



# COMUNE DI COLLE DI VAL D'ELSA

Provincia di Siena

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Prot. n. 8

lì, 20 febbraio 2007

## **RELAZIONE AL CONSIGLIO COMUNALE SULL'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO NELL'ANNO 2006 (ex art. 22 dello Statuto comunale)**

### **1. Introduzione.**

Signor Presidente del Consiglio, Signor Sindaco, Signori Consiglieri,  
nell'occasione della presentazione al Consiglio comunale della relazione sull'attività svolta, mi è particolarmente gradito rivolgerVi un cordiale saluto.

La presente relazione, redatta ai sensi dell'art. 22 del vigente Statuto e dell'art. 11 del Regolamento del Difensore civico del Comune di Colle di Val d'Elsa, adempie lo scopo di rendere agevole al Consiglio comunale la verifica dell'operato del Difensore civico nell'anno 2006.

L'annuale stesura della relazione costituisce il compito forse più impegnativo e delicato del Difensore civico ed insieme il risultato più importante, offrendo l'opportunità di portare in evidenza informazioni utili all'amministrazione comunale, oltre che di rendere noti i risultati dell'attività svolta. A questo proposito preme ricordare come il Difensore civico, essendo posto in una posizione di 'osservatorio privilegiato', è - tra gli altri aspetti - anche un utile tramite per portare alla conoscenza degli organi del Comune dati e notizie circa i problemi presenti in ambito locale, dai quali l'amministrazione oculata non potrà non trarne spunti preziosi al fine di attuare i principi di buona amministrazione in termini di servizi resi alla cittadinanza così da garantire che certe istanze non siano presentate un'altra volta.

Occorre premettere che gli esiti conseguiti nel 2006 dall'ufficio di Difesa civica sono stati positivi sia per l'apprezzamento e la risposta da parte della cittadinanza sia sotto il profilo della collaborazione

ricevuta dalle istituzioni comunali. Numerose in rapporto alla popolazione comunale, anche quest'anno, sono state le istanze che i cittadini hanno rivolto al Difensore civico, presentando una tipologia estremamente variegata di casi, con conseguente sempre maggiore impegno per l'ufficio. L'elevato numero delle istanze ed anzi il loro sensibile aumento provano - ad avviso dello scrivente - una buona conoscenza della giovane figura del Difensore civico da parte dei cittadini e una maggior maturità di questi che, prima di adottare un determinato comportamento, decidono di valutare con attenzione quali sono i propri diritti e doveri.

La presente relazione è strutturata in cinque parti, secondo lo schema ormai consolidato, che sembra adeguato alle finalità illustrative: dopo questa introduzione, la seconda parte riferisce alcune novità normative in tema di Difesa civica; la terza analizza nello specifico il funzionamento dell'ufficio colligiano, mentre la quarta prende in esame i casi trattati, 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.**

Rispetto alle precedenti relazioni, non si segnalano significative novità nella legislazione nazionale e regionale in tema di Difesa civica, se non la parziale modifica dell'art. 25 della Legge 241/1990 sul diritto d'accesso, che ha introdotto la competenza della Commissione per l'accesso nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato, lasciando al Difensore civico tutti gli altri casi.

Si deve, invece, evidenziare *de iure condendo* il convegno internazionale "La Difesa civica in Italia e in Europa", che si è tenuto a Firenze in data 16.10.2006. All'iniziativa, promossa dal Consiglio regionale e dal Difensore civico della Regione Toscana, hanno preso parte: il Mediatore europeo, Nikiforos Diamandouros; il Presidente del Consiglio regionale, Riccardo Nencini; il Sottosegretario per le riforme e l'innovazione, Senatore Beatrice Magnolfi; il Senatore Enzo Bianco, Presidente della Commissione affari costituzionali; il Senatore Andrea Pastore ed i Deputati Riccardo Migliori e Valdo Spini, oltre ai Difensori civici di tutta Italia e di molti paesi dell'Unione europea.

La Difesa civica in Europa è diffusa e radicata. Trova spazio nelle Costituzioni, è disciplinata da Leggi statali, dispone di Difensori civici nazionali. Non è così in Italia, dove l'istituzione dei Difensori civici è facoltativa, la Difesa civica è presente a 'macchia di leopardo' (pur con alcune Regioni, come la

## DIFENSORE CIVICO - ATTIVITÀ ANNO 2006

Toscana, all'avanguardia), manca una Legge statale di principi e non è previsto un Difensore civico nazionale.

Il convegno ha proposto un confronto tra diversi modelli di Difesa civica presenti in Europa ed ha presentato pubblicamente, con la partecipazione di autorevoli parlamentari italiani e di un rappresentante del Governo, una proposta di Legge tendente a garantire al meglio il funzionamento della Difesa civica in Italia.

Il sottoscritto Difensore civico ha partecipato al convegno con il seguente intervento letto, oltre che a titolo personale, anche a nome di tutti i Difensori civici della Provincia di Siena:

“Gentili Signore, Egregi Signori,

il presente intervento è letto a nome dei Difensori civici locali della Provincia di Siena.

Com'è noto la figura e le funzioni del Difensore civico sono fondamentalmente disciplinate dall'art. 11 del D. Lgs. 267/2000, meglio conosciuto come Testo Unico degli enti locali, che ne demanda la normativa allo Statuto ed ai regolamenti dei singoli enti. Il comma 2 dell'art. 11 recita testualmente: *Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.*

Nei fatti ne discende una certa confusione con evidenti discrepanze e disparità, immediatamente rilevabili dalle relazioni annuali. Basta leggere le relazioni dei vari Difensori civici per notare come – ad esempio – taluni trattino formalmente con tanto di apertura di pratiche anche questioni di esclusiva pertinenza privatistica, altri ancora redigano ricorsi amministrativi per conto degli istanti, sostituendosi in ciò agli avvocati e via discorrendo. Occorre, dunque, evidenziare come i vari uffici di Difesa civica si trovino ad operare in una realtà nella quale risulta carente la regolamentazione dei parametri di riferimento inerenti i metodi e la tipologia di intervento, stante la ricordata assenza di una normativa nazionale in materia.

Nell'esperienza toscana, molto ha giovato e giova al presente il coordinamento in sede regionale nell'ambito della Conferenza permanente dei Difensori civici della Regione Toscana. La collaborazione con le altre difese locali e soprattutto il raccordo in sede regionale, tendenti a creare un servizio di Difesa civica il più possibile omogeneo ed adeguato, permettono in parte di supplire alla carenza di una legge nazionale, costituendo un prezioso strumento di confronto e di chiarimento su numerose tematiche.

In questo quadro e con queste premesse, la Conferenza permanente dei Difensori civici, nella seduta del 27.09.2004, ha approvato all'unanimità la Carta della Difesa civica locale in Toscana, approvata anche dal Consiglio delle autonomie locali, che l'ha firmata in data 14.10.2004. Tale documento, promosso dall'ufficio regionale, si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali: avere Difensori civici operativi su gran parte del territorio regionale; operare per far sì

## DIFENSORE CIVICO - ATTIVITÀ ANNO 2006

che gli enti locali di tutto il sistema regionale siano coperti da adeguate previsioni normative in materia di Difesa civica. Tale Carta ha dettato un importante modello basilare che riconduce ad unitarietà vari elementi; resta tuttavia un documento d'indirizzo, cui le amministrazioni locali possono facoltativamente ispirarsi, ma anche disattenderla. A questo proposito, gli enti locali della Provincia di Siena dimostrano una chiara sensibilità verso l'istituto, collocandosi forse in una posizione di avanguardia. I Difensori civici locali sono infatti ulteriormente accresciuti, raggiungendo percentuali di presenza molto elevate: in Provincia di Siena vi sono oggi sette Difensori civici che coprono ventinove Comuni su trentasei e tre Comunità montane ovvero la totalità di quelle costituite.

Tuttavia manca ancora, a nostro avviso, una disposizione che stabilisca con chiarezza e con forza vincolante cosa è chiamato a fare il Difensore civico e qual è il suo inquadramento nell'ente d'appartenenza. Questo obiettivo non può che essere raggiunto tramite un'apposita previsione normativa, che venga a colmare il vuoto oggi esistente.

Sotto il profilo dell'inquadramento del Difensore civico, occorre precisare come detto intervento abbia un aspetto fondante di primaria importanza in quanto non solo investirebbe tale figura istituzionale di una maggiore dignità professionale, ma contribuirebbe soprattutto a determinarne meglio funzioni e modalità operative, attribuendo maggiore serenità a chi è chiamato a svolgerne il delicato incarico, evitando altresì quelle disparità di trattamento (per modalità elettive, requisiti, incompatibilità, indennità di carica, durata del mandato, ecc.) e quelle norme eccessivamente restrittive che appaiono talora ingiustificabili.

In particolare, i sottoscritti ritengono opportuno e propongono l'istituzione di un Albo della Difesa civica così come è oggi esistente per i Segretari comunali, figura professionale che, per alcuni versi affine al Difensore civico, potrebbe costituire un modello organizzativo di riferimento.

