



# COMUNE DI COLLE DI VAL D'ELSA

Provincia di Siena

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Prot. n. 32 int.

lì, 20 marzo 2006

## **RELAZIONE AL CONSIGLIO COMUNALE SULL'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO NELL'ANNO 2005 (ex art. 22 dello Statuto Comunale)**

### **1. Introduzione.**

Signor Presidente del Consiglio, Signor Sindaco, Signori Consiglieri,

mentre mi accingo, come di consueto, a presentare al Consiglio Comunale la relazione annuale sull'attività svolta, mi è gradito porgerVi un cordiale saluto. Colgo altresì l'occasione per rinnovare, immutato, il sentito ringraziamento formulato negli scorsi anni ai Signori Assessori, al Direttore Generale ed ai Funzionari e Dipendenti del Comune per la collaborazione dimostratami e per i cordiali rapporti instaurati in un clima ampiamente costruttivo.

Il grazie è anche a nome del cittadino che vede attuato a Colle l'istituto del Difensore Civico; istituto che stenta ad affermarsi nell'ordinamento giuridico nazionale, crescendo comunque di anno in anno nella realtà degli enti locali, seppure con molti sforzi e fatica.

Il Difensore Civico riveste, infatti, la funzione principale di mediatore insieme a quella di garante e controllore ed il ruolo del mediatore è appunto quello di una figura professionale che mette in collegamento i cittadini con le istituzioni o comunque con i servizi pubblici, rimuovendo le barriere che talvolta ancora impediscono la comunicazione ed un corretto rapporto.

In riferimento ad alcune perplessità, sollevate durante la presentazione della relazione dello scorso anno, voglio precisare che il rapporto tra Difensore Civico e rappresentanti politici deve essere di totale sinergia per poter espletare un servizio efficiente e che non esiste alcuna necessaria e preconcepita dicotomia, che anzi nuocerebbe al buon funzionamento dell'istituto: il compito precipuo della politica è

quello di indirizzo e di scelta; quello della difesa civica è un ruolo tecnico, consiste nel prevenire o dirimere, ove possibile, le controversie tra cittadino e pubblica amministrazione.

La presente relazione è strutturata in cinque parti, secondo lo schema ormai collaudato, che sembra adeguato alle sue finalità illustrative: dopo la premessa, sono indicati i riferimenti normativi, utili all'inquadramento dell'istituto; la terza parte descrive il funzionamento dell'ufficio colligiano, anche tramite sintetiche indicazioni statistiche; la quarta parte prende quindi in esame i casi trattati nel corso dell'anno 2005, con lo scopo di fornire un fedele resoconto del pur minimo contributo apportato ai rapporti tra cittadini ed amministrazione; concludono alcune brevi considerazioni.

## **2. Riferimenti normativi.**

Le precedenti relazioni hanno già tracciato una disamina della legislazione vigente in tema di difesa civica ed alcuni cenni storici sull'istituto, seppur privi di ambizioni di completezza, nonché – nella relazione dello scorso anno – l'illustrazione della Carta della Difesa Civica e dell'art. 56 del nuovo Statuto della Regione Toscana: non tedierò, quindi, il lettore con inutili ripetizioni.

Mi limito pertanto a ricordare l'assenza di una compiuta regolamentazione della difesa civica a livello nazionale, la quale è attualmente disciplinata dall'art. 11 del Decreto Legislativo n. 267/2000, meglio noto come Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, che recita:

- 1. Lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.*
- 2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.*
- 3. Il difensore civico comunale e quello provinciale svolgono altresì la funzione di controllo nell'ipotesi prevista all'articolo 127.*

Il Difensore Civico, dunque, è ancora previsto come istituzione facoltativa e la disciplina ne è delegata alla normativa statutaria e regolamentare dell'ente locale che lo ha istituito.

Ricordo quindi che la funzione indicata nel terzo ed ultimo comma dell'art. 11 è considerata cessata da una parte della dottrina con l'entrata in vigore della Legge Costituzionale n. 3/2001, che ha disposto l'abrogazione dell'art. 130 della Costituzione e che conseguentemente ha portato la Regione Toscana all'approvazione della Legge Regionale n. 2/2002, rubricata quale "Soppressione del Comitato

regionale di controllo e disposizioni in materia di cessazione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti degli enti locali e di esercizio dei poteri sostitutivi del Difensore civico regionale”.

Si ritiene, tuttavia, che il controllo indicato dall’art. 127 del Testo Unico in materia di appalti e affidamento di servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario, dotazioni organiche e relative variazioni ed assunzioni del personale possa e debba essere ancora esercitato dal Difensore Civico locale, stante l’assenza di un’esplicita abrogazione da parte del legislatore statale in ragione del fatto che il Testo Unico è una norma rafforzata rispetto alla legislazione ordinaria, trattandosi di legge generale e quindi non modificabile tacitamente ma solo sulla base di espresse previsioni normative, ex art. 15 delle “Preleggi”. In ogni caso sia l’art. 21 dello Statuto Comunale sia l’art. 9 del Regolamento Comunale per l’istituzione del Difensore Civico menzionano espressamente tale funzione di controllo.

Debbo semmai convenire con il Difensore Civico della Regione Toscana, Dr. Giorgio Morales, nel rilevare che la difesa civica ha grandi potenzialità ma è ancora debole nella sua struttura così come questa è configurata dalla vigente normativa nazionale e, nonostante la Toscana sia un passo avanti rispetto alle altre regioni d’Italia, questa debolezza impone – a mio avviso – di intervenire attraverso un sempre più marcato coordinamento dei vari uffici locali di difesa civica in sede regionale ed attraverso una costante attività da parte degli stessi Difensori Civici in carica volta a farne conoscere l’ancor giovane figura istituzionale e le funzioni svolte. Nonostante questa debolezza strutturale, i numeri della difesa civica in Toscana nel 2005 confermano la tendenza alla crescita, consolidandone la presenza sul territorio. In Provincia di Siena vi sono attualmente sette Difensori Civici che coprono ventinove Comuni su trentasei e tre Comunità Montane ovvero la totalità di quelle costituite; manca, invece, il Difensore Civico provinciale.

### **3. L’ufficio.**

Prima di analizzare la casistica, un cenno va fatto alla struttura interna dell’ufficio per fornire indicazioni circa la sua funzionalità ed i mezzi a disposizione.

La dotazione di personale, composta da un dipendente comunale con funzioni di segreteria, ha visto l’avvicendamento di Francesca Nencioni a Maura Guazzini, trasferita in data 1° novembre ad altro ufficio.

Il Difensore Civico ha un proprio capitolo di spesa, modesto, ma ad oggi sufficiente per comprare qualche libro ed assolvere all’attività ordinaria; in futuro, se il bilancio lo permetterà, sarebbe mia

intenzione acquistare un nuovo computer, visto che quello attualmente in uso, tra l'altro ormai datato, non è ben funzionante.

Gli arredi dell'ufficio, completamente ristrutturato nel 2002 in occasione dell'istituzione del servizio, sono belli e funzionali.

La particolare configurazione del rapporto tra cittadino e Difensore Civico, la posizione di terzietà rispetto all'amministrazione oltre alla necessità di garantire riservatezza a coloro che presentano istanze, hanno necessitato l'adozione di un protocollo interno dell'ufficio, che possiede fin dalla sua prima costituzione (25 settembre 2002) propri registri ed archivio. Non si è mai voluto allacciare il protocollo interno al protocollo generale del Comune, mantenendo un sezionale manuale che ha dato sempre uno standard di funzionalità adeguato alle esigenze di traffico della corrispondenza.

Sulle modalità di funzionamento dell'ufficio nel 2005, si deve segnalare un parziale cambiamento dell'orario che, ad iniziare dal 12 novembre, ha visto lo spostamento di uno dei giorni di ricevimento, dal sabato (giorno che, contrariamente alle aspettative iniziali, non si è dimostrato molto utilizzato dai cittadini) al venerdì, cosicché l'orario del servizio al pubblico risulta oggi il seguente: ogni martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle 18:00 ed ogni venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00; il nuovo orario è stato comunicato al pubblico nei modi opportuni, anche attraverso il sito web del Comune ([www.comune.collevaldelsa.it](http://www.comune.collevaldelsa.it)), costantemente aggiornato nella sezione che riguarda questo ufficio. Il Difensore Civico garantisce comunque il proprio intervento anche in orari diversi, a seguito di particolari esigenze, che vengono concordati direttamente con gli interessati.

