

RELAZIONE AI CONSIGLI COMUNALI DEL
CIRCONDARIO DEL “CHIANTI SENESE”
SULL’ATTIVITA’ DELL’
UFFICIO ASSOCIATO DEL DIFENSORE CIVICO

ANNO 2008

“La giustizia non può funzionare se il rapporto tra i cittadini e le regole è malato, sofferto, segnato dall'incomunicabilità.

La giustizia non può funzionare se i cittadini non comprendono il perché delle regole”.

Gherardo Colombo, “Sulle regole” – Serie Bianca Feltrinelli – 2008.

1) INTRODUZIONE DELL'ATTIVITA' SVOLTA NEL 2008

Anche quest'anno mi prego di sottoporre all'attenzione dei Sigg.ri Amministratori dei Comuni Associati la relazione delle attività svolte dall'Ufficio Associato del Difensore Civico nel corso dell'anno 2008.

Per chiarezza di esposizione e maggiore completezza, verranno illustrati anche i dati relativi all'andamento delle pratiche nei mesi di gennaio e febbraio 2009.

Compilare la relazione è un'occasione che mi permette, di descrivere in modo, mi auguro dettagliato e convincente, quello che, da oltre 5 anni, è stato per me un impegno istituzionale al quale mi sono rivolta con entusiasmo, motivata dagli ideali della tutela dei diritti umani e dei diritti previsti dalla Carta Costituzionale nonché dalla mediazione, applicati ai principi costituzionali di buon andamento ed imparzialità.

Mi preme anzitutto confermare l'andamento molto positivo delle pratiche, che continua a registrare un considerevole aumento tra il 2005 e il 2008 ed un vero e proprio balzo in avanti nei primi mesi del 2009, derivante dagli effetti sia della campagna di pubblicità sia dalla progressiva stabilizzazione dell'Ufficio, caratterizzato da specifiche sedi e orari di servizio, dotate "quasi" sempre di strutture adeguate, dalla reperibilità, garantita anche oltre l'orario di ricevimento al pubblico nonché, infine, dai risultati positivi conseguiti, totalmente o parzialmente favorevoli per i soggetti che vi si sono rivolti.

L'aumento del numero delle istanze e delle pratiche aperte hanno richiesto un impegno di tempo, che si è protratto sempre oltre le consuete quattro ore settimanali, trovandomi impegnata non solo nel trattare e gestire l'istruttoria, ma anche in attività esterne quali la partecipazione a riunioni organizzate presso le Sedi Istituzionali degli Enti (Comuni e Società di Servizi Pubblici) con i responsabili dei servizi, i cittadini e gli amministratori e nei sopralluoghi.

Il funzionamento dell'ufficio e la struttura organizzativa, complessivamente positivi, grazie anche al professionale e disponibile contributo del personale impiegato presso le Segreterie degli Enti, in casi rari ha disposto in modo discontinuo delle strutture o ha incontrato ostacoli di natura burocratica, dovuti a comportamenti pretestuosi e/o all'arretratezza culturale degli apparati burocratici.

La formula del Servizio Associato che in linea di massima ha funzionato, con il sistema della postazione mobile a disposizione dei cittadini in ogni Comune, necessita, tuttavia, di qualche miglioramento, quale l'istituzione di un Protocollo Separato e Unico per il Servizio, sul modello già adottato con successo dall'Ufficio del Difensore Civico del Comune di Colle Val d'Elsa, si da

favorire la semplificazione, soprattutto per le pratiche urgenti, ed ottimizzarne i tempi di lavorazione, oltre che garantire una maggiore riservatezza a tutela degli utenti.

Si confermano altresì gli ormai abituali e costanti contatti, di natura informale, che i cittadini instaurano e mantengono con l'ufficio, nonché le attività di mediazione in vari ambiti di competenza e la progressiva estensione degli interventi su tutti i settori dei Servizi Pubblici (acqua, gas, telefonia).

E' necessario, comunque proseguire la campagna di informazione, soprattutto nelle frazioni periferiche dei comuni, ai fini della diffusione e della conoscenza di questa figura istituzionale, considerata la fragilità sul piano identitario che ancora la caratterizza.

Continua purtroppo ad essere assente in Italia, mi preme ricordarlo, non solo ogni previsione di natura costituzionale, ma anche una legge organica, di cui si discute da tempo, che disciplini l'intera materia nonché l'istituzione del Difensore Civico Nazionale.

Sarà inoltre necessario contribuire a far conoscere, maggiormente, alla collettività residente presso le realtà comunali, che registrano un numero di pratiche meno elevato, le potenzialità e i servizi offerti dal Difensore Civico.

A tale proposito riscontro, ad oggi, ancora l'assenza dell'inserimento all'interno dei provvedimenti amministrativi della formula secondo cui è possibile ricorrere al Difensore Civico, quale organo per la tutela giuridica "non giurisdizionale" dei diritti e degli interessi legittimi.

Ciò al fine di favorire la diffusione e la conoscenza del Servizio in modo uniforme in tutte le realtà comunali del Circondario.

L'ufficio continua ad essere contattato da un'utenza spesso informata e consapevole dei propri diritti (per l'uso della posta elettronica, per le questioni di notevole spessore giuridico che vengono sottoposte al mio esame, per la complessità delle situazioni rappresentate etc...), ma esso continua ad affermarsi anche nei confronti delle categorie di soggetti socialmente più deboli (quali immigrati, disabili e anziani), ciò anche grazie al contributo degli Enti, dei Funzionari e degli Amministratori che ne pubblicizzano la presenza, soprattutto per le attività di "*orientamento*" istituzionale.

I cittadini che si sono avvicinati all'ufficio hanno, peraltro, contribuito a divulgare l'esperienza positiva maturata, tra la cittadinanza, offrendo in tal modo un indiscutibile contributo per la promozione e la conoscenza del servizio del Difensore Civico, anche in realtà territoriali periferiche e tradizionalmente più refrattarie verso la conoscenza di tale istituto.

Sotto questo profilo si continuano a riscontrare esperienze molto positive, maturate in occasione della gestione di alcune pratiche nel settore della tutela dei diritti in materia di Servizio idrico Integrato, risolte attraverso l'instaurazione, ancora una volta, di procedure conciliative. Quest'ultime hanno visto come protagonisti gli utenti del servizio e il Settore di "*Customer Care*

Service” dell’Acquedotto del Fiora Spa, con risultati significativi, che verranno evidenziati nel corso della relazione, soprattutto sul piano del progressivo miglioramento dei rapporti con l’utenza e della instaurazione di un maggiore clima di fiducia da parte dei cittadini verso i soggetti gestori dei servizi.

L’Ufficio del Difensore Civico del Chianti Senese ha contribuito, infatti, in modo significativo alla instaurazione di un positivo e costruttivo rapporto di collaborazione tra l’Ente Acquedotto del Fiora Spa e il sistema della “Difesa Civica Locale”.

A tale proposito Acquedotto del Fiora Spa, al fine di avviare un dialogo proficuo e sinergico con tutti i Difensori Civici operanti nel territorio dell’AATO 6, ha promosso un incontro pubblico con i Difensori Civici Locali, in data 12/03/2009 a Grosseto, dal titolo “*Rapporto con l’utenza. Cittadino consapevole = utente soddisfatto*”(Cfr. sub all. 1)¹.

Detto evento concretizza gli impegni, già assunti dall’Ing. Lorenzo Pirritano e dal Presidente Claudio Ceroni, nell’anno 2007 e 2008, in occasione della gestione della fase di emergenza idrica nel Comune di Radda in Chianti, volti a consolidare il processo di collaborazione interistituzionale, tramite l’organizzazione di incontri con l’Ufficio di Difesa Civica del Chianti e con gli Uffici di Difesa Civica, presenti sul territorio della Provincia di Siena e Grosseto.

L’attività del Difensore Civico si è spesso risolta in una semplice opera di orientamento e di informazione per soddisfare le richieste dei cittadini, insoddisfatti per la carenza di informazioni, tempi lunghi di risposta oppure risposte non sufficientemente motivate sul piano giuridico e nel merito.

A tale proposito, le istanze (che possono essere presentate anche “informalmente” e che continuano ad essere reperibili nel sito della gestioni associate www.comunidelchianti.it) sono selezionate e sottoposte ad un giudizio di ammissibilità, a seguito del quale possono essere archiviate per manifesta infondatezza quando non sono meritevoli di essere coltivate o si risolvono attraverso una mera attività di supporto informativo.

