



COMUNE DI COLLE DI VAL D'ELSA

Provincia di Siena

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Prot. n. 26

li, 05.03.2009

RELAZIONE AL CONSIGLIO COMUNALE SULL'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO NELL'ANNO 2008 (ex art. 22 dello Statuto comunale)

1. Introduzione.

Signor Presidente del Consiglio, Signor Sindaco, Signori Consiglieri,

la presente relazione sull'attività di Difensore civico svolta nel corso dell'anno 2008, che puntualmente trasmetto al Consiglio comunale nel rispetto dell'art. 22 dello Statuto comunale, è la settima consecutiva ed ultima del secondo mandato, conferitomi con deliberazione consiliare n. 44 del 28.07.2004, il quale ai sensi dell'art. 2 del regolamento comunale per l'istituzione del Difensore civico scade con l'elezione del Consiglio comunale successivo a quello che lo ha eletto; mandato, tuttavia, esercitabile sino alla nomina del successore *ex art.* 18 dello Statuto.

L'art. 11 del decreto legislativo n. 267/2000 (testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali), nonché l'indicato Statuto ed il relativo regolamento tracciano in via generale il campo d'intervento del Difensore civico, il quale consiste nel compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione e degli esercenti un pubblico servizio, di assicurare e promuovere altresì il buon andamento e l'imparzialità dell'attività amministrativa, secondo i principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità.

In relazione a questo contesto, sin dal 2002, all'indomani, cioè, della mia nomina a primo Difensore civico del Comune di Colle di Val d'Elsa ho avuto modo di partecipare a convegni, corsi di formazione ed in particolare alla Conferenza permanente dei Difensori civici della Regione Toscana, intesi a bene



Città del Cristallo

53034 Colle di Val d'Elsa
Via Francesco Campana, n. 18
☎ +39 0577 912.286 - fax +39 0577 912.279
difensore.civico@comune.collevaldelsa.it
www.comune.collevaldelsa.it

individuare il campo d'azione e i tratti costitutivi ed essenziali della figura del Difensore civico comunale, nonché a reperire la più corretta collocazione di questo nuovo istituto nell'ambito dell'ordinamento del Comune e dei suoi rapporti con l'ente che lo ha eletto, stante la generica disposizione del citato art. 11.

Al contempo ho iniziato un'attività di informazione alla cittadinanza tramite *brochure*, conferenze ed incontri, lezioni nelle scuole, articoli sui quotidiani locali ed interviste televisive, senza ricercare mai una spettacolarizzazione o indulgere a protagonismo, ma promuovendo sempre l'ufficio e le funzioni svolte nel pubblico interesse.

Ho così avviato la difesa civica nel nostro Comune, con un lavoro impegnativo ed appagante, perché ha riportato un positivo riscontro sia da parte dei cittadini, per l'apprezzamento e la crescente domanda d'intervento, sia da parte delle istituzioni, che si sono dimostrate collaborative ed attente, anche con inviti in sedi prestigiose a riferire circa l'esperienza colligiana ed inoltre con la nomina nella Commissione mista conciliativa della USL 7 in qualità di Presidente supplente. L'elevato numero delle istanze ed anzi il loro costante aumento negli anni provano, d'altro canto, una buona conoscenza dell'ancor giovane figura del Difensore civico da parte dei colligiani ed una maggiore consapevolezza di questi che, prima di adottare un determinato comportamento, decidono di valutare con attenzione quali sono i propri diritti e doveri.

Considerato che la presente relazione annuale si pone in una duplice funzione, cioè quella tradizionale di relazione annuale e quella di ricapitolazione del periodo di attività 2002-2008, intenderei nella seconda parte, dopo questa introduzione, richiamare le parti normative e storiche delle precedenti relazioni, che sono ancor oggi attuali, con qualche necessario e doveroso aggiornamento; nella terza parte soffermarmi sui dati riepilogativi nel periodo 2002-2008 ed infine, nella quarta parte, riportare la consueta descrizione analitica dei casi trattati nello scorso anno; concludono alcune riflessioni con i ringraziamenti ed i saluti di congedo.

2. Riferimenti storici e normativi d'inquadramento.

Il Difensore civico è una figura nuova nell'ordinamento giuridico italiano e proviene dagli stati del Nord Europa, tra i quali spetta alla Svezia il primato dell'invenzione, che risale ormai al lontano 1809, con il nome di *Ombudsman* ovvero "colui che fa da tramite".

All'interno della dottrina giuridica l'evoluzione dell'istituto è ancora fonte di discussione. Se parte di essa ritiene che si possa parlare di Difensore civico in senso proprio soltanto a partire dal XIX secolo,

prendendo quindi come primo riferimento l'*Ombudsman* nato in Svezia, esiste un'altra parte della dottrina che fa, invece, risalire questa particolare istituzione a tempi remoti. Secondo alcuni, infatti, le prime figure pubbliche analoghe debbono essere riconosciute già nella prima metà del III secolo d.C., con particolare riferimento sia agli *ἐκδίκτοι* (*Ecdici*) che ai *σύνδικοι* (*Syndici*), che esercitavano nelle città di cultura greca ed in Egitto funzioni di mediazione simili a quelle attribuite all'*Ombudsman*.

La corrispondente istituzione romana era nota comunemente con il nome di *Defensor civitatis*, istituito per la prima volta dagli imperatori Valentiniano I e Valente nell'anno 364 d.C. Il *Defensor civitatis* era collocato in una posizione intermedia tra la comunità locale e le strutture periferiche dello stato ed era preposto alla tutela degli interessi della comunità cittadina, difendendo soprattutto gli *umiliores*, i cittadini dei ceti più deboli, dagli abusi degli *honorati*, investiti di cariche pubbliche, e portando i reclami al governatore della provincia, con il quale si può dire avesse un rapporto costante e diretto. Il *Defensor civitatis* continuò ad essere attivo sino allo scomparire dell'impero d'Occidente e, dopo aver perso gradualmente i suoi tratti peculiari, venne completamente soppresso sotto l'imperatore d'Oriente Leone VI (866-911).

A distanza di molti secoli, una figura affine al *Defensor civitatis* riapparve in Svezia nel 1809, allorché fu emanata una nuova Costituzione che introdusse il cosiddetto *Ombudsman* al fine di bilanciare il potere del parlamento e del governo, salvaguardando le competenze dell'uno e dell'altro in modo che non si verificassero interferenze. In particolare il parlamento voleva, da un lato, affermare la sua indipendenza e centralità e, dall'altro, tutelare i diritti e le libertà personali dei cittadini da eventuali abusi compiuti dall'esecutivo nello svolgimento delle sue mansioni. La nuova figura istituzionale dell'*Ombudsman* è quindi fin dalla nascita una figura di garanzia, un osservatore imparziale che ha l'onere di vigilare sull'operato del governo e le sue diramazioni, in breve sul funzionamento della pubblica amministrazione. In Svezia l'intervento di controllo dell'*Ombudsman* poteva incidere solamente sugli organi e non sugli atti, in quanto gli era stato attribuito il compito di segnalare i vizi degli atti all'autorità competente a fini disciplinari e non il potere di annullare, modificare o revocare l'atto; in analogia all'attuale Difensore civico l'*Ombudsman* si configurava come un organo privo di poteri coercitivi, sostitutivi e sanzionatori.

Nel corso del XX secolo l'*Ombudsman* ha avuto un notevole successo e si è diffuso nel mondo all'interno dei diversi ordinamenti statali, pur prendendo differenti denominazioni ed assumendo alcune caratteristiche funzionali differenti. Nei paesi anglosassoni si è affermato con il nome di *Commissioner*, in quelli di lingua spagnola come *Defensor de Pueblo*, mentre nei paesi francofoni quale *Médiateur*; Mediatore europeo è anche il nome dato a quello dell'Unione, istituito dal Trattato di Maastricht del

7.02.1992. In ogni caso, pur presentando caratteristiche marginalmente differenti, il Difensore civico è diffuso in oltre novanta nazioni e si configura sostanzialmente con le medesime finalità di garanzia, prefiggendosi sempre il compito di fare da ‘ponte’ tra cittadino e pubblica amministrazione.

In Italia è stato prima recepito quale carica regionale, nel 1974, proprio nell’esperienza pilota della Regione Toscana, subito seguita dalle altre; successivamente, a partire dalle riforme della pubblica amministrazione degli anni ‘90 ed in particolare con la legge n. 142/1990, è stato dato potere di istituirlo ai singoli Comuni ed alle Province oltre che alle Regioni.

L’istituzione della difesa civica, ad iniziare dagli anni ‘90, ha trovato il suo radicamento e la sua ragione d’essere in un’idea nuova del rapporto cittadino-stato: la pubblica amministrazione pensata come ‘funzione’ e ‘servizio’, anziché come ‘potere’; è l’idea che si possano realizzare rapporti paritari, collaborativi e di qualità fra i cittadini e la pubblica amministrazione e che in tali rapporti il cittadino possa essere difeso e sostenuto prima che subisca un danno irreparabile o di tardiva e limitata risarcibilità. Per conseguire tale obiettivo furono avviate varie iniziative sul piano della disciplina giuridica: sia del ‘giusto’ procedimento amministrativo e del diritto di accesso agli atti amministrativi, che della *privacy* e del rispetto dei valori dell’identità personale; ma anche su un fronte più sistematico e complesso, che si è sviluppato da una parte con la revisione della Costituzione (in particolare, dove il nuovo titolo V, sancendo il principio della sussidiarietà, ha riconosciuto alle autonomie più prossime al cittadino un ruolo di indiscussa centralità), dall’altra parte con la riforma della pubblica amministrazione, il cui processo è in corso e fu avviato appunto dalle cosiddette leggi Bassanini.

In questo quadro storico e giuridico è nata in Italia la disciplina del Difensore civico, che tuttavia non è definita con sufficiente nitidezza e risoluzione e le cui caratteristiche devono essere ulteriormente qualificate in termini meno di provvisorietà e più di certezza e stabilità nel nostro ordinamento: si ricorda che la figura è nata ed è cresciuta secondo criteri di sperimentazione, di episodicità e di incertezza.

Oggi il decreto legislativo n. 267/2000, meglio noto come testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali, prevede all’articolo 11 l’istituzione del Difensore civico e precisa che compete agli Statuti comunali disciplinarne dettagliatamente l’elezione, le prerogative ed i mezzi cosicché questi possono variare da Comune a Comune, sebbene non manchino alcuni specifici riferimenti ed attribuzioni anche in altre leggi nazionali, quali la legge n. 241/1990 in tema di diritto di accesso e la legge n. 104/1992 “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale ed i diritti delle persona handicappate” che, all’art. 36, prevede la facoltà del Difensore civico di costituirsi parte civile per determinati reati che vedano parte offesa una persona portatrice di handicap.

Nella Regione Toscana la Conferenza permanente dei Difensori civici, tra i quali lo stesso scrivente, durante la 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, ha contribuito ed è tuttora utile al raggiungimento di due obiettivi principali: avere Difensori civici operativi su gran parte del territorio toscano; operare per far sì che gli enti locali di tutto il sistema regionale, senza soluzione di continuità, siano coperti da adeguate ed omogenee previsioni normative in materia di difesa civica.

L'ufficio di difesa civica del Comune di Colle è il terzo istituito nel territorio della Provincia di Siena, dopo quello del capoluogo e quello di Castelnuovo Berardenga. In totale, insieme a quello di Colle di Val d'Elsa, hanno provveduto all'istituzione ed alla nomina 29 Comuni su 36 e tre Comunità montane su tre: Comune di Siena; Comuni associati della Val d'Orcia (Abbadia San Salvatore, Castiglion d'Orcia, Comunità montana Amiata senese, Montalcino, Piancastagnaio, Pienza, Radicofani, San Quirico); Comuni associati delle Crete Senesi e della Val d'Arbia (Asciano, Buonconvento, Monteroni d'Arbia, Rapolano Terme, San Giovanni d'Asso); Comuni associati del Chianti Senese (Castellina in Chianti, Castelnuovo Berardenga, Gaiole in Chianti, Radda in Chianti); Comuni associati della Val di Merse (Casole d'Elsa, Chiusdino, Comunità montana Val di Merse, Monticiano, Murlo, Radicondoli, Sovicille); Comuni associati del Cetona (Cetona, Chianciano Terme, Comunità montana del Cetona, Montepulciano, San Casciano Dei Bagni, Sarteano). Attualmente si può avvalere del Difensore civico comunale oltre il 70% circa della popolazione toscana e comunque, laddove il Difensore civico locale non è direttamente istituito, supplisce il Difensore civico della Regione.

De iure condendo, infine, occorre ricordare il progetto di legge nazionale inerente la difesa civica n. 1879 "Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale", presentato alla Camera dei Deputati in data 2.11.2006 ed assegnato il 16.01.2007 in sede referente alla I^a Commissione Affari costituzionali, che è decaduto con il successivo scioglimento delle Camere. Il neoministro Renato Brunetta ha, tuttavia, dichiarato – a quanto risulta dai *media* – la sua convinzione circa l'utilità di istituire il Difensore civico nazionale e la ferma volontà di procedere in tal senso, trovando dichiarazioni di consenso e convergenze politiche. In data 24.06.2008 un progetto di legge, identico a quello della precedente legislatura, è stato ripresentato alla Camera a firma – significativamente trasversale – dei Deputati Riccardo Migliori (PdL) e Sandro Gozzi (PD); la proposta di legge n. 1382, è stata assegnata il 7.10.2008 in sede referente alla I^a Commissione permanente Affari costituzionali, che non ha ancora iniziato l'esame. In effetti l'arretratezza istituzionale, in questo campo, nel nostro paese contrasta non soltanto con le antiche tradizioni della difesa civica, ma anche e soprattutto con la

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2008

diffusione e con l'importanza che tale istituto ha assunto dopo la seconda guerra mondiale in Europa, così come negli altri continenti.