Occorre altresì rilevare come la crescente mole di istanze e la definizione delle pratiche avviate negli anni precedenti richiedano un prolungato impegno di tempo, che talvolta si protrae oltre le dieci ore settimanali. L'attività del Difensore Civico, infatti, tratta non solo le istanze presentate all'ufficio nel corso dell'anno corrente, ma anche tutte quelle pratiche avviate negli anni precedenti e rimaste aperte in attesa di ulteriori attività e di definizione.

Alcuni dati statistici, riportati di seguito, saranno maggiormente esplicativi:

<b>ANNO</b>	<b>N° PRATICHE APERTE</b>
2002	15
2003	44
2004	44
2005	47

**DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2005**

<b>ANNO di avvio pratica</b>	<b>N° PRATICHE chiuse nel corso del 2005</b>
2003	3
2004	7

Le pratiche ricevute negli anni 2002, 2003, 2004 e 2005 ed ancora aperte alla data del 31/12/2005 sono invece diciannove in totale, ovvero:

<b>ANNO di apertura pratica</b>	<b>N° PRATICHE ancora pendenti al 31/12/05</b>
2002	1
2003	1
2004	3
2005	14

Nel corso del 2005, sono proseguiti gli incontri con gli studenti per diffondere la conoscenza dell'istituzione e delle funzioni del Difensore Civico. In data 1/04/2005, nell'ambito del consueto ciclo di lezioni di formazione civica e giuridica dell'Istituto Tecnico Statale "A. G. Roncalli" di Poggibonsi, ho potuto parlare agli studenti di tre classi dell'ultimo anno, che si sono dimostrati particolarmente interessati. In data 15/11/2005, nell'ambito del ciclo di lezioni organizzate da Arci Nuova Associazione Comitato Provinciale di Siena in collaborazione con l'Amministrazione Provinciale di Siena nei locali della Casa del Popolo, a Colle, ho avuto modo d'incontrare un gruppo di cittadini stranieri residenti nel nostro Comune, ai quali ho illustrato l'ente locale Comune e le istituzioni italiane, con particolare riguardo al Difensore Civico.

Tra le occasioni di maggior conoscenza, tengo altresì a ricordare il convegno provinciale dal titolo "Una scelta strategica: garantire la difesa civica a livello locale", fortemente voluto nell'ambito della Conferenza Permanente dei Difensori Civici della Toscana, che si è tenuto a Colle di Val d'Elsa presso il Polo Universitario in data 6/07/2005 con interventi del Sindaco Paolo Brogioni, del Difensore Civico Regionale Giorgio Morales, del sottoscritto Difensore Civico Comunale, della Presidente del Consiglio Comunale Serenella Pallecchi e con la partecipazione dei Difensori Civici locali della Provincia di Siena. Rinnovo quindi la mia gratitudine al Sindaco ed alla Presidente del Consiglio Comunale per aver accolto l'invito a tenere nella nostra città questo convegno provinciale.

Sembra opportuno segnalare che l'ufficio del Difensore Civico Regionale è ubicato in Via de' Pucci n. 4 a Firenze, (sito web: [www.consiglio.regione.toscana.it/difensore/default.asp](http://www.consiglio.regione.toscana.it/difensore/default.asp)). A lui possono essere segnalati gli abusi e le disfunzioni che riguardano atti di uffici regionali o periferici dello Stato; è altresì competente a gestire tutti i reclami avverso le ASL della Regione Toscana. Ogni cittadino dell'Unione Europea o che risieda in uno stato membro, le imprese, associazioni ed altri organismi che vi abbiano sede possono altresì rivolgersi al Mediatore Europeo (sito web: [www.euro-ombudsman.eu.int](http://www.euro-ombudsman.eu.int)) per tutti i casi di cattiva amministrazione nazionale, regionale o locale degli stati membri. Le pratiche di competenza del Difensore Civico della Regione Toscana pervenute a questo ufficio sono state generalmente trattate di concerto con gli uffici regionali, evitando faticosi spostamenti al cittadino, che ha potuto fare affidamento sull'ufficio locale per ogni adempimento.

Come già evidenziato nelle precedenti relazioni, ricordo che la difesa civica colligiana partecipa alla Conferenza Permanente dei Difensori Civici della Regione Toscana. La collaborazione con le altre difese locali e soprattutto il raccordo in sede regionale permettono di supplire alla carenza di una legge nazionale che fornisca precisi parametri di riferimento in ordine alla tipologia dell'attività (nomina, metodi, poteri, ecc.), costituendo un prezioso strumento di confronto e di chiarimento su numerose tematiche, tendente a creare un servizio di difesa civica il più possibile omogeneo. Tra le occasioni di formazione professionale, si deve citare l'incontro del 25 febbraio con il Prof. Carlo Marzuoli, ordinario di diritto amministrativo presso l'Istituto di Diritto Pubblico dell'Università degli Studi di Firenze, che ha illustrato "La riforma della Legge n. 241/1990 e il nuovo diritto di accesso".

Desidero, infine, riferire circa la nomina del sottoscritto a componente della Commissione Mista Conciliativa dell'Azienda USL 7 di Siena in qualità di Presidente supplente, avvenuta con deliberazione del 7/12/2005 n. 463 del Direttore Generale, che interpreto come riconoscimento del lavoro svolto nella veste di Difensore Civico del Comune di Colle di Val d'Elsa.

#### **4. Le istanze rivolte al Difensore Civico.**

Premetto che le pratiche aperte nell'anno 2005 sono state quarantasette ma che, come già rilevato negli anni precedenti, le persone rivoltesi all'ufficio sono state più numerose.

Inizio la disamina dei casi da queste ultime, riservando alle pratiche istruite con fascicolo una più esatta descrizione. Talvolta le istanze dei cittadini sono risultate palesemente infondate: in questi casi, dopo aver ascoltato le lamentele ed il resoconto dei fatti, ho illustrato al cittadino le ragioni e la legittimità

dell'azione amministrativa, correttamente svolta, prevenendo spesso il contenzioso. Altre volte, il problema esposto è stato immediatamente chiarito e risolto, senza l'istruzione formale di una pratica.

Altre istanze trattate in modo informale sono quelle presentate da parte di cittadini residenti nei comuni limitrofi, dove non è ancora stato istituito il Difensore Civico (nella fattispecie, Monteriggioni, Poggibonsi e San Gimignano), ai quali è stata fornita l'opportuna consulenza ed il recapito dell'ufficio regionale, competente in via suppletiva.

Nel merito, le richieste d'intervento fuori competenza sono costituite in prevalenza da questioni tra privati cittadini che, ove possibile, si è bonariamente contribuito a risolvere; negli altri casi, ovvero quando non è stata possibile una soluzione bonaria, dopo aver prestato una consulenza giuridica, si è talvolta consigliato di contattare un avvocato.

Passo adesso ad evidenziare nel dettaglio le pratiche affrontate dall'ufficio nell'anno 2005, seppure schematizzate e ridotte in forma anonima, in ossequio alle norme poste a tutela della riservatezza:

1) Richiesta di posti auto in Piazza del Duomo.

Un residente nella zona a traffico limitato di Castello ha segnalato che in Piazza del Duomo era stato allestito un cantiere in corrispondenza dei parcheggi a disco orario, riducendone il già ristretto numero, con disagio per quei residenti che sfruttano detti posti per la pausa pranzo o per altre necessità.

Ho segnalato il fatto al Comandante della Polizia Municipale Dr. Nicola Magni e, dopo aver analizzato congiuntamente la segnalazione, si è fornita una risposta all'esigenza temporanea segnalata.

2) Richiesta di informazioni e documentazione amministrativa.

Un cittadino si è rivolto al Difensore Civico chiedendo informazioni e relativa documentazione in merito alla nuova strada che verrà a collegare Vico e Boscona e riguardo all'ampliamento del Cimitero Comunale di Colle Bassa.

Non riscontrando motivi di esclusione del diritto di accesso, ho trasmesso la documentazione.

3) Chiarimenti circa una bolletta dell'ENEL.

