



COMUNE DI COLLE DI VAL D'ELSA

Provincia di Siena

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Prot. n. 16

li, 11 marzo 2010

RELAZIONE AL CONSIGLIO COMUNALE SULL'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO NELL'ANNO 2009 (art. 22 dello Statuto comunale)

1. Introduzione.

Signor Presidente del Consiglio, Signor Sindaco, Signori Consiglieri,
come di consueto, in adempimento dell'art. 22 del vigente Statuto e dell'art. 11 del regolamento del Difensore civico del Comune di Colle di Val d'Elsa, presento al Consiglio comunale la relazione annuale sull'attività svolta nel 2009.

Quest'anno l'ufficio ha lavorato in regime di *prorogatio* (art. 18, comma 4, dello Statuto: «Il Difensore civico rimane in carica quanto il Consiglio comunale che lo ha eletto ed esercita le sue funzioni sino all'insediamento del successore») dal mese di giugno, data di insediamento del Consiglio comunale, fino al mese di novembre, quando è stato deliberato il rinnovo della mia nomina per un terzo ed ultimo incarico, considerato che il primo mandato non è stato completo ed inferiore alla metà della durata quinquennale, interpretando così la facoltà di cui all'art. 2, comma 2 del regolamento.

Il Difensore civico è, infatti, una carica elettiva e l'art. 11 del decreto legislativo n. 267/2000 (testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali) stabilisce espressamente l'elettività della nomina. Lo stesso Statuto comunale, nel disciplinarne la figura, recepisce la normativa prevista dal testo unico e prevede che l'elezione del Difensore civico avvenga con votazione del Consiglio comunale. In materia di cariche elettive, per comune interpretazione, il divieto di espletare più di due mandati si applica in riferimento a due mandati completi ossia espletati per il periodo massimo della loro durata.



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

Città del Cristallo

Desidero esprimere la mia gratitudine al Consiglio comunale ed al suo Presidente per la fiducia confermatami con l'attribuzione dell'ulteriore mandato nella carica di Difensore civico. Ne sono onorato ed assicuro il mio impegno per corrispondervi con la puntualità e la diligenza che spero di aver dimostrate fino ad oggi.

Il mio impegno sarà rivolto anche a favorire – per quanto di competenza – l'istituzione di un ufficio di area nell'ambito del Circondario Alta Valdelsa, secondo le indicazioni espresse dal Consiglio comunale, ravvisando in tale obiettivo un progetto importante di rafforzamento della difesa civica locale, in perfetta sintonia con quanto suggerito ed incentivato dalla stessa Regione Toscana. Come già osservato nelle precedenti relazioni annuali, fin dalla sua istituzione, al Difensore civico del Comune di Colle si sono rivolti anche numerosi residenti nei comuni limitrofi di Monteriggioni, Poggibonsi e San Gimignano, che sono ad oggi sprovvisti di proprio Difensore civico, riportando lusinghieri risultati in termini di quantità dei casi portati all'attenzione e di soddisfazione manifestata in relazione agli esiti ottenuti. Considero i contatti avviati per istituire un servizio d'area nell'ambito del Circondario Alta Valdelsa – rilevando peraltro un interesse condiviso che potrebbe presto concretizzarsi – un riconoscimento del lavoro svolto finora, oltre che la premessa di un ufficio con migliore organizzazione e funzionamento.

La relazione è non solo il doveroso adempimento di un obbligo normativo, ma un'utile occasione per informare il Consiglio comunale ed al contempo tutta la cittadinanza in merito all'operato dell'ufficio, nonché uno strumento di maggiore consapevolezza del servizio svolto cosicché possa essere un servizio a favore dell'intera collettività e non solo di quanti hanno già avuto modo di avvalersene o comunque di venirne a conoscenza o chi, già acculturato circa i servizi e le competenze amministrative, potrebbe forse difendersi autonomamente. Dopo la presente introduzione, come ormai usuale, la seconda parte della relazione aggiorna circa l'inquadramento normativo della difesa civica, che nel 2009 ha visto importanti ed anche preoccupanti innovazioni, mentre nella terza parte riporto una sintesi del funzionamento dell'ufficio e, nella quarta parte, la consueta descrizione analitica dei casi trattati nello scorso anno; concludono alcune riflessioni con i saluti ed i ringraziamenti.

2. Aggiornamenti normativi.

La prima novità riguarda l'approvazione della legge regionale Toscana n. 19 del 27.04.2009, rubricata "Disciplina del Difensore civico regionale", che al capo IV si sofferma diffusamente sulle rete e rafforza la stessa difesa civica locale, promuovendone l'esercizio in forma associata sovracomunale per

assicurare l'ottimale gestione del servizio (art. 19) e riconoscendo la Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana (art. 20).

