

Ad ulteriore conferma dell'attenzione prestata dall'Ufficio ad un equo bilanciamento degli interessi, si da conto del fatto che il Difensore civico ha posto in essere una serie di approfondimenti per avere la certezza sulla propria competenza a porre in essere l'intervento sostitutivo richiesto.

È stato pertanto possibile ricostruire il quadro normativo secondo lo schema che segue. Posto che non vi sono dubbi in ordine all'obbligatorietà del precetto che impone agli enti locali di adeguare i propri strumenti urbanistici alle previsioni del P.R.A.E. si trattava di verificare quale fosse il soggetto competente a nominare il commissario ad acta.

Il dubbio si era posto in ragione del fatto che il fondamento del potere sostitutivo si rinveniva nel quinto comma dell'art. 2 della L.R.T. n. 36/80, *medio tempore* abrogata ad opera della L.R.T. n. 78/98 (Testo Unico in materia di cave) ove sono previste disposizioni diverse per l'esercizio del potere in esame.

La citata disposizione è stata però recepita nel Piano regionale delle attività estrattive approvato con deliberazione del Consiglio regionale n. 200 del 7 marzo 1995 e per questo deve considerarsi ancora vigente. Il testo unico individua un diverso assetto delle competenze, ma dispone altresì che, in via transitoria e fino all'entrata in vigore del P.A.E.R.P. ("piano delle attività estrattive di recupero delle aree scavate e riutilizzo dei residui recuperabili della provincia", a sua volta successivo all'adozione del P.R.A.E.R. "piano regionale della attività estrattive, di recupero delle aree scavate e di riutilizzo dei residui recuperabili"), il P.R.A.E. continua a mantenere validità.

In altri termini, l'entrata in vigore del Testo Unico in materia di cave, pur comportando l'abrogazione della L.R.T. n. 36/80, non ha prodotto l'effetto di caducare le previsioni del P.R.A.E. già approvato, ma al contrario ne ha confermato la validità sino all'entrata in vigore del P.A.E.R.P. In particolare ciò è previsto dall'art. 38 del T.U. e confermato dal successivo art. 39, ove si dispone che *"fino all'entrata in vigore del P.A.E.R.P. le autorizzazioni all'esercizio dell'attività estrattiva sono rilasciate in conformità con i contenuti del Piano regionale delle attività estrattive, così come recepiti dallo strumento urbanistico comunale in adeguamento al piano stesso"*.

Pertanto, quando entrerà a regime il nuovo sistema lo strumento urbanistico comunale dovrà essere adeguato solo al PRAER e la competenza per l'intervento sostitutivo in caso di omissione sarà della Provincia.

In regime transitorio, posta l'inderogabilità della disposizione che fa obbligo al Comune di adeguare lo strumento urbanistico alle previsioni del P.R.A.E. entro 3 mesi dall'aggiornamento dello stesso, la competenza ad intervenire in via sostitutiva deve

considerarsi attribuita al Difensore civico regionale ai sensi di quanto previsto dall'art. 136 TU.EE.LL.

Il decorso del termine unitamente alla mancata adozione degli atti conseguenti determina una situazione di omissione sanzionata dalla legge con la nomina di un commissario ad acta, in quanto non è concessa all'amministrazione comunale discrezionalità valutativa in ordine alla possibilità di procedere o meno all'adeguamento richiesto, né tanto meno in ordine al termine entro il quale porre in essere l'atto.

Sulla base di questi presupposti l'Ufficio ha nominato il commissario, incaricandolo dell'approvazione della variante allo strumento urbanistico tenendo in particolare attenzione le possibili cause di interferenza della vena acquifera con la prevista apertura della cava, elemento oggetto della relazione geologica commissionata dal Comune ed all'esame della Giunta regionale.

3.8 Trasporti

3.8.1 *Trasporti di linea*

Nel settore del trasporto ferroviario, nonostante la situazione sia in lento miglioramento, si continuano a registrare sovraffollamento e ritardi. Uno dei problemi più denunciati è proprio quello della scarsa puntualità dei treni. Come spesso viene fatto notare nei reclami, un treno in ritardo penalizza fortemente l'attività di molti studenti e lavoratori, senza contare poi che le coincidenze saltate (anche se magari per ritardi di pochi minuti), dilatano a dismisura i tempi di viaggio. A titolo esemplificativo, ci è stato segnalato che sulla linea Firenze-Pistoia il treno in partenza da Firenze alle 17,40 quasi "regolarmente" accumula ritardi che vanno dai 15 ai 30 minuti. Sempre sulla stessa linea, per accennare all'altro annoso problema, quello del sovraffollamento ci è stato riferito che spesso il treno delle 7,32 proveniente da Pistoia viaggia con una o due carrozze chiuse, ufficialmente dichiarate guaste costringendo parte dei viaggiatori a restare in piedi. Le risposte di Trenitalia alle denunce di questi disservizi non sono state però rassicuranti e tali da far presumere che nel breve periodo si porrà rimedio ai problemi segnalati. Sono state poi lamentate le condizioni igieniche delle carrozze e delle sale d'attesa, vere e proprie ghiacciaie in inverno per la mancanza di riscaldamento, gli altoparlanti non funzionanti, in assenza dei quali è impossibile comunicare all'utenza ritardi e quant'altro, la carenza di personale preposto a informare su emergenze e ritardi. L'utenza più penalizzata è soprattutto quella dei treni a bassa percorrenza, privi di ogni confort, costituita in gran parte da pendolari che si recano alla sede di lavoro. Per un servizio essenziale quale è il trasporto ferroviario non è più concepibile l'inefficienza perenne, specie nel momento in cui si dice di voler fare del treno lo strumento più qualificato per snellire il traffico veicolare e contenere l'inquinamento. Occorre perciò concentrare sforzi maggiori sulla qualità del servizio, per assicurare finalmente agli utenti treni puliti, puntuali e non sovraffollati.