L’attività del Difensore Civico si svolge comunque sempre sul piano principale della tutela giuridica dei diritti e degli interessi legittimi, nell’ottica di un’efficace difesa dei diritti umani e del corretto esercizio dell’attività amministrativa.

In tal senso si è rivelato utile il lavoro di collaborazione svolto con i Sigg.ri Dirigenti degli uffici interessati dalle pratiche, nell’ottica del miglioramento delle prassi amministrative. Mi riferisco in particolare ai contributi offerti in materia di circolazione stradale dal Responsabile dell’Ufficio di Polizia Municipale del Comune di Castellina in Chianti, alla materia delle sanzioni amministrative trattate con il responsabile dell’Ufficio di Polizia Municipale del Comune di Castelnuovo

Berardenga, della materia urbanistica trattata con il Responsabile dell'Ufficio Tecnico del Comune di Radda in Chianti, Arch. Mila Falciani ed in materia di Servizi Pubblici con la Dott.ssa Claudia Danielli Responsabile del Servizio di "Customer Care Service" di Acquedotto del Fiora Spa.

Risultati significativi sul piano del miglioramento delle prassi amministrative sono stati riscontrati nella gestione delle procedure dei reclami, sempre in materia di Servizi Pubblici.

A tale proposito L'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale n° 6 "Ombrone", in data 17/04/08, ha comunicato all'Ufficio del Difensore Civico, l'avvenuta approvazione, con Delibera n. del CDA n° 5 del 28.01.08, della Procedura di Gestione dei Reclami di Acquedotto del Fiora Spa.

Sono stati inoltre numerosi gli aspetti problematici sollevati dalle Associazioni e dai cittadini in materia di ambiente, bandi di mobilità negli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP), sanzioni amministrative, diritto alla comunicazione, tributi, sanità, come verrà esposto in maniera più approfondita nei paragrafi che seguono.

A tal proposito, preme ricordare che tra i compiti della Difesa Civica, quale garante della partecipazione, ci sono quelli di sollecitazione e di stimolo nei confronti dell'Amministrazione, per l'adozione di comportamenti virtuosi.

Nella sua attività l'*Ombudsman*, infatti, è prima di tutto un esperto di comunicazione istituzionale, deve impegnarsi ad approfondire gli aspetti tecnico giuridici delle questioni sottoposte al suo esame, deve saper ascoltare e interpretare le istanze della parte assistita e deve saper consigliare l'amministrazione, configurando soluzioni giuridicamente accettabili nonché provvedimenti correttivi di situazioni lesive dei diritti degli utenti, con argomentazioni convincenti e che paventino le conseguenze negative e di successivo contenzioso per l'amministrazione ed il funzionario.

Nei casi maggiormente complessi, per la molteplicità degli interessi discussi e per la difficoltà delle questioni giuridiche affrontate, allo scambio di corrispondenza con gli uffici è stato affiancato il confronto diretto con la dirigenza interessata e con i cittadini, che sono stati costantemente aggiornati sullo stato di avanzamento delle pratiche e sugli esiti delle stesse².

Così come la corrispondenza viene, infatti, inviata per conoscenza ai responsabili dei servizi, al Sindaco, spesso al Direttore Generale e agli interessati, anche il monitoraggio delle pratiche viene comunicato costantemente per le vie brevi, in modo da favorire una partecipazione attiva e soprattutto responsabile dei consociati alle attività amministrative e dell'Ufficio.

Nella trattazione di tali casi l'Ufficio ha svolto un ruolo di mediazione, che ha permesso di concertare soluzioni, che hanno sostituito il ricorso alla via giurisdizionale ed hanno contribuito al progressivo miglioramento e alla instaurazione di un maggiore rapporto di fiducia tra cittadini e

¹ Acquedotto del Fiora, Difensore Civico della Toscana, Grosseto 12 Marzo 2009 Hotel Granduca, "Rapporto con l'utenza. Cittadino consapevole = utente soddisfatto". Incontro con i Difensori Civici (e non solo).

² Per una più esaustiva trattazione dei casi pratici trattati si veda infra "Rassegna dei casi pratici".

utenti dei servizi. A tal proposito è bene ricordare che lo Statuto della Regione Toscana prevede la figura del Difensore Civico all'interno del Titolo V, tra gli organi di tutela e garanzia che *“garantisce a tutti la tutela non giurisdizionale nei casi di cattiva amministrazione, svolgendo anche attività di mediazione”*.

In tema di gestione dei servizi pubblici, un' esigenza che gli utenti hanno avvertito molto e che anche nel corso del 2008 ha avuto modo di verificarsi, è stata quella di poter reperire un operatore o meglio un “responsabile del procedimento”, cui fare riferimento per la gestione di reclami, troppo spesso inevasi da parte di Publiacqua, Telecom Italia e ultimamente anche Fiorentina Gas.

Problematiche, in particolare sono sorte per via dei tempi di risposta troppo lunghi, per non dire di assenza ai reclami, con conseguente e inevitabile attivazione della Carta del Servizio degli Utenti, le cui disposizioni prevedono il diritto a richiedere la corresponsione degli indennizzi automatici a favore degli utenti.

Si continuano, inoltre, a riscontrare problematiche afferenti la corretta fatturazione dei consumi idrici, le presunte perdite occulte, in quanto esse non vengono comunicate all'utente interessato con tempestività, con conseguenze onerose sul piano tariffario a carico dei cittadini.

Giova altresì evidenziare che l'intervento del Difensore Civico oltre ad essersi esteso alle Società che gestiscono Servizi Pubblici nell'interesse dei Comuni, si è rivolto anche in ambito extra-istituzionale ovvero verso l'Ente Provincia di Siena, che ha inoltrato sollecito riscontro, risolvendo tempestivamente il problema sollevato.

Il Difensore Civico Locale si è trovato, di recente, a trattare anche una pratica in materia di Sanità, riservata per Legge alla competenza del Difensore Civico Regionale, ma al quale una cittadina comunitaria, si è rivolta, quale Ufficio sentito territorialmente più vicino.

Trattandosi di un caso urgente, l'Ufficio ha gestito l'istanza congiuntamente al Difensore Civico Regionale ed ha svolto una prima istruttoria della pratica, che ha trasmesso, successivamente, al Difensore Civico Regionale per la prosecuzione, continuando a garantire la collaborazione dal basso, ispirandosi ai principi della *“piena e completa attuazione dell'ordinamento giuridico”*³ e della *sussidiarietà*.

L'Ufficio ha trattato, altresì, congiuntamente all'Ufficio del Difensore Civico regionale, un esposto avente ad oggetto la richiesta di avvio della procedura sostitutiva, da parte dell'Associazione Italia Nostra - Sezione provinciale di Siena e da alcuni consiglieri di minoranza del Comune di Gaiole in Chianti, dovuta alla mancata pronuncia di decadenza dell'autorizzazione per attività estrattive nella cava di Montegrossi nel Comune di Gaiole in Chianti.

³ *“E' importante notare che nessun Difensore Civico si dichiara incompetente di fronte al cittadino. Lo ascolta, svolge una prima istruttoria della pratica e poi la trasmette al Difensore territorialmente competente affinché la prosegua”*

Nel corso del 2008, l'Ufficio ha ricevuto anche diverse richieste brevi, che sono state evase attraverso l'interessamento degli uffici coinvolti oppure attraverso la comunicazione di informazioni utili per l'orientamento nell'ambito comunale e/o extra – istituzionale, garantendo comunque il seguimento della pratica.

Le pratiche trattate nel 2008, tra pratiche aperte e attività di orientamento, complessivamente sono state 28.

Le pratiche aperte 22, quelle chiuse 13 (di cui 2 archiviate per manifesta infondatezza), le attività di orientamento 6.

L'andamento delle pratiche registra pertanto un significativo e considerevole aumento, tra il 2005 e il 2008, dato che viene confermato per i primi due mesi del 2009 (Cfr. Tab. 3).

Mi preme evidenziare il sensibile aumento delle pratiche sui Comuni di Radda in Chianti e di Gaiole in Chianti e la decrescita, rispetto agli anni passati, di pratiche aperte sul Comune di Castelnuovo Berardenga; il Comune di Castellina in Chianti continua a confermare il dato degli anni precedenti.