L'altra novità, di segno opposto, è il disegno di legge (DDL) – presentato il 29.04.2009 – cosiddetto Calderoli, il Ministro per la semplificazione amministrativa, che prevede la soppressione di enti e organismi tra cui i Difensori civici. L'art. 16 ne stabilisce la soppressione, anche di quanti già eletti, alla scadenza del proprio incarico. La norma salva quelli delle Province, definiti «territoriali», ai quali i Comuni possono attribuire le funzioni di difesa civica.

Come ha immediatamente osservato il Difensore civico della Regione Toscana, Dr. Giorgio Morales: «secondo il Ministro Calderoli, ma più in generale tutti coloro che [...] non guardano a quanto avviene in Europa dove la Difesa civica e la mediazione extragiudiziale sono diffuse e ben radicate, i Difensori civici costituiscono un capitolo dei costi della politica. In realtà, ben altri sono i costi della politica (è inutile fare elencazioni) ed anzi la Difesa civica intervenendo per evitare conflitti con le pubbliche amministrazioni può determinare risparmi non indifferenti. Comunque sembra di poter dire (salvi ulteriori approfondimenti) che la norma è incostituzionale. Lo Stato può intervenire nell'ordinamento generale degli enti locali (elezione diretta dei Sindaci e dei Presidenti delle Province, composizione dei Consigli Comunale e Provinciale ecc.) ma non può interferire nell'autonomia statutaria e regolamentare di Comuni e Province. La giurisprudenza ha stabilito che gli Statuti degli enti locali hanno forza di legge. Perciò nessuna legge dello Stato può cancellare ciò che gli Statuti stabiliscono, come nel caso abbiano previsto l'istituzione del Difensore civico».

Il DDL Calderoli è stato tuttavia recepito nella legge finanziaria 2010, all'art. 2, comma 186, che – ancora in assenza di un Difensore civico nazionale che ci equipari agli altri paesi europei – prevede:

«In relazione alle riduzioni del contributo ordinario di cui al comma 183, i Comuni devono altresì adottare le seguenti misure:

- a) soppressione della figura del Difensore civico di cui all'articolo 11 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267;»

In risposta, la Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana, tra i quali lo scrivente, nella seduta del 14.12.2009 ha approvato all'unanimità la seguente risoluzione:

«**preso atto** del testo dell'articolato della legge finanziaria che, nella stesura approvata nei giorni scorsi in Commissione Bilancio, dispone che i Comuni debbano procedere alla soppressione della figura del Difensore civico;

condividendo quanto contenuto nel documento approvato in occasione della riunione degli Stati generali della Difesa civica che ha riunito a Verona l'11 dicembre 2009 tutti i Difensori civici regionali e locali delle Regioni del Nord Italia;

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2009

rilevato altresì che la norma non contiene disposizioni transitorie idonee a garantire la continuità di svolgimento delle funzioni e/o il trasferimento delle competenze ai Difensori civici provinciali;

richiamate le disposizioni internazionali delle Nazioni Unite, del Consiglio d'Europa che raccomandano che la difesa civica sia garantita ad ogni livello territoriale;

ricordato che il Trattato sull'Unione Europea garantisce anche nei confronti dell'Unione Europea la difesa civica e riconosce il Diritto alla buona amministrazione, tutela sancita altresì dallo Statuto della Regione Toscana;

richiamata l'autonomia che l'ordinamento riconosce agli enti locali e la forza normativa degli Statuti comunali, in molti dei quali è assicurata la difesa civica, e osservato che la disposizione appare in evidente contrasto con la Costituzione in quanto la nomina del Difensore civico non rappresenta una funzione essenziale e la regolazione dell'istituto è attribuita alla legislazione regionale e, soprattutto, all'autonomia statutaria degli enti locali e sottolineato quindi che nel rapporto tra fonti del diritto, per le materie di competenza degli enti locali, risulta prevalente lo Statuto;

rilevato che la norma sopracitata viola per aspetti ancor più importanti – quali ad esempio la soppressione delle Circoscrizioni comunali – l'autonomia degli enti locali;

rammentato che la recente legge della Toscana in materia di difesa civica ha investito con forza sulla rete regionale di tutela quale strumento di garanzia dei diritti e di raccordo fra livello regionale e livello locale, assicurando ai cittadini assistenza tramite la cooperazione tra i Difensori civici della Toscana;

esprimendo preoccupazione e rammarico dalla constatazione che l'istituto del Difensore civico venga considerato esclusivamente in termini di “costi della politica che è necessario tagliare” al fine di razionalizzare la spesa, senza valutare in alcun modo i risparmi che la funzione garantisce, non solo offrendo un servizio gratuito ai cittadini ma anche nei confronti della stessa Amministrazione, sia in termini di miglioramento dei servizi offerti sia in termini di soluzione non contenziosa delle controversie;

giudicando quindi infondata la motivazione di razionalizzazione amministrativa e di riduzione delle spese adottata a sostegno della norma, poiché dimentica che il Difensore civico semplifica i rapporti tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni e, evitando il contenzioso giurisdizionale, fa risparmiare spese alle pubbliche amministrazioni, ai cittadini e alla giustizia;

ricordando come la cancellazione della difesa civica presso i Comuni farebbe venir meno una tutela di ‘prossimità’ per i cittadini, con particolare riferimento a quelle fasce più deboli per le quali sarebbe problematico rivolgersi ad altri interlocutori;

invita

- il **Parlamento** e il **Governo** a modificare la previsione della proposta di legge finanziaria, in modo da salvaguardare la tutela assicurata dalla difesa civica comunale, eventualmente prevedendo meccanismi di associazione territoriale per semplificare lo svolgimento del servizio, meccanismi che difficilmente possono essere espressione di indirizzi centralistici, ma che risultano più efficaci laddove nascano e siano condivisi degli enti locali medesimi;