Per quanto riguarda invece il trasporto su gomma, abbiamo registrato lamentele per il servizio offerto sulla tratta Firenze-Colle Val d'Elsa. Tale località non è collegata al capoluogo con linea ferroviaria ed è dunque ancor più penalizzata dalla soppressione della corsa rapida delle 17,10, che ha provocato un allungamento dei tempi e del percorso. Nel caso in questione, la variazione ha comportato l'uscita dalla superstrada Firenze-Siena con ingresso a Poggibonsi, dove la corsa effettua poi alcune fermate.

Alcune società che operano nel settore del noleggio di bus granturismo, hanno rivolto all'Ufficio un'istanza nella quale contestano le nuove tariffe per il servizio dei bus turistici, approvate dalla Giunta comunale di Firenze con le deliberazioni n. 163 del 25/2/2002 e n. 2213 del 28/2/2002 ed in vigore nel periodo 1/3/2002 - 28/2/2003. Le nuove tariffe sono state adottate nell'ambito del Piano per la circolazione dei bus turistici, che rappresenta una specificazione del Piano urbano del traffico e che disciplina i divieti di circolazione per gli autobus turistici all'interno del territorio del Comune di Firenze, le aree di sosta e quelle destinate al check points per il rilascio dei permessi. Tra le deroghe al divieto di circolazione ora richiamate erano previste quelle a favore degli autobus NC con licenza rilasciata dai Comuni della Provincia di Firenze "che effettuano il servizio di raccolta di utenti in partenza da Firenze, previa presentazione di un valido documento che attesti l'avvenuta prenotazione con l'ente..." ed erano altresì contemplate ulteriori deroghe. Il prospetto delle nuove tariffe prevedeva: una tariffa giornaliera di 155 euro a bus; una tariffa giornaliera scontata di 85 euro per ogni giorno di permanenza dal secondo giorno in poi per coloro che hanno l'albergo prenotato nel territorio comunale; una tariffa agevolata di 60 euro giornaliera a bus per il noleggio da rimessa con conducente con licenza rilasciata dai Comuni della provincia di Firenze. Le società del settore che si sono rivolte all'Ufficio criticavano la situazione di forte disparità determinata dal fatto di aver ottenuto la licenza in un Comune della Provincia di Firenze piuttosto che in quello di un'altra Provincia. Questo comporta costi più alti e pertanto tariffe più elevate a discapito dei clienti. Le tariffe in questione erano poi state contestate dagli operatori turistici sotto il profilo dell'onere aggiuntivo che determinano sui contratti già stipulati. Il problema sollevato riguarda in effetti la legittimità di una disciplina che differenzia i costi del servizio a seconda del luogo in cui gli operatori hanno ottenuto la licenza, in violazione delle regole della concorrenza. Quest'Ufficio si è perciò attivato, in accoglimento delle predette considerazioni, richiedendo il ritiro dell'atto e l'introduzione di una disciplina uniforme sul territorio regionale. Gli uffici regionali dell'Assessorato alla Mobilità hanno interessato della questione i competenti Assessori del Comune di Firenze, senza tuttavia ottenere risposte in merito agli orientamenti dell'Amministrazione comunale per eventuali modifiche. Si auspica che il problema sia affrontato adeguatamente nel tavolo di lavoro sulla fiscalità regionale e locale anche alla luce della nuova formulazione del titolo Quinto della Costituzione, che attribuisce alle Regioni una specifica competenza legislativa (di natura concorrente) in materia di tributi locali.