Rilevano, inoltre, l'incompletezza della vigente normativa che non riconosce al Difensore civico, giunto allo scadere del proprio mandato, alcuna attestazione del lavoro svolto. Propongono, quanto meno, il riconoscimento degli anni dell'incarico quale lavoro nella pubblica amministrazione ai fini dell'accesso ai pubblici concorsi, con particolare riferimento all'accesso alle qualifiche dirigenziali. Si deve anche segnalare l'esigenza di un intervento riformatore sull'attuale Legge 1034/1971 che, all'art. 14 sui requisiti per la nomina a Referendario TAR, attualmente richiede il possesso della qualifica di Magistrato o Procuratore dello Stato, Assistente universitario di ruolo da almeno cinque anni, Avvocato con otto anni di iscrizione all'albo oppure ed infine avere maturato almeno cinque anni di servizio nella pubblica amministrazione (dello Stato e degli Enti territoriali) con qualifiche apicali o in qualità di Consigliere comunale, regionale o provinciale, quest'ultimi se muniti della laurea in giurisprudenza, senza nulla aggiungere sui Difensori civici. La disparità di trattamento è evidente se consideriamo che il Difensore civico, nell'esercizio del proprio mandato, che spesso

## DIFENSORE CIVICO - ATTIVITÀ ANNO 2006

dura cinque anni, si confronta sempre con i Responsabili dei servizi su problematiche spesso complesse, che toccano ogni settore dell'Ente di riferimento, su materie di diritto penale, amministrativo, civile e tributario.

A tal proposito giova ricordare gli orientamenti della recente giurisprudenza del Consiglio di Stato, il quale in materia di nomina a Difensore civico ha ribadito che, pur trattandosi di nomina fiduciaria, essa richiede tuttavia l'esame comparativo dei *curricula* dei candidati, con particolare riferimento alla qualifica di Avvocato esperto in materia di diritto amministrativo.

APICELLA ELISA, Comunità montana del Cetona e Comuni associati

BORGHI FEDERICA, Comuni associati delle Crete senesi e della Val d'Arbia

BROGI LEONARDO, Comunità montana della Val di Merse e Comuni associati

GHIONZOLI SIMONA, Comuni associati del Chianti senese

PESENTI ELENA, Comunità montana Amiata Val d'Orcia e Comuni associati

ROSIGNOLI PAOLA, Comune di Siena

TRAPANI LUCA, Comune di Colle di Val d'Elsa".

Sono in preparazione gli atti del convegno, ove sarà pubblicato anche l'intervento sopra riportato, che si auspica possa contribuire a meglio definire ed a completare il sistema italiano di Difesa civica.

Sempre in tema *de iure condendo*, reputo interessante segnalare di aver partecipato al Town Meeting "Le vie della partecipazione. Verso una legge regionale per la partecipazione dei cittadini", organizzato dalla Regione Toscana e tenutosi in data 18.11.2006 a Marina di Carrara. In tale sede circa cinquecento persone, provenienti dal mondo istituzionale, civile ed associativo della Toscana, hanno discusso delle linee guida della legge regionale sulla partecipazione. Le conclusioni meditate e condivise dai partecipanti al Town Meeting sono state inviate alla Giunta Regionale, che le utilizzerà per la presentazione di un progetto di legge sulla partecipazione, con l'obiettivo di approvarlo in Consiglio Regionale entro il corrente anno 2007.

### **3. L'ufficio.**

Circa le modalità di funzionamento dell'ufficio nel 2006 non vi sono state sostanziali novità, continuando il servizio al pubblico ogni martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle 18:00 ed ogni venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00, pur garantendo la massima disponibilità - per motivate esigenze - anche in orari diversi che vengono concordati direttamente con gli interessati. La crescente mole di istanze e la definizione delle pratiche avviate negli anni precedenti richiedono tuttavia un sempre maggiore impegno di tempo, superiore alle dieci ore settimanali.

La procedura adottata per la trattazione delle pratiche prevede, a seguito di istanza scritta o orale, la formazione di un fascicolo, cui viene attribuito un numero progressivo di riferimento e nel quale sono inseriti i dati del richiedente, il modulo di istanza comprensivo di autorizzazione per la tutela della riservatezza, nonché eventuali documenti depositati dall'istante e gli atti compiuti dall'ufficio. Segue l'assunzione di tutte le informazioni utili, sia direttamente dall'interessato che dagli uffici competenti: laddove possibile, si preferisce intervenire verbalmente o telefonicamente; spesso, invece, è necessario trasmettere una formale lettera scritta per svolgere un'azione più incisiva. In alcuni casi ho convocato presso l'ufficio incontri congiunti tra le parti per tentare di trovare una soluzione condivisa al problema lamentato, eventualmente indicando e sollecitando l'adozione dei provvedimenti ritenuti opportuni. Altre volte è stato indispensabile compiere un sopralluogo sul posto al fine di conoscere con maggiore esattezza la situazione prospettata.

Sotto il profilo strutturale dell'ufficio, desidero riferire che, nel rispetto di quanto evidenziato e richiesto nella precedente relazione annuale, è stato acquistato un nuovo computer tale da rendere più agevole l'espletamento delle ordinarie incombenze.

Tra le attività collaterali, nel corso del 2006, sono proseguiti gli incontri per diffondere la cultura della legalità e più specificamente la conoscenza dell'istituzione e delle funzioni del Difensore civico. In data 30.01.2006, nell'ambito di un ciclo di lezioni di formazione civica e giuridica, organizzato dall'ARCI con il patrocinio della Provincia di Siena presso la sede di Siena in Via Massetana Romana, cui ha partecipato un nutrito gruppo cittadini stranieri, ho tenuto una lezione sul Difensore civico e sulla pubblica amministrazione.

Infine, occorre ricordare il coordinamento in sede regionale che ha costituito, come sempre, un'utile occasione di conoscenza ed approfondimento di importanti tematiche giuridiche. A riguardo, si deve citare il corso di formazione, cui ho partecipato, su "L'applicazione della 'nuova' Legge n. 241/1990: problemi ed approfondimenti alla luce delle prime esperienze e delle indicazioni della giurisprudenza", tenuto presso la sede della Regione Toscana in Via Cavour a Firenze nei giorni 21-22.06.2006 dal Prof. Carlo Marzuoli, ordinario di Diritto Amministrativo presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Firenze.

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

La casistica affrontata, anche per l'anno 2006, è stata estremamente ampia e variegata. Mi sono impegnato a colmare la distanza che talora sussiste tra pubblica amministrazione e cittadino, di fornire

## DIFENSORE CIVICO - ATTIVITÀ ANNO 2006

un servizio che mettesse le persone in condizione di utilizzare le normative vigenti in materia, di dare loro tutte le informazioni, nonché, dopo un'attenta valutazione dei casi presentati, di rivolgere l'azione nei confronti degli uffici. Ciò ha comportato e comporta un grosso lavoro di studio quando, dal singolo atto sottoposto all'esame debbo risalire a verificare l'intero *iter* procedimentale ed il complesso degli elementi di fatto e di diritto che lo hanno originato.

Nell'anno 2006 sono state aperte ed istruite n. 53 pratiche: 51 a seguito di formali istanze scritte e 2 d'ufficio. Sono state archiviate n. 42 pratiche relative all'anno di riferimento e n. 14 relative ai precedenti anni. Riporto di seguito alcuni schemi illustrativi:

<b>ANNO</b>	<b>N° PRATICHE APERTE</b>
2002	15
2003	44
2004	44
2005	47
2006	53

<b>ANNO di avvio pratica</b>	<b>N° PRATICHE chiuse nel corso del 2006</b>
2004	2
2005	12
2006	42

Le pratiche ricevute negli anni 2002, 2003, 2004, 2005, 2006 ed ancora aperte alla data del 31.12.2006 sono invece 16 in totale, ovvero:

<b>ANNO di apertura pratica</b>	<b>N° PRATICHE ancora pendenti al 31.12.06</b>
2002	1
2003	1
2004	1
2005	2
2006	11

## DIFENSORE CIVICO - ATTIVITÀ ANNO 2006

Ancora numerose, poi, risultano le richieste di consulenza orale e telefonica e quelle extra competenza. Tra queste ultime, particolarmente diffusi appaiono i problemi condominiali che, pur avendo natura civilistica, vengono ugualmente discussi, anche in relazione ai loro riflessi sulla vita cittadina, oltre che sulla base di una prassi ormai consolidata presso gli uffici di Difesa civica. Pur senza aprire una pratica formale, ove possibile, si è bonariamente contribuito a risolvere simili problematiche, mentre negli altri casi, dopo aver prestato una consulenza giuridica, ho talora consigliato di rivolgersi ad un avvocato di propria fiducia.

Desidero quindi ricordare l'importanza dell'ascolto, avendo rilevato in numerose occasioni che il cittadino apprezza particolarmente la possibilità di esporre i propri problemi, soprattutto ad un interlocutore 'qualificato' quale il Difensore civico, presso il quale può essere fatto in tempi rapidi ed oltretutto in maniera del tutto gratuita ed informale.

Aggiungo che non di rado mi sono trovato dinanzi persone che per varie ragioni vivono in situazioni di disagio sociale ed economico e che pertanto incontrano oggettive difficoltà nella tutela dei propri diritti ed interessi legittimi.