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2009

- la **Regione Toscana**, l'**ANCI**, l'**UPI**, l'**UNCCEM** ed il **Consiglio delle Autonomie Locali** ad attivarsi in tutte le sedi competenti per promuovere ogni iniziativa utile al riconoscimento della centralità della difesa civica ad ogni livello territoriale;
- la **Regione Toscana** ad intervenire in conformità con quanto disposto dalla normativa recentemente approvata, che ha strutturato la tutela proprio sulla base della rete della difesa civica locale;
- il **Coordinamento dei Difensori civici regionali**, la **Conferenza dei Presidenti delle Regioni**, il **Commissario dei Diritti Umani dell'Unione Europea**, il **Mediatore Europeo** e l'**Istituto Europeo dell'Ombudsman** e l'**Istituto Internazionale dell'Ombudsman** ad intervenire per quanto di competenza».

In ogni caso la soppressione dei Difensori civici comunali (non anche quelli provinciali e regionali), così come la riduzione del numero dei Consiglieri comunali e degli Assessori, prevista dai commi 184 e 185, opererà a decorrere dal nuovo mandato dei Comuni, che a Colle di Val d'Elsa come nella prevalenza dei Comuni in Toscana avverrà nel 2013. Questa interpretazione, suffragata da un'autorevole fonte tecnico-giuridica del competente Ministero, è confermata da quanto stabilito dal comma 183 della stessa legge finanziaria:

«Il Ministero dell'Interno, con proprio decreto, provvede per ciascuno degli anni alla corrispondente riduzione, in proporzione alla popolazione residente, del contributo ordinario spettante ai singoli enti per i quali nel corso dell'anno ha luogo il rinnovo dei rispettivi consigli».

Ulteriore conferma si è avuta dal decreto legge n. 2 del 25.01.2010 “Interventi urgenti concernenti enti locali e regioni”, approvato dal Consiglio dei Ministri il 13 gennaio 2010 e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 20 del 26.01.2010, che ha modificato il comma 183 come segue:

«Il Ministro dell'Interno, con proprio decreto, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, provvede per l'anno 2010 alla corrispondente riduzione, in proporzione alla popolazione residente, del contributo ordinario spettante ai singoli enti. Per ciascuno degli anni 2011 e 2012 il Ministro dell'Interno, con proprio decreto, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze, provvede alla corrispondente riduzione, in proporzione alla popolazione residente, del contributo ordinario spettante ai singoli enti per i quali nel corso dell'anno ha luogo il rinnovo dei rispettivi consigli.»

ed all'art. 1, comma 2, rinvia espressamente di un anno, al 2011, l'applicazione della norma per i Comuni per i quali si voterà a partire dalla prossima primavera e che pertanto non saranno obbligati a sopprimere i Difensori civici:

«Le disposizioni di cui ai commi 184, 185 e 186 dell'articolo 2 della legge 23 dicembre 2009, n. 191, e successive modificazioni, si applicano a decorrere dal 2011 ai singoli enti per i quali ha luogo il rinnovo del rispettivo consiglio, con efficacia dalla data del medesimo rinnovo».

Ne consegue che questo Consiglio comunale ha potuto procedere legittimamente prima alla rielezione ed ora al mantenimento del Difensore civico comunale.

Se comunque la disciplina della difesa civica locale deve essere modificata e tale necessità non può che essere condivisa, come sottolineato nelle relazioni degli anni passati, si auspica che ciò avvenga nel quadro di riforme istituzionali volte ad assicurare una tutela non giurisdizionale per tutti i cittadini e non alla sua riduzione; la sede naturale di queste riforme è, peraltro, la riforma del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali.

3. Funzionamento dell'ufficio e dati di sintesi dell'attività.

Nel 2009 l'ufficio ha mantenuto l'orario di 10 ore settimanali di apertura al pubblico, ogni martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle 18:00 ed il venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00, pur garantendo la massima disponibilità – per motivate esigenze – anche in orari diversi concordati direttamente con gli interessati. Tengo a ricordare, come evidenziato nelle relazioni degli ultimi anni, che la rilevante mole di istanze e la definizione delle pratiche avviate negli anni precedenti richiedano un prolungato impegno di tempo, superiore alle dieci ore settimanali, che va al di là dell'orario di ricevimento al pubblico.