Anche per quanto riguarda il trasporto urbano, cresce l'esigenza (la necessità) di un servizio migliore, a fronte di città paralizzate

dal traffico. Fino a quando non saranno disponibili sufficienti corsie preferenziali (che non devono ovviamente essere invase dalle auto parcheggiate) i tempi di percorrenza degli autobus saranno simili a quelli delle vetture e questo non incoraggia certo l'uso del mezzo pubblico. Sul tema delle sanzioni, Il Difensore civico è intervenuto per sollecitare la reintroduzione della norma, che prevedeva una sanzione ridotta nei confronti di chi, avendo dimenticato l'abbonamento ATAF a casa, lo avesse presentato il giorno successivo alla contestazione dell'infrazione. Su questo argomento si è levato un coro di proteste, unanimi nel ritenere ingiusta la deliberazione della Regione Toscana n. 245 del 19/12/2001. Secondo quanto disponeva l'art. 18 comma 3 della L.R. n. 33/83, abrogato da tale deliberazione, "gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio che, entro i 5 giorni successivi all'accertamento, presentino ai competenti uffici aziendali l'abbonamento personale regolarmente validato in data antecedente a quella dell'accertamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa da £ 5.000 a £ 30.000, in luogo della sanzione di cui al precedente comma 2". Conseguenza della deliberazione predetta era che la dimenticanza o il momentaneo smarrimento dell'abbonamento in precedenza sottoscritto, comportava la medesima sanzione prevista dalla L.R. n. 42/98 art. 25 comma 3 per gli utenti volontariamente non in possesso di valido titolo di viaggio. Appariva indubbiamente iniquo l'avere in tal modo parificato il contravventore consapevole a chi è provvisoriamente sprovvisto di abbonamento, ma in grado successivamente di provarne la titolarità anteriore. Grazie anche all'intervento del Difensore civico è stata reintrodotta la norma abrogata.

Per quanto riguarda il caso, tutt'altro che infrequente, di omessa convalida del biglietto imputabile ad un guasto della macchina oblitratrice o a mancanza di inchiostro, la questione è stata posta all'attenzione dell'Assessore ai Trasporti. A maggior ragione in questo caso non sembra corretto addossare su una negligenza solo presunta dell'utente ciò che invece è imputabile a un disservizio dell'azienda di trasporto. Anche in tale ipotesi appare iniquo parificare sostanzialmente il contravventore consapevole a chi non convalida il titolo di viaggio per forza maggiore.

Il problema è all'attenzione dell'Assessore ai Trasporti.

3.8.2 Noleggio auto con conducente

Di rilevante interesse è la problematica relativa alla regolazione dell'attività di noleggio con conducente, con particolare riferimento all'accertamento delle ipotesi di abusivo svolgimento del servizio da parte di soggetti non abilitati, soprattutto se riferibili a enti

pubblici che utilizzano mezzi di proprietà per il trasporto di terze persone, ovvero che affidano il servizio stesso a soggetti terzi.

I numerosi interessi, non solo di natura economica, che gravitano intorno all'esercizio dell'attività di trasporto, hanno imposto un esame strutturato su più livelli per verificare il rispetto delle normative in riferimento a specifici settori della pubblica amministrazione. Non è stato al contrario affrontato il problema dello svolgimento abusivo dell'attività da parte dei privati trattandosi di contesto che esula dalle competenze istituzionali del Difensore civico.

La problematica nasce dal disagio sofferto dalle società che svolgono in forma professionale l'attività di noleggio con conducente, a fronte di fenomeni di abusivismo più o meno mascherati ovvero in conseguenza del mancato utilizzo, da parte delle pubbliche amministrazioni, del servizio offerto da queste Aziende preferendo in molti casi ricorrere a soluzioni interne o affidare l'incarico ad associazioni di volontariato. Si tratta dunque di verificare, caso per caso, il rispetto delle norme vigenti e la legittimità di eventuali provvedimenti in deroga. Oggetto di accertamento sono state alcune particolari fattispecie, tra le quali, ad esempio l'uso dei mezzi dell'amministrazione per trasporto di persone diverse dai dipendenti, l'utilizzo di autobus di linea per lo svolgimento del servizio fuori linea, anche al di fuori dei casi di eccezionalità previsti dal codice della strada, la fruizione gratuita da parte degli scolari del servizio di scuolabus qualora i veicoli utilizzati siano stati immatricolati ad uso proprio della pubblica amministrazione, il servizio di trasporto anziani, malati o disabili da parte delle associazioni di volontariato, o di cooperative cui è stato appaltato il servizio di assistenza o riabilitazione, qualora tale attività venga svolta dietro corrispettivo e non invece dietro mero rimborso delle spese a piè di lista.

Trattandosi di servizio pubblico, il noleggio con conducente è soggetto al rispetto di rigorose regole relative all'accertamento dell'idoneità dei veicoli e della preparazione dei conducenti (che devono conseguire il certificato di abilità professionale). Adempimenti questi che determinano costi a carico delle ditte che svolgono l'attività in forma professionale e che dunque rischiano di creare disparità di trattamento se non imposti anche agli altri soggetti che finiscono, di fatto, per svolgere un'attività concorrente sul mercato. Le ditte di noleggio con conducente, oltre ad essere private di una rilevante quota di mercato dall'affidamento del servizio a soggetti non espressamente autorizzati, subiscono un danno, economico e d'immagine, in quanto si tratta di una forma di concorrenza non soggetta agli adempimenti ed ai controlli previsti per le ditte che svolgono l'attività in forma professionale.