All'attenzione del Difensore civico sono state sottoposte le questioni più disparate, di competenza non soltanto dei vari uffici comunali ma anche di altri enti pubblici e di soggetti erogatori di servizi pubblici di rilevante importanza (Acquedotto, TELECOM, ecc.), operanti nell'ambito del territorio comunale o che comunque hanno assunto determinazioni nei confronti di residenti nel territorio comunale. Preme evidenziare come, in assenza di un ufficio dell'Acquedotto del Fiora distaccato a Colle, molti utenti si rivolgono a questo ufficio per segnalare guasti e disagi, che - occorre aggiungere - sono stati tutti risolti, grazie alla fattiva e cordiale collaborazione del personale della sede di Siena, che qui ringrazio: Arch. Vincenzo Castelli, Sig.ra Sonia Mugnai e Sig. Roberto Falchi. La richiesta di ripristino dell'ufficio informazioni e reclami nella nostra città (con apertura indicativa di una volta ogni 7 o 14 giorni), avanzata dallo scrivente all'Amministratore delegato dell'Acquedotto del Fiora, in un primo momento non ha potuto essere accolta, come da lettera di risposta del 31.07.2007 che - considerata l'importanza dell'argomento - allego in appendice alla presente relazione. A seguito della successiva proposta avanzata dal Sindaco, di attivare uno sportello al quale dedicare personale dell'organico comunale, si sono aperte nuove possibilità in tal senso, come da lettera del 03.01.2007 - che allego - a firma del Presidente dell'Acquedotto del Fiora.

Si sono rivolti allo scrivente, peraltro, anche numerosi residenti nei comuni limitrofi di Monteriggioni, Poggibonsi e San Gimignano, che sono ad oggi sprovvisti di proprio Difensore civico. Nei casi più urgenti, ho provveduto ad intervenire direttamente in qualità di delegato dell'ufficio regionale. Negli



altri caso sono stati forniti pareri oppure l'istante è stato indirizzato all'ufficio di Difesa civica regionale, competente ad intervenire in via suppletiva.

Passo adesso ad evidenziare nel dettaglio le pratiche affrontate dall'ufficio nell'anno 2006, seppure schematizzate e ridotte in forma anonima (usando sempre il genere maschile per l'istante) in ossequio alle norme poste a tutela della riservatezza:

1) Contestazione di pagamento della TARSU relativa a precedente residenza.

Un residente, trasferito nel 1997 a Colle di Val d'Elsa da altro Comune, ha ricevuto sollecito di pagamento da parte del concessionario alla riscossione dei tributi in riferimento agli arretrati della tassa rifiuti solidi urbani (TARSU) e ad un vecchio contributo previdenziale. Si è rivolto allo scrivente Difensore civico contestando la prima di tali richieste in quanto la TARSU, relativa al 1998, non doveva essergli addebitata, avendo lasciato il relativo appartamento sin dal 1997.

Ho preso contatto con il Comune di provenienza, che ha disposto in autotutela la cancellazione del credito, comunicando il provvedimento al concessionario.

2) Esenzione dal pagamento dell'ICI.

Un cittadino ha ricevuto richiesta di pagamento degli arretrati dell'imposta comunale sugli immobili (ICI), relativi agli anni che vanno dal 1999 al 2003, per l'immobile di sua residenza. Si è rivolto al Difensore civico perché detta proprietà immobiliare è stata adibita ad azienda agricola di coltivatore diretto fino al 2003 e pertanto sarebbe risultata esente dal pagamento dell'imposta.

Gli accertamenti compiuti in collaborazione con l'ufficio Bilancio Entrata e con l'ufficio Urbanistica del Comune hanno mostrato una situazione complessa: in particolare, fino al 2003 l'immobile era unico mentre in tale data, a seguito di successione, è stato frazionato in due unità immobiliari. Dopo numerosi incontri, è stata fatta chiarezza e la pratica ha trovato conclusioni condivise dalle parti.

3) Sanzione amministrativa per omessa comunicazione dei dati del conducente.

Un colligiano, già sanzionato dalla Polizia Municipale di altro Comune per eccesso di velocità rilevato con autovelox, ha ricevuto in seguito l'ulteriore sanzione ex art. 126 bis comma II del Codice della Strada per non aver ottemperato all'invito di fornire le generalità ed i dati del conducente. Ha quindi presentato istanza a questo ufficio, contestando di aver comunicato tempestivamente i dati richiesti dalla legge, come da documentazione esibita.

Ho trattato la pratica congiuntamente al collega Difensore civico della Val di Merse, Avv. Leonardo Brogi. Infine, riscontrato l'errore, la Polizia Municipale ha comunicato all'istante l'annullamento del verbale.

4) Affissione di pubblicità non autorizzata.

Un residente in altro Comune, lavoratore a Colle, ha scritto a varie figure istituzionali, incluso il Difensore civico, lamentando i numerosi manifestini che tappezzavano la città in modo indecoroso, anche al di fuori degli spazi appositi, sprovvisti inoltre del timbro dell'ufficio Affissioni e quindi non autorizzati.

Ho comunicato la segnalazione agli uffici competenti, che hanno compiuto gli accertamenti del caso, elevando sanzioni amministrative. Dopo molti mesi, è arrivata una seconda segnalazione in tal senso, che è stata riunita nella medesima pratica. La verifica condotta ha mostrato che la Polizia Municipale aveva già elevato dieci verbali per altrettante violazioni, assicurando un controllo costante e puntuale. Occorre ricordare che la Legge richiede la flagranza per l'accertamento di taluni abusi. In ogni caso, l'attività sanzionatoria sembra aver giovato a richiamare un maggior senso civico ed il rispetto delle regole vigenti in materia.

5) Richiesta di informazioni circa il pagamento del canone RAI.

A seguito di controlli incrociati nelle banche dati pubbliche, un residente ha ricevuto da parte della RAI richiesta di pagamento dell'abbonamento TV. In risposta, ha comunicato di non possedere alcun apparecchio televisivo presso la propria residenza, dove abita da solo e di trascorre gran parte del tempo libero presso i suoi genitori, titolari di abbonamento TV e possessori di un apparecchio televisivo. Avendo ricevuto un ulteriore sollecito da parte della RAI, contenente parole percepite dallo stesso come minacciose, si è rivolto al Difensore civico per conoscere la regolarità o meno della propria posizione.

La materia risulta disciplinata fondamentalmente dal Regio Decreto Legge n. 246/1938 che, all'art. 1, prevede che *chiunque detenga uno o più apparecchi atti od adattabili alla ricezione delle radioaudizioni* (l'art. 24 della Legge n. 449/1997 ha soppresso il canone per la detenzione di apparecchi radiofonici presso abitazioni private) *è obbligato al pagamento del canone di abbonamento*; trattandosi di un'imposta sul possesso o sulla detenzione dell'apparecchio, il canone deve essere pagato indipendentemente dall'uso del televisore o dalla scelta delle emittenti televisive (Corte Costituzionale n. 535 del 12.05.1988 e Corte di Cassazione n. 8549 del 03.08.1993). Ho pertanto comunicato

all'istante che, finché non deterrà un apparecchio televisivo, non è tenuto al pagamento del canone RAI.

6) Contestazione di pagamento della TARSU.

Un ex residente, trasferito in altro Comune agli inizi del 2003, ha ricevuto sollecito di pagamento della TARSU relativa agli anni che vanno dal 2000 al 2002. Ha quindi inviato formale richiesta di intervento, adducendo di aver pagato detta tassa e che le relative ricevute sarebbero state conservate dal proprietario dell'appartamento, del quale l'istante era stato conduttore.

Ho preso contatto con la Responsabile del servizio Bilancio Entrata, Dott.ssa Beatrice Mazzini, dalla quale ho appreso che gli asseriti pagamenti non risultavano agli atti, né a nome dell'istante né a nome del proprietario dell'immobile. Si è quindi preso contatto con quest'ultimo che ha comunicato di non essere in possesso delle ricevute di pagamento della TARSU e di non essere a conoscenza dell'avvenuto pagamento, il cui onere ricade infatti sul conduttore; ha, invece, informato di aver provveduto al pagamento dei consumi idrici. Ho quindi inviato lettera di risposta all'istante, comunicando le informazioni raccolte e mettendomi a disposizione per eventuali ulteriori attività. Infine, preso atto che la tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani non era stata pagata, l'istante ha provveduto al pagamento.

7) Richiesta di informazioni circa lavori pubblici.

Il proprietario di un terreno, che aveva autorizzato l'utilizzo dello stesso per lavori pubblici d'urgenza, ha chiesto alcune informazioni senza ricevere risposte soddisfacenti. Ha quindi presentato istanza per conoscere la data di riconsegna del possesso del terreno ed alcune modalità dell'esecuzione dei lavori. Le informazioni richieste sono state comunicate.

8) Acquedotto denominato "Poggio Auzzo": nuovi allacciamenti.

Tra la fine del 1988 e gli inizi del 1989, i residenti della zona (dieci nuclei familiari) hanno realizzato a proprie spese e con una partecipazione del Comune di Colle di Val d'Elsa l'acquedotto, che dal deposito di Mensanello arriva al Pian dell'Olmino, passando dalle località Poggio Auzzo ed Il Bagno. L'acquedotto, denominato "Poggio Auzzo", è stato infine ceduto al Comune di Colle di Val d'Elsa con l'impegno che *"per quanto riguarda gli allacciamenti futuri sul presente acquedotto il Comune ai nuovi utenti dovrà richiedere una somma proporzionata alla spesa complessiva sostenuta attualmente sia dai sottoscrittori che dall'Amministrazione Comunale, rivalutata alla data del presente"*

*allacciamento e che sarà ripartita in proporzione.*” Prospettandosi la richiesta di due nuovi allacciamenti, visto che analoga domanda ai pubblici uffici era rimasta senza concreta risposta, i dieci utenti originari si sono rivolti a questo ufficio per chiedere il rispetto delle condizioni pattuite.