Un utente ha fatto cambiare il contatore dell'energia elettrica senza verificarne ed annotarne la lettura. Successivamente, a distanza di pochi mesi, ha ricevuto una bolletta a conguaglio dell'ultimo biennio: l'ultima lettura precedente era stata, infatti, di due anni prima. L'utente si è rivolto al Difensore Civico, manifestando alcune perplessità sull'importo.

Vari contatti con i dipendenti della sede di Siena dell'ENEL e l'esame del carteggio fornito dalla stessa società hanno mostrato che il consumo storico dell'ultimo biennio corrispondeva in media all'attuale consumo, documentato dal nuovo contatore. Ho, quindi, consegnato copia della documentazione all'istante, fornendo le necessarie spiegazioni.

4) Richiesta di risarcimento del danno.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio per chiedere il risarcimento dei danni causati – secondo le sue dichiarazioni – dalla spazzatrice meccanica del Comune su un immobile di sua proprietà e consistenti in diffusi schizzi di colore grigio scuro sull'intonaco della facciata dell'edificio, che si estendevano fino a tre metri di altezza.

Il rapporto di servizio redatto da un agente di Polizia Municipale, intervenuto su chiamata immediatamente dopo il fatto, rilevava la possibilità – non la certezza – che i danni fossero stati causati dalla spazzatrice meccanica, come dichiarato dall'istante. Al contrario, le dichiarazioni spontanee dell'operatore che si trovava alla guida della spazzatrice, raccolte dallo stesso agente di Polizia Municipale a norma dell'art. 350 comma 7 C.P.P., escludevano in modo categorico che i fatti fossero da attribuirsi alla spazzatrice.

Ciò premesso, viste le discordanze rilevate, in accordo con il responsabile dell'ufficio Ragioneria, Rag. Alessio Franchini, ho proposto all'istante una transazione, che è stata accettata, consistente nel rimborso della metà dei danni subiti.

5) Accesso ad atti amministrativi.

Quattro cittadini avevano presentato un esposto al Comune di Colle nel 2004, avente ad oggetto supposti scarichi abusivi ed inquinamento delle acque. Uno degli esponenti, in nome e per conto di tutti, si è rivolto al Difensore Civico per conoscerne l'esito.

Ho rintracciato la documentazione ed ho provveduto a trasmetterla all'istante. Lo scarico, risultato abusivo durante un primo sopralluogo, era stato poi sanato: per la violazione precedente alla sanatoria è stata emessa ordinanza ingiunzione del responsabile del servizio ambiente e mantenimento del patrimonio, Geom. Gianni Cesari. Un accertamento dell'ARPAT, invece, ha mostrato che le acque non erano inquinate. Ho quindi comunicato all'istante che l'ufficio Urbanistico avrebbe condotto ulteriori accertamenti circa la regolarità urbanistica degli immobili, cui è seguita l'ordinanza di demolizione.



6) Contestazione di credito di Wind Spa.

Un cittadino residente a Colle si è rivolto a questo ufficio dopo aver ricevuto la lettera di una società di *factoring*, con la quale gli veniva richiesto il pagamento di una somma a titolo di un credito vantato da WIND Spa per servizi telefonici. L'istante comunicava, viceversa, di non aver mai stipulato contratti né intrattenuto rapporti con detta Società Wind. Avendo riscontrato nel caso un interesse tutelabile, ho provveduto ad aprire la pratica su specifica delega del Difensore Civico della Regione Toscana, cui la materia propriamente compete.

Ho quindi scritto alla società di *factoring* esponendo i fatti ed invitando a fornire copia dell'eventuale documentazione sulla quale si basava il credito di Wind Spa o, altrimenti, di procedere all'archiviazione della pratica di recupero. La pratica di recupero credito, attivata nei confronti dell'istante, è stata infine archiviata.

7) Richiesta di informazioni e di copia di documenti amministrativi.

Un cittadino si è rivolto al Difensore Civico per chiedere informazioni e documentazione, avendo pendente un ricorso al Sig. Prefetto di Siena contro una sanzione amministrativa.

Le informazioni e la documentazione necessarie sono state fornite.

8) Accesso agli atti amministrativi.

Un cittadino aveva presentato istanza di accesso formale agli atti e documenti amministrativi al fine di poter visionare ed estrarre copia della denuncia di inizio attività di un proprio confinante, temendo il mancato rispetto delle distanze di legge. Trascorsi quindici giorni e non avendo ottenuto risposta, vista l'urgenza della richiesta, si è rivolto al Difensore Civico.

L'accesso è stato consentito.

9) Frazionamento della Strada Provinciale Colligiana.

Un residente si è rivolto al Difensore Civico lamentando di trovare difficoltà nell'uscire con l'automobile dal vialetto della propria abitazione per immettersi nella Strada Provinciale Colligiana. La ragione – a suo giudizio – sarebbe da ricondurre alla recente vendita a privati del troncone dismesso e senza sfondo di detta strada, da sempre utilizzato dall'istante per effettuare le manovre con la propria autovettura.

Ho quindi chiesto informazioni e documentazione alla Provincia di Siena, che ha risposto in merito. Sulla base di tali risposte ho archiviato la pratica in quanto infondata, essendo gli atti posti in essere dalla Provincia già compiuti e legittimi.

10) Richiesta di servizio TELECOM: linea ADSL.

Un residente in località Agrestone ha chiesto ripetutamente alla TELECOM l'allacciamento alla linea ADSL e, dopo molti silenzi, ha ricevuto risposta di diniego senza ottenere esaurienti informazioni se non di generica indisponibilità del servizio.

Si è dunque rivolto a questo ufficio, che ha scritto alla TELECOM in riferimento al caso dell'istante e nell'interesse di tutti i numerosi residenti nella zona, peraltro una delle più popolose di Colle e quindi con diffuso interesse al servizio in oggetto. In particolare si è chiesta l'indicazione delle aree del territorio comunale supportate dalla connessione ADSL ed i piani approssimativi di TELECOM per estendere in Colle tale servizio, importante anche ai fini lavorativi e dello sviluppo sia economico che culturale.

Dopo alcuni solleciti scritti e verbali, TELECOM ha inviato lettera di risposta con la quale informava che, compiute le dovute analisi di fattibilità e redditività, il servizio ADSL sarebbe stato esteso alla centrale di Gracciano (dalla quale dipende anche la zona dell'Agrestone) entro la fine del 2005, come realmente è stato, raggiungendo così oltre i tre quarti della popolazione del nostro Comune.

11) Risarcimento danni: richiesta di conciliazione.

Un Avvocato, quale procuratore di altro soggetto, si è rivolto al Difensore Civico affinché esperisse un tentativo di conciliazione in merito al risarcimento dei danni provocati da un temporale e dal conseguente allagamento dei beni immobili di proprietà del suo cliente.

La questione si è mostrata complessa sotto vari aspetti ed in particolare per le diverse proprietà dei beni demaniali dell'area: la pubblica via appartiene alla Provincia mentre alcune fogne dell'area interessata sono di proprietà comunale ed una privata. Dopo approfondite verifiche ed accertamenti, il responsabile dell'ufficio Ambiente, Dr. Roberto Donati, ha risposto con lettera motivata, escludendo ogni responsabilità a carico del Comune, ma mettendosi a disposizione per ricercare insieme all'Amministrazione Provinciale una soluzione definitiva del problema segnalato.

12) Richiesta di annullamento di sanzione amministrativa.

Un cittadino, dopo essere incorso in un incidente stradale, ha ricevuto contestazione di violazione al Codice della Strada ove l'allegata rilevazione tecnica riportava un'erronea indicazione della data dell'incidente. Ha quindi presentato istanza a questo ufficio al fine di ottenere l'annullamento degli atti e della sanzione amministrativa.

Ho comunicato la richiesta al Comandante della Polizia Municipale ed ho informato l'istante che, sulla base delle argomentazioni espresse dal Comandante, i vizi lamentati non risultavano tali da inficiare gli atti. Scartata dunque l'ipotesi di annullamento in autotutela amministrativa, ho provveduto a spiegare le ragioni dell'azione amministrativa e l'eventualità di un'ulteriore tutela nel caso non le condividesse, impugnando gli atti con ricorso al Prefetto o al Giudice di Pace.

13) Conservazione di corse del TRA.IN.