3. Dati di sintesi dell'attività nel periodo 2002-2008.

Dal 2002 ad oggi l'ufficio ha osservato un orario di 10 ore settimanali di apertura al pubblico, pur variando nel tempo i giorni di ricevimento, ma sempre garantendo la massima disponibilità – per motivate esigenze – anche in orari diversi concordati direttamente con gli interessati. Peraltro, l'impegno richiesto, anche in termini di orario, è stato spesso superiore alle sole ore di ricevimento, richiedendosi ulteriori disponibilità da parte mia per istruire le istanze, compiere sopralluoghi, avere incontri, scrivere lettere, pareri o relazioni, ecc.

Nell'anno 2008 i casi di competenza trattati sono stati ben 146:

ANNO 2008	N° CASI TRATTATI
<i>istanze formali – pratiche</i>	65
<i>interventi informali</i>	81
<i>Totale</i>	146

Si conferma così il costante incremento delle istanze, sia di quelle istruite formalmente sia di quelle trattate per le vie brevi. La rilevazione degli interventi informali su tematiche di competenza è iniziata, per relazionare con maggiore completezza, nel 2007; restano, invece, non conteggiate le istanze fuori competenza, relative prevalentemente a problemi di natura privatistica:

ANNO	N° PRATICHE APERTE	INTERVENTI INFORMALI
<i>2002</i>	15	non rilevati
<i>2003</i>	44	non rilevati
<i>2004</i>	44	non rilevati
<i>2005</i>	47	non rilevati
<i>2006</i>	53	non rilevati
<i>2007</i>	56	75
<i>2008</i>	65	81

Occorre aggiungere che nell'anno 2008 sono state archiviate n. 55 pratiche relative all'anno di riferimento e n. 14 relative ai precedenti anni. Le pratiche ancora aperte alla data del 31.12.2008 sono invece 10 in totale:

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2008

ANNO di avvio pratica	N° PRATICHE CHIUSE nel corso del 2008	N° PRATICHE ancora pendenti al 31.12.2008
2002	-	0
2003	1	0
2004	-	0
2005	-	0
2006	2	0
2007	11	0
2008	55	10

Sotto il profilo dell'oggetto, nel 2008 si registra la crescita delle istanze nei confronti delle società erogatrici di pubblici servizi. Per una più agevole comprensione della relazione segue uno schema illustrativo, che evidenzia i destinatari dell'attività compiuta nel 2008 in rapporto a quella degli anni precedenti:

OGGETTO	N° PRATICHE						
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<i>amministrazione comunale</i>	12	34	32	20	29	22	24
<i>altre amministrazioni pubbliche</i>	1	2	5	8	14	11	21
<i>edilizia residenziale popolare</i>	1	1	-	1	1	1	-
<i>gestori acquedotto</i>	-	3	6	9	6	11	7
<i>gestori energia elettrica</i>	-	-	-	1	-	1	1
<i>gestori gas</i>	-	-	1	-	-	2	-
<i>gestori telefonia</i>	-	1	-	5	3	7	12
<i>gestori trasporti pubblici</i>	1	2	-	3	-	1	-
<i>servizio postale</i>	-	1	-	-	-	-	-
<i>Totale</i>	15	44	44	47	53	56	65

Occorre accennare anche ai risultati raggiunti, vale a dire all'esito delle pratiche, la cui analisi sembra aprire ulteriori potenzialità di sviluppo dell'ufficio. L'opera di mediazione e conciliazione svolta dal Difensore civico, infatti, porta quasi sempre a risolvere i problemi dei cittadini – ovviamente quando ve ne sono i presupposti giuridici – in breve tempo e senza spese:

Anno	Esito		Infondata	In corso	Totali
	Positivo	Negativo			
2002	11	2	2	-	15
2003	34	8	2	-	44
2004	36	3	5	-	44
2005	39	6	2	-	47
2006	48	3	2	-	53
2007	49	6	1	-	56
2008	51	2	2	10	65

Su un totale di 69 pratiche definite nell'anno 2008, 55 relative all'anno di riferimento e 14 relative ai precedenti anni, 2 sono risultate infondate (una delle due per difetto di competenza), 65 hanno avuto esito completamente o parzialmente positivo e soltanto 2 negativo. Come già evidenziato in altre occasioni, occorre comunque riportare che anche i casi di esito negativo contribuiscano significativamente a migliorare i rapporti tra cittadini ed amministrazione, rinsaldando un rapporto di fiducia e prevenendo il contenzioso: infatti vengono date spiegazioni e/o informazioni ai richiedenti circa la legittimità dell'azione amministrativa, quando correttamente svolta; altrimenti, quanto meno, circa le sue motivazioni.

Come ogni anno, si sono rivolti allo scrivente 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 casi sono stati forniti pareri oppure l'istante è stato indirizzato all'ufficio di difesa civica regionale, competente ad intervenire in via suppletiva. Occorre qui riferire che sono stati avviati contatti nell'ambito del Circondario Alta Valdelsa, sulle base delle indicazioni emerse dal Consiglio comunale in occasione della discussione della scorsa relazione, per istituire il Difensore civico d'area, rilevando un interesse condiviso che lascia ben sperare.

Tra le attività collaterali, utili a diffondere la conoscenza dell'istituzione e delle funzioni del Difensore civico, tengo a ricordare la conferenza sul tema "La Costituzione Italiana, Valori e Principi sempre attuali?", organizzata dall'associazione Pro Loco con il patrocinio del Comune, che si è tenuta in data 16.02.2008 presso la Casa del Popolo, nell'ambito delle celebrazioni del 60° anniversario della Costituzione Italiana, con interventi del Sindaco Paolo Brogioni, del Prof. Federico Lenzerini dell'Università degli Studi Siena e del sottoscritto Difensore civico. Inoltre, anche nell'anno 2008, dopo la presentazione della scorsa relazione al Consiglio comunale, l'emittente televisiva Canale 3 ha trasmesso una lunga intervista e nel corso dello stesso anno sono comparsi vari articoli sull'ufficio di difesa civica nei quotidiani locali.

4. Istanze presentate al Difensore civico nel 2008.

La casistica affrontata, anche per l'anno 2008, è stata estremamente ampia e variegata. 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, operanti

nell'ambito del territorio comunale o che comunque hanno assunto determinazioni nei confronti di residenti nel territorio comunale.

Preme evidenziare come, dopo l'apertura – auspicata da questo ufficio – di un ufficio dell'Acquedotto del Fiora distaccato a Colle, sono diminuite le istanze al Difensore civico per segnalare guasti e disagi, che vengono correttamente inoltrati in seconda istanza, quando si prospettano situazioni particolari o si richiedono interpretazioni delle norme regolamentari. Occorre aggiungere che i casi inerenti l'Acquedotto del Fiora sono stati tutti risolti, grazie alla fattiva e cordiale collaborazione del personale della sede di Siena e della direzione di Grosseto, che qui ringrazio.

Per quanto riguarda le numerose istanze concernenti il servizio telefonico la situazione è diversa e presenta difficoltà che derivano dai *call center* e dalla impossibilità di contattare un interlocutore qualificato; peraltro, pur scrivendo all'ufficio reclami o all'ufficio legale delle varie società telefoniche, le risposte sono risultate *standard* senza precisi riferimenti al caso concreto ed alle lamentele segnalate, in alcuni casi addirittura non è neppure giunta la risposta; un'eccezione è offerta da Telecom Italia, che risponde sempre ed in genere, se vi sono i necessari fondamenti, è disponibile ad accogliere le richieste – opportunamente motivate – di correzione.

Al fine di informare il Consiglio comunale di tutte le istanze rivolte dai cittadini a questo ufficio, provvedo ad evidenziare nel dettaglio le pratiche affrontate nell'anno 2008, seppure sintetizzate e ridotte in forma anonima (usando sempre il genere maschile per l'istante) in ossequio alle norme poste a tutela della riservatezza:

1) Ritardi nell'attivazione del servizio internet Eutelia Vol@ – richiesta di cessazione.

Si è rivolto a questo ufficio un residente a Poggibonsi per chiedere l'intervento del Difensore civico, esponendo quanto segue. Il cittadino aveva sottoscritto un modello prestampato di proposta di contratto con Eutelia spa per l'attivazione del servizio Eutelia Vol@ senza ricevere copia delle condizioni contrattuali, nonostante la contraria dichiarazione firmata nella proposta, trovandosi in difficoltà di comprensione (in quanto extracomunitario) e confidando nelle indicazioni ricevute. Il *business partner* di zona della società aveva altresì assicurato all'istante che la spedizione del modem sarebbe avvenuta entro pochi giorni e lo stesso *call center*, cui si era rivolto per chiedere informazioni, visto che dopo una settimana non lo aveva ancora ricevuto, aveva comunicato che la spedizione sarebbe avvenuta entro un mese dalla firma del contratto. L'utente ha, invece, ricevuto una prima fattura. Si è immediatamente recato presso la sede del *business partner* Eutelia per contestare l'addebito e comunicare di non essere più interessato al servizio, visti i ritardi, manifestando chiaramente il proprio

recesso dal contratto, peraltro ribadito al servizio clienti in occasione della successiva telefonata per la conferma dell'indirizzo (al fine della spedizione del modem) senza ricevere alcuna replica. Nonostante il dissenso, espresso più volte verbalmente, il pacco è stato ugualmente spedito ma non è stato ritirato dal cliente. Con successiva lettera la società ha sollecitato il pagamento della fornitura del servizio e delle spese di recupero crediti. A seguito dell'inattesa fatturazione, l'utente ha inviato lettera raccomandata A.R. per contestare l'addebito e ribadire formalmente la volontà di recedere dal contratto, mentre la società comunicava in risposta che il *kit* era stato consegnato e non ritirato entro i 90 giorni previsti dalle Condizioni generali di contratto, rammentando altresì che il servizio "resterà attivo fino all'invio della raccomandata con avviso di ricevimento e con preavviso di 30 giorni, a norma delle condizioni generali di contratto".

Avendo riscontrato nel caso in esame un interesse tutelabile, su specifica delega ed in pieno accordo con il Difensore civico della Regione Toscana, competente in via suppletiva in quanto il Comune di Poggibonsi non ha proprio Difensore civico, ho provveduto ad aprire e trattare la pratica.

Ho quindi inviato lettera raccomandata A.R. per ribadire formalmente il recesso dell'istante dal servizio sopra specificato e da qualsiasi rapporto pendente con detta società, ricordando che gli effetti del recesso dovevano considerarsi decorrenti dai 30 giorni successivi all'invio della raccomandata inviata dall'utente e regolarmente ricevuta dalla società Eutelia. Infine, ho espresso la proposta di pagare il costo del servizio pattuito fino a tale data, sebbene non utilizzato, chiedendone la quantificazione a saldo di ogni pretesa. La società ha risposto per comunicare finalmente l'avvenuta disattivazione del servizio, senza richiedere alcunché se non – utilizzando modelli standard – la restituzione del "dispositivo di accesso" che l'utente non aveva mai ricevuto.

2) Fattura Telecom Italia – contestazione chiamate a numeri speciali.

Un titolare di utenza telefonica Telecom Italia 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", che non aveva utilizzato o comunque non aveva utilizzato volontariamente. Ha dunque inviato lettera raccomandata all'ufficio reclami di Telecom Italia per contestare detto importo e chiedere la disabilitazione dei numeri: 899, 166, 709, 892, 164, 163, 0878, 0369, 0769; nel rispetto delle scadenze ha provveduto al pagamento dei consumi non contestati. Tuttavia, non avendo ricevuto risposte al reclamo, si è rivolto al Difensore civico.

Ho scritto a Telecom Italia per ribadire che l'utente non aveva effettuato chiamate a numeri speciali dal suo apparecchio telefonico e negava ogni rapporto con Gestori diversi da Telecom Italia, nei cui

confronti si riservava di intraprendere appropriate azioni legali, chiedendo di conoscere i numeri che – suo malgrado – avrebbe chiamato ed i dati dei relativi intestatari. Telecom Italia ha comunicato i numeri chiamati con l'indicazione delle rispettive società, ha quindi confermato l'attivazione dell'accesso selettivo con disabilitazione dei numeri speciali, ma non ha potuto annullare gli addebiti presenti nelle fatturazioni già emesse, non avendo riscontrato anomalie. Ho comunicato la risposta all'utente, che ha capito le argomentazioni addotte da Telecom Italia.

3) Verbale di contestazione della Polizia Stradale per violazione degli artt. 180 e 181 C.d.S. – richiesta di annullamento del verbale di contestazione.