L'ufficio non ha alcuna dotazione di personale, oltre il Difensore civico, che provvede personalmente a tutte le necessarie attività, dal protocollo della corrispondenza (n. 130 lettere in entrata e n. 127 in uscita nell'anno 2009) alla formalizzazione delle istanze, dallo studio dei casi all'istruzione e trattazione delle pratiche. Soddisfacente è, invece, la dotazione strumentale (stanza, computer, fax, ecc.), che garantisce il corretto espletamento del servizio.

In considerazione di quanto sopra esposto, desidero quindi richiamare la possibilità di ampliare l'ufficio, creando – come in altri Comuni – un ausiliario del Difensore civico o Vice Difensore civico, la cui figura potrebbe trovare idonea previsione e disciplina nel regolamento comunale sulla difesa civica, compatibilmente con lo Statuto.

Tra le attività collaterali, utili ad una maggiore conoscenza del Difensore civico e del servizio che è chiamato a svolgere, devo ricordare l'invito ad una pubblica assemblea presso il circolo ARCI di Castel San Gimignano, in data 10.11.2009, cui hanno partecipato oltre quaranta persone e nel corso della quale ho avuto modo di illustrare le novità in tema di canone di depurazione, pagamento dell'Iva sulla Tariffa Igiene Ambientale (T.I.A.) ed istituzione del Consorzio di Bonifica della Toscana Centrale.

Ho altresì partecipato, come già negli anni precedenti, alle riunioni periodiche della Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana, coordinata dal Difensore civico regionale Dr. Giorgio Morales, ed abbiamo collaborato al progetto teso ad incrementare la rete della difesa civica, anche a livello locale, attraverso scambi di informazioni e la condivisione di soluzioni.

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2009

Tengo a riferire, inoltre, l'importante iniziativa tenutasi il 16.11.2009 a Firenze ove, per la prima volta nella storia della difesa civica locale, si è tenuta una delle tre assemblee territoriali per le diverse aree geografiche, quella dei Difensori civici del Centro Italia (Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo, Molise e Sardegna), iniziando così un cammino che dovrebbe condurre alla costituzione di un organismo rappresentativo della difesa civica italiana, destinato a superare l'attuale Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana. In contemporanea si è tenuta un'assemblea per il Sud ed una per il Nord Italia. Nel corso dell'assemblea sono stati eletti i delegati nella Commissione che lavorerà alla stesura dell'atto costitutivo e del regolamento di questa Rete di collaborazione e rappresentanza dei Difensori civici italiani, garantendone il funzionamento nella prima fase della sua attività; per la Regione Toscana è stato eletto il Difensore civico del Comune di Firenze, Dr. Alberto Brasca. Nel perseguire l'obiettivo di giungere all'approvazione di una legge quadro nazionale, il costituendo organismo potrà presentarsi, all'occorrenza, come un interlocutore ben individuabile e per quanto possibile pienamente rappresentativo, sia nei confronti delle istituzioni a tutti i livelli territoriali, sia nei confronti degli organismi internazionali che si occupano di tutela dei diritti.

4. Istanze presentate al Difensore civico nel 2009.

Nell'anno 2009 i casi di competenza trattati sono stati 148:

ANNO 2009	N° CASI TRATTATI
<i>istanze formali – pratiche</i>	63
<i>interventi informali</i>	85
<i>Totale</i>	148

Sono state archiviate complessivamente 60 pratiche: n. 51 relative all'anno di riferimento e n. 9 relative all'anno precedente. Le pratiche ancora aperte alla data del 31.12.2009 sono invece n. 13 in totale:

ANNO di avvio pratica	N° PRATICHE CHIUSE nel corso del 2009	N° PRATICHE ancora pendenti al 31.12.2009
2008	9	1
2009	51	12

Sotto il profilo dell'oggetto, nel 2009 si registra un significativo incremento delle istanze nei confronti delle società erogatrici di pubblici servizi ed in particolare delle società gestrici del servizio idrico, sia Acquedotto del Fiora spa sia Acque spa (per la parte di territorio confinante con il Comune di San Gimignano), che hanno fornito sempre la massima collaborazione per risolvere i problemi riportati; più

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2009

difficili si confermano i rapporti con le società telefoniche, che talvolta non rispondono alle lettere, anche raccomandate, o rispondono in modo inadeguato tramite modelli generici, non rispondenti ai casi evidenziati. Per una più agevole comprensione della relazione segue uno schema illustrativo, che evidenzia i destinatari dell'attività compiuta nel 2009:

OGGETTO	N° PRATICHE
<i>amministrazione comunale</i>	25
<i>altre amministrazioni pubbliche</i>	5
<i>edilizia popolare residenziale</i>	3
<i>gestori acquedotto</i>	17
<i>gestori energia elettrica</i>	2
<i>gestori gas</i>	3
<i>gestori telefonia</i>	8
<i>Totale</i>	63

Circa l'esito delle pratiche aperte, si dimostra come l'opera di mediazione e conciliazione svolta dal Difensore civico porti quasi sempre a risolvere i problemi dei cittadini – ovviamente quando ve ne sono i presupposti giuridici – in breve tempo e senza spese. Riporto di seguito uno schema riepilogativo dell'esito delle pratiche, comprensivo degli anni precedenti, dal 2002 ad oggi:

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	59	3	2	1	65
2009	48	2	1	12	63

Sul totale di n. 60 pratiche definite nell'anno 2009 (9 delle quali avviate nel 2008), una è risultata infondata, 56 hanno avuto esito completamente o parzialmente positivo e soltanto tre negativo.