Compiute alcune verifiche, ho convocato una riunione, cui hanno partecipato gli utenti originari ed i due richiedenti la nuova utenza, raggiungendo un accordo anche nell'importo che questi ultimi si impegnavano a versare all'Amministrazione Comunale di Colle di Val d'Elsa e che questa avrebbe girato ai dieci utenti originari in parti uguali, secondo le condizioni a suo tempo stabilite. Ho quindi redatto il verbale dell'incontro, sottoscritto da tutti gli interessati, ed ho provveduto a trasmetterlo al Segretario Comunale-Direttore Generale, Dr. Danilo D'Aco, per i necessari adempimenti.

9) Correzione di fatture dell'Acquedotto del Fiora.

Un utente aveva scritto all'Acquedotto del Fiora con raccomandata A.R., lamentando l'addebito di fatture a suo parere non veritiere, senza ricevere risposta. A distanza di oltre un mese dalla richiesta, si è rivolto al Difensore civico.

Ho scritto una lettera di sollecito e, dopo ulteriori chiarimenti telefonici, è giunta la risposta dell'Acquedotto con la quale, riconoscendo l'incongruità dei metri cubi fatturati, veniva disposta una nuova ed esatta fatturazione.

10) Correzione di intestazione di utenza e correzione di fatturazione dell'acqua potabile.

Un utente aveva segnalato all'Acquedotto del Fiora che il suo contatore serve due appartamenti (uno di residenza ed uno locato) e che il proprio padre, cui l'utenza era stata a suo tempo intestata, era deceduto. La comunicazione, avvenuta già nel 2002 e ripetuta con cadenza più o meno annuale, non aveva portato a variazioni né dell'intestazione né del numero di scaglioni di consumo agevolati. Ha quindi presentato istanza d'intervento al Difensore civico.

Preso contatto con il Responsabile dell'acquedotto per l'area colligiana, Sig. Roberto Falchi, la questione è stata prontamente chiarita e risolta, giungendo infine comunicazione scritta di emissione di nuova bolletta per i consumi arretrati, sulla base delle correzioni recepite, a decorrere dalla prima comunicazione del 2002.

11) Motivazione di diniego dell'Amministrazione Provinciale.

Un residente ha subito il procedimento d'espropriazione di un terreno di sua proprietà da parte dell'Amministrazione Provinciale di Siena per la realizzazione di un'opera pubblica. Lo stesso, in via

di cessione volontaria, ha chiesto la permuta con altro terreno anziché un indennizzo pecuniario, ma l'Amministrazione Provinciale di Siena ha risposto di non accettare tale proposta. Non convinto dal generico diniego, ha chiesto tutela allo scrivente.

Ricordato che la permuta è un accordo volontario, cui le parti non possono essere obbligate, ho notato che la lettera dell'Amministrazione Provinciale non conteneva la motivazione del diniego ex art. 3 Legge 241/1990. Ho quindi scritto alla Provincia di Siena chiedendo di conoscere le ragioni di detta decisione, che sono state comunicate con lettera di risposta.

12) Condizioni contrattuali di linea ADSL della TELECOM.

Un utente è stato contattato telefonicamente dalla TELECOM con la proposta di fornitura della linea ADSL per la navigazione in Internet, a condizioni agevolate. Lo stesso, in un secondo momento, ha ricevuto comunicazione scritta contenente condizioni contrattuali diverse da quelle proposte in via promozionale e da lui accettate.

Ho, quindi, preso contatto telefonico con un operatore TELECOM ed ho potuto chiarire che le condizioni in vigore per l'utente erano quelle stesse pattuite e che la comunicazione difforme era un modello prestampato, inviato a tutti gli utenti. Successivamente, infatti, la TELECOM ha inviato nuova documentazione scritta, dalla quale è emerso il pieno rispetto di quanto pattuito.

13) Errore nell'allacciamento all'acquedotto pubblico e conseguenti errate fatturazioni.

Un cittadino ha comunicato a questo ufficio che, secondo suoi accertamenti, il contatore dell'acqua potabile di un vicino di abitazione era stato allacciato alla sua tubatura privata, ovvero dopo il suo contatore, cosicché l'istante pagava sia il proprio consumo che quello del vicino, il quale comunque provvedeva a pagare autonomamente per la propria utenza. In altri termini, il consumo del vicino veniva fatturato due volte.

Contattato l'Acquedotto del Fiora, ho compiuto un sopralluogo congiuntamente ad un tecnico dell'acquedotto, dal quale è emerso che la situazione corrispondeva a quella descritta dall'istante e risaliva ad epoca imprecisata, precedente alla presa in carico dell'attuale gestore. L'Acquedotto del Fiora ha provveduto a posizionare correttamente i contatori ed a rimborsare all'istante la parte dei costi fatturati, già pagati dal vicino.

14) Informazioni circa alloggio di Siena Casa.

Il residente in un appartamento di proprietà di Siena Casa, a seguito di varie problematiche concernenti il proprio diritto all'alloggio e la sua regolarità, ha chiesto talune informazioni in merito al costituendo rapporto di locazione.

Contatti gli uffici interessati, le informazioni richieste sono state acquisite e le problematiche ostative alla stipulazione del contratto di locazione sono state superate con ampia soddisfazione dell'istante.

15) Sanzione amministrativa per violazione al Codice della Strada.

Un cittadino ha presentato istanza di annullamento della sanzione amministrativa di divieto di sosta in quanto, accortosi di aver lasciato il borsello sul banco del mercato in Piazza Bartolomeo Scala (era un venerdì), ha sostato in divieto – secondo la sua dichiarazione – solo per il tempo necessario a recuperarlo.

Ho avuto un colloquio chiarificatore con il Comandante della Polizia Municipale, Dr. Nicola Magni, il quale ha chiesto informazioni all'operatore della Polizia Municipale intervenuto, apprendendo che il veicolo dell'istante aveva intralciato l'accesso al mercato e la possibilità di accesso ai veicoli di urgenza e soccorso, inclusi quelli della Pubblica Assistenza che ha sede in detta Piazza; pertanto ha confermato la sanzione amministrativa. Acquisiti i necessari chiarimenti, ho comunicato all'istante che l'operato della Polizia Municipale – a giudizio dello scrivente – appare legittimo. Ho comunque ricordato l'ulteriore possibilità di presentare ricorso amministrativo al Prefetto di Siena oppure al Giudice di Pace di Poggibonsi.

16) Referendum consultivo: Collegio di Garanzia.

In data 02.03.2006 è stata formalmente presentata al Comune di Colle di Val d'Elsa dal Comitato Promotore istanza di referendum consultivo. In data 14.03.2006 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.

17) Revoca di contributo regionale.

Un giovane, che aveva beneficiato del contributo regionale per gli alloggi alle giovani coppie, ha ricevuto comunicazione di revoca di detto contributo in quanto non ha adempiuto all'obbligo di costituire un nucleo familiare con la cointestatario della domanda, la quale non ha assunto la residenza nell'alloggio oggetto del contributo pubblico. Ha quindi presentato istanza di verificare la regolarità della revoca.

Ho trasmesso copia degli atti al Difensore civico Regionale, competente in materia, il quale ha provveduto a chiedere chiarimenti presso gli uffici regionali, dai quali è emerso che l'istante, avendo interrotto la convivenza prima della definizione della procedura di erogazione del contributo, non ne aveva diritto in quanto lo stesso è finalizzato a portare vantaggio ad una coppia in formazione.

18) Sanzione amministrativa per violazione al Codice della Strada.

Un residente a Colle ha ricevuto da parte di altro Comune avviso di mancato pagamento di sanzione amministrativa per violazione del Codice della Strada, lamentando di non aver ricevuto precedenti comunicazioni.

Ho scritto alla Polizia Municipale accertatrice chiedendo copia della notificazione e dell'ulteriore documentazione. È risultato trattarsi di sanzione amministrativa per eccesso di velocità, rilevata con autovelox, notificata a mezzo raccomandata postale non ritirata e poi a mezzo messo comunale ex art. 140 C.P.C. L'istante, informato dal sottoscritto, ha confermato l'irreperibilità presso la propria residenza nel periodo dello svolgimento dei fatti, ricostruiti e risultanti dalla documentazione, accettando così la violazione contestatagli e la relativa la sanzione amministrativa.

19) Richiesta di conciliazione a seguito di sinistro.

Un avvocato ha presentato istanza di conciliazione per conto del proprio cliente (ex art. 9, comma IV del Regolamento comunale di istituzione del Difensore civico) in riferimento ad un sinistro, conseguente ad un'asserita insidia stradale, dopo che la compagnia di assicurazione del Comune aveva respinto la richiesta di risarcimento danni precedentemente avanzata.

Ho convocato un incontro per tentare la conciliazione ed infine, valutati tutti gli elementi prodotti e considerata altresì la presenza di talune contestazioni, volendo comunque escludere il ricorso alle vie giudiziali, è stato trovato un accordo tra le parti e con apposito verbale è stato concordato il risarcimento della metà del danno riportato.

20) Manutenzione del Piazzale La Buca.

Tre cittadini hanno segnalato le pessime condizioni di manutenzione in cui si trovava il Piazzale La Buca, adibito a parcheggio pubblico e solcato da buche vistose che costituivano pericolo di danneggiamento per le autovetture, oltre che d'inciampo per i pedoni.

Ho esposto il caso all'Assessore ai Lavori pubblici Daniele Boschi il quale, concordando con la richiesta, ha informato che l'asfaltatura del piazzale era già stata decisa ed infatti è stata eseguita a breve.

