

**CONVENZIONE SULLA TUTELA E DIFFUSIONE DEI DIRITTI:  
PRESIDI TERRITORIALI DI ASSISTENZA E ORIENTAMENTO AI CITTADINI  
CONCILIAZIONE, MEDIAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI**

**TRA**

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA - DIFENSORE CIVICO REGIONALE DELLA TOSCANA**

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA TOSCANA - CORECOM TOSCANA**

**ANCI TOSCANA**

**PREMESSO CHE**

- con D.L. 25 gennaio 2010 n. 2 (recante interventi urgenti concernenti Enti locali e Regioni), convertito, con modificazioni, nella L. 26 marzo 2010 n. 42 è stata disposta la soppressione della figura del Difensore civico comunale di cui all'art. 11 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e prevista la facoltà di attribuire le relative funzioni al Difensore civico della Provincia competente per territorio, previa sottoscrizione di apposita convenzione tra la stessa Provincia e i Comuni interessati;
- dal gennaio 2010 ad oggi hanno cessato le funzioni la quasi totalità dei Difensori civici attivi sul territorio regionale e, entro i primi mesi dell'anno 2014, verranno definitivamente a scadenza anche i restanti Difensori civici comunali, con ciò facendo venir meno la rete di tutela e di protezione dei progressivamente radicatasi nelle realtà locali;
- è ora necessario prendere atto che i Comuni e le Province non hanno di fatto utilizzato la facoltà loro concessa e che non risultano sottoscritte intese finalizzate a dare avvio all'esperienza della difesa civica territoriale con funzioni di tutela dei diritti delle persone nei confronti delle amministrazioni locali convenzionate;
- la prevista riorganizzazione delle Province non consente di fare ulteriore affidamento sulla eventualità che nel prossimo futuro possa trovare concreta attuazione la previsione normativa che trasferisce al Difensore civico territoriale le funzioni di tutela con carattere di prossimità e di vicinanza al cittadino;
- la disgregazione del sistema di difesa civica locale rischia di ridurre le potenzialità di accesso agli strumenti di tutela non giurisdizionale dei diritti e si pone quindi la necessità individuare forme alternative di erogazione del servizio senza disperdere il patrimonio di conoscenze e di professionalità sino ad oggi garantito dall'attività dei difensori civici locali;
- nell'ambito dei servizi offerti all'utenza si ricorda che, tra gli organismi del Consiglio Regionale della Toscana, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (da adesso nel presente atto indicato come Corecom Toscana), ai sensi della Legge Regionale del 25 giugno 2002, n. 22, della Legge del 31 luglio 1997, n. 249, e in base alle convenzioni stipulate nel 2004 e nel 2009 con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, svolge dal 2004 le funzioni delegate dall'Autorità stessa relativamente alla gestione dei tentativi obbligatori di conciliazione nelle controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazione ed utenti in ambito locale e, a partire dal 2010, anche la definizione delle stesse controversie;
- le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione sono disciplinate dal Regolamento approvato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Delibera 173/07/CONS che, agli articoli 9, comma 2, e 16, comma 4, prevede la possibilità di svolgere le udienze di conciliazione e definizione delle controversie in videoconferenza o tramite strumenti telematici, con le modalità di cui all'allegato n. 1 al medesimo Regolamento;
- il Corecom Toscana, avendo un'unica sede localizzata a Firenze, mira a diminuire il disagio degli utenti dei servizi di telecomunicazione che presentano istanza di conciliazione e che risiedono in aree dalle quali non è agevole raggiungere la sede del Corecom; tale finalità può essere conseguita attraverso la delocalizzazione, presso Comuni preventivamente individuati dal Corecom stesso,



dello svolgimento delle udienze in modalità telematica (audio o video conferenza) attraverso la procedura informatica di gestione delle attività di conciliazione e definizione delle controversie utilizzata dal Corecom;

- ANCI Toscana ha manifestato la propria disponibilità per individuare presidi territoriali con funzioni informative, localizzati presso le amministrazioni comunali interessate all'iniziativa e finalizzati ad offrire ai cittadini toscani un nuovo servizio di orientamento per il miglior utilizzo degli strumenti previsti dall'ordinamento per la gestione e per la risoluzione in via stragiudiziale dei conflitti;
- ANCI Toscana in tal modo intende recuperare la positiva esperienza dei difensori civici comunali e assicurarne la continuità con punti di ascolto dislocati sul territorio e al tempo stesso diffondere, non solo presso i cittadini toscani ma altresì a beneficio degli addetti in servizio presso le amministrazioni comunali, la cultura della mediazione rappresentando del resto il tentativo di conciliazione una condizione di procedibilità in numerose materie aventi ad oggetto diritti disponibili in materia civile e commerciale;
- la proposta formulata da ANCI – che attribuisce al Difensore Civico regionale compiti di formazione, di coordinamento e di monitoraggio – si pone in sostanziale coerenza con gli obiettivi definiti dallo Statuto regionale e dalla L.R. 19/09 e consente di garantire il servizio di difesa civica con maggiore prossimità alle esigenze dei cittadini;