Un colligiano, di ritorno da Bologna alla propria abitazione, ha ricevuto un verbale di contestazione per guida di automobile non coperta dalla obbligatoria assicurazione. Il cittadino ha chiesto l'intervento dello scrivente Difensore civico perché conduceva l'automobile di un amico, al quale aveva dato il cambio alla guida durante un lungo viaggio; peraltro, l'assicurazione era scaduta da soli tre giorni ed è stata pagata il giorno seguente l'accertamento.

L'art. 1901, comma II, del Codice Civile dispone che "l'assicurazione resta sospesa dalle ore ventiquattro del quindicesimo giorno dopo quello della scadenza". Nel caso in esame l'assicurazione dell'autoveicolo era scaduta in data 3.01.2008, mentre l'accertamento e l'immediata contestazione sono stati compiuti in data 06.01.2008, quando la copertura assicurativa – alla luce dell'art. 1901 C.C. – era ancora in vigore.

L'ufficio verbali della Polizia Stradale, contattato telefonicamente, ha puntualizzato che per gli effetti del citato art. 1901 C.C. non era stata contestata anche la violazione dell'art. 193 del Codice della Strada (d'ora in poi C.d.S.), relativo all'obbligo dell'assicurazione di responsabilità civile. Ha eccepito, in via interpretativa della norma, che la contestazione degli artt. 180 e 181 C.d.S. è da intendersi legittima in quanto l'art. 1901 C.C. ha valenza solo privatistica ed il contrassegno dell'assicurazione era comunque scaduto. Ho quindi dovuto comunicare la conferma del verbale di contestazione. Escluso l'annullamento in autotutela amministrativa, ho ricordato all'istante che contro il verbale e la sanzione amministrativa è ammesso ricorso formale al Prefetto oppure al Giudice di Pace.

4) Liquidazione pagamenti arretrati da parte del Comune di Colle per acquisizione strada privata.

Un cittadino ha inoltrato istanza, anche a nome dei cointeressati, per ottenere la liquidazione del prezzo di acquisto di alcuni loro terreni, come concordato a suo tempo con il Comune di Colle di Val d'Elsa mediante una richiesta di cessione bonaria.

Ho preso contatto con l'ufficio lavori pubblici ed è emersa la documentazione inerente la pratica segnalata, concernente una strada vicinale e l'acquisto di alcune porzioni da parte del Comune. Ho quindi comunicato all'istante che gli atti erano pronti e che mancava solo l'approvazione del bilancio 2008 per procedere alla compravendita. Ho, inoltre, incontrato l'istante congiuntamente al responsabile del servizio Lavori Pubblici, Dr. Roberto Donati, concordando sull'uso pubblico della via vicinale e valutando il possibile acquisto della proprietà dell'intero tratto di via da parte del Comune per renderla a tutti gli effetti una strada comunale.

5) Contributo di bonifica – contestazione di avviso di pagamento e richiesta di correzione.

Un cittadino, residente a Colle, ha ricevuto avviso di pagamento per contributo di bonifica Comprensorio di bonifica n° 23 Valdarno. In passato, infatti, è stato proprietario degli immobili indicati nel dettaglio dell'avviso di pagamento, che ha venduto nel 1984, ma oggi non conserva alcuna proprietà in Valdarno.

Ho provveduto a richiedere l'annullamento dell'avviso di pagamento in oggetto e la correzione dei dati in possesso dell'ente. Chiarito che l'errore derivava dal mancato aggiornamento dei dati catastali, la richiesta è stata accolta.

6) Infiltrazioni di acqua e stillicidio nel parcheggio interrato di via R. Bilenchi.

Si è rivolta a questo ufficio un cittadino per lamentare che nel parcheggio pubblico interrato di via R. Bilenchi, si verificavano infiltrazioni di acqua, ricca di calcare, che rovinavano la carrozzeria delle auto parcheggiate.

L'immobile è di proprietà comunale e dato in gestione all'Azienda Speciale Multiservizi. Ciò premesso, ho scritto alla Giunta comunale ed alla Multiservizi per segnalare il fatto e chiedere di verificare il problema, onde evitare il ripetersi di spiacevoli reclami.

7) Utenza idrica dell'autorimessa a servizio dell'abitazione di residenza: tariffa “non residente” o “residente”?

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 e collocata al piano terreno dello stesso edificio condominiale. Peraltro, l'istante faceva presente che alcuni condomini hanno un contratto per “utenza domestica non residente” ed altri, per la medesima situazione di fatto, “utenza domestica residente”.

La materia è oggi espressamente disciplinata del nuovo regolamento del servizio idrico integrato (SII) che, all'art. 7, stabilisce: “alle pertinenze per le quali sia richiesta una nuova utenza sarà assegnato l'uso domestico 2^a casa”. Il vecchio regolamento, in vigore fino al 31.01.2007, non conteneva tale previsione ed anzi consentiva in via interpretativa – come ricordato nella mia relazione 2006 – il riconoscimento dell'utenza 1^a casa anche per le pertinenze. Invocando l'applicazione del vecchio regolamento, considerato che il nuovo regolamento disciplina soltanto i “nuovi allacci”, ho preso contatto con il personale dell'Acquedotto del Fiora che ha provveduto ad applicare la tariffa residenziale ed ho avvertito l'istante di informare tutti i condomini i quali, facendo riferimento all'accordo preso dallo scrivente Difensore civico, con semplice richiesta telefonica avrebbero potuto ottenere il cambiamento di tariffa da non residenziale in residenziale.

8) Verifica di sanzioni amministrative per violazioni al C.d.S.

Un cittadino ha ricevuto cartella di pagamento da parte di Gerit spa con dettaglio di ben nove sanzioni amministrative della Polizia Municipale per violazione del C.d.S., delle quali non aveva conoscenza e mai pagate. Si è quindi rivolto al Difensore civico per chiedere di verificare la regolarità degli atti.

Ho preso contatto con l'ufficio di Polizia Municipale, dal quale ho ricevuto copia dei verbali e delle relative notificazioni, che sono risultate effettuate regolarmente nel rispetto dei termini di legge a familiare convivente: il cittadino, estraendo copia della documentazione, ha infatti constatato con stupore che le notifiche erano state fatte al proprio genitore, il quale – stando a quanto riferito – non aveva poi provveduto ad informarlo. Preso atto della situazione, ha provveduto al pagamento, concordandone il dilazionamento.

9) Utenza telefonica Tele2 – contestazione delle fatture a seguito di recesso dal contratto.

Un cittadino ha chiesto il mio intervento per contestare l'errata intestazione a suo carico delle fatture relative ad un'utenza telefonica, cessata da tempo. Il cittadino, già titolare di contratto Telecom Italia per la linea telefonica fissa dell'abitazione di residenza, nel 2005 aveva attivato il servizio telefonico Tele2 sulla stessa linea. Nel 2006 ha cessato definitivamente ogni rapporto con Telecom Italia, servendosi soltanto del servizio offerto da Tele2. Infine, nell'aprile del 2007, non avendo più necessità del telefono fisso, ha telefonato al servizio clienti Tele2 per comunicare il proprio recesso, secondo quanto disposto dal contratto Tele2 ai punti 12.2 e 7.1; lo stesso operatore del *call center* ha risposto che il recesso avrebbe avuto effetto immediato e che non occorreva altro. Nonostante la manifestazione del recesso, compiuta nel rispetto delle disposizioni contrattuali, il cittadino ha continuato a ricevere la

periodica fatturazione, ogni volta contestata tramite *call center* e via fax, secondo quanto disposto dal punto 7.2 del contratto Tele2, ricordando ogni volta che nell'aprile 2007 aveva cessato qualsiasi servizio di telefonia fissa e che il suo *ex* numero apparteneva ormai ad altra persona. Tra l'altro, dopo la terza fattura, aveva scritto anche la società Creditech, incaricata da Tele2 di gestire il mancato pagamento dei crediti scaduti, alla quale l'*ex* utente ha inviato un lettera di risposta per illustrare l'accaduto e contestare il credito, per quanto si trattasse di un importo modesto. Infine, Tele2 ha risposto di aver verificato gli importi delle fatture e di non aver riscontrato errori, informando altresì che secondo quanto disposto dal contratto Tele2 al punto 5.4 "il Cliente è tenuto ad informare immediatamente Tele2, mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R, della eventuale cessazione e/o sospensione del servizio da parte dell'operatore di rete locale".

Tutto ciò premesso, ho scritto una lunga lettera alla società Tele2 per chiedere di prendere atto della cessazione del servizio, correttamente comunicato dall'*ex* utente secondo le disposizioni contrattuali dei punti 12.2 e 7.1, e di voler annullare le fatture successive alla cessazione. Non avendo ricevuto risposta, a parte una brevissima comunicazione all'*ex* cliente con la quale veniva informato che avevano provato a contattarlo senza esito, quando la contestazione verte appunto – tra l'altro – sul fatto che lo stesso ha dimesso l'utenza telefonica e non è reperibile telefonicamente, ho inviato lettera di sollecito, nella quale si invitava a dare un riscontro ai chiarimenti richiesti con l'avvertimento che, in difetto, la contestazione si sarebbe intesa accolta.

10) Insufficienza della fornitura di acqua potabile in via della Ferriera.

Un residente in via della Ferriera, a nome dell'intero condominio di residenza, ha segnalato la diminuzione ed a volte, in precise fasce orarie, la totale mancanza della fornitura di acqua potabile. Varie richieste di intervento al *call center* dell'acquedotto non avevano risolto la situazione.

Ho preso contatto con il personale dell'Acquedotto del Fiora, che si è attivato per individuare le cause della diminuzione nella fornitura del servizio, dovuta in parte ad una perdita ed in parte a tubazioni di diametro troppo ridotto rispetto agli immobili serviti. La riparazione e la messa in posa delle nuove tubazioni – progettate da tempo – sono state realizzate nel giro di poche settimane, ripristinando l'ordinario servizio idrico

11) Errori in fatturazione Telecom Italia a seguito di trasloco dell'utenza telefonica.

Un utente Telecom Italia ha presentato a questo ufficio contestazione di alcuni importi non dovuti nelle fatture. L'utente aveva chiesto tramite il *call center* 187, secondo quanto disposto dall'art. 25 delle

condizioni generali di abbonamento Telecom Italia, il trasloco del servizio di telefonia fissa, già attivato a proprio nome, presso il nuovo indirizzo di residenza, a seguito di trasferimento. Nonostante la regolare richiesta di trasferimento del servizio telefonico, che è stato subito sospeso nella vecchia utenza ma non è risultato immediatamente fruibile nella nuova residenza, le fatture Telecom Italia sono state emesse e recapitate con la consueta regolarità.

In risposta ad una mia dettagliata lettera, Telecom Italia (utilizzando gli usuali modelli predisposti) ha risposto soltanto in riferimento alla richiesta – marginale – di esenzione dalle spese di trasloco della linea, nulla rispondendo in merito alla contestazione principale di addebito di servizi e consumi mai utilizzati. Inoltre, nonostante la contestazione sia tramite 187 sia in via formale tramite questo ufficio, l'utente ha subito la disattivazione delle chiamate in uscita dalla propria linea telefonica. Ho quindi replicato a Telecom Italia la violazione dell'articolo 17 delle Condizioni generali di abbonamento (“Nel caso in cui il Cliente non paghi entro la scadenza indicata in fattura gli addebiti oggetto di reclamo, Telecom Italia sospende, fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo stesso, l'applicazione di quanto previsto negli articoli 18 e 19 concernenti rispettivamente le penali e la sospensione dei servizi per ritardato pagamento”) e sollecitato una risposta in merito agli importi erroneamente fatturati. Infine, dopo un'estenuante corrispondenza epistolare senza ricevere riscontri né pertinenti né motivati né tanto meno esaurienti, Telecom Italia ha comunicato che, effettuati i necessari controlli e riscontrata la fondatezza di quanto evidenziato, riconosceva finalmente il rimborso richiesto e l'ulteriore rimborso previsto dall'art. 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento, a titolo di indennità per l'errata sospensione della linea telefonica.

12) Utenza idrica: perdita occulta – contestazione sul consumo per ritardo nella fatturazione.

Un cittadino ha ricevuto regolare e periodica fatturazione dei consumi idrici fino all'anno 2005. Nell'anno 2006 non ha ricevuto alcuna fattura finché, nell'ottobre 2006, ha notato che il contatore segnava consumi molto elevati ed ha immediatamente fatto eseguire un controllo delle tubazioni di adduzione dell'acqua potabile. L'idraulico, chiamato allo scopo, ha scoperto una perdita occulta, che ha immediatamente riparato. Fatta eseguire la riparazione, l'utente ha inviato immediata dichiarazione che la propria fornitura idrica era stata soggetta ad una perdita occulta e la lettura del contatore al momento della riparazione, chiedendo altresì il ricalcolo dei consumi idrici con riferimento a quanto previsto dall'art. 28 del regolamento SII. L'Acquedotto del Fiora ha provveduto a correggere i consumi in ragione della perdita occulta nella condotta privata a valle del misuratore dei consumi, secondo le

agevolazioni previste dall'art. 28 del regolamento SII, fatturando comunque un consumo molto elevato. L'utente si è quindi rivolto al Difensore civico per chiedere verifiche sulla regolarità dell'accaduto.