21) Revoca di pensione di accompagnamento.

Il genitore di un minore extracomunitario, entrambi muniti di regolare permesso di soggiorno, aveva goduto di una pensione di accompagnamento in quanto il figlio è afflitto da varie e gravi menomazioni. A seguito del trasferimento a Colle da altro Comune non ha ricevuto l'invito alla periodica visita di accertamento da parte della AUSL cosicché, non presentandosi, ha perso la pensione d'accompagnamento. Trovandosi pertanto in difficoltà economiche, ha chiesto l'interessamento di questo ufficio.

Ho preso contatto con la AUSL locale che, conoscendo bene il caso, si è dimostrata molto collaborativa ed ha inviato specifica richiesta alla Commissione Periferica del Ministero del Tesoro per il riconoscimento dei risultati dell'accertamento precedente. La risposta della Commissione è stata positiva.

22) Accertamento di proprietà in località Quartaia.

Stante una situazione d'abbandono del Circolo Ricreativo Quartaia e vista la proposta di intervento dell'Amministrazione Comunale nell'ambito della riqualificazione dell'area, è stato chiesto l'interessamento del Difensore civico al fine di verificare la complessa problematica della proprietà immobiliare della sede di detto circolo.

Compiuti vari accertamenti presso l'Agenzia del Territorio e presso altri uffici pubblici, compiuta altresì una ricerca normativa e giurisprudenziale, ho potuto riferirne nel corso della riunione pubblica tenutasi il 23.06.2006, cui ha partecipato la popolazione della frazione di Quartaia.

23) Revoca di permesso per la Zona a Traffico Limitato di Piano.

Due liberi professionisti, rispettivamente padre e figlio, con studi ubicati entro la ZTL di Piano fruivano di altrettanti permessi di accesso e sosta quando, dopo un sopralluogo effettuato dalla Polizia



Municipale, uno dei permessi è stato ritirato in quanto gli studi, pur di diversa tipologia, essendo tuttavia comunicanti e condividendo taluni servizi (nello specifico aveva risposto la stessa segretaria ad entrambi gli ingressi), dovevano considerarsi come un solo studio professionale. L'istante ha contestato trattarsi a tutti gli effetti di due studi ben distinti.

L'ordinanza, che disciplina il rilascio e l'uso dei permessi per la ZTL di Piano, prevede la possibilità di rilascio di un solo permesso per i pubblici esercizi o per le attività commerciali ed artigianali aventi sede nell'area della ZTL. La prassi ha esteso tale possibilità agli studi professionali, che vengono considerati unitariamente, nonostante la presenza di vari professionisti (anche con diverse partite iva), quando formano un unico studio – associato o meno – caratterizzato da uno o più servizi condivisi. A seguito di un colloquio chiarificatore con il Comandante della Polizia Municipale, ho appreso che le indicazioni normative sopra esposte, ad oggi dettate in prevalenza dalla prassi, saranno presto tradotte in una nuova ordinanza che è nelle intenzioni del Comando, alla luce della casistica riscontrata dopo l'emanazione della vigente ordinanza. Ho quindi scritto lettera di risposta all'istante comunicando che, considerate le premesse sopra esposte e la sua dichiarazione di lavorare in due studi diversi, compiuti altresì ulteriori accertamenti dei quali sono emersi elementi a conferma della dichiarazione, il Comandante della Polizia Municipale si è reso disponibile a valutare il rilascio di un separato permesso a fronte di specifica domanda da presentare all'ufficio della Polizia Municipale, salvi controlli volti a verificare che i titolari dei due permessi lavorino in studi professionali realmente distinti.

#### 24) Accertamento di imposta sulla pubblicità.

Si è rivolto a questo ufficio un commerciante, lamentando un accertamento compiuto da personale della concessionaria S. Giorgio e la conseguente applicazione dell'imposta sulla pubblicità. Riassumendo i fatti, in occasione degli interventi di ristrutturazione del Ponte di Spugna, realizzati dal Comune, l'impresa appaltatrice aveva tolto l'insegna pubblicitaria dell'esercizio commerciale per riporla in uno spazio adibito a giardino/orto sul retro del negozio. La S. Giorgio ha tuttavia provveduto alla notifica di avviso di accertamento in quanto *“l'insegna era appoggiata alla recinzione sul retro dell'attività e perfettamente visibile da un luogo pubblico o aperto al pubblico”*.

Ho quindi scritto alla S. Giorgio per evidenziare che – a mio avviso – si rilevava una carenza sia soggettiva sia oggettiva alla funzione pubblicitaria di detta insegna. Sotto il profilo soggettivo, il commerciante non aveva avuto alcuna intenzione di pubblicizzare la propria attività tramite l'insegna, che era stata riposta, ovvero accantonata, in attesa di una sua futura ricollocazione che ad oggi non è avvenuta. Sotto l'aspetto oggettivo, l'insegna era sì visibile da spazi pubblici come evidenziato

nell'accertamento, ma è pur vero che si trovava a molti metri (oltre 10) dal pubblico transito e, date le dimensioni, poco o punto leggibile, per di più seminascosta dall'erba e dagli alberi che la sovrastavano, in una collocazione indecorosa e sicuramente non idonea ad una funzione pubblicitaria; ad ulteriore dimostrazione del fatto che era stata semplicemente accantonata e che non svolgeva funzione pubblicitaria, la freccia indicatrice dell'esercizio commerciale, contenuta nell'insegna, indicava verso Siena, deviando gli eventuali clienti in direzione opposta all'esercizio commerciale. In conseguenza di tali premesse, ho chiesto in via di autotutela amministrativa l'annullamento dell'accertamento e degli atti conseguenti.

La S. Giorgio ha risposto confermando l'accertamento in quanto l'insegna era comunque ben visibile dalla via pubblica e pertanto assoggettabile all'imposta pubblicitaria; tuttavia, vista la buona fede dell'istante, ha annullato l'applicazione della sanzione e della mora, richiedendo il semplice pagamento dell'imposta. Il commerciante, pur ribadendo la posizione sopra esposta, ha provveduto al pagamento. Per il futuro, al fine di evitare il ripetersi di casi ove si contrappongono due diverse ricostruzioni dei fatti, non supportate da elementi di prova, in accordo con la Responsabile del servizio Bilancio Entrata, si è suggerito alla concessionaria di contestare immediatamente gli accertamenti e di farli sottoscrivere all'interessato.

#### 25) Accesso agli atti amministrativi.

Un cittadino aveva presentato domanda di accesso agli atti amministrativi all'ufficio di Polizia Municipale ma, non avendo ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni, ha reiterato l'istanza al Difensore civico ai sensi dell'art. 25 Legge 241/1990.

Dopo aver chiarito la situazione con il Comandante della Polizia Municipale e con l'Agente incaricato di seguire la pratica, ho potuto rispondere che questo non aveva precedentemente trasmesso copia degli atti in quanto ne attendeva il ritiro in sede, che è poi avvenuto. Circa l'istanza specifica *di accedere ed estrarre copia della Determinazione Dirigenziale del Comando di Polizia Municipale del Comune di Colle Val d'Elsa, con la quale è stata presa la decisione di apporre la linea continua, sia per le strisce di separazione dei sensi di marcia, sia per le strisce di margine della carreggiata, in corrispondenza dell'accesso laterale, alla sua proprietà*, ho comunicato che non esistono atti formali in tal senso, come da prassi usuale.

26) Installazione di finestra con materiali insonorizzanti.

Un residente in Via del Pozzo Tondo ha segnalato il disagio arrecatogli dai rumori – occasionali e non – e l'intenzione di proteggersi da essi tramite l'installazione di una controfinestra nella camera da letto, ottenendo un diniego all'installazione esterna da parte dell'ufficio Urbanistica del Comune, che ha suggerito di collocare la controfinestra all'interno dell'abitazione in modo da salvaguardare l'estetica della via. Tuttavia l'artigiano ingaggiato per eseguire il lavoro ha affermato che, data la particolare conformazione della stanza, detta soluzione non era percorribile se non con costi molto gravosi. L'istante ha infine chiesto al Difensore civico di intervenire per trovare una soluzione che resolvesse il suo problema.

Ho avuto alcuni colloqui con il Responsabile del servizio Urbanistica, Arch. Claudio Mori, individuando infine la soluzione percorribile nel rifacimento della stessa finestra con modalità insonorizzanti. L'istante ha condiviso la proposta e fatta eseguire l'opera.

27) Verifica della regolarità di richiesta di pagamento.

Un cittadino ha ricevuto avviso di pagamento e di fermo amministrativo da parte della Banca Monte dei Paschi di Siena, concessionario del servizio di riscossione dei tributi, per una serie di tributi arretrati. Vista la poca chiarezza circa l'importo da pagare e viste le informazioni contrastanti ricevute da diversi uffici periferici del concessionario, ha chiesto al Difensore civico di compiere una verifica.

Dopo aver appurato che i titoli di credito relativi a questa Amministrazione Comunale consistevano in due contravvenzioni al Codice della Strada, ho preso contatto con l'ufficio centrale del concessionario, che ha provveduto a specificare gli importi condonati e quelli ancora esigibili, quantificando l'importo esatto dei secondi. Infine mi sono recato insieme all'interessato presso l'ufficio locale del concessionario per concordare il pagamento dilazionato.

28) Comune di San Gimignano – domanda di intervento per sanatoria di strada abusiva.