Riporto di seguito i dati complessivi relativi all'attività svolta, suddivisa per settori di intervento, per realtà amministrative interessate, con il relativo stato di attuazione della pratica.

TABELLA 1.

UFFICIO DI DIFESA CIVICA ANNO 2008	N° PRATICHE APERTE NEL 2008	N° PRATICHE CHIUSE	N° PRATICHE IN ISTRUTTORIA	N° PRATICHE IN CORSO DI DEFINIZIONE	ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO
COMUNE DI CASTELNUOVO BERARDENGA	6	4	/	2	5
UFFICIO TECNICO	4	3	/	1	/
UFFICIO POLIZIA MUNICIPALE	1	/	/	1	/
PROCEDURE DI CONCILIAZIONE	1	1	/	/	/
COMUNE DI GAIOLE IN CHIANTI	6	4	1	1	/
SERVIZI PUBBLICI (Acquedotto del Fiora Spa, Publiacqua Telecom)	2	1	1	/	/
SERVIZI PUBBLICI (Procedure di conciliazione)	1	1	/	/	/
UFFICIO TRIBUTI	1	/	/	1	/

AMBIENTE	1	1	/	/	/
UFFICIO TECNICO AMMINISTRAZION E PROVINCIALE DI SIENA	1	1	/	/	/
COMUNE DI RADDA IN CHIANTI	8	4	2	2	/
UFFICIO TECNICO	2	/	1	1	/
SERVIZI ALLA PERSONA	1	1	/	/	1
SERVIZI PUBBLICI (Acquedotto del Fiora, Publiacqua, Telecom)	4	3	1	/	/
POLIZIA MUNICIPALE	1	/	/	1	/
COMUNE DI CASTELLINA IN CHIANTI	2	1	1	/	1
UFFICIO TECNICO – AMBIENTE	2	1	1	/	/
TOTALE	22	13	4	5	6

TABELLA 2.

UFFICIO DI DIFESA CIVICA GENNAIO E FEBBRAIO 2009	N° PRATICHE APERTE NEL 2009	N° PRATICHE CHIUSE NEL 2009	N° PRATICHE IN ISTRUTTORIA	N° PRATICHE IN CORSI DI DEFINIZIONE	ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO
COMUNE DI CASTELNUOVO BERARDENGA	3	1	2	/	1
Polizia Municipale	2	/	2	/	/
Sanità	1	1	/	/	/
COMUNE DI GAIOLE IN CHIANTI	1	/	1	/	/
Servizi Pubblici (Fiorentina Gas)	1	/	1	/	/
COMUNE DI RADDA IN CHIANTI	1	/	1	/	/
Affari Istituzionali e Diritto di Accesso agli atti	1	/	1	/	/
TOTALE	5	1	4	/	/

TABELLA 3.

ANNO 2005	ANNO 2006	ANNO 2007	ANNO 2008	ANNO 2009 Gennaio e Febbraio
9	12	18	22	5

La partecipazione alla Conferenza Permanente dei Difensori Civici della Regione Toscana ha costituito, anche nel 2008, un tratto essenziale e qualificante del lavoro svolto dall'Ufficio.

Preme ricordare, oltre alla consueta partecipazione ai lavori dell'assemblea plenaria della "Conferenza Permanente dei Difensori Civici della Toscana", quale organo di coordinamento dei Difensori Civici Locali per lo sviluppo e la promozione di un sistema integrato di Difesa Civica, fondato su principi di sussidiarietà, adeguatezza, e coordinamento tra Difesa Civica Regionale e Locale, anche alla Cerimonia dell'Anno di apertura della Difesa Civica promossa dall'Ufficio del Difensore Civico Regionale e dalla Presidenza del Consiglio Regionale (Cfr. all. sub 2) (giunta ormai alla terza edizione).

3. LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE E I SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Anche la tutela delle posizioni soggettive dell'utente dei servizi pubblici locali è svolta dall'istituto del Difensore Civico Locale.

Forte, infatti, è stato l'incremento delle pratiche in materia di servizi pubblici, a testimoniare sia il disagio nei rapporti tra gestori e utenti sia l'efficacia dell'intervento.

Il Difensore Civico può così provvedere alla tutela dei cittadini in relazione ai servizi pubblici erogati ed organizzati dall'Ente Locale e dalle aziende partecipate e/o controllate da quest'ultimi.

Alcuni autori⁴ ritengono che alla mancanza di strumenti di tutela in alcuni settori soprattutto dei servizi sociali, potrebbe supplire sia il Difensore Civico – relativamente ai servizi che vengono prestati a livello locale – sia le associazioni dei consumatori.

E' ormai giurisprudenza costante che i servizi pubblici, benché gestiti da società giuridicamente private, siano di competenza del Difensore Civico, nella trattazione dei reclami⁵.

Sebbene il Difensore Civico non disponga ancora dell'autorità di rappresentare in giudizio gli interessi dei cittadini, prerogativa riconosciuta dalla Legge alle Associazioni dei Consumatori,

⁴ Così R. Briani, "Le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi" in "La tutela degli utenti dei servizi pubblici" – *Carpaci Bologna 2003* – p.305.

⁵ Giorgio Morales, "Relazione 2006 – 2007 del Difensore Civico Regionale", Firenze, 23 Febbraio 2007, Cerimonia inaugurale della Difesa Civica Toscana.

tuttavia è innegabile che nella gestione delle pratiche in materia di Servizi Pubblici, l'intervento del Difensore Civico, risulta pienamente efficace ed il risultato viene ottenuto rapidamente.

Costituisce una prova di ciò il forte incremento del numero dei cittadini che si sono rivolti al Difensore Civico per essere tutelati davanti a tutti gli Enti che gestiscono servizi essenziali in ogni settore (acqua, telefonia, gas).

Questi risultati sono ancora più significativi dal momento che vengono conseguiti in un ambito stragiudiziale e/o di precontenzioso, attraverso l'instaurazione di procedure di conciliazione.

La risoluzione delle controversie con una trattativa negoziale con la controparte, alla presenza del conciliatore, diventa la soluzione preferibile non solo per risparmiare tempo e denaro, ma anche per ripristinare relazioni che andrebbero altrimenti perdute, ovvero inevitabilmente compromesse.

La Difesa Civica, è ormai chiamata a svolgere, anche in questo campo, un ruolo determinante a difesa del cittadino, che spesso è soggetto contrattualmente debole nei confronti delle aziende erogatrici dei servizi di acqua, gas, telefonia, etc.. Ciò è dovuto anche al fatto che le normative che disciplinano la materia, in primis, l'art. 35 della Legge Finanziaria del 2001, che ha integralmente sostituito l'art. 113 del Testo Unico degli Enti Locali, non prevedono alcunché rispetto alla tutela del consumatore e quindi agli aspetti concernenti i livelli essenziali delle prestazioni, concentrandosi al contrario solo sui profili meramente organizzativi del servizio.

L'utente di un servizio pubblico locale, per la verità, non può interferire nel potere dell'amministrazione di organizzare il servizio; al contrario può esercitare un sindacato sulle modalità organizzative del medesimo, soprattutto quando esso è subordinato al pagamento di una tassa o di un contributo.

Rileveranno a tal fine, pertanto, ai fini di una corretta tutela del consumatore, i diritti di quest'ultimo alla qualità del servizio, alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali, alla erogazione dei servizi secondo standard di qualità ed efficienza, diritti questi che presentano come tratto caratterizzante la pretesa legittima ad una corretta informazione e alla comunicazione.

Le principali normative vigenti a tutela del diritto ad una corretta informazione degli utenti ed entro le quali, peraltro, deve principalmente svolgersi l'attività del Difensore Civico, sono quelle contenute nella Legge Galli n.36/1994 art. 23 "*Partecipazione, garanzia e informazione degli utenti*"(per il settore idrico), il DPCM 29 Aprile 1999 (in materia di predisposizione delle Carte dei Servizi Idrici Integrati), il DPCM 27 Gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", la Legge 281/1998 "*Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti*" e la corrispondente Legge Regionale Toscana n.1/2000 "*Norme per la tutela e la difesa dei consumatori e degli utenti*".