Un gruppo di lavoratori pendolari tra Colle a Siena, che nel 2003 avevano già contattato questo ufficio per ottenere l'istituzione di alcune corse del TRA.IN, hanno presentato istanza di mantenimento delle stesse. Gli istanti avevano udito circolare voci insistenti secondo le quali, ottenuta l'istituzione delle corse richieste nel 2003, queste sarebbero state soppresse di lì a poco per ragioni indefinite, forse di contenimento della spesa.

Ho provveduto ad interpellare il Presidente del TRA.IN ed il responsabile ai Trasporti della Provincia di Siena ed ho potuto informare gli istanti che le notizie da loro apprese erano infondate, smentendo ogni ipotesi di soppressione delle corse in esame.

14) Lavori di manutenzione straordinaria in immobile di proprietà comunale.

I locatari di un appartamento di proprietà comunale hanno lamentato la necessità di alcuni interventi di straordinaria manutenzione dell'immobile ed in particolare la presenza di un elevato tasso di umidità.

Ho segnalato l'istanza all'Assessore competente, Sig. Daniele Boschi, con il quale abbiamo compiuto un sopralluogo insieme al tecnico comunale, Geom. Valeriano Pinzi. Verificata la situazione, i lavori di manutenzione straordinaria sono stati concordati ed eseguiti.

15) Contestazione dei consumi dell'acqua potabile, addebitati in bolletta.

Un cittadino ha ricevuto addebitati in bolletta consumi dell'acqua potabile più elevati del solito ed a suo giudizio ingiustificati. Escluso che vi fossero perdite nelle tubature, ha quindi chiesto la verifica e sostituzione del contatore, dopo la quale i consumi sono tornati più bassi. La verifica del contatore

sostituito ha dato tuttavia esito negativo, ovvero di correttezza dello stesso ed in conseguenza l'utente ha visto confermate le precedenti bollette e l'ulteriore addebito di 130,00 Euro per spese di verifica, altrimenti – in caso di difettoso funzionamento – a carico della società gestrice del servizio, Acquedotto del Fiora Spa. Considerato l'esito infruttuoso di una precedente contestazione, ha presentato istanza al sottoscritto Difensore Civico.

Dopo aver raccolto la relativa documentazione e contattato gli uffici dell'Acquedotto del Fiora, che hanno fornito puntuali ed esaurienti risposte, ho inviato alle parti una dettagliata lettera contenente una proposta di accordo transattivo, che è stato accettato, prevenendo il contenzioso giudiziario.

16) Richiesta di collaudo.

Il proprietario di un vigneto ha presentato alla Provincia di Siena domanda di reimpianto di vigneto e di contributi, ai sensi del Reg. CE n. 1493/99. Contestualmente ha chiesto l'anticipo del contributo per iniziare i lavori e, come da regolamento, ha dovuto stipulare una polizza fideiussoria a favore dell'Ente di Stato AGEA per garantire la completa realizzazione degli impianti. A distanza di oltre un anno dal completamento dei lavori, il collaudo non era stato ancora effettuato. Il proprietario ha quindi presentato istanza per ottenere il collaudo dei lavori e la cessazione del pagamento della polizza fideiussoria.

L'Assessore competente, Dr.ssa Serena Signorini, con la quale mi sono rapportato, ha preso contatti con l'ufficio della Provincia di Siena ed è emerso che erano numerose le situazioni analoghe a quella lamentata nell'istanza. Infine, in tempi abbastanza brevi, il collaudo è stato compiuto.

17) Richiesta di riduzione di sanzione amministrativa.

Un imprenditore edile è stato fermato da agenti del Corpo Forestale dello Stato mentre conduceva il proprio camioncino con un carico di calcinacci – rifiuti speciali non pericolosi – senza aver compilato il prescritto formulario ed è stato sanzionato al pagamento di oltre 3.000,00 Euro.

Si è rivolto a questo ufficio, chiedendo una riduzione della sanzione amministrativa al minimo edittale ed adducendo le attenuanti di essere stato in buona fede in quanto trasportava il carico presso l'orto del proprio cognato per la realizzazione di un vialetto e di aver sempre utilizzato il formulario come da copie esemplificative allegate; segnalava altresì di non aver mai compiuto infrazioni in oltre venti di attività lavorativa. Ho aiutato l'istante nella stesura di uno scritto difensivo, indirizzato all'ufficio Ambiente della Provincia di Siena, che – come comunicato per le vie brevi – è stato accolto.

18) Richiesta di disinfestazione.

Un cittadino ha segnalato che da alcuni anni, durante l'estate, compaiono molte zanzare che nell'istanza ha definito "di tipologia non locale" in quanto, pungendo, provocano estese irritazioni cutanee, che si protraggono più a lungo dell'usuale, lasciando tracce anche dopo molti mesi. Ha quindi puntualizzato che tali zanzare sono apparse sia presso la sua abitazione in località Gracciano sia sul luogo di lavoro in Viale dei Mille.

L'istanza è stata trasmessa alla Dr.ssa Alessandra Bras, dipendente comunale dell'ufficio Ambiente, che ne ha trasmesso copia alla USL 7. Ho quindi informato l'istante che era già stata effettuata la disinfestazione delle aree evidenziate e che ulteriori disinfestazioni sarebbero state ripetute ciclicamente nel corso dell'anno.

19) Potenziamento delle corse TRA.IN sul tratto Valdelsa – Siena.

Si è rivolto a questo ufficio un infermiere di Poggibonsi, il quale, lavorando presso l'Ospedale "Le Scotte" di Siena, si reca sul luogo di lavoro con i mezzi pubblici e più esattamente quelli del TRA.IN come molti altri suoi colleghi, alcuni dei quali – come i residenti nel nostro Comune – non hanno a disposizione altri strumenti pubblici, considerato che le Ferrovie non sono presenti sul territorio. L'istante lamentava tuttavia la mancanza di una corsa per il ritorno al termine del turno serale ovvero alle ore 21:00 e proponeva, a tal fine, di valutare l'utilizzo dell'autobus che parte da S. Gimignano alle ore 19:40 e passando da Poggibonsi (h 20:00), Colle di Val d'Elsa (h 20:15) giunge a Siena in Piazza Gramsci alle ore 20:45 per poi fare ritorno in Valdelsa, in deposito, fuori servizio e quindi vuoto. Più esattamente suggeriva di far proseguire detto autobus da Piazza Gramsci fino all'Ospedale de "Le Scotte" e poi tornare in Valdelsa svolgendo regolare servizio anziché in semplice trasferimento, con ipotizzabili costi aggiuntivi minimi.

Peraltro l'istante si è rivolto a questo ufficio a tutela di un più vasto gruppo di lavoratori pendolari, a nome dei quali ha provveduto a far presente la situazione descritta ed avanzare la proposta di potenziamento della corsa TRA.IN già esistente.

Vista l'utilità della proposta avanzata e considerato l'impegno della Regione Toscana a promuovere gli spostamenti con i mezzi pubblici, ho preso contatto con il TRA.IN e con il servizio Trasporti della Provincia di Siena. Infine, a distanza di pochi mesi, il servizio richiesto è stato istituito.

20) Richiesta di creazione di un'area di sosta per rimorchi.

Un autotrasportatore è stato sanzionato per aver violato l'art. 158, comma III del Codice della Strada,

che vieta nei centri abitati *la sosta dei rimorchi quando siano staccati dal veicolo trainante, salvo diversa segnalazione*. L'autotrasportatore, rivolgendosi al Difensore Civico, lamentava la totale assenza di spazi ove sia consentita la sosta dei rimorchi ed al contempo evidenziava la necessità, per ragioni di sicurezza contro i furti, di parcheggiare in spazi pubblici i rimorchi, sganciati dal veicolo trainante, dopo aver parcheggiato quest'ultimo in garage, ove il rimorchio non trova posto a causa delle sue maggiori dimensioni.

Valutata l'utilità di creare alcuni spazi di sosta, dotati della segnalazione di cui all'art. 158, comma III, ho comunicato l'istanza al Comandante della Polizia Municipale che ha concordato circa l'opportunità dell'intervento proposto, programmandone l'attuazione.

21) Richiesta di allontanamento dei piccioni da edificio di proprietà comunale.

Un residente in un appartamento di proprietà comunale, collocato nel centro storico, ha segnalato il disagio arrecato a sé ed ai vicini dalla massiccia presenza di piccioni che, oltre a costituire un pericolo per la pubblica igiene, arrecano anche numerosi disagi fino ad impedire il semplice intrattenimento presso l'ingresso di casa, rischiando altrimenti di essere colpiti dagli escrementi dei volatili.