Un residente nel Comune di San Gimignano ha presentato formale istanza, chiedendo l'intervento dello scrivente nella composizione dell'articolata questione relativa ad una strada privata abusiva, implicante aspetti sia di natura pubblicistica che di diritto privato; più in particolare, la strada costituisce oggi l'unico accesso al podere di proprietà dell'istante in località Castel San Gimignano ed è gravata da una servitù di passaggio.

## DIFENSORE CIVICO - ATTIVITÀ ANNO 2006

Avendo riscontrato nel caso in esame un interesse tutelabile, ho aperto la pratica su specifica delega ed in pieno accordo con il Difensore civico della Regione Toscana, organo competente in via suppletiva in quanto il Comune di San Gimignano non ha proprio un Difensore civico.

Dopo aver chiesto i necessari chiarimenti, ho convocato il Responsabile del servizio Urbanistica del Comune di San Gimignano ed i privati interessati. Nel corso dell'incontro è stato raggiunto un accordo sia per sanare l'abuso sia - mediante la redazione di apposita scrittura privata - per la ripartizione delle relative spese tra proprietario e titolari del diritto di servitù.

### 29) Sanzione amministrativa per accesso e sosta in ZTL senza esibizione del permesso.

Un autorizzato al transito ed alla sosta per carico/scarico nella ZTL di Castello ha parcheggiato la propria automobile in Piazza del Duomo, dimenticando di esporre il titolo autorizzatorio, per recarsi a consegnare un pacco in Via delle Romite. Al suo ritorno, ha trovato un Vigile che aveva completata la compilazione di preavviso di sanzione amministrativa, al quale ha chiesto spiegazioni, esibendo inoltre il permesso; il Vigile, tuttavia, ha consegnato preavviso di accertamento per "Sosta in luogo vietato in ZTL" ed inoltre perché "Accedeva abusivamente nella ZTL".

Ho spiegato all'istante che, come già espresso in precedenti relazioni, a norma del regolamento comunale la mancata esibizione del permesso equivale alla mancanza di titolo. A fronte della spiegazione, l'istante ha accettato la sanzione per divieto di sosta, manifestando invece qualche perplessità per la contestazione di divieto di accesso. Dopo aver preso contatto con il Comando di Polizia Municipale, che ha confermato l'operato, ho informato l'istante circa la possibilità di presentare ricorso al Prefetto o al Giudice di Pace.

### 30) Registrazione di opere musicali presso la S.I.A.E.

L'erede di un compositore lirico ha chiesto ripetutamente alla Società Italiana degli Autori ed Editori di conoscere il materiale depositatovi dal proprio genitore, senza ricevere alcuna risposta nel merito. Ha quindi presentato istanza a questo ufficio.

Non volendo indugiare oltre con contatti informali, ho scritto alla Direzione Generale della S.I.A.E. facendo richiesta per un'indagine storica nei loro archivi, al fine di conoscere le opere del defunto autore affidate alla tutela economica di detta Società, richiedendo altresì se risultassero proventi per diritti d'autore e l'eventuale elenco delle esecuzioni autorizzate. La S.I.A.E. ha provveduto ad inserire le opere del compositore nell'archivio informatico e ne ha trasmesso l'elenco con una prima lettera di

risposta. Successivamente ha comunicato alcune integrazioni ed ha risposto in merito alla liquidazione dei proventi.

31) Comune di Montespertoli – Richiesta di risarcimento del danno.

Un colligiano si è recato a Montespertoli in occasione dell'annuale Festa del Vino ed ha parcheggiato l'automobile in un'area provvisoriamente adibita a parcheggio. Al termine della festa, messo in moto il veicolo, si è diretto verso quella che sembrava l'uscita e seguendo una stretta strada - priva di segnaletica orizzontale e verticale - si è ritrovato in un fosso piuttosto scosceso, per uscire dal quale ha dovuto richiedere l'intervento del soccorso stradale, riportando danni al veicolo.

L'istante ha scritto al Comune di Montespertoli chiedendo il risarcimento dei danni subiti in quanto l'Amministrazione Comunale avrebbe dovuto provvedere ad indicare il dislivello ed il pericolo. Ha scritto altresì al sottoscritto per sollecitare la pratica e chiedere un eventuale intervento conciliativo. Il Comune di Montespertoli ha trasmesso la richiesta alla propria Assicurazione, che ha riconosciuto la responsabilità ed attribuito il risarcimento del danno subito.

32) Infiltrazioni di acqua.

Un residente in Via dell'Amore ha segnalato l'allagamento della propria cantina, derivante con probabilità dalla strada o dalla rete fognaria delle acque bianche. Dopo aver più volte segnalato al Comune tali infiltrazioni, ha chiesto - tramite questo ufficio - di intervenire senza indugio e di poter conoscere le cause del fenomeno, segnalando al contempo alcuni lavori effettuati nelle vicinanze, forse abusivi. Dopo alcuni giorni, l'istante ha comunicato che non vi erano state altre infiltrazioni e che avrebbe provveduto ad opere di consolidamento e di straordinaria manutenzione, ribadendo l'utilità delle informazioni richieste al fine di un eventuale recupero dei danni

Ho scritto al Responsabile del servizio Lavori pubblici, Ing. Francesco Ciampoli, trasmettendo l'istanza e chiedendo chiarimenti, che sono giunti insieme al necessario intervento.

33) Richiesta di accertamento per abusi edilizi.

Un cittadino ha presentato istanza contro un'ipotesi di abuso edilizio al confine della sua proprietà, per il quale sono stati richiesti gli accertamenti del caso in accordo con l'ufficio Urbanistica e con l'ufficio di Polizia Municipale. Gli accertamenti hanno rivelato che le costruzioni segnalate erano abusive e pertanto è stata emessa un'ordinanza di demolizione. La pratica è ancora aperta per ulteriori accertamenti.

34) Sanzione amministrativa per divieto di sosta.

Un automobilista ha parcheggiato il proprio veicolo in Via XX Settembre come di consueto ed al ritorno, dopo aver fatto visita al genitore, ha trovato con sua sorpresa preavviso di sanzione amministrativa per sosta senza rispetto della segnaletica orizzontale. Telefonando prontamente alla Polizia Municipale, apprendeva che la striscia di delimitazione dello stallo di sosta era stata abrasa e coperta di colore grigio per cancellare lo spazio fino a pochi giorni prima adibito alla sosta. Dopo aver ulteriormente verificato che la striscia anteriore era ancora visibile, mentre quella posteriore era stata cancellata, chiedeva l'intervento del Difensore civico per ottenere l'annullamento della sanzione amministrativa perché caduto in un errore incolpevole.

Anzitutto ho compiuto un sopralluogo con l'istante e poi con il Comandante la Polizia Municipale, che ha confermato la prassi esistente di non annullare le sanzioni amministrative in via di autotutela amministrativa, se non per errore materiale, di cui alla circolare Ministero dell'Interno del 1998 altre volte riferita. Ho dunque comunicato l'esito del colloquio all'istante, informandolo circa la possibilità di ricorrere formalmente al Prefetto o al Giudice di Pace, fornendo altresì l'aiuto utile per presentare ricorso al Prefetto di Siena.

35) Tumulazione nel Cimitero Comunale.

Un cittadino ha chiesto informazioni circa il suo contratto di un forno nel Cimitero Comunale di Piano. Ho studiato il caso e comunicato le informazioni all'istante, che ha chiesto un ulteriore intervento per una particolare operazione nel forno onde consentirvi la propria tumulazione, al momento che si presenterà, insieme ai resti mortali del genitore. A tal scopo ho preso contatto con gli uffici competenti e il desiderio manifestato è stato reso possibile, sciogliendo taluni lacci amministrativi.

36) Sistemazione di fognatura in località Castel San Gimignano.

Un residente nella frazione di Castel San Gimignano ha presentato istanza in merito ai problemi sorti da una fognatura che attraversa il suo terreno, adibito a coltivazione. Detti problemi sussistono ormai da alcuni anni e sono stati segnalati, a suo tempo, agli uffici comunali che hanno provveduto ad informarne l'Acquedotto del Fiora. Questo è intervenuto nel 2004 con un sopralluogo, dal quale sono emerse le cause del lamentato problema e le sue possibili soluzioni, risultanti da una lettera di risposta. Il 28.02.2006, non avendo riscontrato alcun tipo di intervento, l'odierno istante, preoccupato per l'insistenza dei danni arrecatigli dal trabocco della fognatura e per il pericolo costituito dal profondo fosso venutosi a creare, ha scritto lettera di sollecito, cui l'Acquedotto del Fiora ha risposto,

comunicando che l'intera frazione di Castel San Gimignano, anche per la parte inerente il Comune di Colle di Val d'Elsa, viene gestita per il servizio idrico integrato (acquedotto e fognatura) da Acque spa, come concordato nel corso di alcune recenti riunioni tenutesi nel Comune di Colle, cui hanno partecipato i rappresentanti dei due gestori.

Ciò premesso, ho scritto ad Acque spa per sollecitare con urgenza un sopralluogo e soprattutto un veloce intervento risolutivo del problema rappresentato. Acque spa ha risposto asserendo la propria estraneità ad incarichi gestionali concernenti il servizio di fognatura e depurazione nel Comune di Colle di Val d'Elsa e che l'accordo siglato con Acquedotto del Fiora spa riguarda il servizio acquedotto limitatamente alle frazioni di Mugnano, Casanuova di Mugnano e Montegabbro. Interpellato a riguardo, l'Acquedotto del Fiora ha scritto riconoscendo la propria competenza.