Come accennato nell'introduzione, si sono rivolti allo scrivente anche numerosi residenti nei comuni di Monteriggioni, Poggibonsi e San Gimignano perché sprovvisti di proprio Difensore civico. Ho trattato tali casi informalmente e fornito pareri oppure, quando si è richiesto compiere atti formali, ho indirizzato gli istanti all'ufficio di difesa civica regionale, competente ad intervenire in via suppletiva. Resta aperta la prospettiva di istituire un ufficio di area, che andrebbe incontro ad un'esigenza più volte espressa dai cittadini dei Comuni vicini e dagli stessi amministratori locali, rispondendo altresì

all'indirizzo della legge regionale n. 19/2009, ma che si scontra con le prospettive del DDL Calderoli e della finanziaria 2010.

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 2009, 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) Estensione del servizio ADSL nella frazione di Quartaia.

Un residente a Quartaia si è rivolto a questo ufficio, lamentando la mancanza del servizio ADSL nella frazione; faceva presente, inoltre, che l'isolamento da Internet costituiva un *handicap* lavorativo, che lo aveva costretto ad intervenire personalmente anche in quei casi nei quali la semplice reperibilità e l'eventuale assistenza remota – cosiddetto 'telelavoro' – sarebbero stati sufficienti a svolgere la propria professione.

Ho risposto che analoga richiesta era pervenuta a questo ufficio tre anni fa con una petizione sottoscritta da alcune centinaia di persone, residenti da Le Grazie a Quartaia, che portò all'estensione della banda larga in gran parte della zona. Restò tuttavia esclusa Quartaia, per problematiche tecniche derivanti da una diversa centralina, obsoleta ed inadatta a supportare il segnale ADSL.

Sebbene il servizio telefonico ed Internet non rientrino tra i servizi pubblici di competenza dell'Amministrazione comunale, ravvisandone l'importanza, il Comune di Colle ha preso atto dell'impossibilità di reperire sul mercato operatori di comunicazione interessati ad eseguire i lavori necessari e ha deciso di intervenire direttamente, affidando un incarico per la progettazione di una rete wireless, realizzata tramite un ponte radio, in grado di coprire interamente la frazione di Quartaia.

Contemporaneamente ho preso contatto anche con un dirigente di Telecom Italia al quale ho inoltrato la segnalazione insieme a quelle di numerosi altri residenti nella frazione di Quartaia, giunte nel corso dell'anno 2009 e riunite in questa pratica. Telecom Italia ha confermato che la mancata estensione del servizio ADSL in località Quartaia è da attribuirsi a «problemi tecnici», ma che detta società sta «studiando nuove soluzioni tecniche in grado di ovviare a tali problemi strutturali», sebbene non risulti possibile fare una previsione sulla tempistica necessaria per ottenere il servizio via cavo.

L'intervento del Comune, curato dal responsabile del servizio Attività economiche Dr. Alberto Rabazzi, è in via di conclusione ed ha appena messo a disposizione il servizio wireless. La pratica risulta formalmente aperta al 31.12.2009 nella presente relazione.

2) Recupero edilizio e trasformazione di annessi agricoli in civile abitazione – interpretazione dell’art. 116, commi 7 ed 8, del regolamento urbanistico.

Ho ricevuto istanza per una problematica urbanistica, abbastanza complessa, che ha condotto ad un chiarimento testuale dell’art. 116, commi 7 ed 8, delle norme tecniche di attuazione del regolamento urbanistico, riportati di seguito:

«7. Fatte salve le prescrizioni riportate nelle schede normative degli edifici rurali e delle case sparse, all’interno delle relative aree di pertinenza di cui al comma 1, il cambiamento di destinazione d’uso è ammesso solo nel caso in cui l’area di intervento sia dotata o venga contestualmente dotata delle infrastrutture (acquedotto, fognature, viabilità) e dei servizi necessari per l’uso previsto; non è consentito il cambio di destinazione d’uso in residenza per quei fabbricati con volume inferiore a mc. 220, per quelli aventi parti strutturali inconsistenti e non idonee al nuovo uso comunque autorizzati (tettoie, capanni in ferro o legno, ecc.) e per quelli aventi destinazione d’uso artigianale e/o industriale o comunque per quei fabbricati che sono stati costruiti e utilizzati come manufatti specifici per l’attività agricola quali frantoi, cantine, stalle, porcilaie od altro, costruiti con materiali non tradizionali quali pannelli di cemento, laterizio forato, od altro.