Sono stati, ad esempio, segnalati casi in cui veicoli immatricolati ad "uso proprio" vengono in realtà utilizzati per trasporto di terze

persone anche al di fuori dei casi di "passaggi di cortesia" - per natura occasionali e gratuiti - consentiti dalle norme di legge. In tutti i casi in ciò avviene, realizzandosi un'ipotesi di noleggio con conducente, il servizio dovrebbe essere svolto dai soli soggetti regolarmente abilitati ed autorizzati.

L'applicazione delle sanzioni amministrative previste dal codice della strada per l'uso dei mezzi per fini diversi da quelli indicati nell'atto di immatricolazione, non rappresentano una soluzione del problema in quanto non solo non eliminano il fenomeno dell'abusivismo, ma non possono da sole assicurare il rispetto, in particolar modo da parte delle pubbliche amministrazioni, dei criteri per l'affidamento del servizio, con lo svolgimento di gare tra le ditte autorizzate.

Si impone una riflessione di ampio respiro, anche in riferimento alla possibilità di rivedere l'apparato normativo vigente, con particolare attenzione ai casi in cui si possa ritenere ragionevole, oltre che rispettoso dei canoni di efficienza ed economicità, il ricorso da parte delle pubbliche amministrazioni a soluzioni interne per la gestione dei servizi di trasporto direttamente connessi allo svolgimento della propria attività istituzionale (es. utilizzo mezzi propri per accoglienza personalità). Meno comprensibile appaiono invece quei comportamenti derogatori che si traducono in forme di esternalizzazione del servizio in quanto in tal modo si producono vantaggi per determinati soggetti privati in violazione delle norme, comunitarie e nazionali, che impongono procedure di evidenza pubblica per la scelta del contraente.

In riferimento a questi profili sono state attivate verifiche soprattutto nel settore socio sanitario, maggiormente soggetto a critiche da parte delle Ditte di noleggio con conducente. Al momento è possibile tracciare un quadro di sintesi delle prassi in uso nel settore del trasporto sanitario, mentre è ancora in fase di istruttoria la verifica relativa all'ambito sociale (particolarmente rilevante per quanto concerne il trasporto di anziani affidato alle associazioni di volontariato).

Il trasporto sanitario si distingue in ordinario e di emergenza, quest'ultimo sempre effettuato con ambulanze dotate di specifiche attrezzature di assistenza e dunque non rilevante ai fini della questione in discorso. Il trasporto ordinario viene invece effettuato con ambulanze prive di personale sanitario e dotate di attrezzature di assistenza semplici: in questo caso è sufficiente un pulmino o un'autovettura con la presenza di un autista e di un soccorritore e dunque il servizio potrebbe essere svolto anche da parte di una società di autonoleggio. Tra le attività di trasporto sanitario ordinario, tuttavia, solo quelle relative allo spostamento di degenti da una struttura ad un'altra per l'effettuazione di esami diagnostici o trattamenti terapeutici non eseguibili nel presidio di degenza, ovvero quelle relative al trasporto di soggetti assistiti, degenti al

proprio domicilio, a strutture sanitarie per l'effettuazione di esami, possono essere effettuate con un pulmino. In tutti gli altri casi è invece necessario l'uso dell'ambulanza.

La legge regionale 22 maggio 2001, n. 25 contiene disposizioni per la disciplina delle autorizzazioni e della vigilanza sull'attività di trasporto sanitario, attribuendo al Comune la competenza per il rilascio del relativo titolo abilitativo. È dunque preliminarmente necessario, per lo svolgimento di questo tipo di attività, che le imprese interessate acquisiscano l'autorizzazione dal Comune, con ciò assoggettandosi agli obblighi previsti dalla legge.

Per il servizio ordinario e di primo soccorso è obbligatoria la presenza a bordo di un autista e di almeno un soccorritore di livello di base. Sono altresì indicate le attrezzature tecniche ed il materiale sanitario che deve essere necessariamente posseduto in dotazione nelle ambulanze utilizzate per il servizio di trasporto sanitario.

La Regione Toscana, come altre regioni, riconosce alle associazioni di volontariato uno status privilegiato (una scelta del resto in linea con la legge nazionale, la legge quadro n. 266/90) nel rapporto con le pubbliche amministrazioni prevedendo l'affidamento del servizio tramite semplice convenzione (si veda da ultimo la Deliberazione del Consiglio regionale n. 191/99). Se per un verso una scelta del genere appare coerente con l'impronta "solidaristica" della nostra Costituzione, non possono però neppure tacersi i problemi e i rischi che gli sono connaturati. Sul piano dei principi, per le contraddizioni vistose, se non nella lettera, almeno nello spirito della normativa comunitaria in materia di appalti dei servizi, ispirata a criteri di trasparenza, pubblicità, *par conditio* di tutti i partecipanti alle pubbliche gare (si ammettono deroghe per l'affidamento dei cosiddetti "servizi sociali" alle singole previsioni normative, ma non ai principi); sul piano pratico per la concreta possibilità che dietro il paravento del "no profit" si celino in realtà imprese che perseguono effettivamente scopo di lucro.