37) Danni arrecati da albero di proprietà comunale.

Il proprietario di un immobile ha presentato istanza per ottenere la potatura o meglio l'abbattimento di un cipresso, di proprietà comunale, che causava danni e pericolo all'edificio con i propri rami sporgenti.

Preso contatto con l'ufficio Lavori pubblici e verificata la situazione, l'albero è stato tagliato.

38) Errori nella segnaletica stradale in località Gracciano.

Un colligiano ha segnalato con lettera scritta indirizzata a questo ufficio alcune reali incongruenze nella segnaletica stradale della zona compresa tra il Ponte di S. Giulia e Gracciano, inclusa la nuova tangenziale Gracciano/Belvedere, ove evidentemente si era verificata una sovrapposizione di nuovi cartelli a quelli precedenti senza aver provveduto al loro coordinamento, tanto che – ad esempio – un vecchio cartello al Ponte di S. Giulia – ora rimosso – avvertiva che Colle dista 2 km mentre il nuovo cartello della prima rotonda, provenendo dal Ponte di S. Giulia, riferisce che Colle dista 6 km.

Ho quindi scritto al Comando di Polizia Municipale, invitando a valutare quanto segnalato e ad apportare i necessari adempimenti. Il Comando di Polizia Municipale ha richiesto un intervento da parte della Provincia di Siena, cui la strada segnalata compete.

39) Ordine pubblico in località Gracciano.

Un residente a Gracciano ha scritto a questo ufficio, segnalando alcuni precisi comportamenti, divenuti ormai abituali, che non rispettano le norme di buona educazione e talvolta neppure le norme giuridiche:

soste 'selvagge' degli autoveicoli, schiamazzi fino a tarda ora, pedane usate per lo skateboard, ciclisti che si allenano come in un circuito, cosiddette 'minimoto' che girano ripetutamente nella piazza, ecc.

Ho preso contatto informale con l'ufficio di Polizia Municipale al fine di garantire la periodica sorveglianza della frazione, cosa peraltro già disposta dal Comando. Mi sono altresì informato sugli sviluppi, monitorando costantemente la situazione, secondo quanto riferito dall'istante.

40) Insegna abusiva.

Un residente in un palazzo storico ha lamentato con istanza l'apposizione di un'insegna di un pubblico esercizio sulla facciata della propria abitazione.

Ho scritto al Responsabile del S.U.A.P. Dr. Alberto Rabazzi, il quale, dopo opportuna verifica, ha confermato che l'insegna non era stata autorizzata ed ha attivata la procedura per la sua rimozione.

41) Disdetta di abbonamento televisivo con SKY Italia.

Un residente, dopo aver comunicato a SKY Italia la propria intenzione di recedere dal proprio contratto di abbonamento televisivo, ha ricevuto lettera di risposta con la quale veniva comunicato che la cessazione non sarebbe divenuta operativa immediatamente, bensì con successiva scadenza. Si è quindi rivolto a questo ufficio per ottenere la cessazione immediata dell'abbonamento in oggetto.

Dopo aver verificato le condizioni generali di abbonamento, ho informato l'istante che a norma dell'art. 11 delle stesse il contratto aveva durata annuale e che si era da poco rinnovato, che pertanto la data di cessazione comunicata da SKY era esatta. Ho scritto a SKY che l'istante, attraversando un momento di difficoltà, non era in grado di provvedere al pagamento mensile del canone ed in via eccezionale chiedeva tramite questo ufficio la chiusura dell'abbonamento con decorrenza immediata anziché alla scadenza naturale ovvero nel mese di luglio 2007. SKY ha risposto, accettando parzialmente quanto richiesto ed accordando la riduzione di pacchetto.

42) Utenza acquedotto – contestazione della tariffa applicata.

Un cittadino ha presentato istanza con la quale lamentava l'applicazione della "utenza domestica non residente" per il contatore della sua autorimessa, pertinenziale all'appartamento di residenza, sebbene da essa distaccato e con ingresso da altra via.

La materia è disciplinata dalla Delibera Assembleare dell'ATO 6 n. 2 del 13 giugno 2005. Ho preso contatto con il personale dell'Acquedotto del Fiora che, chiarita l'interpretazione della delibera e la sua applicazione nel caso concreto, ha provveduto ad applicare la tariffa residenziale.



43) Definizione di sospeso contrattuale.

Un avvocato, in nome e per conto del proprio assistito, ha chiesto la stipulazione del contratto definitivo di cessione di un terreno, di proprietà del suo cliente, a favore del Comune di Colle di Val d'Elsa, in attuazione degli accordi conclusi negli anni '80.

Ho sollecitato il caso all'ufficio Contratti, che ha effettuato le verifiche del caso, evidenziando i motivi che avevano arrestato la procedura. Infine, gli impedimenti sono stati superati.

44) Difetto di notificazione di verbale.

Un colligiano, dopo aver ricevuto verbale della Polizia Municipale di altro Comune, con il quale gli era stata contestata la violazione degli artt. 180 comma 8 e 126 bis del Codice della Strada per non aver comunicato le generalità del conducente del proprio veicolo ai fini della decurtazione dei punti sulla patente, ha presentato istanza a questo ufficio perché asseriva non aver ricevuto alcun preavviso.

Ho ricostruito l'accaduto, apprendendo che l'invito a fornire le generalità del conducente era stato inoltrato all'istante con precedente verbale, relativo ad infrazione di eccesso di velocità, notificato tramite Raccomandata A.R., consegnata ad un vicino di casa senza tuttavia che il destinatario ne avesse ricevuta reale notificazione e conoscenza. Ho quindi trasmesso la pratica al collega Difensore civico competente per territorio, il quale è intervenuto per chiedere l'annullamento del verbale alla Polizia Municipale, che (come da prassi generalizzata e già ampiamente riferita) non è intervenuta in autotutela amministrativa. Pertanto si è consigliato l'istante di presentare ricorso formale, fornendo altresì l'opportuna consulenza giuridica.

45) Richiesta di parere legale circa licenza edilizia.

Un cittadino si è rivolto al Sindaco per una problematica, concernente un'ipotesi di errore nel permesso di costruzione rilasciato ai propri genitori dal Comune di Colle di Val d'Elsa nell'anno 1975; è stato poi richiesto al Difensore civico un parere giuridico in merito, che ho redatto in modo dettagliato con i seguenti contenuti di massima.

I genitori dell'istante presentarono congiuntamente domanda di costruzione di un edificio *per uso civile abitazione* nel Comune di Colle di Val d'Elsa e venne loro rilasciata licenza edilizia per *un edificio ad uso agricolo* con una differenza tra richiesto e concesso, che è all'origine dell'istanza in esame. La licenza edilizia prevede due condizioni speciali e menziona la dichiarazione di vincolo, con la quale viene soddisfatto l'impegno per il rispetto dell'indice di fabbricabilità, contenuta nel fascicolo. Al fine di portare maggiore luce sulla questione, ho ricercato nell'Archivio comunale i verbali della

Commissione edilizia dell'anno 1974 senza riuscire a trovarli. Chiedendo informazioni al personale dell'Ufficio Urbanistica, ho appreso che all'epoca i verbali venivano fatti usualmente su fogli volanti che si presumono non collazionati. In ogni caso mi è stato riferito che gli eventuali verbali non avrebbero apportato ulteriori elementi in quanto era prassi della Commissione edilizia menzionarvi la semplice decisione di approvazione o meno senza altre indicazioni. Tuttavia, l'esame dei pur non molti documenti del fascicolo ha permesso di trarre alcune conclusioni.

Dopo aver verificato il P.d.F. con annesso Regolamento edilizio vigente all'epoca, ho constatato che questo richiedeva un indice di fabbricabilità di mc. 200/ettaro al fine della costruzione di abitazioni. Nel caso in oggetto, tale rapporto appare pienamente rispettato e corrispondente a quello della sopra citata dichiarazione di vincolo, prodotta dai genitori dell'istante. Sotto altro aspetto, la lettura della norma contenuta nel P.d.F. si presta a due possibili interpretazioni. Secondo una prima interpretazione, nella zona omogenea E1 – zona con cui è classificata dal P.d.F. l'area ove è ubicato il fabbricato – sarebbero state consentite solo costruzioni per fini rurali. Si dovrebbe, di conseguenza, dedurre che i richiedenti l'autorizzazione a costruire fossero consapevoli della destinazione dell'edificio ad uso agricolo. Secondo una diversa interpretazione, il 2° comma della norma relativa alla sottozona "E1" (pag. 111 del P.d.F.) - nell'inciso ove menziona i *rispettivi proprietari*, indipendentemente dall'esercizio della loro professione di agricoltore o operaio agricolo o amministratore o gestore - può essere letto come autorizzatorio del rilascio della licenza edilizia ad uso di civile abitazione a favore del semplice proprietario che, secondo il combinato disposto del comma 4, vincolasse terreni con il rapporto di mc. 200/ettaro, vincolo rispettato nel caso in esame. Sulla scorta della casistica riscontrata, dopo aver esaminato alcune pratiche edilizie analoghe, sembra preferibile l'adesione alla seconda linea interpretativa sopra esposta. Quattro pratiche, degli stessi anni, mostrano infatti altrettante richieste di costruzione di una civile abitazione entro la sottozona E1, in terreni confinanti o comunque vicini a quello in esame, alle quali è seguito il rilascio di una licenza edilizia per civile abitazione

Tutto ciò premesso, si potrebbe concludere che negli anni compresi tra il 1973 ed 1975 era prassi consolidata rilasciare licenze di costruzione di civili abitazioni nella sottozona E1, tesi che potrebbe eventualmente essere verificata attraverso la memoria storica dei professionisti del settore attivi a Colle di Val d'Elsa nella prima metà degli anni '70. Da questa conclusione discende la considerazione di un possibile errore nel rilascio della licenza edilizia, che anziché per una civile abitazione risulta essere stata rilasciata per una civile abitazione ad uso agricolo.