8. Qualora l’intervento proposto sia ritenuto, a giudizio dell’Amministrazione comunale, significativo per la riqualificazione del contesto ambientale in cui si inserisce, può essere consentito il cambio di destinazione d’uso in residenza, anche nei casi di cui al precedente comma 7, previa contestuale riduzione della volumetria complessiva dell’intervento, in misura non inferiore al 30% e per realizzare non più di due unità abitative di 120 mq. utili ciascuna».

Il proprietario di alcuni annessi agricoli nel Comune di Colle aveva presentato domanda alla Commissione edilizia, nel 2008, relativa a “parere preventivo per la riqualificazione di un’area degradata con demolizione vecchi annessi-costruzione di civile abitazione e sistemazione ambientale”, sulla quale la Commissione espresse parere contrario in quanto gli interventi previsti non prevedevano una riqualificazione del contesto ambientale, così come previsto dall’art. 116 comma 8 del regolamento urbanistico.

Il proprietario presentò quindi una nuova richiesta di parere preventivo insieme ad apposita relazione tecnica generale ove, richiamati i commi 7 ed 8 dell’art. 116 del regolamento urbanistico, rilevava che: a) in prossimità vi era già un edificio destinato a civile abitazione e pertanto gli immobili risultavano dotati di quelle infrastrutture descritte come indispensabili dal comma 7; b) la volumetria era di circa 290 mc e comunque superiore ai 220 mc, richiesti dal comma 7; c) le strutture risultavano consistenti, definite da spazi chiusi da muri o pareti dal pavimento al soffitto; d) i fabbricati erano stati costruiti con materiali tradizionali e non risultavano utilizzati materiali non tradizionali, quali pannelli di cemento, laterizio forato non portante o altro; concludeva, pertanto, di ritenere non doversi al momento prendere in alcun esame il comma 8 dell’art. 116 bensì il comma 7 dello stesso articolo.

La Commissione edilizia ha espresso un secondo parere, ove in primo luogo eccepiva una difformità tra il volume urbanistico presentato in progetto e quello rilevato dall'ufficio; rilevava, pertanto, che l'intera volumetria, ridotta del 30% ai sensi dell'art. 116, risultava inferiore a 220 mc e concludeva con l'inammissibilità del cambio d'uso per prassi consolidata, che aveva assunto tale valore come limite inderogabile (limite volumetrico che non risultava però individuato in modo esplicito dalla norma).

Il proprietario richiedente, nel pieno rispetto del termine di dieci giorni dal ricevimento del parere della Commissione edilizia, ha presentato le proprie controdeduzioni (anche allo scrivente Difensore civico, insieme ad istanza di intervento), per evidenziare che, riguardo alla difformità rilevata nella volumetria, restava disponibile ed invitava ad una nuova e congiunta misurazione e che in ogni caso la volumetria complessiva era superiore ai 220 mc richiesti dal comma 7 dell'art. 116; la Commissione edilizia avrebbe, infatti, ricondotto erroneamente la domanda al comma 8 dell'art. 116, considerato che la fattispecie in esame integrava invece tutti i requisiti richiesti dal comma 7. Eccepiva altresì che, pur riconducendo il caso al comma 8, non sarebbe stato applicabile il limite minimo dei 220 mc dopo una riduzione del 30% della volumetria perché tale requisito non era espressamente richiamato dalla norma regolamentare.

Si è tenuto un incontro chiarificatore con la presenza dell'istante, del responsabile del servizio Urbanistica Arch. Claudio Mori, del Direttore generale Dr. Danilo D'Aco, del Sindaco Prof. Paolo Brogioni e del sottoscritto Difensore civico, del quale ho redatto il verbale, che ho provveduto a trasmettere agli intervenuti. Nel corso dell'incontro ho rilevato preliminarmente che, come appreso dal responsabile del servizio Urbanistica dopo aver chiesto i necessari chiarimenti, la Commissione edilizia aveva ricondotto la domanda in oggetto al comma 8 dell'art. 116 del regolamento urbanistico comunale ed ommesso ogni riferimento al comma 7, ritenendo quest'ultimo inapplicabile a seguito di supposte carenze nelle parti strutturali; osservavo, infine, che il dettato letterale del comma 8 dell'art. 116 del regolamento urbanistico appariva – a mio giudizio – sufficientemente chiaro in merito alla volumetria e non sembrava necessario ricorrere alla prassi di richiedere requisiti ulteriori, rispetto a quelli indicati dal suo dettato letterale.