Una prima garanzia a sostegno dell'affidamento a mezzo di convenzione è costituita dalla verifica che i rimborsi spese vengano effettuati dietro presentazione di dettagliate indicazioni sulle destinazioni, sui tempi di viaggio e sui chilometri percorsi. L'impegno deve pertanto essere quello di controllare se dietro lo svolgimento del servizio possa ravvisarsi l'esercizio di un'attività con fini di lucro.

In questa direzione è auspicabile che in sede di rinnovo degli accordi convenzionali siano effettuati ulteriori accertamenti anche in vista dei costi elevati sopportati dalla Regione Toscana per il trasporto sanitario.

3.9 Servizi pubblici

3.9.1 Poste

Sono stati sottoposti all'attenzione dell'ufficio alcuni casi relativi ai tassi di interesse dei Buoni postali, in cui si lamentava che gli interessi erano diminuiti senza alcun preavviso all'utente. Inoltre, sempre a proposito di buoni postali, sono giunte richieste di intervento da parte di persone accortesi con stupore e disappunto del fatto che i tassi di interesse erano inferiori rispetto a quanto atteso. La vicenda si ripropone ogni qual volta l'ignaro detentore del Buono postale si presenta allo sportello per riscuotere quanto stampato sul buono stesso, riscuotendo viceversa una cifra inferiore, e non di poco, a quanto atteso. Vero è che, in virtù del Decreto del Ministro delle Poste del 13/6/1986, i Buoni emessi antedatamente al 1/7/1986 si considerano come rimborsati e convertiti in titoli i cui tassi di interesse sono inferiori a quelli acquistati e sottoscritti. E' però anche vero che molti depliant informativi delle Poste Italiane sembrano smentire quanto poi in realtà è accaduto, in quanto vi si legge che "i Buoni postali garantiscono un rendimento certo e crescente nel tempo, predeterminato al momento della sottoscrizione". Addirittura un depliant informativo reca in neretto la frase "i BP emessi prima del 2/3/1999 mantengono invariati i tassi d'interesse in vigore al momento della sottoscrizione", che sembra non poter dare adito a dubbi interpretativi al riguardo. Interpellata in proposito, la Direzione regionale della Toscana di Poste Italiane non ha fornito una risposta soddisfacente, limitandosi a ribadire la legittimità del Decreto di cui sopra, sorvolando su ogni altro aspetto.

3.9.2 Telecom

Sono molte le persone che si sono rivolte all'ufficio del Difensore Civico al fine di lamentare il difficile rapporto con la Telecom per casi di disservizi che vanno dai più banali ritardi nell'attivazione dei servizi offerti dal gestore telefonia ai casi cronici di guasti alla linea telefonica con grave pregiudizio sia personale che economico per l'utente stesso.

In modo particolare, i cittadini rivolgono le proprie lamentele avverso il servizio del numero servizio clienti Telecom Italia "187", nonostante gran parte degli operatori impegnati dimostrano una gran correttezza nello svolgimento delle proprie mansioni ed un'elevata professionalità.

Purtroppo, accade spesso, che l'utente debba più volte chiamare il servizio clienti al fine di risolvere un problema, relazionandosi ogni volta con un operatore diverso il quale, a sua volta, fornisce diverse informazioni rispetto al collega, anche non coerenti con quanto poi l'utente rileva in fattura Telecom.

Il cittadino ne rimane disorientato; in alcuni casi è stato riferito che all'utente viene indicato un numero di telefonia fissa dove poter contattare il funzionario incaricato della risoluzione della problematica sollevata, il quale dopo svariate chiamate risulta poi inesistente.

Molte ancora le proteste relative alla mancata attivazione del servizio, nonostante sia già avvenuto l'allacciamento ed il relativo pagamento; in un caso non sono stati sufficienti otto mesi per procedere all'attivazione.

Infine, il consenso disinformato: ancora troppi i pagamenti presenti in fattura per servizi, quali Teleconomy24, Aliceflat o Memotel, non richiesti oppure disdetti dall'utente.

Per la risoluzione dei casi che vengono portati a conoscenza al Difensore Civico, il nostro ufficio ha intessuto relazioni con funzionari Telecom "ad hoc" che si prestano a tamponare nonché risolvere, per quanto possibile, i disservizi di cui è involontaria vittima l'utente.

3.9.3 Publiacqua

Molte sono state le segnalazioni e le proteste ricevute dall'Ufficio. Un buon numero di queste hanno evidenziato il problema delle perdite occulte. Non di rado infatti vengono rilevati consumi eccessivi imputabili a perdite di questo genere, ovvero perdite di cui l'utente non può accorgersi in tempo utile (a meno di non controllare il contatore con frequenza maniacale). Se c'è una perdita in atto e la lettura del contatore avviene a distanza di mesi, l'effetto è doppiamente negativo. Innanzitutto si determina uno spreco, in violazione del principio di corretta gestione delle risorse idriche. In secondo luogo, e questo è ciò che più conta per l'utente, l'aumento del "consumo" fa lievitare la fattura. Il Difensore Civico ha segnalato il problema a Publiacqua, osservando fra l'altro che la stessa previsione di una polizza assicurativa (seppure di costo contenuto) è sintomatica dell'insufficiente attenzione dedicata a questo tema. Invece di adottare cautele esclusivamente finalizzate ad assicurare la remuneratività dell'azienda, sarebbe stato opportuno, invece, prevedere espressamente l'obbligo della comunicazione tempestiva agli utenti dei consumi anomali: in questo modo si sarebbe salvaguardata in via prioritaria l'integrità delle risorse idriche, tutelando nello stesso tempo i destinatari del servizio. Publiacqua ha solo in parte recepito le osservazioni