Con lettera formale, ho osservato che tale elevato consumo era stato possibile a causa della mancata fatturazione periodica, peraltro prevista come semestrale dall'art. 25 di detto regolamento e dall'art. 7.1 della Carta del SII, che avrebbe altrimenti consentito all'utente di conoscere la perdita con anticipo e di intervenire con maggiore prontezza. Ciò premesso, ho chiesto un'ulteriore riduzione dell'importo fatturato in considerazione di quanto sopra esposto ed in particolare di un presunto concorso di colpa dell'Acquedotto per non aver effettuato la semestrale fatturazione e non aver così informato l'utente del consumo anomalo. Valutata la fondatezza della richiesta, l'Acquedotto si è accollato il 50% dei consumi sui mc della perdita occorsa, tranne nel primo semestre, dato che le fatture sono semestrali.

13) Riparazione della linea telefonica in località Borgatello.

Un cittadino, residente in località Borgatello, ha lamentato guasti alla propria linea telefonica, che si protravevano ormai da alcuni anni, segnalati più volte a Telecom Italia e mai risolti.

Ho preso contatto con la sede Telecom Italia di Siena e la riparazione è stata eseguita entro pochi giorni. In particolare è stato rifatto un breve tratto di linea e taluni cavi, collocati in superficie e logori, sono stati sostituiti ed interrati.

14) Verbale di accertamento e contestazione per violazione d. lgs. n. 209/2003.

A seguito di un guasto, un cittadino ha parcheggiato presso un'area di parcheggio pubblica in località Selvamaggio il proprio autoveicolo, che non ha fatto riparare e rimuovere immediatamente per mancanza di tempo e di denaro. Ha ricevuto la notificazione di un verbale di accertamento e contestazione per violazione delle norme di cui al decreto legislativo 24 giugno 2003 n. 209 ovvero per abbandono del veicolo.

Chiarito l'accaduto, ho aiutato l'istante nella predisposizione del ricorso avverso il verbale ricevuto, ove si evidenziava che la violazione contestata riferiva erroneamente un abbandono del veicolo, pur ammettendo di non aver segnalato il guasto dell'automobile con un biglietto o altro strumento. Il ricorso è stato accolto con la riduzione della sanzione amministrativa al minimo edittale.

15) Contratto di lavoro con USL 7.

Un cittadino, residente in Poggibonsi, è stato dipendente della USL 7 di Siena con contratto a tempo determinato e, poco prima della scadenza, l'amministrazione aveva manifestato l'intenzione di

procedere con la proroga del contratto, ma il rapporto non ha potuto proseguire a causa delle previsioni contenute nella legge finanziaria 2008. Il cittadino ha scritto al Difensore civico per chiedere un parere. Premesso che gli articoli della legge finanziaria, relativi ai lavoratori a tempo determinato nella pubblica amministrazione enunciano l'impossibilità di "rinnovare" il contratto con la medesima persona, ma non fanno alcun riferimento all'impossibilità di prorogare un contratto stipulato in data antecedente all'entrata in vigore della finanziaria e con una normativa vigente diversa che prevedeva fino a 3 anni di assunzione a tempo determinato, ha chiesto se è lecita la proroga del suo contratto di lavoro.

Esaminato il caso, ho dovuto comunicare al richiedente il difetto di competenza di questo ufficio sia per materia che per territorio, invitandolo ad inoltrare l'istanza all'ufficio regionale per opportuna competenza.

16) Utenza idrica: perdita occulta – contestazione sul consumo per ritardo nella fatturazione.

La presente pratica, simile alla n. 12, è stata presentata da un cittadino che ha ricevuto regolare e periodica fatturazione fino al 2006; dopodiché ha ricevuto una fattura nel 2007 a titolo di acconto e quindi senza lettura del contatore. Agli inizi dell'anno 2008, ha ricevuto una nuova fattura, relativa al periodo 12.12.2006–02.11.2007, a saldo per "lettura con conguaglio acconti precedenti", dalla quale sono emersi consumi anomali. L'utente ha fatto eseguire un controllo delle tubazioni di adduzione dell'acqua potabile da parte di un idraulico, che ha scoperto e riparato "una tubazione non vista", causa degli enormi consumi fatturati. L'utente ha quindi inviato dichiarazione che la propria utenza idrica era stata soggetta ad una perdita occulta e la lettura al momento della riparazione, chiedendo così il ricalcolo dei consumi idrici con riferimento a quanto previsto dall'art. 28 del regolamento SII. L'Acquedotto del Fiora ha provveduto correttamente a correggere i consumi in ragione della perdita occulta nella condotta privata a valle del misuratore dei consumi, secondo le agevolazioni previste.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora per evidenziare che il consumo anomalo è stato possibile a causa della mancata lettura periodica, che avrebbe altrimenti consentito all'utente di conoscere e riparare la perdita con anticipo. Peraltro, come appreso dalla fattura contestata, era stata eseguita una lettura del contatore, nella quale già si rilevava un consumo anomalo molto elevato, ma è stata utilizzata per la fatturazione di conguaglio e comunicata all'utente soltanto molto più tardi. Pertanto, ho chiesto un'ulteriore riduzione dell'importo fatturato con le agevolazioni del art. 28 in considerazione di quanto sopra esposto ed in particolare della presunta compartecipazione di colpa dell'Acquedotto per non aver

effettuato la semestrale lettura e non averlo informato con maggiore anticipo del consumo anomalo, pur rilevato. La pratica ha avuto soluzione positiva con le stesse conclusioni della pratica n. 12.

17) Attivazione di nuova utenza telefonica con tariffa “Alice Tutto Incluso”.

Si è rivolto a questo ufficio un cittadino per lamentare errori nell’attivazione della nuova utenza telefonica ed importi non dovuti nelle successive fatture. L’istante, nella qualità di legale rappresentante di ditta individuale, si è recato presso un Centro TIM per l’attivazione di una nuova utenza telefonica fissa e la contestuale attivazione della tariffa “Alice Tutto Incluso”. Ha poi ricevuto la prima fattura non corrispondente al piano tariffario scelto.

Ho scritto a Telecom Italia per chiedere l’applicazione della tariffa “Alice Tutto Incluso” ed il ricalcolo dei consumi secondo tale tariffa. A sostegno delle ragioni dell’istante, ho allegato copia di una dichiarazione del responsabile del Centro Tim che ha trasmesso la richiesta di attivazione dell’utenza. Non avendo ricevuto risposta nel termine di 30 giorni, previsto dalle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia, trascorsi oltre 60 giorni dal reclamo, ho inviato un sollecito, ove si contestava inoltre il fatto che nel frattempo fosse stata disattivata la linea telefonica – peraltro senza alcun preavviso – in evidente violazione dell’articolo 17 delle Condizioni generali di abbonamento. Telecom Italia ha finalmente inviato lettera di risposta, con la quale ha accettato la richiesta.

18) Riparazione della linea telefonica in località Campiglia.

Un cittadino, residente in località Campiglia, ha segnalato il malfunzionamento dell’utenza telefonica, comunicato più volte ed ormai da mesi al gestore Wind Infostrada senza risolvere la situazione. Ho preso contatto con Telecom Italia, proprietaria della rete, che è intervenuta prontamente, ha individuato e riparato il guasto, ripristinando il servizio.

19) Risarcimento del danno a seguito di caduta per insidia su via pubblica.

Un residente in Castello si è rivolto a questo ufficio per avanzare domanda di risarcimento danni nei confronti del Comune di Colle di Val d’Elsa perché, rientrando a casa dopo aver lasciato l’automobile nel parcheggio di Sant’Agostino ed aver utilizzato l’impianto di risalita, è caduto accidentalmente presso il Baluardo a causa di una buca della profondità di oltre 20 cm nella pavimentazione pubblica, procurandosi alcune lesioni. La buca non era segnalata e, data anche la scarsa illuminazione della zona dovuta ai lampioni non funzionanti, non risultava visibile. Erano presenti alcune persone, residenti nel Castello, che sono subito intervenute per soccorrerlo. Al mattino seguente, non riuscendo a poggiare a

terra la gamba destra, si è recato al pronto soccorso dell'Ospedale di Campostaggia per accertamenti, ove è stato visitato e curato con la diagnosi di un trauma distorsivo al ginocchio destro e conseguente impotenza funzionale dello stesso; ha quindi dovuto applicare un tutore al ginocchio destro e supportarsi con un paio di stampelle per gli indispensabili spostamenti, stante il generale divieto di camminare, come da documentazione medica.

Tutto ciò premesso, ho inoltrato al Comune di Colle di Val d'Elsa la richiesta di risarcimento dei danni subiti. Il Comune ha provveduto a trasmettere la domanda all'assicurazione, che ha contattato l'istante per una visita medica ed infine ha provveduto al risarcimento del danno.

20) Uso di serbatoio dell'acqua in località Campiglia.

Un cittadino ha acquistato un appezzamento di terreno in località Campiglia, sul quale esiste un serbatoio d'acqua a confine con strada vicinale, che viene utilizzato da Sienambiente per il vicino depuratore. Considerato che di tale servitù non era fatta menzione nel contratto di compravendita, una volta scoperta la situazione, l'acquirente ha chiesto al Difensore civico di prendere contatto con gli uffici di Sienambiente per giungere ad una corretta e regolamentata utilizzazione, soprattutto in considerazione di un esonero di responsabilità per l'istante.

A fronte di mia richiesta, Sienambiente ha inviato dettagliata documentazione che ha chiarito la situazione esistente.

21) Palo della pubblica illuminazione – danno temuto.

Il proprietario di un immobile sito in località Quartaia ha scritto al Difensore civico che, prospiciente l'immobile, vi era un palo dell'illuminazione pubblica in forte stato di degrado, tanto da temerne la caduta, oltre il lampione non funzionante; pur avendo già segnalata la situazione, nessun provvedimento era stato preso per la messa in sicurezza del palo.

Ho preso contatto con i vari uffici comunali interessati, considerato che la pratica, contrariamente alla prima apparenza, si presentava complessa ed andava a toccare aspetti diversi, quali la proprietà dell'area ed una domanda di variazione urbanistica. La situazione è stata comunque chiarita ed il procedimento instradato.

22) SICVe – doppio verbale per eccesso di velocità nello stesso tratto di strada.

Un cittadino, residente a Colle, ha ricevuto un verbale emesso dalla Polizia Stradale della sezione di Roma per violazione del limite di velocità, accertata attraverso il sistema SICVe mentre transitava la

strada A1, Autostrada Milano-Roma-Napoli, nel tratto compreso tra il km 602.900 ed il km 622.500. Pochi giorni dopo ha ricevuto un secondo verbale emesso dalla Polizia Stradale della sezione di Frosinone per violazione del limite di velocità, accertata attraverso il sistema SICVe mentre transitava la stessa strada, nel tratto compreso tra il km 640.800 ed il km 656.700, nello stesso giorno ed a distanza di pochi minuti dal primo accertamento.

Ho illustrato all'istante i principi giuridici in materia e lo ho informato che, a mio avviso, sussistevano elementi sufficienti per impugnare formalmente uno dei due verbali. In particolare ho consegnato copia del provvedimento del Ministero Infrastrutture e Trasporti n. 3999 del 24.12.2004, che omologa il sistema di misurazione della velocità SICVe, utilizzato in entrambe le rilevazioni sopra specificate, il quale stabilisce – all'art. 1 – che “gli accertamenti delle violazioni in modalità istantanea e in modalità media non possono essere effettuati congiuntamente, nella medesima tratta, per evitare l'applicazione di più sanzioni per la stessa infrazione”. Ho quindi aiutato l'istante nella stesura del ricorso al Prefetto, ove si è richiesta la revoca o l'annullamento del secondo verbale, illegittimo per le ragioni esposte. La pratica è ancora aperta in attesa della risposta del Prefetto o, come avviene più comunemente, di accoglimento del ricorso per silenzio assenso.

23) Ricongiunzione di periodi assicurativi.

Un lavoratore si è rivolto al Difensore civico, lamentando un ritardo nella procedura di ricongiunzione della propria posizione assicurativa, che gli occorreva con urgenza per la pensione.

Da anni, infatti, l'istante è passato dalla dipendenza pubblica a quella privata e di conseguenza il trattamento di quiescenza non sarebbe stato più a carico dell'I.N.P.D.A.P. bensì dell'I.N.P.S. Nel gennaio 2007 aveva quindi presentato all'I.N.P.D.A.P. di Siena formale istanza per il trasferimento della sua posizione assicurativa all'I.N.P.S. senza ottenere la ricongiunzione.

Ho sollecitato all'I.N.P.D.A.P. il compimento della ricongiunzione della posizione assicurativa dell'istante con urgenza in quanto necessaria al fine pensionistico, visto il raggiungimento dell'età necessaria al trattamento di quiescenza. L'I.N.P.D.A.P. ha inoltrato la documentazione per la ricongiunzione senza ulteriori indugi.

24) Aumento di potenza della fornitura di energia elettrica.

Un residente a San Gimignano ha presentato a Sorgenia domanda di volturazione contrattuale per la fornitura di energia elettrica e contestualmente richiesta di aumento della potenza impegnata in quanto

necessaria all'attività commerciale avviata. Visto che la richiesta, urgente per l'esercizio commerciale, non era stata ancora evasa si è rivolto al Difensore civico.