Anche in tale ambito, pertanto, si ribadisce come le amministrazioni consorziate o aderenti alle società partecipate, sono chiamate a svolgere un ruolo da protagonisti per la promozione e la

valorizzazione dell'Istituto del Difensore Civico, che favorisce il processo di partecipazione democratica, che, infatti, dovrebbero intervenire, in sede di approvazione degli atti fondamentali di queste società oppure chiedere modifiche di quelli esistenti, introducendo alcune norme, inerenti al ruolo e al coinvolgimento del Difensore Civico in questo settore.

In tal senso appare comprensibile congiuntamente alla comunicazione di avvio e alla nomina del responsabile del procedimento, anche il riferimento alla figura del Difensore Civico, quale soggetto al quale è possibile rivolgersi per la tutela dei propri diritti⁶.

Similmente anche nel momento della notifica dei provvedimenti definitivi inserire l'avvertenza contenente la possibilità di contattare il Difensore Civico.

Le amministrazioni dovrebbero inoltre assicurarsi che le aziende applichino nei procedimenti di loro competenza le medesime garanzie di trasparenza, partecipazione, buon andamento della Legge 241/90 applicata alle amministrazioni pubbliche, adeguando i regolamenti e le Carte del Servizio, nell'ambito delle competenti sedi amministrative quali le Autorità di Ambito Territoriale Ottimale. Considerato infine l'incremento di richiesta per la attivazione delle procedure di conciliazione, sarebbe opportuno che le Giunte e le Amministrazioni, riflettessero sull'opportunità di istituire dei piccoli servizi di conciliazione, con il pagamento delle sole spese per i diritti di segreteria.

⁶ Felice Birra, La Difesa Civica come strumento per evitare il contenzioso, in l'Amministrazione Italiana NN. 7-8/2006, pp.1082-1084.

4. RASSEGNA DELLE PRINCIPALI ISTANZE PERVENUTE ALL'UFFICIO DA PARTE DEI CITTADINI RESIDENTI NEI COMUNI DEL CIRCONDARIO DEL CHIANTI SENESE.

1. – Edilizia Residenziale Pubblica – Bando per la mobilità negli alloggi ERP ex art. 19 L.R. 96/1996 –

Una cittadina , residente nel Comune di Radda in Chianti in un immobile di edilizia residenziale pubblica, si è rivolta all'Ufficio segnalando l'inadeguatezza dell'abitazione di residenza, della quale risulta assegnataria (composta di due stanze: cucina e camera).

Considerato che l'appartamento è composto da un ingresso / soggiorno / cucina e da una camera, l'immobile per le particolari caratteristiche che lo interessano, risulterebbe inadeguato al nucleo familiare, composto dalla istante e dal figlio, ormai dodicenne.

La Signora, per questi motivi, ha trasmesso al Comune la richiesta di attivazione del programma di mobilità ex art. 19 L.R. 96/1996, chiedendo una stanza in più, considerata la necessità di avere una camera distinta per il figlio ormai grande, senza ricevere alcun riscontro.

Considerato che l'art. 19 della succitata Legge prevede determinati requisiti legati alla superficie degli alloggi e alla composizione dei nuclei familiari, limiti comunque derogabili qualora nelle graduatorie non esistano nuclei familiari adeguati agli standard abitativi indicati oppure qualora accertate le gravi esigenze dei nuclei familiari richiedenti, nonché le caratteristiche degli assegnatari interessati ad eventuali cambi di alloggio, non consentano (a giudizio del Sindaco), soluzioni valide né ai fini della razionalizzazione dell'uso del patrimonio pubblico né ai fini del soddisfacimento di domande con pari o più gravi connotazioni di bisogno, ho scritto all'Amministrazione per chiedere informazioni in merito alla superficie totale dell'immobile, alla quantità di alloggi disponibili e/o in costruzione e quali fossero gli "*orientamenti*" della medesima in ordine alla attivazione dei programmi di mobilità.

Ciò in quanto la Legge Regionale 96/96 consente agli assegnatari il cambio di alloggio attraverso l'iscrizione agli specifici bandi di mobilità, redatti periodicamente dai Comuni.

E' inoltre possibile cambiare appartamento, previo parere del Comune competente, anche attraverso lo scambio consensuale con altri inquilini.

E' stato risposto che nel caso in esame non sussistevano i presupposti per la pubblicazione di un bando di mobilità, non ricorrendo le condizioni ai sensi del combinato disposto degli artt. 19 comma 1 e 13 comma 3 Lett. A), della L.R.96/96, trattandosi di nucleo familiare composto da due persone e quindi non avente diritto ad un appartamento superiore ai 45 mq né le condizioni di sotto utilizzazione e sovraffollamento degli alloggi ERP, nonché di disagi abitativi di carattere sociale.

L'Amministrazione ha omesso di rispondere alle altre domande inerenti la disponibilità effettiva degli alloggi sul territorio comunale, ma si è comunque dichiarata disponibile ad effettuare monitoraggi periodici sulle segnalazioni inoltrate al Comune, al fine di valutare eventuali interventi da inserire nella programmazione ERP e provvedere all'eventuale accoglimento della domanda, in base alle disponibilità che si presenteranno.

2. Telecom Italia – Richiesta cessazione linea telefonica.

Un cittadino, residente nel Comune di Radda in Chianti, si è rivolto all'Ufficio del Difensore Civico, riferendo che pur avendo provveduto più volte a inoltrare a Telecom Italia la richiesta di cessazione della linea telefonica del cugino deceduto, continuava a non ricevere riscontri e a corrispondere il canone di abbonamento.

Ho segnalato la problematica all'Ufficio del Difensore Civico Regionale, che ha richiesto al Servizio Clienti di Telecom Italia l'immediata interruzione del rapporto e il rimborso dei canoni di abbonamento, addebitati in eccesso.

A seguito di ciò Telecom Italia ha risposto confermando la cessazione della linea telefonica.

3. Telecom Italia – Contestazione fattura e disattivazione del servizio telefonico.

Un cittadino, residente nel Comune di Gaiole in Chianti, si è rivolto a questo Ufficio, lamentando importi non dovuti nelle fatture ricevute da Telecom Italia e la successiva interruzione del servizio telefonico, per insolvenza alle condizioni generali di contratto stipulato via filo, che prevedevano determinati servizi, non corrispondenti a quelli addebitati nelle successive fatture e oggetto di contestazione.

L'istante aveva reclamato più volte al 187, parlando con operatori sempre diversi, senza ottenere alcun riscontro soddisfacente in merito.

Telecom Italia rispondeva con 2 lettere raccomandate A.R. con le quali, in prima battuta, sollecitava il pagamento delle fatture e successivamente comunicava la risoluzione contrattuale per morosità nonché il passaggio a contenzioso della posizione.

L'istante inviava lettera raccomandata A.R. contestando gli addebiti e successivamente, rimanendo ancora una volta invase le proprie richieste, chiedeva l'intervento del Difensore Civico.

Ebbene, la problematica sottoposta all'esame dell'Ufficio trovava una risposta all'art 17 e 6 della Carta del Servizio di Telecom Italia (reclami riguardanti gli importi addebitati in fattura e procedure di reclamo) nonché nelle Condizioni Generali di abbonamento, dal momento che entrambe le norme

stabiliscono l'obbligatorietà della risposta scritta ai reclami presentati dai clienti entro il termine di 30 giorni, la cui omissione *comporta, necessariamente, la facoltà per i clienti di corrispondere solo gli importi non oggetto del reclamo, rimasto inevaso.*

Dal momento che la pratica era stata nel frattempo trasferita a contenzioso da parte di Telecom Italia, ho consigliato all'istante di contattare l'Associazione dei Consumatori, quale organismo riconosciuto dalla Carta del Servizio Telecom Italia, con il quale concordare procedure gratuite di conciliazione per la risoluzione dei reclami inevasi, per valutare in modo rapido ed efficace le iniziative da intraprendere a livello stragiudiziale e giudiziale, restando comunque disponibile ad occuparmi della pratica congiuntamente a quest'ultima e continuando ad assistere l'istante in caso di necessità.

4. Polizia Municipale – sanzione amministrativa per violazione art. 12 D.L. 21/03/1978 n. 59, convertito in L. 18/05/1978 n. 191 – Redazione parere e richiesta di annullamento.

Molti cittadini si sono rivolti all'Ufficio del Difensore Civico segnalando di avere ricevuto da parte dell'Ufficio di Polizia Municipale del Comune di Castelnuovo Berardenga, verbali di accertamento di violazione dell'art. 12 del D.L. 21/03/78 n° 59, avendo omesso di comunicare all'autorità di Polizia Municipale la cessione di fabbricato, in quanto assunto nella disponibilità di terze persone, a seguito della procedura di acquisizione della residenza.