#### CONSIDERATO CHE

- la rete territoriale di tutela rappresenta una priorità nell'azione di protezione dei diritti garantita dalla Difesa civica. Valore codificato nell'art. 56 dello Statuto della Regione Toscana (*"... la legge promuove la istituzione della rete di difesa civica locale"*) e richiamato nella L.R. 19/09 che proprio alla rete di difesa civica locale dedica l'intero capo IV disponendo tra l'altro che il Difensore Civico regionale promuova l'istituzione di tale rete di tutela e che, d'intesa con gli Enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, attivi le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica;
- l'art. 19 della L.R. 19/09 dispone inoltre che *"... la Regione promuove e incentiva, con le modalità previste dalla legge regionale e dai provvedimenti attuativi, l'esercizio associato sovracomunale delle funzioni della difesa civica"*;
- con risoluzione n. 122 del 15 maggio 2012, il Consiglio regionale della Toscana ha ravvisato *"... la necessità di garantire a tutta la popolazione toscana il mantenimento di un sistema paritario di tutela dei diritti, evitando di disperdere il valore di una realtà ormai radicata in Toscana, ed espresso in tal senso un positivo apprezzamento per i contatti avviati fra il Difensore civico della Toscana e l'Associazione nazionale comuni italiani (ANCI) Toscana, volti a valorizzare la funzione della difesa civica territoriale"*;
- la sopra citata risoluzione impegna il Consiglio Regionale a *"... favorire l'attivazione di ogni iniziativa utile a rendere effettivo il processo di decentramento delle funzioni di difesa civica regionale sull'intero territorio della Toscana, anche attraverso la definizione di intese con l'ANCI, l'Unione Province italiane (UPI) e il CESVOT finalizzate all'individuazione delle migliori modalità operative idonee a garantire eguale facilità di accesso alla rete di tutela della difesa civica, indipendentemente dal luogo di residenza"*;
- le Istituzioni Toscane hanno ripetutamente manifestato la propria contrarietà all'abolizione del Difensore civico comunale, evidenziando la necessità di salvaguardare il patrimonio di professionalità e di conoscenze acquisite;
- il Difensore Civico regionale, nell'esercizio delle funzioni di tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione, è chiamato a svolgere funzioni di mediazione e ciò sia ai sensi dell'art. 56 dello Statuto della Regione Toscana, sia in virtù di quanto disposto dagli articoli 2 e 10 della L.R. 19/09 ai fini della ricerca di una composizione consensuale della controversia;
- la Difesa civica e la mediazione – pur se in differenti contesti di azione – condividono la finalità di individuare soluzione per i conflitti e di evitare il ricorso ai tribunali: la prima nei rapporti con la pubblica amministrazione; la seconda anche nei rapporti tra privati;



- con riferimento alle funzioni delegate al Corecom Toscana, individuate in premessa, si presume che il volume complessivo delle istanze di conciliazione presentate nel corso del 2012 superi le 5.000 unità, provenienti, per il 44%, dalla provincia di Firenze e, per oltre il 58%, dall'area centrale della Toscana (Firenze-Prato-Pistoia), con ciò dimostrando l'opportunità di una delocalizzazione dei servizi connessi a vantaggio dell'utenza;
- la rivalutazione dell'importanza della mediazione/conciliazione quale strumento alternativo per la risoluzione del contenzioso rende utile la definizione di sinergie tra Difesa civica, Corecom e ANCI finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi erogati;