L'Arch. Mori osservava che era prassi consolidata, costante ed uniforme, in via interpretativa del comma 8 dell'art. 116, quella di richiedere una volumetria di almeno 220 mc, richiamati dal precedente comma 7, una volta effettuata la riduzione del 30% dei volumi esistenti, espressamente indicata dallo stesso comma 8. Tuttavia, ammessa tale interpretazione, concordava che la norma risultasse poco chiara e che se ne rendesse opportuna una modificazione in senso più puntuale ed esplicito. Ricordava, infatti, come la scrittura del regolamento comunale fosse stata frutto di varie sovrapposizioni di testo e

di contenuti, dopo numerosi confronti e diversi pareri con appropriata attività di concertazione; tale attività aveva portato alla scrittura di un testo che poteva non esprimere correttamente la *ratio* perseguita. Visto il caso in esame, si rendeva disponibile a riconsiderare detta prassi in autotutela amministrativa, rimettendosi al dettato letterale della norma. Anticipava che, se fosse stata questa la decisione finale, ne avrebbe dato avviso pubblico a tutti i tecnici per correttezza e trasparenza.

Ho quindi inviato il verbale alla Commissione edilizia perché potesse esprimere un nuovo parere con piena conoscenza della situazione, dopo un sopralluogo congiunto con i tecnici di parte, e con l'invito a pronunciarsi sul caso in esame in merito all'applicabilità del comma 7 dell'art. 116 del vigente regolamento urbanistico comunale o, in subordine, circa l'applicabilità del successivo comma 8 dello stesso articolo, eventualmente previa estensione di apposito progetto, qualora la documentazione attuale si fosse dimostrata insufficiente per una corretta valutazione.

Il testo dell'art. 116, comma 8, è stato riscritto in occasione della successiva variante urbanistica. La Commissione edilizia ha confermato l'esclusione del comma 7 per il caso in esame ed ha ammesso, invece, l'eventuale applicazione del comma 8 dell'art. 116, previa predisposizione di apposito progetto di riqualificazione da valutare.

3) Disservizi in località Cappellina in Vallibona.

Un residente in località Cappellina ha inviato un'e-mail nell'interesse dell'intero condominio, di recente costruzione, per segnalare tre diverse problematiche: difficoltà a volturare l'unica utenza idrica dall'impresa costruttrice al condominio e conseguente applicazione della tariffa corretta; assenza della rete telefonica perché il Comune non autorizzava Telecom Italia – così asseriva il numero verde dell'operatore telefonico – ad effettuare gli scavi necessari alla posa della rete; pericolosità dell'immissione stradale dal resede condominiale nella S.R. 68 a causa della carenza di visibilità perché situata dopo una curva.

Circa la prima segnalazione, ho chiesto chiarimenti agli uffici dell'Acquedotto del Fiora, dai quali ho appreso che il servizio idrico era stato creato per uso cantiere e che era stata poi inserita una variazione contrattuale attribuendo al servizio, intestato a ditta, la categoria domestico non residente con n° 1 concessione. Ho quindi chiarito la procedura per giungere ad una corretta intestazione al condominio vale a dire richiesta – a nome del condominio – di un sopralluogo per sdoppiamenti sul servizio, cui avrebbe fatto seguito l'intervento di un tecnico dell'Acquedotto del Fiora *in loco* per verificare la possibilità di mettere a ruolo i contatori singoli oppure, in caso di impossibilità, per dare autorizzazione

agli uffici amministrativi alla trasformazione del contratto del contatore generale in uso domestico residente con più concessioni (per un n° corrispondente agli appartamenti riscontrati).

Ho poi scritto agli uffici della società Telecom Italia per chiedere di rendere disponibile il servizio telefonico ed ADSL nella zona. Telecom Italia ha prontamente provveduto a rendere disponibile il servizio.

Infine, in riferimento alla soluzione del problema strada, ho vagliato una prima ipotesi consistente nella realizzazione di una strada di servizio, parallela alla strada principale, che vi si immettesse in modo sicuro, non in curva; tale intervento, tuttavia, non è risultato possibile a causa della mancanza degli spazi necessari. L'Assessore Serena Signorini, il responsabile del servizio Urbanistica Arch. Claudio Mori ed il Comandante della Polizia Municipale Dr. Nicola Magni hanno analizzato un'ulteriore possibilità, che avrebbe potuto essere percorsa utilmente: la realizzazione di una rotatoria presso il ponticino in modo da consentire l'immissione nella strada regionale dal condominio – così come dalle altre abitazioni vicine – con svolta a destra e quindi in sicurezza fino ad immettersi nella rotatoria che fungerebbe anche da punto di smistamento del traffico. Il progetto dovrà essere esaminato più approfonditamente e realizzato, secondo tempi compatibili con la disponibilità delle risorse economiche necessarie.

4) Utenza idrica: correzione della tariffa applicata e richiesta di rateizzazione.