Ebbene, considerato il gran numero di lamentele e di esposti ricevuti dall'ufficio e la delicatezza degli interessi protetti dalla normativa in esame, che trova la ragione fondante nel contrasto dei fenomeni terroristici, mi è sembrato opportuno esprimere un parere sulla materia, al fine di contribuire alla individuazione di un'applicazione corretta e il più possibile condivisa della normativa, per poi eventualmente procedere alla richiesta di annullamento delle sanzioni comminate.

L'art. 12 D.L. 21/03/78 n° 59 convertito nella Legge 18 Maggio 1978 n. 191, stabilisce che chiunque cede **la proprietà o il godimento o a qualunque altro titolo** e consente, per un tempo superiore a un mese, l'uso esclusivo di un fabbricato o di parte di esso, ha l'obbligo di comunicare all'Autorità Locale di Pubblica Sicurezza, entro 48 ore dalla consegna dell'immobile la sua esatta ubicazione, nonché le generalità dell'acquirente, del conduttore o della persona che assume la disponibilità del bene

Questa disposizione è stata introdotta come misura di lotta contro il terrorismo ed è una norma di ampia portata in quanto assoggetta all'obbligo della comunicazione diverse modalità di utilizzo di

un fabbricato o parte di esso e tale obbligo sussiste per ogni tipo di utilizzo (civile, commerciale, industriale, ufficio etc...) tranne il caso dell'occupazione abusiva.

Ebbene, da colloquio intercorso via filo con gli istanti interessati, tutti i casi sottoposti all'Ufficio del Difensore Civico "risultavano" configurare una convivenza e/o un mero rapporto di ospitalità e non sarebbe sussistito per tali ipotesi l'obbligo della comunicazione, dal momento che i titolari degli immobili sanzionati, non ne avrebbero consentito né l'uso esclusivo né quello parziale a favore dei conviventi, che ivi avevano stabilito la propria residenza.

I proprietari continuavano, infatti, ad avere su ogni alloggio la piena disponibilità di accesso (anche all'interno dei locali destinati ad ospitare i propri conviventi), oltre che il pieno, totale nonché assoluto controllo e godimento.

Non avendo, peraltro, quest'ultimi ceduto né la proprietà, né la mera detenzione dell'immobile e non configurandosi un'ipotesi di compossesso, non si sarebbe configurata alcuna delle ipotesi, per le quali la normativa prevede l'obbligo della comunicazione ovvero cessione della proprietà (compravendita), del godimento (superficie, enfiteusi, usufrutto, diritto di uso – costituibile quest'ultimo solo per contratto, testamento e usucapione - e di abitazione), nonché infine della disponibilità a qualunque altro "titolo" (locazione, comodato e in generale rapporti di mera detenzione con l'immobile), ipotesi nelle quali a mio parere, non sarebbe ricompresa la semplice "detenzione non qualificata" (quale è il mero rapporto di ospitalità o di convivenza), trattandosi, appunto, di rapporto "*sine titulo*".

Del resto dove il legislatore ha voluto parlare di rapporto di "*ospitalità*" lo ha fatto espressamente, come nell'ipotesi dell'art. 7 del T.U. 286/1998, in cui in materia analoga, quale la cessione di fabbricati agli stranieri, viene richiesto espressamente l'obbligo di comunicazione anche nel caso di ospitalità o offerta di alloggio allo straniero o all'apolide.

Sulla base di ciò ho rilasciato un parere e ho chiesto al Sig. Sindaco, quale organo sovrintendente degli Uffici e dei Servizi Comunali e al Responsabile dell'ufficio di Polizia Municipale di riesaminare le sanzioni comminate.

La pratica è ancora in istruttoria.

5. Ambiente e Polizia Municipale – Diffida ad adempiere - artt. 24 e 28 Regolamento di Polizia Municipale – Decoro Urbano.

Si è rivolto all'Ufficio un cittadino residente nel Comune di Castelnuovo Berardenga per segnalare lo stato di degrado e la presenza di materiale di varia natura (tra cui materiale edile, plastica e una bombola del gas) presso un'area privata confinante con un edificio urbano, abitato dall'istante.

L'Ufficio, in primo luogo, ha richiesto al Servizio Tecnico Comunale di effettuare un sopralluogo per verificare l'effettivo stato dei luoghi e a seguito di un positivo riscontro, considerato anche l'alto valore paesaggistico e ambientale dell'area interessata, è stata notificata dal Servizio Tecnico diffida ad adempiere, ai sensi dell'art. 192 del D.lgs 152/2006 (che in materia di rifiuti stabilisce le norme per la classificazione dei materiali abbandonati) e degli artt. 24 e 28 del Regolamento di Polizia Municipale, che in materia di decoro urbano stabiliscono che *“tutti i luoghi aperti al pubblico, soggetti a servitù di pubblico passaggio o anche semplicemente in vista al pubblico, devono essere tenuti costantemente puliti e sgombri da qualsiasi materiale ed in stato decoroso”* e che *“i portici, i cortili, le scale, ed ogni altro simile accessorio o pertinenza di edifici ed abitazioni, devono, a cura dei proprietari od inquilini, essere mantenuti costantemente puliti. Gli stessi, fatte salve le occupazioni temporanee e straordinarie per restauri, traslochi e simili, devono essere mantenuti sgombri da qualsiasi materiale che ne impedisca il normale uso o nuoccia al decoro dell'edificio o sia, in qualche modo, causa di disturbo o fastidio o impedimento”*.

A seguito di ciò l'area è stata sgombrata e ripulita da parte del proprietario.

6. Controlli sostitutivi – Nomina Commissario ad acta - Uffici del Difensore Civico regionale e Locale – Mancata pronuncia di decadenza dell'autorizzazione per attività estrattive.

La competenza del Difensore Civico ad esercitare i controlli sostitutivi nei confronti degli Enti Locali è stata negata da varie sentenze della Corte Costituzionale, concernenti Leggi regionali. La Corte peraltro non è stata investita della questione di legittimità costituzionale dell'art. 136 del T.U. del 2000, che attribuisce al Difensore Civico il potere sostitutivo. La giurisprudenza amministrativa e in particolare quella del Consiglio di Stato dell'Ottobre 2006 hanno stabilito la legittimità del suddetto potere (contestato invece dal TAR Toscana)⁷.

Premesso questo, il Presidente della Sezione di Siena dell'Associazione Italia Nostra e alcuni consiglieri del Comune di Gaiole in Chianti, hanno richiesto al Difensore Civico Regionale di attivare la procedura sostitutiva volta alla nomina di un commissario ad acta, che consentisse di garantire l'adozione di provvedimenti previsti per Legge e omessi dall'Amministrazione Comunale, quali la mancata pronuncia di decadenza del provvedimento di autorizzazione relativo alle attività di escavazione nella cava di Montegrossi, nel Comune di Gaiole in Chianti.

⁷ Così Dott. Giorgio Morales in Relazione scritta in occasione della Cerimonia Inaugurale della “Difesa Civica Toscana” 2008 – Firenze 20 Febbraio 2009, Sala del Gonfalone, Consiglio regionale della Toscana.

Ciò in quanto la ditta concessionaria violava le prescrizioni contenute nell'autorizzazione, di durata quinquennale, rilasciata ai sensi della L.R.T. 78/98, estraendo materiale calcareo in quantità superiori al consentito.

Il Difensore Civico Regionale dopo avere illustrato all'ufficio di Difesa Civica Locale tutto quanto sopra, mi chiedeva di sollecitare il Comune di Gaiole in Chianti a fornire informazioni ed elementi utili per contribuire a chiarire la situazione esposta.

A seguito del sollecito effettuato dal Difensore Civico Locale nell'ambito di una riunione, nella quale ho convocato il Sindaco e il Responsabile del Servizio Tecnico, quest'ultimo inviava al Difensore Civico Regionale una nota contenente le ragioni sulla base delle quali il Comune di Gaiole, che precedentemente aveva accertato le suddette violazioni e aveva avviato, infatti, il procedimento amministrativo per la dichiarazione di decadenza (ex art. 18 L.R.T. 78/98), aveva ritenuto di non adottare, immediatamente, il provvedimento finale di decadenza.