46) Richiesta di risarcimento danni.

Si è rivolto a questo ufficio un cittadino per avanzare domanda di risarcimento danni nei confronti del Comune di Colle di Val d'Elsa, a seguito di una caduta accidentale. L'istante infatti camminava sul marciapiede di Via Cennini, quando è caduto a seguito delle sconessioni della strada con pietre che sporgevano tanto da costituire una vera e propria insidia per il pedone, procurandosi alcune lesioni. Sono subito intervenute varie persone per soccorrerlo, passanti e titolari degli esercizi commerciali vicini, mentre l'Ispettore della Polizia Municipale Cicalini Marco ha provveduto a chiamare l'ambulanza che ha portato l'istante all'Ospedale di Campostaggia, ove è tornato altre volte per le necessarie medicazioni. Ho provveduto a scrivere richiesta di risarcimento danni per conto dell'istante. La pratica è ancora aperta, attendendo la risposta dell'assicurazione del Comune.

47) Prolungata interruzione di linea TELECOM.

Un utente non aveva linea TELECOM da 15 giorni, nonostante ben sei segnalazioni al numero verde, quando ha presentato istanza al Difensore Civico.

Ho preso contatto con il Responsabile TELECOM di zona, segnalando l'accaduto. Il guasto è stato immediatamente riparato, il giorno seguente, con ampia soddisfazione dell'istante. Inoltre, la TELECOM ha provveduto a rimborsare all'istante i giorni di inattività.

48) Comune di Poggibonsi - Richiesta di assistenza sanitaria e sociale.

Si è rivolto a questo ufficio un residente nel Comune di Poggibonsi, ove non è istituito il Difensore civico, con un'istanza finalizzata ad ottenere assistenza sanitaria e sociale, essendo ammalato, senza lavoro e senza casa.

Dopo alcuni colloqui con l'istante, volti a ricostruire la complessa situazione, ho provveduto a trasmettere l'istanza con l'allegata documentazione al Difensore civico regionale per opportuna competenza. La pratica è ancora aperta.

49) Richiesta di risarcimento danni.

Un avvocato ha scritto al Comune di Colle di Val d'Elsa per conto del proprio assistito in merito alla richiesta di risarcimento dei danni dallo stesso subiti alla propria autovettura perché, uscendo dal parcheggio interrato della ex stazione ferroviaria, urtava contro il cordolo di travertino posto sul lato destro della medesima uscita. Ha scritto congiuntamente anche al Difensore civico comunale. La pratica è ancora aperta.

50) Erronea fatturazione dell'Acquedotto del Fiora.

Un cittadino si è accorto di aver pagato alcune fatture dell'acquedotto per un'utenza non sua, ma a lui intestata e fatturata.

Ho parlato con il responsabile di zona dell'acquedotto, il quale, verificata la situazione, ha comunicato che l'errore derivava probabilmente da uno sbaglio nella digitazione del codice cliente; ha altresì provveduto a correggere l'intestazione dell'utenza, mentre le quattro fatture già pagate, relative all'utenza erroneamente intestata, verranno rimborsate con la successiva bolletta.

51) Problematiche di Via XX Settembre.

Un residente in Via XX Settembre ha segnalato come la maggior parte dei residenti nella via non posseda un'autorimessa, mentre la strada contiene pochi posti di sosta regolamentati da disco orario. La via, inoltre, non dà diritto ad una 'riserva' di posti auto nel parcheggio di Bacìo riservato ai residenti; il parcheggio alto di Bacìo risulta, invece, sempre saturo. A questa situazione si è aggiunta l'apposizione di fioriere comunali rettangolari, che hanno sottratto altri posti auto lungo la via. L'istante ha formulato una serie di quesiti, di diritto e di opportunità, che hanno avuto le dovute risposte con piena soddisfazione del cittadino.

Si deve tuttavia riportare a questo Consiglio Comunale la proposta, giunta verbalmente anche da altri e numerosi cittadini, di ampliare il parcheggio di Bacìo, che si dimostra insufficiente alle ordinarie necessità dei residenti, oltre che del turismo e dei fruitori delle varie iniziative culturali realizzate nel Castello.

52) Fattura TELECOM Italia – Contestazione pagamento voci fuori abbonamento e richiesta dettaglio bolletta.

Un utente TELECOM ha ricevuto la periodica fattura, dalla quale ha appreso l'addebito di consumi aggiuntivi a quelli abituali per chiamate "A numeri speciali di altro Gestore" e per chiamate "Internet numeri 701 e 702 di altro Gestore", che non ha mai utilizzato o comunque non ha utilizzato volontariamente. Dietro consiglio del *call center* di TELECOM, immaginando l'abusiva intromissione di terzi nel proprio computer, ha sporto querela contro ignoti per frode informatica. Ha quindi inviato un fax all'Ufficio Reclami di TELECOM per contestare formalmente gli importi aggiuntivi e per chiedere il dettaglio delle proprie chiamate. Non ottenendo risposta, si è rivolto al Difensore civico.

Ho quindi scritto a TELECOM per negare ogni rapporto dell'istante con gestori diversi da TELECOM e per ribadire la richiesta di annullamento dell'importo per le voci contestate, evidenziando altresì la

richiesta di conoscere i numeri che – suo malgrado – l'istante avrebbe chiamato ed i dati dei relativi intestatari. La TELECOM ha risposto ed ha comunicato che, in via eccezionale, le richieste erano accolte.

53) Determinazione del canone di locazione dell'appartamento di residenza, di proprietà del Comune di Colle di Val d'Elsa, in occasione del rinnovo del contratto.

Il conduttore di un appartamento di proprietà comunale ha presentato istanza di verifica delle condizioni propostegli in occasione del rinnovo contrattuale. In particolare segnalava il passaggio dalla fascia "mediocre" alla fascia "normale" senza che vi fossero stati eseguiti lavori di miglioria.

A seguito di approfondito riesame degli atti procedimentali, sulla base delle ragioni esposte, ho informato l'istante che era stata riformata la valutazione del suo appartamento di residenza, riportandolo dalla fascia "normale" nella fascia "mediocre" dell'Accordo territoriale.

## **5. Conclusioni.**

È trascorso un lustro dall'anno d'istituzione del Difensore civico. A Colle di Val d'Elsa l'ufficio ha iniziato ad espletare le proprie funzioni nel settembre 2002 ed è stato il terzo istituito nella Provincia di Siena, per ordine cronologico. Il Comune, fra i primi nella Provincia, si è preoccupato di fornire la tutela di un *ombudsman* ai cittadini e ciò costituisce un titolo di merito, di cui questa città può essere giustamente orgogliosa.

Fermo restando che il giudizio sull'operato del Difensore civico spetta al Consiglio Comunale che lo ha eletto ed ai cittadini che hanno usufruito del servizio, ritengo comunque di poter dare un giudizio ampiamente positivo dei risultati ottenuti nel periodo considerato, confortato dai riscontri sinora avuti.

L'esperienza vissuta si è rivelata, per il sottoscritto, interessante ed intensa sotto il profilo sia umano che professionale.

In particolare, si è avuto modo di individuare ed affermare gli aspetti salienti della figura del Difensore civico che, in assenza di prescrizioni normative puntuali e di dottrina consolidata, va di volta in volta interpretata ed impostata anche secondo le individuali propensioni di chi ne ricopre la carica. Ritengo che questo sia il limite e al contempo la particolare forza creativa del Difensore civico. Onde evitare di 'personalizzare' troppo l'operato, è doveroso precisare che questo non è né un mero avvocato del cittadino né uno pseudo magistrato, bensì un 'facilitatore' dei rapporti con la pubblica amministrazione ed un discreto e competente promotore di equità e di uguaglianza.

## DIFENSORE CIVICO - ATTIVITÀ ANNO 2006

Debbo rilevare una sempre buona collaborazione fra il sottoscritto e gli uffici. Non ho riscontrato, ad oggi, situazioni di particolare conflittualità o di mancata collaborazione. Le tempistiche nelle risposte ricevute sono state accettabili come la qualità del 'prodotto' amministrativo è particolarmente elevata. In riferimento sia agli uffici comunali sia a quelli delle altre amministrazioni contattate, rari sono stati i casi di mancata risposta che hanno comportato la necessità di un sollecito.

Concludo ringraziando il Presidente e l'intero Consiglio per avermi posto nelle condizioni di espletare il compito assunto con passione ed impegno, assicurandoVi che continuerò nell'incarico con determinazione ed entusiasmo. I segni di gratitudine, di affetto e di stima ricevuti sono per me di soddisfazione ed insieme di stimolo.

Colgo 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 dimostratemi e per i cordiali rapporti instaurati, in un clima ampiamente costruttivo, che auspico si protragga nel futuro.

Mettendomi a disposizione per ogni eventuale chiarimento, con osservanza.

Il Difensore Civico  
*Avv. Luca Trapani*