L'istanza, rivolta al Difensore Civico, chiedeva di intervenire allo scopo di allontanare detti piccioni, di ripristinare le reti di chiusura delle buche nel muro della facciata, strappate dai piccioni, e di far ripulire il doccia del tetto, intasato dal guano, nonché di far chiudere la finestra di una soffitta inutilizzata ove i piccioni trovavano riparo. A tal fine ho preso contatto con l'ufficio Ambiente ed i lavori sono stati eseguiti.

Il caso ripropone ancora una volta il problema del numero eccessivo dei piccioni, con particolare rilievo nel centro storico della città, i quali – come segnalato nella relazione dello scorso anno – costituiscono un serio pericolo per la salute dei cittadini nonché per la conservazione del patrimonio storico ed artistico.

22) Problematiche connesse a condominio di Siena Casa S.p.A.

Il proprietario di un appartamento in un condominio ex A.T.E.R., ora di proprietà (salvo pochissimi appartamenti) di Siena Casa S.p.A., ha lamentato alcune situazioni di irregolarità nella gestione del condominio, proponendo all'attenzione dello scrivente Difensore Civico complesse problematiche, al confine tra i rapporti privatistici con gli altri condomini e la gestione pubblica del condominio.

L'istante è stato aiutato con un'appropriata consulenza giuridica e con il supporto nella redazione degli scritti opportuni.

23) Trattamento pensionistico: diniego di trattamento integrativo di fine servizio.

Un cittadino, già dipendente della Regione Toscana e poi trasferito coattivamente ad altro ente territoriale, è andato regolarmente in pensione, ma ha visto negato il trattamento di fine servizio spettante ai dipendenti regionali ex art. 150 L. R. 51/1989, in quanto lo stesso articolo, al comma VII, esclude che tale trattamento spetti *ai dipendenti che cessano dal servizio per passaggio alle dipendenze di Enti il cui personale è iscritto all'INADEL e all'ENPAS, fatti salvi i diritti acquisiti dal personale trasferito a seguito dei processi di mobilità coattiva da disciplinare con apposita legge*. In particolare l'ufficio Direzione Generale Organizzazione e Sistema Informativo della Regione Toscana obiettava che l'istante, sebbene trasferito coattivamente dalla Regione Toscana, aveva avuto un ulteriore trasferimento per mobilità volontaria.

L'istante si è rivolto al Difensore Civico, contestando questa ricostruzione dei fatti e ribadendo di non aver mai presentato domanda di trasferimento, che anzi anche il secondo trasferimento doveva ritenersi coattivo. In ogni caso, obiettava che il trasferimento dalla Regione Toscana era stato senza dubbio coattivo e che le modalità del successivo trasferimento, volontario o meno, non apparivano influenti. Per opportuna competenza, ho trasmesso la documentazione al Difensore Civico Regionale, gestendo la pratica congiuntamente. Dopo vari contatti con gli uffici regionali e risposta scritta dell'ente locale, che ha confermato la coattività anche del secondo trasferimento, si è pronunciata la Regione, accogliendo le osservazioni evidenziate e con esse l'istanza.

24) Fognatura di Via dei Fossi.

Un Avvocato, quale procuratore del proprietario di un immobile sito in Via dei Fossi, aveva esposto all'Amministrazione Comunale ed all'Acquedotto del Fiora la penosa situazione in cui versava l'immobile per essere sottoposto all'attraversamento di tubazioni di scarico di un condominio confinante. Infatti tali tubazioni, oltre ad essere del tutto inadeguate al sovraccarico cui sono sottoposte conducono gli scarichi in gora in violazione delle vigenti normative, come rilevato dall'Acquedotto del Fiora, senza ricevere risposta dall'Amministrazione Comunale. Si è quindi rivolto al Difensore Civico. Contattato l'ufficio competente, è stato compiuto un sopralluogo nella fognatura – al quale hanno partecipato anche due tecnici di parte, di fiducia dell'istante – per verificare la situazione. Dal sopralluogo è risultata un'irregolarità in quanto gli scarichi del condominio non erano allacciati alla fognatura comunale e scaricavano nel fosso di S. Agostino. Il responsabile del servizio programmazione del Comune ha quindi inviato lettera di risposta circa l'esito del sopralluogo ed

iniziato la procedura amministrativa per mettere gli scarichi a norma, allacciando le tubazioni del condominio alla fognatura nera di Via dei Fossi.

25) Richiesta di certificazione scolastica.

Un residente nel Comune di Monteriggioni, ove non è istituito il Difensore Civico, ha presentato istanza per ottenere la certificazione attestante la frequenza scolastica presso un Istituto Professionale oggi soppresso, la cui documentazione risulta depositata presso la Provincia di Firenze e non accessibile.

Ho quindi trasmesso l'istanza insieme ad una nota di accompagnamento al Difensore Civico Regionale affinché intervenisse in via suppletiva.

26) Contestazione di contratto di telefonia fissa.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio, dopo aver scoperto di essere titolare di contratto del servizio telefonico Wind, da lui non richiesto e comunque mai accettato. Più esattamente esponeva di aver attivato, in data 24.12.2004, il servizio telefonico WIND, ma che il servizio era stato presentato e concordato telefonicamente come sperimentale e provvisorio, a costo zero, con la promessa di farlo durare fino all'invio del contratto che l'istante avrebbe potuto firmare, confermando il rapporto sperimentale e provvisorio, oppure cessare, semplicemente non firmando la proposta di contratto. L'istante non ha mai ricevuto la proposta di contratto; ha invece ricevuto una bolletta di pagamento dalla quale risultano numerose telefonate, effettuate tra il 24.12.2004 ed il 30.04.2005 e, premesso che per utilizzare la rete Wind doveva predigitare alle chiamate un codice numerico e che tanto lui quanto i suoi familiari hanno cessato di utilizzare la rete Wind e quindi di digitare detto codice agli inizi di gennaio 2005, si deduce che Wind Telecomunicazioni ha autonomamente impostato il proprio servizio come primario, senza contratto e senza richiesta, in sostituzione a Telecom.

Dopo vari contatti telefonici, non risolutori, ho scritto dettagliata lettera alla WIND che ha inviato lettera di risposta, scusandosi per i disagi e confermando la disattivazione del servizio nonché lo storno degli importi, non dovuti.

27) Richiesta di chiarezza circa la fatturazione dell'Acquedotto del Fiora.

Il residente in un condominio, non avendo ricevuto bollette da oltre due anni e pensando che ciò fosse dovuto alla presenza di un unico contatore condominiale, ha chiesto l'installazione di subcontatori. Si è



quindi rivolto a questo ufficio per sollecitare l'installazione degli stessi e per ricevere informazioni circa il pagamento della sua utenza.

Ho preso contatto con il responsabile dell'ufficio colligiano dell'Acquedotto ottenendo risposta che ho comunicato all'istante. Inoltre, avendo ricevute verbalmente altre segnalazioni simili, ho poi aperto d'ufficio la pratica n. 35 per tutelare l'utenza in generale, oltre al caso in esame.

28) Esclusione dai contributi di sostegno alla natalità.

Il genitore di un bambino di tre anni ed alcuni mesi ha lamentato che la sua domanda di accesso al contributo di sostegno alla natalità era stata rifiutata perché, seppure di pochi mesi, il bambino aveva superato i tre anni mentre, ad avviso dell'istante, avrebbe dovuto rientrarvi in quanto il bando pubblico poneva il semplice limite dei tre anni e questi avrebbero dovuto intendersi fino al compimento del quarto anno.

Dopo aver contattato gli uffici della USL ed aver ricercato la documentazione, ho verificato che l'allegato A della delibera del Consiglio Regionale della Toscana n. 208 del 29.07.2003, opportunamente richiamata nel bando, specificava che il contributo post-natale poteva essere erogato solo "fino al compimento del 3° anno di vita del bambino". Ciò premesso, ho dovuto comunicare all'istante che l'esclusione dai contributi appariva a mio avviso legittima e l'istanza infondata.

29) Contributi comunali ad integrazione dei canoni di locazione.

