sottolinea che dal 1991 (dal 1991!!! in 17 anni!!!) le casistiche gestite sono state "oltre 2 mila".

Un'associazione come la nostra, per esempio, tratta migliaia di casi all'anno e, anche se quelli sanitari non sono prevalenti rispetto, per esempio, a quelli delle Tlc, numeri come quelli del difensore civico della Toscana, riferendosi al medesimo territorio, riguardano la nostra attività di un paio di mesi. Ed e' bene ricordare che l'Aduc, a differenza di tutte le altre associazioni di consumatori, nonche' -ovviamente- del Difensore Civico regionale, per scelta non usufruisce di nessun contributo economico pubblico, ma vive solo grazie ai contributi dei cittadini che si rivolgono ad essa per informazioni e servizi.

Ma qui non ci interessa il paragone tra Aduc e Difensore civico della Toscana, perche' non ha senso e non serve a nessuno. Noi vorremmo che il Difensore Civico avesse numeri da capogiro, perche' da capogiro e' il numero di persone che non sono soddisfatte e hanno problemi con i servizi della pubblica amministrazione (oltre a quelli, come Tlc, energia, etc, coi privati, di cui anche si occupa il difensore civico). Un desiderio che se diventasse realtà significherebbe, come a suo modo è il Corecom per le controversie legate alle Tlc, avere un punto di riferimento istituzionale a cui i cittadini potrebbero rivolgersi per avere giustizia. Che è quello che auspichiamo e che venga raccolto dalla pubblica autorità, potenziando, rendendo più fruibile e più pubblicizzato un istituto come il Difensore Civico Regionale.

1 – a seguire il comunicato stampa ufficiale della conferenza stampa che si è tenuta oggi 25 maggio in Regione Toscana:

Cresce l'attività del Difensore civico della Toscana. Cresce nonostante la vacatio negli ultimi tre mesi del 2017 (la nomina è infatti arrivata solo a gennaio di quest'anno) e tra i settori in aumento, quello dei tributi regionali (175 pratiche nel 2016, 536 nel 2017) con il podio più alto assegnato a contenziosi per il bollo auto. Praticamente stabile il settore dei servizi pubblici e quindi acqua, luce, gas, trasporti e telefonia (per quest'ultima voce il Difensore svolge un'attività di tutela, laddove vi siano degli spazi, prima della conciliazione gratuita che svolge il Corecom, Comitato regionale per le comunicazioni) con 208 pratiche (erano 213 nel 2017). Il servizio idrico in particolare ha subito gli effetti del ritardo nella nomina del Difensore. L'attività di conciliazione è stata infatti interrotta registrando un calo (239 pratiche nel 2016, 117 nel 2017). Il contenzioso gestito, tuttavia, ammonta a circa 500mila euro.

I numeri della Difesa civica in Toscana, presentati questa mattina in palazzo del Pegaso dal presidente del Consiglio regionale, Eugenio Giani, fotografano una regione "da sempre attenta alla tutela dei cittadini".

"Oltre 2mila persone in Toscana hanno nell'ombudsman regionale un riferimento efficace e gratuito. Lo vediamo dai numeri e dal ritmo che il Difensore Vannini ha impresso all'ufficio". "L'aumento di pratiche - continua Giani - è dimostrazione che i cittadini avvertono l'utilità della tutela non giurisdizionale e qui si inserisce la nuova

sperimentazione di Vannini per aprire a funzioni che non sono solo quelle di sollecitazione, ma anche di risoluzione delle controversie". "Dare risposte attraverso lo strumento della conciliazione, già sperimentato positivamente dal Corecom, è la strategia che si sta dimostrando vincente e che può arrivare su questioni come acqua, gas, sanità e servizi" conclude.

Il presidente Vannini anticipa le linee programmatiche che intende tracciare e che si concentrano sull'esigenza di sviluppare una campagna di comunicazione per "far conoscere meglio, e in maniera più capillare, questo istituto che ha una storia importante in Italia e in Toscana". "I margini di crescita sono molto ampi soprattutto in tema di conciliazione idrica, sociale e sulla sanità".

Il presidente ricorda anche la risoluzione approvata all'unanimità dal Consiglio lo scorso 8 maggio con i cinque punti sui quali l'assemblea legislativa intende impegnarsi a fondo e tra questi la conferma delle funzioni in sanità. L'ufficio toscano è infatti l'unico in Italia ad affrontare il tema della potenziale responsabilità professionale. "Il Consiglio – dichiara Vannini – conferma il nostro impegno in questo delicato settore e sarà un sostegno prezioso nello svolgimento delle funzioni di tutela dei cittadini". Funzioni che peraltro sono richiamate nella legge istitutiva 19/2009, in particolare agli articoli 16, 17 e 18, e nelle disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, laddove si prevede di affidare al difensore civico le funzioni di Garante del diritto della salute. "Questo settore – continua Vannini – è destinato a espandersi ancora e ancora. Oltre alla nostra peculiarità a livello nazionale, gestiamo casi relativi a disfunzioni organizzative e quindi liste di attesa, ticket, percorsi assistenziali". Le pratiche aperte nel 2017 sono state 184 in totale, ma dal 1991 le casistiche gestite sono state "oltre 2mila". "Da noi si rivolgono cittadini, rappresentanti di comitati, famiglie, associazioni soprattutto dell'area metropolitana. Occorre arrivare alle zone più periferiche della Toscana" conclude il presidente Vannini.

Il Difensore civico interviene quando un atto dovuto sia stato omissso o immotivatamente ritardato; un atto sia stato formato o emanato oppure un'attività sia stata esercitata in modo irregolare o illegittimo; si sia verificata la violazione dei principi in materia di erogazione di servizi pubblici dettati dalle disposizioni per la tutela degli utenti; vi sia stata mancanza di risposta o rifiuto di informazione; in ogni altro caso in cui non siano stati rispettati i principi di buona amministrazione.

L'ufficio è in palazzo Bastogi a Firenze (via Cavour, 18). È aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 17.30. È, inoltre, attivo il numero verde, gratuito anche da rete mobile, 800018488. L'intervento del difensore civico è sempre gratuito.