Motivava, infatti, il Comune che tale provvedimento risultava *“non compatibile con la concreta realizzazione dell'interesse pubblico”* e invitava la ditta a presentare una variante al progetto di recupero ambientale della cava, riservandosi di pronunciare la decadenza successivamente, in caso di ulteriore inadempimento, scongiurando in tal modo l'ipotesi di un danno erariale a carico dell'Ente, che avrebbe dovuto subentrare nelle attività di recupero e di ripristino ambientale della cava.

Sulla base di quanto chiarito dall'Amministrazione Comunale, il Difensore Civico Regionale comunicava l'insussistenza dei presupposti per l'attivazione della procedura sostitutiva, ritenendo prevalente l'interesse pubblico, consistente nel completamento delle attività di recupero ambientale a carico della Ditta.

7. Acqua – Errata fatturazione - richiesta di annullamento e instaurazione procedura di conciliazione - Acquedotto del Fiora Spa.

La risoluzione della pratica ha trovato, ancora una volta, risposta nella Carta del Servizio di Acquedotto del Fiora Spa e nel regolamento del Servizio idrico Integrato Autorità di Ambito territoriale Ottimale n. 6 Ombrone, contenenti entrambi alcune disposizioni di garanzia a favore degli utenti, quali quelle che disciplinano le modalità di fatturazione e delle letture, che devono essere effettuate seguendo determinate modalità e con una determinata periodicità.

Queste argomentazioni sono state utilizzate per l'impostazione di una *“difesa”*, che viene di seguito esposta.

Si è rivolta all'Ufficio una cittadina, titolare del contratto di utenza domestica, non residenti, con Acquedotto del Fiora Spa, in quanto proprietaria di un immobile situato nel Comune di Gaiole in Chianti, alla quale erano stati addebitati 5.586,43 euro di *"consumi idrici"*, comprensivi di interessi, in quanto ritenuta morosa.

In prima battuta l'Ufficio ha contestato le modalità con le quali le fatture erano state recapitate all'utente ovvero presso località diversa, anche se omonima (a Lecchi in Chianti anziché Ricavo di Lecchi, entrambe situate nel Comune di Gaiole in Chianti), da quella indicata nel contratto di utenza dalla istante, che era ignara di tutto.

Ciò in palese violazione dell'art. 25 comma 4° del regolamento del Servizio idrico Integrato, che stabilisce che *"le fatture relative ai consumi possono essere inviati al luogo di residenza o a qualsiasi altro dichiarato dai clienti al momento della stipula del contratto o comunicato successivamente al gestore"*.

Sulla base di ciò veniva richiesta, in primo luogo, la rettifica dell'errore e il conseguente abbattimento degli interessi di mora.

In secondo luogo veniva contestato il procedimento di fatturazione, facendo notare, a tale proposito, che nell'ottica del *"contenimento e del corretto uso delle risorse idriche"*, quale bene esauribile e della collettività, la fatturazione, le letture dei contatori e/o l'invio delle cartoline per l'autolettura, in base all'art. 7.1 della carta del Servizio Idrico Integrato, devono avere una periodicità semestrale, norma non rispettata nel caso in esame, dal momento che le fatture si riferivano a consumi pregressi, riferibili a due annualità precedenti.

Si chiedevano chiarimenti su tale aspetto e sui dati dai quali scaturivano gli importi richiesti, che risultavano, peraltro, viziati da palese illogicità, dal momento che l'immobile era stato oggetto di provvedimento di sequestro giudiziario per un lungo periodo, durante il quale, i consumi per elettricità e gas risultavano negativi.

Per tali motivi si richiedeva, in via preliminare, anche la sospensione degli effetti delle fatture, chiedendo di effettuare opportune verifiche sugli impianti e sul contatore, per controllarne la regolarità di funzionamento.

Non essendo stati rispettati i tempi, infatti, previsti dalla Carta del Servizio e dal Regolamento del Servizio Idrico, per le letture e le fatturazioni, l'Ente Gestore non aveva potuto comunicare, tempestivamente, al cliente l'anomalia evidenziata, non tutelando, adeguatamente, non solo il cittadino, sotto il profilo di una corretta informazione, ma violando anche il principio che attiene al *"corretto uso delle risorse idriche"*, quale bene esauribile e della collettività.

Nel corso della gestione della pratica sono stati ribaditi, ancora una volta, due elementi importanti, che hanno consentito un esito positivo della medesima ovvero, da un lato, l'obbligo per il cliente di

vigilare sempre sul corretto funzionamento dei contatori, dall'altro, il dovere dell'Ente Gestore di effettuare letture e fatturazioni periodiche, proprio al fine di scongiurare episodi simili a quello verificatosi e al fine di tutelare un bene comune così prezioso.

Dall'interpretazione sistematica delle norme suddette è stata condivisa, infatti, sia la "ratio" sottesa alla normativa regolamentare, che è quella di tutelare una risorsa essenziale ed esauribile quale l'acqua sia il principio generale contenuto nei suddetti documenti normativi, che è quello della corretta gestione delle risorse idriche sia da parte degli utenti ma anche del soggetto gestore. A fronte, infatti, del dovere del cliente di effettuare un'adeguata manutenzione e vigilanza dei contatori, sussiste anche uno specifico obbligo del soggetto gestore di effettuare le letture, inviando, dove ciò non sia possibile, le cartoline nelle cassette postali degli utenti, e le fatturazioni con periodicità semestrale, al fine di prendere atto di eventuali perdite o malfunzionamenti, e segnalandone tempestivamente le anomalie al cliente, favorendo, altresì, il contenimento degli sprechi.

E' tale ragionamento complessivo che ha consentito di definire la pratica con esiti favorevoli per la cittadina che si è rivolta all'Ufficio, che si è vista, infatti, ridurre del 50% la bolletta in questione (Cfr. sub all. 3), tramite annullamento delle fatture emesse e riedizione di una nuova con abbattimento degli interessi e del 50% del capitale.

La conciliazione in esame, si è svolta presso la sede dell'Acquedotto del Fiora Spa.

Il punto di mediazione è stato raggiunto grazie come sempre alla disponibilità, condivisa dalla istante, della Responsabile del Servizio di "Customer Care Service", Dott.ssa Claudia Danielli, che ha accettato l'interpretazione "sistematica" delle norme come sopra illustrate.

8. Edilizia – Sanzione ex art. 137 comma 2 L.R. n. 01/2005 (mancata regolarizzazione della denuncia di inizio attività) – Richiesta di riesame.

Si è rivolto all'ufficio un cittadino, in qualità di progettista e Direttore dei lavori, contestando la sanzione amministrativa, pari a 516,00 euro, elevata a suo carico dal Servizio Tecnico Comunale, per avere omesso di regolarizzare la denuncia di inizio attività, tramite congrua produzione degli elaborati tecnici richiesti dal Comune.

Dopo avere esaminato le ragioni della sanzione amministrativa, ho approfondito la questione in un colloquio con il Tecnico Comunale, dal quale è emersa la differenza tra il progetto autorizzato e quanto realizzato, sebbene si trattasse di modifiche interne, che non comportavano alterazioni essenziali delle superfici e dei volumi dell'immobile.

Ho chiesto, pertanto, al Tecnico Comunale di riesaminare la pratica ed eventualmente procedere all'annullamento della sanzione amministrativa, invocando l'applicazione dell'art. 142 della L.R. 1/2005, che, contrariamente alla vigente normativa nazionale, affermerebbe l'esenzione dal regime sanzionatorio in caso di varianti, per le opere realizzate in assenza di permesso, in presenza di determinate condizioni richiamate nello stesso articolo.

Tale impostazione è stata condivisa dall'Arch. Mila Falciani del Servizio Tecnico Comunale, che dopo essersi incontrata con il Direttore dei lavori e il proprietario, ha proposto loro un'ipotesi di variante in corso d'opera, che una volta concordata e realizzata, comporterà l'annullamento della sanzione comminata.

9. Servizio Lavori Pubblici e Difesa del Suolo Amministrazione provinciale di Siena.

Sono stata contattata, quale Ufficio territorialmente competente, dal Difensore Civico Regionale, per rimettermi l'esposto di un cittadino, residente nel Comune di Gaiole in Chianti, che aveva segnalato l'esistenza di una frana, avvenuta in prossimità della frazione di Lecchi (Comune di Gaiole), che rendeva pericolosa e difficilmente praticabile la strada sottostante il pendio.