Un residente che aveva presentato domanda di contributo comunale ad integrazione del canone di locazione, non avendo ricevuto comunicazioni, si è rivolto al Difensore Civico per chiedere di verificare la propria posizione in graduatoria.

Ho comunicato gli esiti dell'accertamento all'istante, che è risultato beneficiario di un contributo.

30) Richiesta di informazioni circa bolletta dell'acqua potabile.

Un cittadino ha ricevuto sollecito di pagamento di bollette arretrate da parte dell'Acquedotto del Fiora, dal quale non risultavano indicazioni circa l'utenza, il codice identificativo o il numero di contatore. Avendo precedentemente ricevuto bollette erronee, relative ad un allacciamento non suo bensì del vicino di casa, si è rivolto al Difensore Civico per chiedere di verificare se l'attuale richiesta di pagamento fosse corretta o meno. Da un accertamento della complessa situazione è risultato che detto pagamento non era dovuto e la questione, grazie anche all'ampia collaborazione dell'incaricato di zona dell'Acquedotto del Fiora, Sig. Roberto Falchi, è stata risolta.

31) Consumi ed utenze dell'Acquedotto del Fiora in un condominio.

Un Avvocato, quale procuratore del proprietario di un condominio, ha contestato i consumi addebitati al proprio cliente in quanto lo stesso, in accordo con i singoli conduttori, aveva richiesto l'installazione di subcontatori (uno per ogni appartamento) che non sono stati installati.

La situazione, riassunta come in premessa ma alquanto più complessa nella trattazione, è stata risolta con piena soddisfazione dell'istante, ottenendo l'installazione dei subcontatori ed una nuova fatturazione del consumo pregresso, ridotta rispetto alla precedente fattura (con un risparmio di circa 8.000,00 Euro) in considerazione del numero degli utenti e quindi dei diversi scaglioni di consumo applicabili.

32) Richiesta di istituzione di una corsa supplementare del TRA.IN per la frazione di Quartaia.

Un residente, non munito di patente, ha lamentato la carenza di adeguate corse dei mezzi TRA.IN. lungo il tratto Colle-Quartaia. Considerato che dopo l'autobus delle ore 11:10 segue la corsa delle ore 14:00, ha presentato istanza di istituzione di una corsa alla ore 12:30 circa, almeno un giorno a settimana, preferibilmente il venerdì, giorno del mercato settimanale.

Ho comunicato la richiesta all'Assessore Comunale ai Trasporti, che ha espresso il proprio interessamento ed il desiderio di verificare l'entità dell'eventuale utenza per il servizio richiesto. Lo stesso Comune di Casole d'Elsa, interpellato, si è detto interessato alla corsa supplementare. Dopo aver raccolto alcune decine di adesioni scritte tra i residenti, che si sono detti interessati ad utilizzare anche saltuariamente l'eventuale nuovo servizio, la corsa supplementare potrebbe essere presto istituita.

33) Contestazione di pagamento TARSU, relativa a precedente residenza.

Un residente, trasferito nel 2002 a Colle di Val d'Elsa da altro Comune, ha ricevuto sollecito di pagamento da parte del concessionario della riscossione dei tributi in riferimento ad una sanzione amministrativa ed agli arretrati della tassa rifiuti solidi urbani (TARSU). Si è rivolto allo scrivente Difensore Civico contestando entrambe le richieste in quanto la sanzione amministrativa – a suo dire – era già stata pagata mentre la TARSU non gli doveva essere addebitata perché aveva lasciato il relativo appartamento dal 2002.

Compite varie indagini, è emerso che la sanzione amministrativa era un'altra rispetto a quella già pagata e quindi l'istante ha provveduto a versarne l'importo. Circa il sollecito di pagamento della TARSU ho preso contatto con il Comune di provenienza che, dopo lettera scritta, ha disposto la

cancellazione del proprio credito. Si è quindi dato notizia di quanto sopra al concessionario della riscossione dei tributi.

34) Verifica di legittimità di interruzione di strada vicinale.

Un cittadino, provando a percorrere come altre volte la strada a sterro che congiunge Via Curiel alla strada asfaltata che da “Le Lellere” sale all’Agrestone, ha trovato detta strada interrotta da un cantiere edile ed impercorribile anche al transito pedonale. Ha quindi inviato istanza al Difensore Civico affinché verificasse se lo sbarramento fosse legittimo o dovesse essere rimosso.

Raccolte le necessarie informazioni, ho concordato un ulteriore accertamento da parte della Polizia Municipale, dal quale è stato confermato che detta stradina non risulta censita né tra le vie comunali né tra le vie vicinali di uso pubblico.

35) Carenze strutturali dell’Acquedotto del Fiora nell’area Valdelsa.

Dopo varie segnalazioni, relative a ritardi dell’Acquedotto del Fiora nel far fronte alle richieste di taluni interventi, quali l’intestazione dei subcontatori nei condomini, ho aperto d’ufficio la presente pratica.

Ho quindi chiesto spiegazioni verbali all’ufficio distaccato di Colle ed al responsabile dell’area valdelsana, ottenendo alcune delucidazioni e risposte. Da un semplice esame della situazione (ad es. la chiusura dell’ufficio distaccato nella nostra città, che ora viene aperto solamente nei giorni seguenti all’invio delle bollette, cioè ogni sei mesi) così come dai colloqui sopra indicati, risultavano evidenti carenze della struttura dell’Acquedotto, che non riusciva a sostenere la mole di lavoro. Ho quindi scritto motivata lettera al Presidente ed all’Amministratore Delegato dell’Acquedotto, invitandoli a rivedere la composizione della struttura dell’area valdelsana, provvedendo all’assunzione di nuovo personale e tra l’altro ripristinando in sede locale un punto d’informazione adeguato. Ho avuto una prima risposta verbale; resto in attesa di ulteriori risposte, formali.

36) Richiesta di pagamento frazionato del servizio scuolabus.

Un cittadino ha lamentato a questo ufficio il diniego da parte dell’ufficio Scuola di pagamento frazionato del servizio di scuolabus, chiedendone un riesame in quanto l’istante avrebbe dovuto utilizzare detto servizio solamente per pochi mesi. Ho verificato la deliberazione della Giunta Comunale n. 17 del 21.02.2005 che stabiliva – tra l’altro – il costo del servizio di scuolabus per l’anno 2005 e prevedeva un pagamento annuale, confermando l’applicazione da parte dell’ufficio comunale. Ho quindi compiuto una ristretta indagine presso altri Comuni, dalla quale è risultato che il servizio è

generalmente pagabile con frazionamenti vari (mensili, bimestrali, semestrali), sebbene a costi complessivi più elevati che nel Comune di Colle di Val d'Elsa. Riconoscendo comunque legittima ed opportuna l'esigenza manifestata dall'istante, ho invitato la Giunta Comunale a prevedere una rateizzazione del pagamento del servizio di scuolabus negli anni a venire.

37) Referendum consultivo: Collegio di Garanzia.

In data 20.08.2005 è stata formalmente presentata al Comune di Colle di Val d'Elsa dal Comitato Promotore istanza di referendum consultivo. In data 3.09.2005 ho ricevuto da parte del Presidente del Consiglio Comunale comunicazione inerente la presentazione del quesito referendario e convocazione del Collegio di Garanzia, composto anche dal sottoscritto Difensore Civico a norma del Regolamento comunale per lo svolgimento del referendum consultivo e delle consultazioni popolari. Dopo approfondita discussione, nel rispetto dei tempi contemplati dal citato Regolamento comunale, detto Collegio di Garanzia ha redatto il proprio parere che è già stato presentato all'attenzione di questo Consiglio Comunale.

38) Richiesta di istituzione di una nuova fermata dello scuolabus in località Quartaia.

Un residente in località Quartaia ha chiesto al Comune, sia all'ufficio Scuola sia all'Assessore ai trasporti, l'istituzione di una nuova fermata dello scuolabus nei pressi della propria abitazione in quanto le due fermate più vicine distano rispettivamente circa 150 e 300 metri. Dopo aver ricevuto risposta negativa, ha riproposto la domanda al Difensore Civico.

Ho quindi avuto un colloquio chiarificatore con la responsabile dell'ufficio Scuola, Sig.ra Maria Giuditta Chechi, la quale mi ha spiegato le ragioni del diniego, a mio giudizio condivisibili, che si possono sintetizzare nell'inopportunità di istituire una nuova fermata tra due fermate già esistenti a 'così breve' distanza. Ho comunicato la risposta con la motivazione all'istante, che si è mostrato comprensivo.