dell'ufficio, avviando una campagna di sensibilizzazione per un controllo più frequente del contatore da parte degli utenti. Dobbiamo inoltre segnalare un caso, verificatosi a Castelnuovo Berardenga (dove il servizio idrico è però svolto da INT.E.S.A), in cui la perdita occulta non veniva neppure riconosciuta come tale, benché nella Carta dei Servizi fosse previsto l'obbligo della tempestiva segnalazione dei consumi anomali rilevati dall'azienda.

Critiche frequenti sono state rivolte anche ai nuovi scaglioni tariffari. Pur essendo stato eliminato il consumo minimo, è prevista adesso una quota d'utenza fissa, per tutti del medesimo importo, che può avere un'incidenza percentuale anche molto diversa, a seconda dell'entità dei consumi. In alcuni casi la quota d'utenza fissa è addirittura doppia rispetto ai consumi effettivi e questo non favorisce certo la propensione al risparmio. Contestazioni sono state mosse anche da quei nuclei familiari numerosi, costretti a pagare lo stesso mc. di acqua il quadruplo di chi, vivendo solo, gode della fascia tariffaria cd. agevolata. Proprio a questo riguardo, il Presidente dell'A.A.T.O. ha comunicato che il nuovo sistema tariffario, in corso di progettazione, introdurrà in futuro il parametro del numero dei componenti il nucleo familiare tra le variabili destinate ad incidere sulla determinazione della tariffa. In un caso specifico, verificatosi a Borgo San Lorenzo, la mancata effettuazione della lettura per un lungo periodo, giustificata dalla circostanza che i lettori non trovavano il contatore, ha avuto ripercussione pesanti sulla rilevazione dei consumi. I conseguenti consumi presunti con addebito zero hanno determinato infatti, in una fase successiva, l'applicazione di scaglioni tariffari molto onerosi per l'utente, nonostante questi avesse periodicamente comunicato la lettura del contatore al n° verde. L'intervento del Difensore civico ha fatto sì che i consumi fossero ridistribuiti entro scaglioni tariffari di minore importo, con un conguaglio a favore dell'utente.

Per quanto riguarda le fatture inviate, molte segnalazioni ne denunciano la scarsa chiarezza, che finisce per disorientare gli utenti. In effetti sarebbe auspicabile una descrizione più attenta e dettagliata delle singole voci.

Poco numerose anche se di comprensibile gravità sono state le lamentele sulla non potabilità dell'acqua. Più frequenti invece quelle relative alla sua scarsità di essa, circostanza che ci riporta a quanto dicevamo prima, ovvero all'importanza ed alla necessità di prevenire il fenomeno delle perdite occulte. A volte i due fenomeni si sono manifestati contemporaneamente, determinando un grosso disagio, comprensibile e non facilmente rimediabile. E' quanto accaduto ad esempio a Campiano, nel Comune di Poppi, dove il ricorso alle autobotti è divenuto prassi estiva, come pure il dover far bollire l'acqua all'uscita dai rubinetti. Nonostante l'acqua sia stata reiteratamente dichiarata non idonea all'uso potabile da parte

di U.S.L. ed A.R.P.A.T., le carenze riscontrate non sono state eliminate nemmeno dopo le ordinanze sindacali che imponevano i provvedimenti del caso.

3.10 Pubblico impiego

Sono state molto numerose in quest'ultimo anno le istanze, pervenute al nostro ufficio riguardanti la tutela del lavoro dei pubblici dipendenti, molte riguardano i permessi e i congedi parentali a sostegno della maternità e paternità, ed i congedi e permessi dal lavoro, in caso di figli disabili. Si tratta di controversie fra dipendenti pubblici ed enti di appartenenza risolvibili, spesso, attraverso un'opera di mediazione e interpretazione della normativa.

Molte istanze sono inerenti le pubbliche selezioni, per cui si sono rivolti al nostro Ufficio molti cittadini, lamentando, a volte, un'interpretazione restrittiva dei bandi di concorso, nelle procedure di ammissione alle selezioni da parte di numerose amministrazioni e spesso presunte irregolarità delle prove di esame o esclusioni ingiustificate.

Per quanto il contenzioso in materia concorsuale a norma del decreto legislativo n. 165/00, art. 63, sia demandato al T.A.R., sempre più spesso sia i pubblici dipendenti, sia i cittadini in genere, si rivolgono al Difensore Civico.