Riferiva l'istante di avere più volte segnalato il problema all'Ente Comune, senza ottenere riscontri. Ho provveduto a segnalare il problema al Servizio Lavori Pubblici e Difesa del Suolo dell'Amministrazione Provinciale, quale Ente proprietario del tratto di strada interessato, chiedendo un intervento urgente, al fine di scongiurare, considerato l'approssimarsi della stagione autunnale e invernale, il deterioramento del suolo e i prevedibili eventi dannosi a persone e cose, che avrebbero potuto comportare ingenti profili di responsabilità e costi aggiuntivi a carico dell'Amministrazione Provinciale.

Quest'ultima è intervenuta tempestivamente e il problema è stato risolto.

L'Ing. Galli, responsabile del Servizio Lavori Pubblici, in una nota pervenuta all'ufficio, ha cortesemente evidenziato le ragioni che avevano determinato la frana nonché il fatto che la porzione di muro era impossibile da vedere dalla strada e (fortunatamente) non aveva avuto alcuna ripercussione sul piano stradale, tanto da rimanere nascosta agli occhi del personale della provincia, addetto alla manutenzione, che sulla strada aveva effettuato i consueti controlli giornalieri.

10 Acquedotto del Fiora Spa – Richiesta di rimborso per errata fatturazione.

Si è rivolta all'ufficio una cittadina, residente nel Comune di Gaiole in Chianti, titolare di un contratto di utenza domestica stipulato con Acquedotto del Fiora Spa, contestando la fatturazione

addebitataLe, che riportava la dizione “*adeguamento al minimo*”, quale importo ulteriore, rispetto al contratto sottoscritto con l’Ente Gestore, le cui condizioni non prevedevano alcun obbligo di minimo fatturabile, bensì soltanto il mero pagamento dei consumi, i cui importi, nel periodo di riferimento, risultavano pari a 0.

L’immobile di proprietà dell’istante, infatti, era stato interessato da lavori di recupero, che ne avevano impedito per molti mesi l’agibilità e l’abitabilità e i conseguenti consumi di gas, elettricità e acqua.

L’Ente Acquedotto del Fiora motivava l’applicazione della norma sul minimo obbligatorio, in quanto al tempo dei consumi, l’Ente Gestore risultava Publiacqua, che applicava dette condizioni contrattuali.

Ho contattato l’ufficio di Customer Care Service di Acquedotto del Fiora Spa, facendo presente che benché, al tempo, l’Ente Gestore risultasse Publiacqua, tuttavia l’utente aveva stipulato regolare contratto di utenza con Acquedotto del Fiora Spa, che non prevedeva l’applicazione del minimo obbligatorio.

Ho chiesto così il riesame della pratica e il rimborso di quanto indebitamente corrisposto dall’istante.

Acquedotto del Fiora Spa ha riconosciuto l’errore e ha provveduto al rimborso della somma di 187,00 euro.

11. Sanità – Ufficio dei Difensori Civici Regionale e Locale – Diritto all’assistenza sanitaria – Prestazioni indifferibili e urgenti a cittadina comunitaria, residente in Italia, non iscritta al SSN.

Si è rivolta all’ufficio una cittadina comunitaria, di nazionalità Greca, residente nel Comune di Castelnuovo Berardenga, in stato di gravidanza, presentando un esposto avente ad oggetto il rifiuto, da parte della ASL 7 di Siena, del rinnovo della tessera sanitaria e del rilascio del libretto di gravidanza, in quanto non sposata con cittadino italiano e priva di un lavoro (la Signora risultava iscritta al 4° anno della facoltà di Medicina e Chirurgia di Siena), in quanto tale, non avente diritto, ai sensi della Circolare del Ministero della Salute del 03/08/2007, alla copertura del SSN.

Riferiva l’esponente che dopo essersi recata presso il medesimo Ufficio ASL diverse volte senza ottenere risposte soddisfacenti, quest’ultima era stata costretta a rivolgersi ad uno specialista privato, che aveva seguito l’intera gravidanza, con conseguente addebito di costi a proprio carico.

All’inizio di Dicembre la Signora si era rivolta all’ufficio Stranieri dell’Azienda Ospedaliera Senese, che aveva contattato la D.G. Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà della Regione

Toscana per un chiarimento sulla normativa da applicare al caso in esame, senza, di nuovo, ottenere risposte risolutive.

Considerata l'imminenza del parto, che avrebbe comportato ingenti costi per il ricovero, pertanto, la Signora si è rivolta all'Ufficio del Difensore Civico Locale, che ha segnalato la problematica all'Ufficio Regionale del Difensore Civico, organo al quale la Legge Regionale istitutiva del Difensore Civico, attribuisce, in via esclusiva, ogni competenza in materia sanitaria.

Ho accompagnato la pratica, allegando la documentazione, reperita presso l'Ufficio Anagrafe Comunale e la Questura di Siena, nonché con un parere, nel quale osservavo che con Circolare del 19.02.2008 del Ministero della Salute, è stato riconosciuto alle cittadine comunitarie, il diritto alle prestazioni indifferibili ed urgenti e tra queste si intendono incluse anche: il diritto alla tutela della maternità, all'interruzione volontaria di gravidanza, a parità di condizione con le donne assistite iscritte al SSN, in applicazione delle Leggi 29 Luglio 1975, n. 405, 22 Maggio 1978 n. 194 e del D.M. 10 Settembre 1998.

Rimettevo, pertanto, la pratica al Dott. Morales, garantendo la mia collaborazione nonché il seguimiento della pratica, che in una settimana ha visto un esito positivo, dal momento che l'Assessorato alla Sanità della Regione Toscana, che si è adoperata per la risoluzione del caso, ha riconosciuto alla Signora il diritto all'assistenza sanitaria gratuita, provvedendo ad inviarLe il tesserino sanitario, ancora prima della data in cui era stato programmato il ricovero per il parto cesareo.

12. Publiacqua – Mancato rimborso cartella di credito.

Si è rivolta all'Ufficio una cittadina residente nel Comune di Radda in Chianti, dopo avere ricevuto da parte di Publiacqua una cartella con un credito a proprio favore pari a € 130,52.

Dal momento che tale somma non Le veniva accreditata, la Signora aveva provveduto a contattare vari Uffici di Publiacqua, che fornivano risposte contraddittorie e frammentarie, sino ad affermare, per le vie brevi, di avere inviato tale somma tramite un assegno, mai ricevuto dalla utente.

La Signora si rivolgeva al Difensore Civico, che una volta verificato quanto disposto dalla Carta del Servizio in materia di reclami, invitava quest'ultima ad inoltrare a Publiacqua un esposto formale, secondo le modalità ivi indicate e a ripresentarsi dopo 30 giorni in caso di assenza di risposta e/o di risposta insoddisfacente.

La pratica è in istruttoria.

13. Estensione del servizio ADSL nelle frazione La Piazza nel Comune di Castellina in Chianti.

Una cittadina residente nel Comune di Castellina in Chianti, titolare di attività agrituristica, si è rivolta all'ufficio lamentando l'assenza del servizio ADSL o comunque di rete internet ad alta velocità, nella zona in cui si trova ad operare.

Ciò le precluderebbe il diritto alla comunicazione e allo studio (per la nipote iscritta all'Università), essendo essa titolare di attività imprenditoriale.

Il Sindaco e il Vice Sindaco hanno risposto per le vie brevi comunicando di avere contattato il consorzio Terrecablate, tuttavia, dal momento che il problema non sembra presentare tempi di risoluzione brevi, considerato l'imminente inizio della stagione turistica, ho fatto presente agli amministratori la necessità di rispondere formalmente all'istante, chiedendo di evidenziare a quest'ultima le misure adottate, gli impegni e le determinazioni assunte e soprattutto la stima dei tempi per la loro realizzazione.

La pratica è in istruttoria.

14. Tributi – Riscossione diritti di notifica.

Si è rivolto all'ufficio un cittadino, residente nel Comune di Gaiole in Chianti, al quale era stata notificata una cartella di pagamento, da parte della Società concessionaria della riscossione della TARISU, contenente l'addebito dei diritti di notifica a proprio carico, pari a € 5,88.

Faceva presente l'istante che la cartella era stata precedentemente notificata presso altro indirizzo, in cui risultava residente un anno prima, essendosi trasferito solo di recente nel Comune di Gaiole in Chianti.