39) Richiesta di correzione dell'importo di una bolletta dell'acqua potabile.

Un utente dell'Acquedotto del Fiora, dopo essersi accorto di un guasto del contatore dal quale fuoriusciva acqua in quantità, ha segnalato il fatto ed un tecnico dell'acquedotto è intervenuto per sostituire il contatore. La successiva bolletta di pagamento è risultata nettamente superiore all'usuale, registrando un consumo di 109 mc nel solo mese antecedente alla sostituzione del contatore rispetto al

consumo usuale di 20 mc mensili. L'utente si è quindi rivolto al Difensore Civico, lamentando che il maggiore consumo era da addebitarsi – a suo avviso – alla copiosa perdita d'acqua dal contatore.

Ho preso contatto con l'Acquedotto del Fiora ed inviato contestazione della bolletta con la ricostruzione dei fatti comunicata dall'istante e la richiesta di una nuova fatturazione. Dopo un primo contatto verbale, si attende lettera di risposta.

40) Richiesta di spostamento dei cassonetti dell'immondizia in località Agrestone.

Un residente in località Agrestone ha presentato istanza, con la quale lamentava la carenza di parcheggi in prossimità della propria abitazione e richiedeva, anche sulla base di altre motivazioni, lo spostamento dei cassonetti dell'immondizia al fine principale di creare ulteriori spazi di sosta.

Ho preso contatto con l'Assessore all'ambiente, dalla quale ho appreso che si prospetta una possibile soluzione della complessa vicenda. La pratica è ancora aperta.

41) Verifica della legittimità di imposta per il suolo pubblico.

Un condominio ha eseguito alcuni lavori di straordinaria manutenzione, pagando l'imposta di occupazione del suolo pubblico per il cantiere, posizionato nel piazzale limitrofo. Uno dei condomini, a nome dell'intero condominio, ha presentato al Difensore Civico istanza di verifica dell'applicazione di detta imposta in quanto il piazzale risultava privato fino a poco tempo prima, mentre al presente è chiuso al pubblico.

Ho verificato la documentazione relativa alla proprietà, constatando che l'immobile era stato acquistato dal Comune di Colle di Val d'Elsa nel 2004. Ho quindi avuto un colloquio chiarificatore con la responsabile del servizio Tributi, Dr.ssa Beatrice Mazzini, ottenendo alcune delucidazioni. Il regolamento comunale vigente fornisce la definizione di suolo pubblico nell'art. 2, comprendendovi – oltre ai beni demaniali – i beni patrimoniali indisponibili dell'ente e l'immobile in esame, che non appartiene al demanio, deve considerarsi patrimoniale indisponibile alla luce dell'art. 826 del Codice Civile: vi trova, infatti, sede un ufficio pubblico ed il piazzale circostante all'ufficio è ad esso pertinenziale. Pertanto l'area interessata, quale suolo pubblico, è soggetta ad applicazione del canone di occupazione *ex art. 1* del regolamento. In casi come questo, conclusosi con una risposta di conferma dell'attività amministrativa, ritengo che il Difensore Civico svolga ugualmente un'importante funzione, consistente nel dare garanzia e sicurezza ai cittadini.

42) Contestazione di utenza TELECOM non richiesta.

Un cittadino, dopo aver appreso in modo casuale di risultare intestatario di un'utenza telefonica ulteriore rispetto a quella della propria abitazione, presso un diverso indirizzo ove egli non ha alcuna proprietà, ha telefonato al n° 187 ed ha quindi appreso che tale utenza, da lui fino ad allora ignorata e senza dubbio mai richiesta, era stata cancellata. Ha quindi segnalato il fatto al Difensore Civico con lo scopo di negare ogni addebito in riferimento a detta utenza telefonica.

Ho scritto alla TELECOM, chiedendo altresì di conoscere quando, come e da chi detta utenza – della quale l'istante è risultato, suo malgrado, intestatario e dunque legittimato a chiedere tali informazioni – è stata richiesta, nonché l'eventuale documentazione del traffico telefonico intercorso. La TELECOM ha risposto, fornendo le informazioni e rinunciando ad ogni pretesa.

43) Richiesta di annullamento di sanzione amministrativa.

Il titolare di una nuova attività commerciale si è recato presso il locale ufficio della società San Giorgio, concessionaria per la riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità, comunicando l'installazione dell'insegna d'esercizio; l'impiegata preposta lo informava circa i documenti necessari da esibire, rinviando il pagamento dell'imposta e, dopo qualche giorno, recapitava personalmente il bollettino postale di versamento, che veniva pagato venticinque giorni più tardi. Più avanti, con notificazione di avviso di accertamento, il commerciante veniva a conoscenza del fatto che l'accettazione della domanda avrebbe dovuto essere accompagnata dalla ricevuta di pagamento e che pertanto veniva sanzionato per il ritardo. Ha quindi presentato istanza a questo ufficio, con la quale contestava l'omessa informazione circa il termine del pagamento e chiedeva l'annullamento della sanzione amministrativa.

Anzitutto ho compiuto un esame normativo, dal quale è emerso quanto segue. L'art 9, comma II del D. Lgs. 507/93 prevede che *L'attestazione dell'avvenuto pagamento deve essere legata alla prescritta dichiarazione* e lo stesso inciso viene riportato nell'art. 31, comma I del "Regolamento Comunale per l'applicazione dell'imposta sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni" ma tale previsione normativa non sembra fissare un termine certo (per assurdo, si potrebbe provvedere al pagamento dopo la presentazione della dichiarazione e presentare la ricevuta di pagamento per allegarla alla dichiarazione) tanto che è intervenuta in merito la Circolare del Ministero delle Finanze n. 184 del 13/07/1998, prevedendo espressamente che *Il pagamento dell'imposta comunale sulla pubblicità deve essere eseguito prima dell'effettuazione della pubblicità*. Tuttavia, in quanto atto interno, la circolare ministeriale non può essere opposta ai cittadini, che non sono tenuti a conoscerla. Peraltro, la necessità

del pagamento contestuale alla presentazione della dichiarazione non emerge da ulteriori elementi: né dallo svolgimento dei fatti, tanto che l'ufficio ha accettato la dichiarazione senza la ricevuta di pagamento, né dalla modulistica impiegata, che non è consegnata per conoscenza al richiedente e che non specifica il termine entro il quale effettuare il pagamento.

In conclusione, riassumendo, vista la buona fede dell'istante (che, avendo pagato con un breve ritardo, si può supporre non essere stato mosso da fine di lucro) e considerata l'incertezza esistente circa il termine entro il quale effettuare il pagamento, dopo essermi consultato con la responsabile del servizio Tributi, ho chiesto l'annullamento della sanzione amministrativa. Ho altresì proposto, allo scopo di prevenire il ripetersi di casi simili, di introdurre nella modulistica la chiara indicazione del termine del pagamento e – sebbene non richiesto dalla Legge – di rilasciare una copia della dichiarazione al richiedente. Le proposte, finalizzate ad una maggiore informazione, sono state immediatamente accolte e poi, con esse, anche la richiesta di annullamento della sanzione amministrativa.

#### 44) Reclamo relativo ad errato addebito TELECOM.

Un utente, dopo varie controversie con la TELECOM per l'attivazione di una nuova linea, ha ricevuto l'addebito di un importo che aveva già provveduto a pagare. L'utente ha scritto ulteriore lettera di protesta alla TELECOM e congiuntamente al Difensore Civico, chiedendone l'intervento.