Rilevato il difetto di competenza di questo ufficio e considerato che il Comune di San Gimignano non ha istituito il Difensore civico, ho provveduto a trasmettere l'istanza al Difensore civico regionale, competente in via suppletiva, raccordandomi con esso per i necessari interventi. Considerato che Sorgenia non provvedeva all'aumento di potenza, l'istante ha ottenuto – tramite l'intervento del Difensore civico regionale – la disponibilità di ENEL che, tuttavia, per subentrare nella fornitura richiedeva documento di cessazione con disalimentazione dell'utenza da parte di Sorgenia. Pur a fronte di richiesta formale, Sorgenia non ha provveduto a rilasciare il documento, impedendo il subentro di ENEL e causando gravi danni all'utente; la documentazione intercorsa potrà tornare utile al fine di un'eventuale azione giudiziaria per il risarcimento del danno. Infine, con grande ritardo, Sorgenia ha adempiuto alla richiesta, adducendo a propria giustificazione alcune anomalie nella domanda di volturazione presentata dall'utente.

25) Cessione di contratto di locazione commerciale di un immobile di proprietà comunale.

Un cittadino, conduttore con regolare contratto di locazione di un immobile di proprietà del Comune di Colle di Val d'Elsa, nel quale esercitava la propria attività commerciale, ha manifestato l'intenzione di cedere l'attività e con essa il contratto di locazione. Visto che ad un primo contatto tale possibilità era stata negata, si è rivolto al Difensore civico.

Un articolo del contratto vietava infatti la cessione, che è tuttavia ammessa dall'art. 36 della legge n. 392/1978 "Disciplina delle locazioni di immobili urbani" anche senza il consenso del locatore purché venga insieme ceduta o locata l'azienda. Sulla base di tale norma imperativa, secondo la giurisprudenza, la cessione può essere sempre fatta, anche in caso di divieto posto nel contratto. Peraltro, la clausola di divieto di cessione è vessatoria e richiederebbe la doppia accettazione, che nel caso in esame mancava. La cessione del contratto di locazione è stata ammessa.

26) Informazioni circa sosta gratuita in via di Spugna.

Un artigiano con attività in via di Spugna, sebbene residente in altro quartiere del Comune, ha chiesto informazioni circa il suo eventuale diritto ad un parcheggio gratuito nelle vicinanze, dopo aver contattato altri uffici pubblici a riguardo ed aver ricevuto risposte contrastanti.

Ho informato l'istante che la disciplina della sosta nei parcheggi a pagamento è contenuta nell'ordinanza del Comando Polizia Municipale n. 116 del 2007 "Disciplina generale del traffico nel

Comune di Colle di Val d'Elsa", in particolare sotto l'appendice 10, che contempla il rilascio di una autorizzazione alla sosta gratuita per i residenti in varie vie del centro cittadino, non anche per gli esercenti un'attività artigianale, commerciale o professionale in genere; l'autorizzazione prevista è una sola per ogni nucleo familiare con la possibilità di riportarvi fino a quattro targhe diverse, alternabili, ma sempre e soltanto per i residenti in tale area. Infine, ho suggerito la soluzione, prevista dall'ordinanza ed utile per il caso esposto, di contrarre un abbonamento per i parcheggi a pagamento che consente così di risparmiare per un'utilizzazione regolare e continuativa.

27) Rumore derivante da un'attività produttiva.

Un cittadino ha nelle vicinanze della propria abitazione un'officina meccanica che protrae l'attività lavorativa, anche oltre le ore 20:00 e fino alle 21:00, rendendo un po' difficile la vita della famiglia a seguito del chiasso. Ha quindi scritto al Difensore civico, chiedendo informazioni circa i suoi diritti e le modalità per tutelarli.

In risposta ho comunicato che l'orario di chiusura di un'attività produttiva non è fisso ed uguale per tutti, bensì è stabilito entro determinate fasce d'orario dall'attività produttiva e comunicato al SUAP (Sportello unico delle Attività Produttive). Chiudendo alle ore 21:00, pertanto, l'officina meccanica potrebbe rispettare l'orario di lavoro, concordato con il SUAP. Mi sono offerto, dietro indicazione dell'officina meccanica interessata, di verificarne l'orario di apertura e, nel caso si fosse evidenziata una violazione, di provvedere a chiedere un accertamento da parte della Polizia Municipale; nel caso, invece, fosse risultato che l'officina meccanica rispettava l'orario di apertura, sarebbe comunque rimasta aperta la possibilità di ottenere tutela contro l'inquinamento acustico in sede penale, civile ed amministrativa.

IN SEDE PENALE si può invocare l'art. 659 del Codice Penale ("Disturbo delle occupazioni e del riposo delle persone") il quale, al secondo comma, dispone espressamente che "Si applica l'ammenda da euro 103 a 516 a chi esercita una professione o un mestiere rumoroso contro le disposizioni della legge o le prescrizioni dell'Autorità". Allo scopo ci si può rivolgere ai Carabinieri.

IN SEDE CIVILE, invece, ci si riferisce all'art. 844 del Codice Civile ("Immissioni") che regola i rapporti tra proprietari dei fondi vicini secondo il noto criterio della "normale tollerabilità" ed all'art. 2043 ("Risarcimento per fatto illecito") che tutela dal danno biologico. Occorre rivolgersi al giudice che, una volta accertato il superamento della normale tollerabilità, può riconoscere al danneggiato il risarcimento del danno, cui potrà cumularsi la condanna inibitoria ovvero l'impedimento della continuazione delle immissioni. Il secondo comma dell'art. 844 precisa, tuttavia, che

“Nell’applicare questa norma l’autorità giudiziaria deve contemperare le esigenze della produzione con le ragioni della proprietà. Può tener conto della priorità di un determinato uso”.

IN SEDE AMMINISTRATIVA le norme di riferimento sono la legge n. 447/1995 “Legge quadro sull’inquinamento acustico” con i relativi decreti attuativi e la legge regionale Toscana n. 89/1998 “Norme in materia di inquinamento acustico” con le successive deliberazioni, nonché il Piano del rumore del Comune di Colle di Val d’Elsa, che – in attuazione della normativa sopra richiamata – ha stabilito i limiti massimi di rumorosità a seconda della fascia di orario e della zona di riferimento. La verifica del rispetto dei limiti di rumorosità deve essere richiesta all’ARPAT o alla USL, che sono dotate delle apparecchiature per la corretta misurazione del rumore.

28) Disco orario nella parallela di viale dei Mille – richiesta di controlli.

Alcuni cittadini si sono rivolti a questo ufficio per chiedere un più rigoroso rispetto della disciplina della sosta nella strada antistante il polo scolastico superiore, parallela al viale dei Mille, che dalla rotonda conduce nella strada delle Lellere. In detta via pubblica la sosta è regolamentata con disco orario di un’ora ma, secondo le segnalazioni pervenute, spesso gli autoveicoli vi vengono parcheggiati in modo prolungato. Sembra che l’occupazione degli stalli di sosta, oltre l’ora consentita, insista particolarmente durante la mattina in coincidenza con il periodo scolastico in modo tale che non restano spazi liberi e viene impedito il ricambio degli autoveicoli, favorito nelle intenzioni con la regolamentazione a disco orario.

Ne ho parlato con il Comandante la Polizia Municipale, il quale ha assicurato maggiori controlli, soprattutto al mattino. La problematica evidenziata dovrebbe aver trovato naturale soluzione con il completamento dell’ampio parcheggio pubblico a fianco del complesso scolastico. Ho tuttavia informato i dirigenti scolastici degli istituti antistanti che, dall’inizio dell’anno di studio, la Polizia Municipale avrebbe effettuato periodica attività di controllo in detta strada, invitandoli cortesemente, se reputato utile, a voler comunicare tali provvedimenti agli studenti con circolare interna o con altri strumenti più opportuni.

29) Mancato preavviso nell’apposizione della segnaletica verticale.

Un cittadino, da anni volontario presso l’associazione di Pubblica Assistenza in piazza Bartolomeo Scala, in occasione del turno di servizio parcheggiava usualmente la propria automobile in via Gramsci. Un giorno, tornato all’automobile, vi ha trovato con sorpresa un avviso di sanzione amministrativa perché – ha poi appreso – il parcheggio era stato da poco trasformato a disco orario, come da

segnaletica verticale, cui non aveva fatto caso. Si è quindi rivolto al Difensore civico per contestare l'accaduto e chiedere una migliore informazione al cittadino in occasione di cambiamenti come nel caso esposto.

Dopo essermi confrontato con il Comandante la Polizia Municipale, ho comunicato all'istante che la violazione contestatagli appariva legittima in quanto l'ordinanza di trasformazione della viabilità o della sosta è resa pubblica con la segnaletica, che nel caso in esame era stata correttamente apposta. Per il futuro, ho chiesto al Comandante di avvisare con strumenti idonei a richiamare l'attenzione, anche oltre le espresse previsioni del C.d.S., nei limiti del possibile. Ho, inoltre, informato l'istante circa l'eventuale possibilità di un ricorso al Giudice di Pace in via equitativa. L'istante si è detto soddisfatto di aver segnalato l'accaduto affinché in futuro non si ripetano casi simili.

30) Errore nella fornitura del servizio ADSL.

Un'associazione, titolare di abbonamento Telecom Italia per utenza telefonica fissa, nel 2006 fece richiesta di due ulteriori numeri telefonici, rispettivamente per il bar-ristorante dell'associazione e per l'ufficio della direzione, e di una linea ADSL da abbinarsi alla seconda delle due nuove utenze.

Telecom Italia provvide all'attivazione dei due nuovi numeri, attivando però la linea ADSL in abbinamento al numero sbagliato. L'associazione contestò immediatamente l'intervento e chiese ai tecnici Telecom – ribadendo quanto chiesto fin dall'inizio – di spostare il servizio ADSL sull'utenza corrispondente all'ufficio munito di computer e dei necessari allacciamenti per Internet mentre dall'utenza attivata risultava impossibile l'utilizzo di Internet e dell'ADSL. I tecnici passarono la richiesta al loro centro per la conferma, ma Telecom Italia informò in seguito che ciò non era possibile. Sono seguiti due anni di regolare fatturazione da parte di Telecom Italia, sempre puntualmente contestata dall'utente. È seguita una lunga corrispondenza senza riuscire a risolvere il problema.

Il Presidente dell'associazione ha scritto all'Amministratore Delegato Telecom Italia e poi al sottoscritto Difensore civico per chiedere l'annullamento delle fatture emesse sull'utenza fissa mai utilizzata e la sua definitiva cancellazione. La vicenda, frutto di un errore iniziale e di successive incomprensioni, si è infine risolta con l'annullamento delle fatture Telecom Italia e la corretta attivazione delle utenze.

31) Conti Telecom Italia – Contestazione voci fuori abbonamento.

Un cittadino, titolare di utenza Telecom Italia, ha ricevuto fatturazione dalla quale ha appreso l'addebito di consumi aggiuntivi a quelli abituali per chiamate "A numeri speciali di altro Gestore", che

non aveva mai utilizzato o comunque non aveva utilizzato volontariamente. Subito ha contestato tale addebito tramite *call center*, provvedendo al pagamento del residuo importo non contestato. Immaginando, inoltre, l'abusiva intromissione di terzi nel proprio computer, ha sporto querela contro ignoti per frode informatica, e ha poi inviato un fax all'ufficio reclami per contestare formalmente gli importi indebitamente fatturati, comunicando di aver provveduto al pagamento dei consumi non contestati. Le successive fatture non hanno menzionato alcun sospeso da pagare da parte dell'utente e l'ultima di esse aveva esplicitamente avvertito che non c'erano sospesi da pagare. Sennonché l'utente ha ricevuto avviso di costituzione in mora da parte della società di recupero crediti CrediTech in riferimento agli importi da lui contestati. Si è allora rivolto a questo ufficio.

Ho scritto a Telecom Italia motivata richiesta di annullamento dei residui importi fatturati all'utente. La richiesta è stata accolta.

32) Chiarimenti circa l'imposta comunale sulla pubblicità.

Un commerciante ha sempre pagato regolarmente l'imposta sulla pubblicità, ma ha ricevuto da parte della concessionaria San Giorgio spa la notificazione di un accertamento per omessa dichiarazione sulla pubblicità esposta nella vetrina dell'esercizio. L'accertamento si riferiva ad una verifica effettuata nell'anno 2007 da un incaricato della società concessionaria, che casualmente il commerciante aveva incrociato nell'occasione dell'accertamento e con il quale aveva scambiato poche parole di circostanza, risultando tutto regolare. Il commerciante si è rivolto al Difensore civico per contestare la scorrettezza della procedura – peraltro aveva già pagato la sanzione, che non intendeva contestare – e per chiedere alcuni chiarimenti circa il pagamento dell'imposta sulla pubblicità.

Per quanto riguarda i chiarimenti richiesti, ho comunicato che misurazioni ed arrotondamenti delle pubblicità soggette ad imposta sono disciplinati dagli artt. 7 e 17 del decreto legislativo n. 507/93, il quale ultimo prevede l'esenzione da imposta per i mezzi pubblicitari "esposti nelle vetrine e sulle porte di ingresso dei locali medesimi purché siano attinenti all'attività in essi esercitata e non superino, nel loro insieme, la superficie complessiva di mezzo metro quadrato per ciascuna vetrina o ingresso".