In questo preciso ambito, o nell'ambito più vasto dell'organizzazione del lavoro, l'Ufficio è chiamato in causa in virtù delle competenze attribuite dalla L.R. n. 4/94 che, all'art. 2, recita "Il Difensore civico interviene in caso di ritardo, irregolarità ed omissione nell'attività e nei comportamenti dei pubblici uffici, al fine di garantirne l'effettivo rispetto dei principi di legalità, trasparenza buon andamento dell'azione amministrativa", mentre al successivo art. 3 si individuano le Unità sanitarie locali e le Aziende ospedaliere e l'Amministrazione regionale quali enti destinatari dell'intervento dell'Ufficio, senza alcuna esclusione di competenza.

Indipendentemente dal ruolo del sindacato e della magistratura, i lavoratori di queste amministrazioni vedono nel Difensore civico un punto di riferimento per la tutela dei propri diritti e l'eventuale composizione delle controversie e, spesso di fronte al silenzio delle amministrazioni e alle varie controversie, si rivolgono al nostro Ufficio per una composizione extra giudiziale dei conflitti.

Un tipico caso di conciliazione riguarda la situazione, nell'ambito concorsuale di cui sopra, di una dipendente regionale che, avendo fatto domanda di partecipazione ad un concorso esterno per dirigenti presso un ente regionale, si era vista escludere dalle selezioni, in quanto valutata priva del titolo di studio necessario per l'accesso al concorso stesso. L'istante richiedeva il nostro intervento per sollecitare l'amministrazione ad annullare in sede di

autotutela il decreto con cui veniva disposta l'esclusione dalla selezione. Nel caso di specie appariva infatti irragionevole la mancata equiparazione fra il diploma di laurea in giurisprudenza e quello in scienze politiche, richiesto dal bando.

L'ufficio, convinto delle argomentazioni dell'istante, si è attivato nei confronti della pubblica amministrazione in questione, ricordando - fra l'altro - che fin dal 1933 il R.D. n. 1592, art. n. 168 prevedeva l'equipollenza fra queste due lauree, sottolineando come la disposizione sia stata introdotta per equiparare la laurea in scienze politiche a quella in giurisprudenza, nei casi in cui la seconda, vista la sua portata più ampia, possa essere ritenuta assorbente della prima e, ribadendo che, pertanto, i problemi eventualmente si ponevano per la laurea in scienze politiche. Infatti si ricordano alcuni casi di esclusione rispetto all'equipollenza, in particolare per l'accesso alla carriera giudiziaria, a conferma del carattere assorbente del diploma in giurisprudenza, tutto ciò costantemente riconosciuto dalla dottrina e dalla giurisprudenza. Per tutte queste ragioni abbiamo richiesto l'accettazione della richiesta della nostra istante nei termini utili allo svolgimento del concorso, o altrimenti l'ammissione con riserva.

L'Amministrazione, a seguito anche della nostra lettera, ha rivisto le sue posizioni e, riesaminati i requisiti di ammissione, ha deciso di accogliere la domanda dell'istante e di ammettere al concorso tutti i candidati in possesso del diploma di laurea in giurisprudenza.

Un caso simile al precedente si è verificato in seguito alla pubblicazione di un bando di concorso per la copertura di un posto di collaboratore tecnico professionale addetto alla comunicazione, in cui si richiedeva il diploma di laurea in Lettere o in Scienze della Comunicazione o in Pedagogia. Un cittadino aveva presentato domanda di partecipazione, ma era stato escluso dalle selezioni in quanto il diploma in psicologia era stato ritenuto non equipollente al titolo di studio prescritto. Il nostro Ufficio si è attivato affermando che, pur non essendo stato previsto espressamente dal bando, il diploma di laurea in psicologia può essere considerato equipollente al diploma di laurea in pedagogia, come risulta espressamente anche dalla prassi concorsuale di numerose altre pubbliche amministrazioni, ciò senza contare che la laurea in psicologia garantisce comunque una preparazione idonea, se non addirittura privilegiata, per la copertura del posto stesso. Dopo vari colloqui e lettere il Difensore civico è riuscito a far ammettere alle selezioni il ricorrente.

Sempre in tema di selezioni, un altro caso degno di interesse si è presentato in un concorso per titoli ed esami per l'assunzione a tempo determinato di un collaboratore tecnico professionale chimico, da cui un cittadino era stato escluso, visto che la

valutazione dei titoli era stata giudicata inferiore al punteggio minimo di ammissione.

Il cittadino, invece, che riteneva che non fossero state valutate adeguatamente le sue precedenti esperienze, sosteneva l'equivalenza del servizio di leva, prestato come ufficiale di complemento, al servizio prestato nella pubblica amministrazione (e quindi suscettibile di un punteggio analogo) e si è rivolto quindi al Difensore civico pregando di rappresentarlo per cercare di dirimere il contenzioso con la pubblica amministrazione.

L'Ufficio si è rivolto, allora, al Ministero della Difesa, Direzione Generale per il personale militare, che, dopo un attento esame della questione (riferendosi in particolare alla L. n. 958 del dicembre 1986, art. 22) ha riconosciuto che il periodo di effettivo servizio militare di leva, (indipendentemente se prestato come ufficiale o militare di truppa) deve essere valutato nei pubblici concorsi con lo stesso punteggio che le commissioni esaminatrici attribuiscono ai servizi prestati negli impieghi civili presso gli enti pubblici.