La TELECOM ha risposto, annullando la propria fattura e riconoscendo all'istante l'indennità di ritardata attivazione linea, prevista dall'art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

#### 45) Richiesta di apertura di uno Sportello dell'Università degli Studi di Siena.

Nel corso dell'anno si sono rivolte a questo ufficio varie persone, prospettando la pubblica utilità che potrebbe derivare dall'apertura di uno Sportello di Orientamento Universitario e di Segreteria per gli Studenti nella nostra città. In particolare, evidenziavano che a Colle trova collocazione un polo scolastico superiore di notevoli dimensioni e di grande frequenza di studenti, che vi giungono anche dai Comuni vicini, e che tali istituti scolastici richiederebbero uno Sportello distaccato dell'Università, utile per le funzioni di orientamento universitario degli studenti dell'ultimo anno delle scuole superiori, oltre che per quelle di segreteria degli studenti universitari. Si deve altresì rilevare che a Colle di Val d'Elsa trova già sede una sezione distaccata della facoltà di chimica dell'Università di Siena, il cosiddetto "Polo Universitario Colligiano", che potrebbe accollarsi gran parte degli oneri relativi allo sportello richiesto: viste le dimensioni della struttura, potrebbe mettere a disposizione una stanza da

destinare a sede del costituendo ufficio e forse potrebbe anche individuare un soggetto del proprio personale da adibire alle ulteriori funzioni di orientamento e di segreteria degli studenti.

Facendo mie le osservazioni sopra esposte, d'ufficio, ho aperto la presente pratica ed ho scritto una lettera propositiva in tal senso agli enti interessati: Università degli Studi di Siena, Polo Universitario di Colle di Val d'Elsa e Comune di Colle di Val d'Elsa. Alcuni contatti verbali con l'Area affari generali dell'Università degli Studi di Siena, nella persona dell'Avv. Michele Cortazzo, e con il Vice-Presidente del Polo Universitario di Colle, Dr. Curzio Bastianoni, hanno mostrato interesse e disponibilità alla proposta avanzata; nel corso di un successivo incontro con i responsabili degli enti sono stati definiti i vari aspetti, operativi e procedurali. La pratica è ancora aperta.

#### 46) Verifica della TARSU.

Un commerciante, dopo aver chiuso la propria attività, ne ha comunicato la cessazione al SUAP, ma non all'ufficio Tributi, che ha applicato la tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani anche nei tre mesi seguenti, finché non ha ricevuto la dichiarazione dell'avvenuta cessazione. Il commerciante ha presentato istanza di verifica della legittimità della tassa nel periodo dei tre mesi sopra indicati.

Da un esame della normativa vigente in materia, con particolare riferimento all'art. 64, terzo comma del Decreto Legislativo n. 507 del 15.11.1993, risulta che *la cessazione, nel corso dell'anno, dell'occupazione o detenzione dei locali ed aree, dà diritto all'abbuono del tributo a decorrere dal primo giorno del bimestre solare successivo a quello in cui è stata presentata la denuncia della cessazione debitamente accertata* e che detta denuncia deve essere presentata all'ufficio Tributi, non rilevando allo scopo la comunicazione di cessazione di attività produttiva presentata ad altro ufficio. Ho quindi inviato all'istante lettera motivata di risposta, comunicando la legittimità – a mio avviso – della tassa.

#### 47) Contestazione di modifica di categoria contrattuale da parte dell'Acquedotto del Fiora.

Il proprietario di quattro appartamenti, serviti da un'unica utenza dell'acqua potabile, ha locato detti immobili da oltre un decennio, come risulta da appositi contratti, regolarmente registrati. Le spese relative all'unica utenza dell'acqua potabile vengono ripartite bonariamente tra i quattro condomini, mentre l'utenza risulta intestata ad uno dei quattro condomini e congiuntamente al proprietario, quale garanzia di eventuali diritti creditizi da parte del Comune, come ebbe a specificare l'allora responsabile del servizio. Sul finire dell'anno 2003, il proprietario comunicò al nuovo gestore Acquedotto del Fiora le reali intestazioni dell'utenza idrica con autocertificazione, da lui consegnata a mano presso il Palazzo



Comunale, in esatto adempimento delle “istruzioni per la restituzione del modello”. Recentemente, con lettera dell’Acquedotto del Fiora, gli è stato comunicato che a seguito di accertamenti risulterebbe un’incongruenza tra l’indirizzo di residenza e quello della fornitura, nonché della categoria contrattuale applicata, vale a dire quella di uso domestico residente. Il proprietario ha presentato istanza di intervento al Difensore Civico.

Considerato che l’anomalia riscontrata discende da un errore, dovuto probabilmente allo smarrimento dell’autocertificazione sottoscritta e consegnata nel 2003, ho scritto una dettagliata lettera al gestore del servizio, chiedendo di non modificare l’utenza da uso domestico ad uso non residente, bensì di provvedere alla corretta intestazione della stessa in persona di uno dei condomini, i quali hanno manifestato il loro accordo e la loro disponibilità in tal senso. L’istanza è stata accolta.

## **5. Conclusioni.**

Al termine di un anno di attività è doveroso tracciarne un consuntivo e porsi la domanda se si è riusciti ad interpretare pienamente il ruolo affidato ed assunto.

Ho la speranza, per quanto mi compete e per quanto possibile allo stato delle cose, di avere soddisfatto le istanze dei cittadini che si sono rivolti a questo ufficio, istanze non sempre di facile soluzione. A tutti ho cercato di dare ampia soddisfazione, impegnandomi per risolvere i loro problemi, spesso riuscendovi e ricevendo per questo ampia gratificazione, altre volte non riuscendovi pienamente per le difficoltà riscontrate, burocratiche e soprattutto normative. Ad ognuno, però, ho cercato di accordare totale disponibilità.

Il tutto è sicuramente valso a diminuire la litigiosità ed anche a risolvere alcuni problemi concreti, contribuendo al miglioramento dei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini. Lascio alle SS. VV. il giudizio definitivo sui risultati ottenuti.

Pare anche opportuno ripetere e precisare che l’ufficio del Difensore Civico, quale servizio gratuito ed accessibile a tutti i cittadini, soprattutto alle categorie più deboli, può essere sensore importante per rilevare e correggere eventuali ritardi o inefficienze nel funzionamento dei servizi, nonché strumento valido per stabilire un corretto rapporto paritetico fra amministrati ed amministratori.

Sotto quest’ultimo profilo, oltre agli spunti contenuti nel resoconto sopra descritto, desidero aggiungere alcune ulteriori segnalazioni, non emerse altrimenti nel corso della presente trattazione.

La prima problematica che si ritiene opportuno affrontare in questa sede, allo scopo di contribuire alla sua risoluzione, è quella dei cavi delle linee telefoniche ed elettriche presenti sulle facciate di molti

edifici della città, inclusi quelli del centro storico. Alcuni cittadini hanno espresso a questo ufficio il desiderio di un maggior decoro nella facciata della propria abitazione, manifestando l'interesse ad occultare detti cavi, ma senza trovare un fattivo riscontro da parte dei rispettivi enti proprietari: TELECOM ed ENEL. Esemplificativa in tal senso è una vecchia pratica, la n° 15/2003, che ha fatto emergere la difficoltà, se non la vera e propria impossibilità, ad intervenire per singoli edifici, mentre sarebbe possibile interrare tutti i cavi di un'intera area, estendendo l'azione a gruppi di edifici, magari con un intervento su intere vie. La metodologia da seguire, peraltro già attuata in alcune realtà locali (stando a quanto appreso dalla TELECOM), potrebbe essere quella di un incontro preliminare tra responsabile comunale e responsabili di ENEL e TELECOM per stabilire un accordo ed individuare le modalità degli interventi, nonché il cofinanziamento delle spese necessarie. Per quanto riguarda le tubature del gas, ugualmente antiestetiche, ho potuto chiarire che INTESA S.p.A. è disponibile a rifare le vecchie tubature a vista, nascondendole, con l'unico limite del tubo di immissione nelle abitazioni, che deve essere a vista e sporgente dal suolo stradale di poche decine di centimetri, per ragioni di sicurezza. La necessità di interventi di riqualificazione delle facciate è stata segnalata anche da parte di vari esercenti commerciali.

La seconda ed ultima problematica che propongo alla Vostra attenzione è quella dell'inquinamento acustico, spesso lamentata dalla cittadinanza, senza che il Comune potesse provvedere direttamente in quanto non dotato della strumentazione utile al rilevamento delle intensità rumorose tanto che, nei casi presentati, si è richiesto l'intervento dell'ARPAT. L'acquisto di un fonometro potrebbe contribuire a dirimere e prevenire le frequenti liti, misurando l'intensità dei rumori e decretando con chiarezza se queste costituiscano inquinamento acustico – in quanto superano i limiti di legge – o meno.

Mettendomi a disposizione per ogni eventuale chiarimento, con osservanza.

Il Difensore Civico  
*Avv. Luca Trapani*