In ordine alle modalità con cui vengono eseguiti i censimenti periodici dell'imposta e dei diritti, la responsabile del servizio tributi, Dr.ssa Beatrice Mazzini, ha scritto alla società San Giorgio lettera di protesta, segnalando il caso evidenziato ed in particolare l'omessa immediata contestazione da parte dell'addetto all'accertamento. La società si è scusata ed ha motivato l'accaduto come un errore occasionale e non generalizzato. Al fine di migliorare le modalità operative di accertamento, in accordo con la Dr.ssa Mazzini si propone di introdurre l'obbligo dell'immediata contestazione – ove possibile –

tra le previsioni del regolamento comunale per l'applicazione dell'imposta sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni.

33) Semplificazione richiesta di permesso di sosta residenti in Z.C.S. – Comune di Poggibonsi.

Un residente a Poggibonsi si è rivolto a questo ufficio di Difesa civica, nell'interesse ed in rappresentanza anche di numerosi vicini, presentando un'istanza volta ad ottenere la semplificazione del procedimento di rilascio del permesso di sosta ai residenti nella Z.C.S.

Ricordato che a Poggibonsi non è istituito il Difensore Civico locale, in pieno accordo con l'istante ho trasmesso la richiesta al Direttore generale del Comune di Poggibonsi, allo scopo di verificare la segnalazione e di un eventuale intervento correttivo, che c'è stato, rendendo inutile la trasmissione dell'istanza al Difensore civico della Regione Toscana, competente in via suppletiva.

34) Verbale d'accertamento d'infrazione al C.d.S. – richiesta di annullamento per errore materiale.

Una ditta ha ricevuto la notificazione di un verbale d'accertamento d'infrazione all'art. 7/14 C.d.S. da parte della Polizia Municipale di Milano, in quanto il veicolo "autovettura Audi A3" di sua proprietà sostava "nelle strade ove costituisce grave intralcio (come da segnaletica)". Il verbale ricordava che non era stato possibile contestare immediatamente l'infrazione per il seguente motivo: assenza del trasgressore.

La ditta, ravvisando chiaro motivo di errore materiale nell'accertamento contestatole, si è rivolta a questo ufficio. Il mezzo indicato, infatti, non è un'Audi A3 bensì un autocarro Renault Trucks per trasporto di cose-uso di terzi da locare senza conducente, che nella data indicata si trovava nel piazzale della ditta in attesa di essere locato nel normale esercizio dell'attività imprenditoriale.

Sulla base delle ragioni sopra esposte ed in considerazione dell'errore materiale incorso, ho chiesto alla Polizia Municipale di Milano l'annullamento del verbale e della relativa sanzione amministrativa. La domanda è stata accolta.

35) Ascensore presso il Cimitero comunale dei Castellini – ripristino in sicurezza.

Un cittadino ha scritto a questo ufficio per segnalare l'interruzione del funzionamento dell'ascensore presso il Cimitero comunale dei Castellini, a seguito di un guasto, nel corso del quale vi era rimasto a lungo bloccato. La problematica rilevata nell'istanza concerneva, in particolare, la possibilità di accesso per i disabili al 1° piano di detto Cimitero, proponendo di rendere meglio fruibile l'ascensore ad oggi esistente e comunque di riattivarne quanto prima l'ordinario funzionamento.

Ho trasmesso l'istanza al responsabile del servizio, Dr. Alberto Rabazzi, segnalando la possibilità di indicare dentro alla cabina dell'ascensore i recapiti telefonici del custode del Cimitero in modo da poterlo chiamare in caso di guasto per un intervento più immediato rispetto a quanto accaduto all'istante. Il servizio dell'ascensore è stato immediatamente ripristinato e la proposta avanzata è stata accolta.

36) Verbale d'accertamento d'infrazione al C.d.S. – richiesta di annullamento per errore materiale.

Un cittadino ha ricevuto dalla Polizia Municipale di Montespertoli la notifica di un verbale d'accertamento d'infrazione al C.d.S. per eccesso di velocità, rilevata mediante autovelox. Nel rispetto dei termini, ha provveduto al pagamento della sanzione amministrativa e ha trasmesso via fax all'ufficio di Polizia Municipale copia della ricevuta di pagamento e copia della propria patente di guida al fine della decurtazione dei punti di cui all'art. 126 bis C.d.S. Ha, tuttavia, ricevuto il verbale per omessa comunicazione dei dati del conducente ex art. 126 bis C.d.S. Dopo aver preso contatto informale con l'ufficio di Polizia Municipale procedente, si è rivolto al Difensore civico.

A seguito di alcune telefonate chiarificatrici e di trasmissione della documentazione necessaria, l'ufficio di Polizia Municipale ha disposto l'annullamento del verbale.

37) Rilascio della residenza in appartamento occupato senza titolo.

Un cittadino ha lamentato il rilascio della residenza anagrafica all'occupante abusivo di un immobile di sua proprietà, il quale continuava a viverci con la famiglia senza alcun titolo e senza versare alcuna indennità, ed ha chiesto chiarimenti normativi a riguardo.

In risposta, ho comunicato che il D.P.R. n. 223 del 30 maggio 1989, "Regolamento Anagrafico della popolazione residente", dispone, all'art. 19 comma 2°, che "L'ufficiale di anagrafe è tenuto a verificare la sussistenza del requisito della dimora abituale di chi richiede l'iscrizione anagrafica. Gli accertamenti devono essere svolti a mezzo degli appartenenti ai corpi di polizia municipale o di altro personale comunale che sia stato formalmente autorizzato, utilizzando un modello conforme all'apposito esemplare predisposto dall'Istituto centrale di statistica". In altri termini, l'ufficiale d'anagrafe ha il solo obbligo di accertare la presenza della/e persona/e che hanno chiesto l'iscrizione anagrafica, avvalendosi degli accertamenti della Polizia Municipale e, nel caso in oggetto, le informazioni effettuate avevano dato esito positivo. In base alle norme in vigore, ribadite dal Ministero degli Interni, l'ufficio anagrafe non può negare la residenza invocando la mancanza di un contratto di locazione. La giurisprudenza mostra, infatti, molti casi di occupanti *sine titolo* che hanno ottenuto la

residenza nell'immobile, che poi sono stati costretti a rilasciare. In conclusione, la residenza costituisce un mero elemento di fatto.

38) Errore nella tariffa dell'utenza idrica – correzione e ricalcolo della fatturazione pregressa.

Il legale rappresentante di un'attività commerciale si è rivolto a questo ufficio, lamentando un errore nella tariffa dell'utenza idrica e conseguentemente nella fatturazione. L'attività commerciale ha attivato tale utenza fin dal 1991, prima con il Comune di Colle di Val d'Elsa e poi con Publiservizi spa, fino al subentro dell'attuale gestore, Acquedotto del Fiora spa. Aveva da poco attivato una seconda utenza e, al ricevimento della prima fattura, ha notato consistenti differenze di spesa. Confrontando le fatture, si è così accorto che la vecchia utenza risultava “utenza domestica 2^a casa” anziché “non domestico”. Andando a rivedere indietro nel tempo, ha potuto notare che la fatturazione da parte del gestore Comune e del gestore Publiservizi era stata calcolata correttamente come “acqua non domestica”. Essendosi probabilmente verificato un errore in occasione del subentro dell'Acquedotto del Fiora, considerato che l'errore non era imputabile all'utente e che non era intercorsa la prescrizione quinquennale, ho scritto all'attuale gestore per chiedere l'applicazione della corretta tariffa ed il ricalcolo dei consumi arretrati. La domanda è stata accolta e l'utente ha ricevuto il rimborso di oltre 8.000,00 Euro.

39) Parere di legittimità circa l'apposizione di paletti tra strada comunale e proprietà condominiale.

L'amministratore di un condominio ha presentato istanza di un parere di legittimità inerente l'infissione di paletti da parte della Polizia Municipale tra la proprietà condominiale ed una strada comunale. Nella risposta ho comunicato che un primo rilievo si presenta sotto il profilo civilistico in riferimento all'apposizione di termini di confine tra due proprietà. L'art. 951 del Codice Civile prevede la possibilità per uno dei confinanti di chiedere l'apposizione di termini di confine, non contestato; in caso contrario avremmo un'azione di regolamento dei confini *ex art. 950* Codice Civile. Nel caso sottopostomi i confini si presentavano certi ed indiscussi.

Chiarito che tra due proprietà si possono apporre segni di confine (ad es. i paletti), trovando un accordo tra le parti o eventualmente rivolgendosi al giudice, l'attenzione si spostava su un altro aspetto, ovvero se il Comune possa apporre unilateralmente paletti di confine che vengono a comprimere il diritto dei condomini di godere la limitrofa area condominiale e di parcheggiarvi le proprie autovetture. Tale domanda ha implicato il ricorso al diritto amministrativo, derivante dalla natura pubblicistica del confinante Comune. In generale la pubblica amministrazione può comprimere i diritti privati – come

nel caso in esame – con provvedimenti amministrativi, opportunamente motivati, che illustrino il motivo del provvedimento e le ragioni di pubblica utilità che hanno indotto ad adottarlo. Se questi elementi sussistono l'azione del Comune di Colle di Val d'Elsa è, a mio avviso, legittima. In tal senso va ricordato l'art. 180 del D.P.R. n. 495/1992 "Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada" che, al comma 4, prevede la possibilità di apposizione di paletti come dissuasori di sosta e, al comma 2, con specifica finalità di delimitazione di aree di parcheggio.

In conclusione ho evidenziato la possibilità di presentare domanda di passo carrabile (che costituisce una garanzia del diritto di accesso) che, sebbene dietro pagamento del relativo canone annuale, ove dovuto, potrebbe così liberare dai paletti il fronte del piazzale condominiale che confina con la strada comunale e necessario per l'accesso alla proprietà.

40) Domanda per ricerca e concessione derivazione di acqua ad uso igienico e simili dalle acque sotterranee – sollecito.

L'interessato, dopo aver presentato alla Provincia di Siena domanda per la ricerca e la concessione di derivazione di acqua ad uso igienico e simili dalle acque sotterranee nel Comune di Colle di Val d'Elsa, si è rivolto a questo ufficio per segnalare l'urgenza nella definizione della pratica.

Viste le problematiche che sussistevano, ho contatto l'ufficio competente per acquisire le informazioni circa la tempistica necessaria ed ho poi scritto lettera formale per chiedere una certa sollecitudine nell'istruzione della pratica, che è avvenuta in termini accettabili.

41) Verbale di accertamento d'infrazione al C.d.S. – richiesta di annullamento per causa di giustificazione.

Un colligiano ha ricevuto la notificazione di un verbale d'accertamento da parte della Polizia Municipale di Montieri, relativo ad un'infrazione del C.d.S. in quanto l'autoveicolo di sua proprietà aveva superato il limite di velocità. Si è rivolto al Difensore civico perché nella data dell'accertamento si recava al mare in compagnia del coniuge, che si è sentito male durante il viaggio cosicché ha provveduto ad accompagnarlo con sollecitudine all'Ospedale di Massa Marittima, dove è stato sottoposto ad accertamenti, come da certificato medico.

Sulla base delle ragioni sopra esposte ed in particolare considerazione della presenza di una causa di giustificazione, ho inoltrato domanda di annullamento del verbale in autotutela amministrativa che non è stata accolta, richiedendosi formale impugnazione. Ho, quindi, aiutato l'istante nella predisposizione del ricorso per opposizione *ex art.* 204 bis del C.d.S.

42) Domanda d'iscrizione nei registri anagrafici – trasferimento di residenza.

Un residente a Colle ha acquistato un immobile nel Comune di Casole d'Elsa e ha provveduto a chiedervi il trasferimento della residenza. Espletati i dovuti accertamenti, il Comune di Casole d'Elsa ha dato parere positivo, inoltrando gli atti al Comune di Colle, che ha respinto la domanda perché, da accertamenti compiuti ed in particolare da dichiarazioni assunte dai vicini, il richiedente è risultato risiedere ancora a Colle. Il problema sussiste e sorge dall'esenzione dell'ICI per le prime case e da trasferimenti di casa fasulli. In questo caso, trattandosi di un reale trasferimento e coincidendo impellenti urgenze di natura economica, derivanti dall'erogazione di un mutuo, il cittadino si è rivolto al Difensore civico.

Chiarito la situazione, dopo aver contattato gli uffici competenti, ho invitato l'istante a ripresentare la domanda che, espletati gli accertamenti prescritti, è stata accolta.

43) Rispetto di un passo carrabile.

Un residente a Colle ha chiesto chiarimenti e tutela per il rispetto del passo carrabile di accesso all'autorimessa, posta a fianco dell'ingresso alla propria abitazione. Ha segnalato, infatti, che un vicino ha acquistato dal confinante un quadrato di terreno, all'angolo della via, in prossimità del suo accesso all'autorimessa e che, con frequenza, sostava le proprie automobili in detto ristretto spazio, facendo sporgere un'ampia parte del veicolo ivi parcheggiato nel suolo pubblico antistante la sua autorimessa munita di passo carrabile.

Ho scritto al Comandante della Polizia Municipale, chiedendo di verificare il caso. L'intervento della Polizia Municipale è risultato risolutivo.