Il Difensore civico ha scritto alla pubblica amministrazione, facendo presente che l'istante avrebbe dovuto essere riammesso ai colloqui previsti, viste anche le osservazioni del Ministero. L'ente pubblico, nonostante abbia sottolineato come un D.P.R. del 2001 avesse precisato che i periodi di servizio militare all'interno della normativa concorsuale dei dipendenti del settore, dovessero essere conteggiati come servizi presso le Pubbliche amministrazioni, quando durante il servizio si fossero svolte mansioni riconducibili al profilo a concorso, altrimenti il punteggio avrebbe dovuto essere ridotto al 50%, come nel caso di specie, ha comunque riconosciuto la validità delle nostre argomentazioni e ha riammesso alle selezioni il cittadino escluso.

In molti altri casi sottoposti all'attenzione dell'Ufficio e comunque in generale su queste materie, dobbiamo sottolineare come la pubblica amministrazione non si dimostri affatto conciliante e spesso anzi si irrigidisca sulle proprie posizioni, non procedendo ad atti di autotutela e si preferisce spesso costituirsi in giudizio, con tutte le spese e le attese del caso.

Altri casi di contenzioso di pubblici dipendenti con l'amministrazione di appartenenza si sono risolti positivamente. Ne riportiamo di seguito uno indicativo, a valenza generale, riguardante la richiesta di mobilità, a norma della L. n. 104/92.

Un dirigente medico di primo livello lamentava il mancato accoglimento della propria domanda di mobilità da parte di un'Azienda sanitaria, nonostante fosse in possesso dei requisiti di cui all'art. 33 comma 5 della L. n. 104/92. Egli aveva infatti a carico e conviveva con un familiare con handicap grave, e risultando l'unico in grado di prendersene cura, aveva necessità di avvicinarsi al proprio domicilio. Si trattava inoltre di domanda di

mobilità interna, da un ospedale della stessa azienda a un altro più vicino e facilmente raggiungibile dall'abitazione dell'interessato. L'Azienda in questione, invece, aveva rifiutato la domanda di trasferimento in quanto aveva interpretato la norma citata — ove recita che la domanda di trasferimento viene presa in considerazione "ove possibile" — nel senso della discrezionalità di apprezzamento dell'amministrazione, a fronte della richiesta del dipendente. Un parere del Dipartimento della Funzione Pubblica aveva invece chiarito che la frase "ove possibile" individua, in correlazione al diritto del dipendente a essere trasferito in presenza delle condizioni di cui all'art. 33 comma 5 della L. n. 104/92, l'atto dovuto della P.A. di accoglierne la domanda, qualora esista un ufficio nell'ambito dell'amministrazione o ente e ci sia un posto da coprire.

Dopo aver trasmesso le considerazioni dell'Ufficio e questa interpretazione del Dipartimento della Funzione Pubblica all'Azienda, questa rispose di condividere l'impostazione del suddetto Dipartimento, riconoscendo il diritto dell'interessato che però non poteva comunque essere soddisfatto in quanto, al momento, non c'erano posti da coprire nell'ospedale vicino al suo domicilio. L'istante era, al contrario, venuto a conoscenza che nella sede più vicina al suo domicilio (dove aveva fatto domanda di mobilità) erano stati temporaneamente destinati, per di più solo di fatto, (essendo assegnati ad altra sede) alcuni medici per coprire alcuni servizi, per cui era possibile supporre che ci fossero dei posti vacanti nella pianta organica dell'ospedale. Su sollecitazione dell'Ufficio egli ha fatto quindi domanda di accesso alla documentazione amministrativa, chiedendo di prendere visione ed eventualmente estrarre copia della pianta organica dell'azienda, con l'indicazione della copertura dei posti e degli eventuali esuberi. In un primo momento l'azienda non ha risposto alla richiesta di accesso, optando per il silenzio-rifiuto. Mentre il Difensore civico richiedeva il riesame della domanda di accesso, l'istante ha fatto ricorso al Giudice del Lavoro per ottenere un provvedimento d'urgenza che lo trasferisse al luogo più vicino al proprio domicilio. Il ricorso è stato accolto, e prontamente il provvedimento è stato impugnato dall'Azienda, che ne ha ottenuto la revoca. Tuttavia, subito dopo, ha emesso un provvedimento di trasferimento dell'interessato ad altro ospedale, sempre vicino al domicilio del medico, che, quindi ha visto riconoscere il proprio diritto, seppur indirettamente.

Per ciò che riguarda l'istanza di accesso, l'Azienda ha risposto al riesame concedendolo, ma rilevando comunque che il rapporto di lavoro, con la riforma del pubblico impiego in senso privatistico a opera del D.Lgs. n. 29/93 e successive modificazioni e integrazioni, doveva ritenersi sottratto alla legge sul procedimento amministrativo e i suoi istituti, tra i quali l'accesso. Poiché