A tale proposito ho risposto che i diritti di notifica, in base all'art. 17, comma 7 ter D.lgs 13 Aprile 1999 n. 112 (come modificato dal D.lgs 193/2001), risulterebbero dovuti dal debitore, ma solo a seguito dell'invio della cartella di pagamento e quindi in conseguenza del mancato tempestivo versamento di quanto dovuto al momento della ricezione dell'iniziale avviso di pagamento.

Si affermerebbe, pertanto, che tale onere sarebbe a carico solo dei contribuenti morosi.

Nel trattare il caso dell'istante ho comunque scritto anche al responsabile del Servizio Tributi del Comune di Gaiole, spiegando che il ritardo di quest'ultimo era stato dovuto al trasferimento della propria residenza da un Comune ad un altro e richiedendo il motivo per il quale la cartella non era stata inviata al recapito corretto.

Si attende una risposta.

5. CONCLUSIONI E PROSPETTIVE

I risultati ottenuti dall'ufficio della Difesa Civica locale si devono soprattutto alle persone che hanno creduto nell'esistenza di tale istituto, che si sta affermando sempre di più, soprattutto nel settore dei pubblici servizi.

Ho operato per diverso tempo presso molte realtà amministrative locali, maturando un'esperienza sufficiente, per poter ragionevolmente sostenere che nell'espletamento del mio mandato istituzionale, ho avuto modo di incontrare personale amministrativo ben motivato, professionale e collaborativi, civiltà amministrativa e sensibilità istituzionale, che hanno reso in questi anni più semplice e gratificante affrontare le questioni sottoposte al mio esame.

Gradevole e costruttivo sul piano dei risultati è stata la collaborazione con i Funzionari dei Servizi, gli impiegati e con gli amministratori e con il Sig. Segretario Comunale di Castelnuovo Berardenga..

I rapporti instaurati con i cittadini, spesso proseguiti oltre il mero seguimiento delle pratiche, hanno reso l'incarico conferitomi assai gratificante sul piano personale, consentendomi di crescere professionalmente e umanamente.

Ringrazio sentitamente gli amministratori per l'apporto materiale prestato all'ufficio in termini di adeguamento dei locali e stabilizzazione delle strutture (beni strumentali, telefono, mobili, suppellettili per l'ufficio, computer).

Un particolare ringraziamento è rivolto al Sindaco del Comune di Castelnuovo Berardenga, Roberto Bozzi, per avermi invitata in questi anni, a redigere pareri su diverse questioni e a discutere annualmente la relazione nell'ambito dei Consigli Comunali, attribuendo una particolare importanza e visibilità all'Ufficio.

Mi auguro che in futuro tale prassi possa estendersi anche alle altre realtà comunali e possa essere adottata in modo periodico, assicurando in tal modo maggiore incisività all'operato del Difensore Civico.

I momenti in cui il Difensore Civico relaziona agli organi istituzionali dell'Ente rappresentano, infatti, occasioni importanti di confronto, che consentono di mantenere un rapporto dialettico con gli organi politici dell'Ente e con la Società civile⁸.

La previsione di incontri periodici con i Consigli e le Commissioni Consiliari Affari Istituzionali consentirebbe, infatti, di rivedere criticamente l'andamento generale dell'attività amministrativa, individuarne carenze e disfunzioni, reperirne le soluzioni a beneficio della PA e della popolazione.

⁸ G. Mastropasqua, *Il Difensore Civico, profili sistematici e operativi* – p. 94 - Cacucci Editore Bari 2003.

Un particolare ringraziamento è rivolto al personale dei Servizi di Segreteria e Protocollo di ciascun Comune, che “volontariamente” e con lo spirito collaborativi che caratterizza la professionalità, si sono sempre resi disponibili a facilitare l’azione e l’operato del Difensore Civico.

La crescita delle pratiche, infatti, ha richiesto la necessità di disporre di mezzi e attrezzature sempre più efficienti e adeguate, per garantire celerità e efficacia ai cittadini.

Lo stesso tipo di impegno messo per strutturare il servizio in modo continuo presso ciascun Comune del servizio associato, con orari e sedi determinate, garantendo una reperibilità pressoché costante e continua su tutto il territorio.

Al fine di rendere più efficiente e efficace l’azione del Difensore Civico, sarebbe opportuno adottare alcuni accorgimenti che verrebbero incontro alle esigenze operative dell’Ufficio nell’interesse dei cittadini e per semplificare il servizio ovvero l’istituzione del Servizio del Protocollo Unico e Separato per tutti i Comuni, che garantirebbe maggiore celerità alle pratiche, gestibili ovunque oltre che una maggiore riservatezza per gli utenti.

Sarà, inoltre, importante garantire regolari rapporti ed incontri con i Consigli Comunali e gli organi istituzionali e burocratici degli enti, facendoli rientrare nelle normali attività amministrative oltre che consentirne la partecipazione agli incontri di lavoro dei dirigenti e dei responsabili dei servizi, per l’esame di importanti questioni di natura economico finanziaria e/o gestionale e – cosa importantissima – per conferire efficacia all’azione del Difensore Civico – invitarlo alle riunioni del nucleo di valutazione in ordine all’esame della situazione dell’Ente in termini di efficacia, efficienza, economicità dell’azione amministrativa e in rapporto agli obiettivi da raggiungere.

Tutto ciò anche con riferimento alle carte dei Servizi e alla qualità dei Servizi Pubblici.⁹

In ultimo, non bisogna mai arrestarsi di fronte agli ostacoli e occorre agire sempre, dopo avere ben riflettuto e dopo avere valutato la situazione, non sottraendosi al confronto con i Responsabili dei Servizi e non omettendo di pronunciarsi su ogni questione, anche la più complessa, sottoposta al proprio esame, nel rispetto del principio di piena attuazione dell’ordinamento giuridico.

Ho cercato di tenere tale atteggiamento anche nel trattare attività “extra-istituzionali” ovvero attività che andavano oltre l’ambito di competenza comunale, trattando pratiche presso enti e amministrazioni diverse da quella strettamente comunale (Società partecipate, Ente Provincia, Ente Regione etc...), ringraziando per questo clima di riuscita e di realizzazione il Presidente di Acquedotto del Fiora Spa Claudio Ceroni, la Dott.ssa Claudia Danielli, l’Ing. Lorenzo Pirritano, l’Arch. Vincenzo Castelli, l’Ing. Galli del settore Lavori Pubblici e Difesa del Suolo

⁹ V. Galatro, *Il Difensore Civico*, pp.129 – 130 – Sistemi Editoriali SE.

dell'Amministrazione Provinciale di Siena e il Difensore Civico Regionale, Dott. Giorgio Morales e i suoi collaboratori.

Un ultimo e sentito saluto va alla cittadinanza e ai Consiglieri Comunali dai quali ho ricevuto attestati di stima e riconoscimento che hanno contribuito a farmi sentire sempre più parte di una comunità , collocata nel cuore della Toscana nella quale ho scelto di vivere e stabilirmi.

Augurandomi che questo impegno sia riuscito a trasmettere contributi significativi sul piano della solidarietà e riesca a protrarsi nel futuro, resto a disposizione di tutti per fornire ogni chiarimento, salutando con viva e sincera cordialità.

IL DIFENSORE CIVICO
(Avv Simona Ghionzoli)

“La tendenza a deresponsabilizzarsi, come quella a delegare in bianco, spingono a porsi interrogativi sul rapporto tra la persona e la libertà. A molti la libertà fa paura, perché pone di fronte alla necessità di scegliere. Le scelte sono complesse, difficili, implicano valutazioni che coinvolgono il bene e il male (non sempre esattamente individuabili), obbligano a tener conto del contesto (ciò che è positivo in una circostanza è dannoso in un'altra), non consentono di crearsi paradigmi di riferimento validi in qualsiasi situazione. La scelta è generatrice di dubbio, di ansia e insicurezza, per questo esiste una tendenza a fuggire dalla libertà per rifugiarsi nell'arbitrio (che per definizione non implica responsabilità) o nella sottomissione (che trasferisce la responsabilità su altri). Paradossalmente, una delle resistenze alla costituzione della società orizzontale sta nel fatto che essa rende liberi”.

Gherardo Colombo – “Sulle regole” – Serie Bianca Feltrinelli – 2008.