44) Verbale di accertamento d'infrazione al C.d.S. – richiesta di annullamento per errore materiale.

Un colligiano ha ricevuto la notificazione di un verbale d'accertamento da parte della Polizia Municipale di Roma, relativo ad un'infrazione all'art. 7/1 C.d.S., in quanto il veicolo di sua proprietà avrebbe circolato in Roma “nella corsia o area di percorrenza riservata ai mezzi pubblici”. L'accertamento non è stato immediatamente contestato “per non intralciare il servizio pubblico di transito”. Il cittadino, ravvisando chiaro motivo di errore materiale nell'accertamento, si è rivolto a questo ufficio.

Nella data dell'accertamento, infatti, non si trovava a Roma, ove non si è mai recato con la propria automobile e neppure – faceva notare – vi si sarebbe recato, a causa del traffico elevato e dell'età

avanzata; al contrario, si era recato con essa presso un bar di Colle. La tipologia del veicolo, peraltro, non era specificata nel verbale così come il colore o altre caratteristiche di identificazione.

Sulla base delle ragioni esposte ed in considerazione dell'errore materiale incorso, ho inoltrato domanda di annullamento del verbale in autotutela amministrativa. Da verifiche è emerso che la tipologia dell'autoveicolo risultante dall'accertamento non corrispondeva e pertanto è stata accolta la domanda di archiviazione.

45) Verbale di accertamento d'infrazione al C.d.S. – richiesta di annullamento per errore materiale.

A distanza di pochi giorni, si è presentato un caso identico al precedente, sempre relativo ad un verbale d'accertamento della Polizia Municipale di Roma a carico di un colligiano per un'infrazione all'art. 7 C.d.S. commessa a Roma, quando l'autoveicolo, per di più erroneamente identificato nella tipologia, nella data dell'accertamento si trovava a Colle.

Anche in questo caso ho presentato domanda di annullamento in autotutela amministrativa a seguito di errore materiale. È stato istruito un ricorso formale, del quale si attende l'esito.

46) Cabina telefonica dismessa in piazza Martiri di Montemaggio – richiesta di rimozione.

Sono giunte a questo ufficio varie segnalazioni verbali inerenti la cabina Telecom Italia, da anni in disuso, sita in piazza Martiri di Montemaggio. La presenza di detta cabina all'interno di un giardino pubblico, molto frequentato da minori, rende la stessa, oltre che un ingombro antiestetico, un grave pericolo: detta cabina, infatti, è arrugginita e presenta ampie sporgenze taglienti, mentre i ragazzi la usano quale elemento di gioco.

D'ufficio, ho aperto la pratica ed ho scritto a Telecom Italia per chiedere la rimozione immediata della cabina, ormai dismessa ed in stato di abbandono. La pratica è ancora aperta.

47) Verifica del diritto all'Assistente alla comunicazione.

Il genitore di un minore, affetto da ipoacusia e da altre patologie associate, ha scritto per esprimere la propria preoccupazione in merito al diritto del figlio ad essere affiancato in ambito scolastico, per il futuro come per gli anni precedenti, da un Assistente alla comunicazione, ai sensi della legge n. 104/1992 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persona handicappate". Alcuni colloqui con l'Assistente sociale di riferimento, infatti, sembravano mettere in dubbio la continuazione del servizio.

Ho preso contatto con la responsabile dell'area servizi territoriali della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, Dr.ssa Francesca Nencioni, la quale ha spiegato i motivi che avevano indotto l'Assistente sociale ad esprimere alcune perplessità ovvero il ridotto *budget* economico della fondazione; tuttavia, considerato il caso ben noto, ha voluto assicurare che niente faceva pensare che il sostegno sarebbe stato negato, dopo la dovuta verifica del progetto.

48) Infestazione di piccioni in via delle Romite.

Un residente in via delle Romite ha segnalato che nella parete – di proprietà comunale – in prossimità della sua abitazione si aprivano alcune buche, entro le quali trovavano ricovero numerosi piccioni, provocando sporco e pericolo per la pubblica igiene. Passando di tanto in tanto per la via, ho avuto modo di riscontrare personalmente il fatto evidenziato.

Il Comune aveva già stanziato contributi in favore dei privati che nel centro storico avessero effettuato interventi sugli edifici per allontanare i piccioni dal centro abitato, ma nel caso in esame, trattandosi di una proprietà pubblica, l'intervento non poteva che provenire dall'ente locale.

Ho preso contatto con il Cantiere comunale e con l'Assessore all'Ambiente, Dr.ssa Serena Signorini, trovando le soluzioni per l'esecuzione di un più generale intervento, da realizzare a breve.

49) Tributo comunale richiesto da Equitalia Gerit spa, ma non dovuto.

Un cittadino ha chiesto ad Equitalia Gerit spa la rateizzazione del pagamento di alcuni tributi, ma la società gli ha richiesto anche il pagamento di un vecchio tributo comunale, per il quale aveva ricevuto lo sgravio nell'anno 1993.

Ho verificato le pendenze dell'istante con la responsabile del servizio tributi, Dr.ssa Beatrice Mazzini, che ha confermato l'esistenza dello sgravio, infine riconosciuto anche dalla società Equitalia Gerit.

50) Viabilità e sosta in via Gracco Del Secco.

Alcuni residenti in via Gracco Del Secco hanno scritto al Sindaco e per conoscenza al Difensore civico, oltre che ai Capogruppo consiliari, per segnalare un certo disagio a seguito della nuova disciplina del traffico e della sosta nella via. In particolare lamentavano la difficoltà ad entrare in talune abitazioni a causa dei parcheggi realizzati nell'immediata vicinanza, che impedivano di accedere frontalmente alle stesse.

Ho compiuto un sopralluogo ed ho potuto verificare l'esistenza della problematica; ne ho quindi comunicato l'esito al Sindaco, che ha scritto ai richiedenti per comunicare che il progetto sperimentale

di sosta in via Gracco Del Secco è nato dalla volontà dell'Amministrazione comunale ed in particolare dalle Commissioni consiliari competenti, di sanare la difficile situazione viaria del Borgo e rispondere anche alle richieste dei negozi lì presenti, pur restando aperti al dialogo ed alle correzioni. Di concerto con il Comandante della Polizia Municipale, il Sindaco ha ritenuto opportuno provvedere ad alcuni accorgimenti correttivi, in particolare installando ulteriori dissuasori nelle vicinanze degli ingressi di abitazioni che presentavano maggiori criticità.

51) Verbale di accertamento d'infrazione al C.d.S. – richiesta di annullamento per errore materiale.

Un cittadino ha ricevuto la notificazione di un verbale d'accertamento da parte della Polizia Municipale di Torino, relativo ad un'infrazione del C.d.S. non immediatamente contestata. Negando di essere mai stato a Torino con il proprio veicolo e ribadendo comunque di non aver commesso l'infrazione contestatagli, si è rivolto al Difensore civico.

Assunte informazioni per le vie brevi, è emerso che la tipologia del veicolo dell'accertamento non corrispondeva a quella risultante dalla carta di circolazione e, pertanto, ho chiesto l'archiviazione del verbale in autotutela amministrativa a seguito di errore materiale. La domanda è stata accolta.

52) Bollo relativo ad autovettura sconosciuta.

Un cittadino ha ricevuto la cartella di pagamento relativa al mancato pagamento del bollo automobilistico per un autoveicolo che – da accertamenti compiuti informalmente – sembrava risultare a lui intestato, ma che non ha mai posseduto e della cui esistenza è venuto a conoscenza soltanto in occasione della richiesta di pagamento del bollo. Si è quindi rivolto ai Carabinieri per denunciare il fatto ed al sottoscritto Difensore civico per risolvere la pendenza.

Ho trasmesso copia degli atti al Difensore civico della Regione Toscana, competente in materia, il quale ha provveduto a chiedere chiarimenti presso gli uffici regionali, dai quali è emerso che l'autoveicolo risultava intestato all'istante a seguito di un atto registrato nel 1996. In accordo con l'ufficio regionale ho tenuto i rapporti con l'istante ed ho inoltrato domanda per acquisire dal PRA (Pubblico Registro Automobilistico) copia degli atti, che ho trasmesso in Regione ed all'interessato.

53) Richiesta di abbattimento di due alberi, piantati su suolo pubblico in prossimità di privata abitazione.

Un cittadino ha inoltrato istanza, lamentando la crescita di due alberi, un cipresso ed un ciliegio, sul suolo pubblico comunale a fianco della propria abitazione, di fronte alla finestra del soggiorno.

A seguito dell'istanza pervenutami, ho effettuato un sopralluogo ed ho constatato che entrambe le piante distavano meno di tre metri dal marciapiede, che l'istante ha asserito essere di proprietà condominiale; ho, inoltre, riscontrato macchie di umidità nella parete del soggiorno, provocate forse dalla vicinanza dei due alberi, che si trovavano infatti in perfetta corrispondenza delle macchie rilevate all'interno dell'abitazione. Inoltre, uno dei due alberi – il ciliegio – risultava essere stato piantato da un privato su suolo pubblico senza alcuna autorizzazione; l'altra, il cipresso, era piantata a distanza inferiore ai 3 metri e quindi in violazione dell'art. 892 del Codice Civile, sebbene restasse da verificare un eventuale usucapione del diritto.

Ho trasmesso l'istanza e gli esiti del sopralluogo all'Assessore all'Ambiente, comunicando che, in via equitativa, l'istante non avanzava pretese risarcitorie nei confronti dell'Amministrazione comunale ma chiedeva, d'altra parte, che il Comune abbattesse i due alberi a proprie spese, eliminando così eventuali abusi, fonti di danno e di pericolo. La nota è in valutazione presso l'ufficio competente.

54) Estensione del servizio ADSL alla zona di Belvedere.

Una ditta con sede in località Belvedere ha scritto per chiedere la possibilità di utilizzare il servizio ADSL, ormai indispensabile ai fini lavorativi, del quale però la zona non era in gran parte servita. In breve tempo sono giunte altre segnalazioni e le varie richieste, sia verbali sia scritte, sono state riunite in questa unica pratica. La zona, infatti, registra la presenza di molte attività produttive: artigianali, industriali e commerciali.

Il sistema delle comunicazioni elettroniche rappresenta non soltanto un tema di grande attualità, ma anche un fattore essenziale rispetto al quale si giocano le prospettive di sviluppo del Paese, come ha evidenziato un recente rapporto della IX^a Commissione permanente della Camera dei Deputati "Trasporti, poste e telecomunicazioni", a seguito di un'indagine conoscitiva sulla situazione italiana.

Ho quindi preso contatto con Telecom Italia, che ha messo in relazione un tecnico della società con il tecnico comunale Geom. Francesco Manganelli al fine di verificare la possibilità di estendere il servizio nonché i relativi costi. Si attendono comunicazioni a riguardo.

55) Verbale d'accertamento d'infrazione all'art. 126 bis C.d.S. – richiesta di archiviazione.

La Polizia Stradale ha notificato ad un colligiano il verbale d'accertamento relativo ad un'infrazione dell'art. 126 bis C.d.S. perché non aveva inviato la comunicazione dei dati del conducente in riferimento ad un precedente verbale per la violazione dell'art. 142/8 C.d.S. (eccesso di velocità rilevato con autovelox) con il veicolo di sua proprietà. Si è rivolto al Difensore civico perché l'omessa

comunicazione dei dati del conducente era motivata dall'aver presentato ricorso al Prefetto avverso il verbale principale.

Ho scritto alla Polizia Stradale che ha emesso il verbale contestato per rilevare come, essendo trascorsi 180 giorni dal ricevimento del ricorso, considerato che l'istante non aveva ricevuto alcuna comunicazione da parte del Prefetto, il ricorso doveva presumibilmente intendersi accolto per silenzio assenso ai sensi dell'art. 204 C.d.S. Ciò premesso, essendo venuto meno il suddetto verbale dal quale traeva origine e forza legale il verbale oggetto della contestazione, ne ho chiesta l'archiviazione. La pratica è in esame presso l'ufficio verbali della Polizia Stradale, che ha anticipato telefonicamente il probabile accoglimento della domanda d'archiviazione.

56) Chiarimento circa debiti pendenti e non prescritti, richiesti da Equitalia Gerit spa.

Un cittadino ha ricevuto da Equitalia Gerit spa una lettera per posta ordinaria, che ha poi smarrito, ove venivano menzionate alcune sue pendenze nei confronti di detta società, concessionaria di riscossione dei tributi. Si è quindi recato presso lo sportello di Poggibonsi per assumere informazioni, ricevendo la stampa di un tabulato nel quale erano elencati importi dovuti fin dall'anno 1992, che sembravano riconducibili a sanzioni amministrative a seguito di violazioni al C.d.S. emesse dalla Polizia Municipale di questo Comune, tassa della nettezza urbana ed altro ancora non di competenza comunale. Considerata la contraddittorietà delle informazioni ricevute, si è rivolto a questo ufficio per ottenere chiarimenti circa gli importi richiesti non caduti in prescrizione ed a cosa risultassero dovuti.

Ciò premesso, ho scritto ad Equitalia Gerit spa ricordando altresì che nell'anno 2006 l'istante aveva chiarito le proprie pendenze e concordato un piano di pagamento rateizzato, che stava rispettando, ma che il tabulato ricevuto presso lo sportello di Poggibonsi non corrispondeva; ho chiesto pertanto chiarimenti a riguardo. La società ha risposto prontamente con lettera formale chiarendo gli importi dovuti, di gran lunga inferiori rispetto a quelli asseriti verbalmente ed elencati nel tabulato.