**TUTTO CIÒ PREMESSO  
LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE:**

1. ANCI Toscana procede, con proprie risorse e organizzazione, alla definizione di intese con le amministrazioni comunali interessate ad attivare, presso la sede di ciascuna di esse, presidi territoriali per l'accesso alla difesa civica e alla mediazione. Il personale assegnato ai presidi viene individuato e selezionato da ANCI in raccordo con le Amministrazioni locali;
2. i presidi territoriali possono essere dislocati, quanto meno in fase di prima applicazione del presente accordo, utilizzando strutture già esistenti, e in particolare gli URP, i PAAS, gli "informa giovani" e le biblioteche comunali;
3. i presidi territoriali di nuova costituzione svolgono funzioni di informazione, di assistenza e di orientamento nei confronti dei cittadini in merito alle modalità di soluzione stragiudiziale dei contenziosi, con particolare riferimento all'attività della Difesa civica e alle potenzialità di tutela assicurate dalla mediazione;
4. ANCI Toscana ha facoltà di sottoscrivere appositi accordi con il Difensore Civico regionale per la messa a disposizione del personale incaricato di funzioni di ricezione delle istanze dei cittadini e di svolgimento di una fase di *pre-istruttoria* da svolgersi in stretto raccordo con il Difensore civico regionale anche mediante modalità telematica a seguito di accreditamento e registrazione presso la piattaforma informatica della Difesa civica regionale;
5. presso alcuni presidi territoriali, individuati dal **Corecom Toscana**, sarà altresì prevista un'attività di ricezione e prima istruttoria delle istanze di conciliazione tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione e, in via sperimentale, di svolgimento delle udienze in modalità telematica, come indicato in premessa;
6. la formazione professionale degli addetti assegnati ai presidi territoriali è garantita dal personale del Difensore Civico regionale, del Corecom Toscana oltre che da ANCI Toscana;
7. ANCI Toscana procede, inoltre, alla formazione dei tecnici comunali sulle modalità, sulle tecniche e sulle finalità della mediazione e provvede a mettere a disposizione dei cittadini interessati idonei locali per lo svolgimento delle procedure di mediazione;
8. ANCI Toscana si riserva la facoltà di attivare uno specifico servizio – destinato alle amministrazioni comunali e del quale assume il coordinamento – finalizzato alla rappresentanza delle amministrazioni comunali in azioni di mediazione civile riguardanti determinati oggetti e conflitti con società terze;
9. gli uffici del Difensore Civico regionale e del Corecom Toscana provvedono – per quanto di specifica competenza - al coordinamento dell'attività dei presidi territoriali e alla formazione degli addetti in merito alle rispettive funzioni;
10. presso l'ufficio del Difensore Civico regionale, sotto la sua diretta responsabilità, è costituito un Osservatorio per il monitoraggio dei risultati conseguiti in rapporto agli obiettivi stabiliti e per la valutazione del complesso sistema di controversie sul territorio regionale gestite tramite gli uffici di cui sopra avvalendosi della collaborazione degli altri organismi interessati e svolgendo anche funzione di aggiornamento giuridico amministrativo;
11. AncI Toscana garantisce al Difensore Civico regionale e a Corecom Toscana l'opportuna e adeguata attività di diffusione dell'informazione e relativa promozione sui nuovi servizi, anche in riferimento all'attività di conciliazione, svolta in via sperimentale, in modalità telematica e delocalizzata sul territorio;





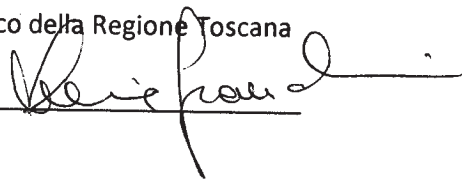
12. il Consiglio Regionale si impegna a mettere a disposizione dei Comuni che aderiranno all'iniziativa un software appositamente creato e dedicato alla trasmissione in via telematica delle istanze e alla raccolta dei relativi dati sia per attività delocalizzata di competenza del Difensore Civico regionale che per quella del Corecom Toscana;
13. la convenzione ha la durata di un anno con decorrenza dalla data di sottoscrizione e si intende automaticamente rinnovata con le medesime modalità e contenuti per la stessa durata, salva comunicazione di disdetta da far pervenire entro 90 (novanta) giorni precedenti la scadenza.
14. la presente convenzione determina oneri a carico del Difensore Civico regionale e del Corecom Toscana connessi allo svolgimento delle attività da parte dei funzionari del Consiglio regionale in servizio presso tali istituzioni. Qualora vi siano nella fase attuativa ulteriori oneri a carico del Difensore Civico regionale e del Corecom Toscana questi saranno definiti in appositi provvedimenti amministrativi consequenziali alla presente convenzione.

Letto e sottoscritto

Firenze, 20 novembre 2012

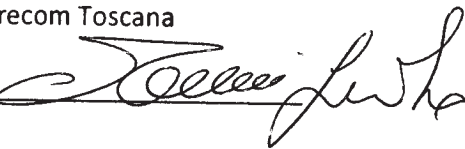
Il Difensore civico della Regione Toscana

Lucia Franchini



Il Presidente Corecom Toscana

Sandro Vannini



Il Segretario Generale ANCI Toscana

Alessandro Pesci