57) Chiarimento circa debiti pendenti e non prescritti, richiesti da Equitalia Gerit spa.

Un colligiano si è recato presso lo Sportello Equitalia Gerit spa di Siena per provvedere ad un pagamento, che ha effettuato, quando ha appreso con sorpresa l'esistenza di altre sue pendenze nei confronti di detta società. Chiedendo maggiori informazioni, ha ricevuto la stampa di un tabulato nel quale erano elencati importi dovuti fin dall'anno 1995 che sembravano riconducibili a sanzioni amministrative a seguito di violazioni al C.d.S., IRPEF, bolli auto, ICI ed altro. Non conoscendo tali

pendenze e non ricordando di aver mai ricevuto precedenti avvisi, ha chiesto l'intervento di questo ufficio per ottenere chiarimenti in merito.

Ho scritto ad Equitalia Gerit spa e, dopo aver riassunto l'accaduto, ho chiesto quali fossero gli importi richiesti non caduti in prescrizione e per cosa fossero dovuti. La società ha risposto prontamente che una parte dei pagamenti richiesti erano dovuti ad un errore, risultante dall'inesatta imputazione dei dati anagrafici, ed ha chiarito le residue pendenze a carico dell'istante.

58) Ripetuti verbali di accertamento d'infrazione al C.d.S. – richiesta di archiviazione per errore materiale.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio dopo aver ricevuto ben 13 verbali d'accertamento di violazione alle norme del C.d.S., tutti rilevati nel Comune di Bologna con il sistema di telecamere denominato Sirio Ves e relativi al veicolo (tipo non specificato nei verbali) recante la targa di sua proprietà. Nonostante l'immediata replica, fin dalla notificazione del primo verbale, prima tramite fax e poi – dopo quattro ulteriori verbali d'accertamento – con lettera raccomandata A.R., sono seguite altre sette notificazioni, che ha contestato con una seconda raccomandata, senza ricevere alcuna risposta, se non una tredicesima notificazione. Preoccupato per il susseguirsi di verbali d'accertamento, senza riuscire a risolvere la situazione, si è rivolto al Difensore civico.

Ho scritto alla Polizia Municipale di Bologna per contestare tutti i verbali d'accertamento sopra descritti, evidenziando che l'istante non era mai stato a Bologna con il proprio veicolo, che infatti non corrispondeva alle immagini risultanti dal sistema Sirio Ves e consultate sul sito web <http://guardamulte.comune.bologna.it/guardamulte/jsp/swMulta.jsp>. Probabilmente si era verificato un errore di lettura della targa, forse scambiando una lettera alfabetica per un'altra e risalendo in tal modo al veicolo del colligiano. Sulla base delle ragioni sopra esposte, ho chiesto l'archiviazione dei verbali, ravvisandovi chiaro motivo di errore materiale. Riscontrato l'errore, la Polizia Municipale di Bologna ha archiviato tutti i verbali.

59) Risarcimento del danno a seguito di caduta per insidia su via pubblica.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio per avanzare domanda di risarcimento danni nei confronti del Comune di Colle di Val d'Elsa perché è caduto accidentalmente in Via delle Romite a causa di una buca nella pavimentazione pubblica, situata proprio al centro della strada, procurandosi alcune lesioni. La buca non era segnalata e, data l'ora tarda, considerata anche la scarsa illuminazione della zona, non risultava visibile.

Ho provveduto a redigere la domanda di risarcimento dei danni subiti dall'istante poiché la buca in Via delle Romite, anche in considerazione della carente illuminazione pubblica, ha costituito una vera e propria insidia; si attende la risposta da parte dell'assicurazione del Comune.

60) Sollecito di collaudo.

Nel 2002, un cittadino ha stipulato polizza fideiussoria in relazione ad un intervento, autorizzato dall'ufficio Urbanistica ed inerente un programma di miglioramento agricolo ambientale. Avendo comunicato da tempo la fine dei lavori, ha chiesto a questo ufficio di sollecitare il collaudo per definire la pratica con l'assicurazione, altrimenti onerosa.

Ho verificato la situazione, rilevando che il ritardo era dovuto ad una parziale difformità nell'esecuzione; la pratica è stata comunque definita, concordando l'intervento dell'ufficio urbanistica in modo da consentire al cittadino di chiudere la polizza fideiussoria.

61) Cartella di pagamento, relativa a verbale del 2002 – richiesta di annullamento.

Un cittadino ha ricevuto, nel 2002, la notificazione di un verbale della Polizia Municipale di Napoli, relativo ad un'infrazione all'art. 7 C.d.S. in quanto il veicolo di sua proprietà (tipo non specificato nel verbale) sostava a Napoli in località Riviera di Chiaia "senza esporre il titolo di pagamento". Ravvisando chiaro motivo di errore nell'accertamento contestatogli, nel rispetto dei termini, ha inoltrato ricorso con raccomandata alla Polizia Municipale, adducendo che nella data della presunta infrazione non si trovava a Napoli e di non aver dato in prestito il proprio veicolo ad altra persona, ipotizzando altresì un errore nella trascrizione del numero di targa. Nel 2008 ha tuttavia ricevuto da Equitalia Gerit spa cartella di pagamento, relativa a detto verbale, e si è pertanto rivolto al Difensore civico.

Ho inviato alla Polizia Municipale di Napoli formale richiesta di annullamento della sanzione amministrativa in quanto il ricorso inoltrato a suo tempo dall'odierno istante doveva intendersi accolto per silenzio assenso. La Polizia Municipale ha accolto la domanda, inviando immediatamente l'attestato di sgravio.

62) Riparazione della linea telefonica in località Belvedere.

Una ditta ha contattato il numero verde di Telecom Italia per lamentare guasti nella linea telefonica senza ottenere risposte. Ha quindi scritto al Difensore civico, rimarcando che, in coincidenza con il

maltempo, la linea non funzionava regolarmente perché sentivano chi chiamava dall'esterno, mentre l'interlocutore non sentiva niente.

Ho preso contatto con un responsabile della sede di Siena di Telecom Italia che, coincidendo una giornata di pioggia, ha telefonato immediatamente alla ditta, ma il servizio funzionava in modo regolare. Ha, quindi, chiesto di inviargli un fax nell'immediatezza del guasto, così da poterne identificare le cause e ripararlo.

63) Servizio idrico in località Castel San Gimignano.

Alcuni cittadini hanno contattato telefonicamente questo ufficio per segnalare con urgenza un guasto nella fornitura idrica, che si protraeva da alcuni giorni – salvo brevi intervalli – in località Castel San Gimignano, nel tratto di acquedotto rientrante nella gestione di Acque spa.

Ho scritto alla società Acque per rappresentare l'esigenza di provvedere con la massima sollecitudine al ripristino della fornitura idrica, indispensabile anche per il riscaldamento, che è stata riattivata.

64) Verbale di accertamento d'infrazione al C.d.S. – richiesta di annullamento per errore materiale.

Una ditta di Colle ha ricevuto la notificazione di un verbale d'accertamento d'infrazione all'art. 157 C.d.S. da parte della Polizia Municipale del Comune di Maruggio (Provincia di Taranto), in quanto un autoveicolo di sua proprietà sarebbe stato ivi parcheggiato "fuori dagli spazi previsti dalla segnaletica"; il verbale non era stato immediatamente contestato.

La ditta, ravvisando chiaro motivo di errore materiale nell'accertamento contestatole, si è rivolta a questo ufficio. Il mezzo indicato, infatti, nella data dell'accertamento – peraltro una domenica – si trovava nel piazzale della ditta, come da documentazione interna. Sulla base delle ragioni sopra esposte, ho inviato richiesta di annullamento del verbale e della relativa sanzione amministrativa. Si attende la risposta.

65) Utenza idrica: ricalcolo su vecchia fatturazione a seguito di perdita occulta.

Il proprietario di un appartamento, sito a Colle di Val d'Elsa, aveva locato l'immobile sin dagli anni '90, intestandosi il contratto di fornitura idrica perché il Comune di Colle di Val d'Elsa, gestore dell'epoca, non accettava domande d'intestazione da parte dell'inquilino. La fornitura idrica è così proseguita con il nuovo gestore Publiservizi e poi con l'Acquedotto del Fiora, senza che il proprietario ricevesse mai le fatture, inviate sempre all'indirizzo dell'immobile locato ed al cui pagamento provvedeva il conduttore secondo le previsioni del contratto di locazione. Nell'anno 2006 il

proprietario ha appreso che restavano da pagare varie fatture arretrate, relative al periodo dal 2003 al 2006, il cui onere ricadeva su di lui in quanto intestatario dell'utenza, sebbene questa fosse stata utilizzata dal conduttore fino al 2006, quando l'immobile era stato rilasciato e la fornitura idrica chiusa fin dal contatore.

Su richiesta di questo ufficio, è intervenuto un tecnico dell'Acquedotto del Fiora per verificare la situazione dell'utenza ed ha rilevato alcune anomalie (in particolare, riaperta la fornitura, il contatore girava senza che corrispondesse un reale consumo), avvertendo il cliente ed invitandolo a far eseguire un controllo delle tubazioni di adduzione dell'acqua potabile. L'idraulico ha scoperto una perdita occulta nella condotta privata a valle del misuratore dei consumi, che ha immediatamente riparato. Tramite il Difensore civico, l'utente ha inviato dichiarazione che la propria fornitura idrica era stata soggetta ad una perdita occulta, risalente a vecchia data, e la lettura del contatore al momento della riparazione, chiedendo altresì il ricalcolo dei consumi idrici pregressi con riferimento a quanto previsto dall'art. 28 del regolamento SII. I consumi fatturati, infatti, risultavano esagerati rispetto al reale utilizzo nel periodo di riferimento, considerato anche che negli ultimi anni l'immobile era stato pressoché disabitato; tale consumo era stato possibile a seguito della perdita occulta esistente da anni e scoperta soltanto in occasione del recente sopralluogo, dopo che il proprietario aveva appreso tutte le vecchie pendenze, fino ad allora ritenute in carico del conduttore. L'Acquedotto del Fiora ha risposto di accogliere la richiesta in via eccezionale, considerata la particolarità del caso a seguito della successione dei gestori, e di provvedere a correggere i consumi in ragione della perdita occulta.

5. Conclusioni.

L'ufficio di difesa civica continua a fornire un servizio utile ai cittadini ed all'amministrazione. L'affermazione trova conforto nei dati statistici, nell'esito delle pratiche e nella circostanza che, frequentemente, il rivolgersi al Difensore civico è frutto di un passa parola tra la cittadinanza. Ritengo, pertanto, che la difesa civica del Comune di Colle di Val d'Elsa sia una realtà consolidata, sicuramente da migliorare, ma ormai strutturata e radicata nella società civile.

Dopo il settennio svolto nell'esercizio del mandato ricevuto, a mio parere, tale positiva situazione dipende soprattutto dal corretto inquadramento dell'ufficio in conformità alla sua vocazione istituzionale, nel pieno rispetto della *ratio* che ha guidato il legislatore nel disciplinare l'istituto, nonché dalla fattiva collaborazione e credibilità costruita con gli organi, istituzionali ed operativi, del Comune e dei vari altri enti pubblici o erogatori di pubblici servizi.

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2008

Il possibile miglioramento dell'ufficio riguarda soprattutto la sua conduzione, fino ad oggi gestita sostanzialmente in modo autarchico; ora, stante anche la crescita del numero delle istanze e della loro complessità, si rende opportuno, se non necessario, un minimo di struttura e di personale da poter garantire un servizio efficace. Si auspica che, dopo anni di funzionamento, l'Amministrazione comunale di Colle di Val d'Elsa abbia la fermezza di continuare a far funzionare in modo adeguato il proprio garante. Si spera anche che altre amministrazioni, ad iniziare dalle limitrofe, trovino il coraggio ed apprezzino la convenienza istituzionale di fornirsi di un garante della legittimità e del buon andamento del proprio operato.

Desidero quindi ringraziare sentitamente il Presidente del Consiglio, il Sindaco e tutti i Consiglieri per avermi consentito di portare a termine adeguatamente questo mandato e di compiere così un'esperienza personale e professionale per me importante.

Ringrazio in particolar modo la Giunta, il Direttore generale, i Funzionari ed i Dipendenti del Comune che nel corso di questi sette anni hanno collaborato con l'ufficio per dare risposte adeguate ai bisogni dei cittadini con correttezza e spirito di servizio.

Ringrazio altresì tutti i cittadini che hanno voluto partecipare alla vita dell'Amministrazione comunale colligiana attraverso il ricorso al Difensore civico.

Concludo auspicando che l'attenta lettura della presente relazione annuale possa offrire lo spunto per utili occasioni di confronto, nell'ottica di una crescita democratica della pubblica amministrazione, e possa nel contempo essere di stimolo per correggere ed affinare le tecniche operative o per rimediare alle anomalie ed alle irregolarità dell'azione amministrativa.

Mettendomi a disposizione per ogni eventuale chiarimento, con osservanza.

Il Difensore Civico
Avv. Luca Trapani