Un cittadino si è trasferito in una nuova abitazione, comunicando – asseriva – il cambio di residenza all'Acquedotto del Fiora tramite *call center*. A distanza di oltre un anno, non avendo ricevuto la periodica fatturazione, si è recata presso lo sportello al pubblico in piazza Arnolfo per chiedere informazioni. Ha quindi appreso che la fornitura risultava ancora con tariffa “utenza domestica 2^a casa” anziché “uso domestico 1^a casa” e che le fatture erano state inviate al vecchio indirizzo e da lui mai ricevute. Ha chiesto l'intervento del Difensore civico.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora per comunicare anzitutto che l'utente era residente all'indirizzo della fornitura e che vi risiedeva da oltre un anno, chiedendo altresì il ricalcolo dei consumi arretrati secondo la corretta tariffa di “uso domestico 1^a casa” ed eventualmente la rateizzazione del pagamento. L'Acquedotto del Fiora ha risposto che la richiesta di variazione risultava, ma in data successiva di alcuni mesi a quella riferita dall'istante; ricordava, peraltro, che per chiedere la variazione contrattuale – da domestico non residente a residente – non devono essere presenti insoluti, risultanti invece nel caso concreto tanto che era stata avviata la procedura di sospensione del servizio. Ricordato che l'istante non aveva mai ricevuto le bollette a seguito del trasferimento nell'attuale abitazione di

residenza, ho chiesto la sospensione del blocco della fornitura e la rateizzazione del pagamento in sei rate mensili. La richiesta è stata accolta ed, al saldo, è stata resa operativa la variazione tariffaria dell'utenza.

5) Canone di depurazione: richiesta collettiva di rimborso nella frazione di Castel San Gimignano.

Un gruppo di cittadini si è rivolto a questo ufficio, in rappresentanza pressoché dell'intera comunità residente nella frazione di Castel San Gimignano, per chiedere il rimborso del canone di depurazione. La frazione di Castel San Gimignano, che in parte rientra nel territorio del Comune di Colle di Val d'Elsa ed in parte nel territorio del Comune di San Gimignano, non è attualmente e non è mai stata servita dall'impianto di depurazione; tuttavia, i residenti hanno sempre pagato non solo il consumo dell'acqua potabile, ma anche la tariffa fognatura e la tariffa depurazione, mentre avrebbero dovuto essere esentati da quest'ultima.

Ho scritto ad Acque spa ed a Barbagli srl, gestori del servizio idrico per la frazione (escluse le poche utenze fornite dall'Acquedotto del Fiora, che non addebitava la depurazione), chiedendo – per le rispettive competenze – la cessazione dell'addebito della tariffa di depurazione in fattura ed il rimborso delle somme pagate e non dovute.

Barbagli srl ha risposto di rimettersi alle decisioni assunte da Acque spa, la quale ha risposto che non avrebbe applicato più la tariffa riferita al servizio di depurazione, a decorrere dal 16 ottobre 2008, mentre si riservava di attendere chiarimenti in merito alla restituzione della tariffa corrisposta dagli utenti in data anteriore. La questione, infatti, si è posta a seguito della sentenza della Corte Costituzionale n. 335 dell'ottobre 2008. Ad essa è seguito il decreto legge n. 208 del 30.12.2008, convertito in legge n. 13 del 27.02.2009 che, da un lato, ha reso attuativa la sentenza della Corte Costituzionale, prevedendo che «i gestori del servizio idrico integrato provvedono anche in forma rateizzata, entro il termine massimo di cinque anni, a decorrere dal 1° ottobre 2009, alla restituzione della quota di tariffa non dovuta riferita all'esercizio del servizio di depurazione» e, dall'altra, ha specificato «dall'importo da restituire vanno dedotti gli oneri derivati dalle attività di progettazione, di realizzazione o completamento avviate. L'importo da restituire è individuato, entro centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, dalle rispettive Autorità d'ambito». Si resta pertanto in attesa dell'emanazione dei decreti che, in attuazione della legge 13/2009, disciplinino modalità, criteri e tempi utili alla restituzione dei canoni di depurazione dichiarati illegittimi dalla Corte Costituzionale.

6) Strada de Le Lellere: definizione del procedimento di cessione bonaria della proprietà al Comune.

Uno dei proprietari del terreno sul quale è stata realizzata la strada comunale detta de “Le Lellere”, dopo numerosi solleciti, ha scritto per chiedere la definizione delle procedure di cessione bonaria e trasferimento della proprietà al Comune.

Ho provveduto a verificare lo stato della situazione insieme all'Assessore Dr.ssa Serena Signorini. L'Ing. Francesco Ciampoli, responsabile del servizio Lavori pubblici, ha ricostruito il faldone contenente tutta la documentazione relativa alla pratica, pendente ormai da molti anni ed istruita a suo tempo dal Geom. Damiano Cellesi. Dalla documentazione è risultato che, dopo l'avvio della procedura d'espropriazione della proprietà del terreno, ne venne pattuita la cessione bonaria al Comune di Colle di Val d'Elsa, recepita formalmente con deliberazione del Consiglio comunale n° 411 del 28.12.1982. Successivamente, a seguito della deliberazione consiliare n° 54 del 5.03.1987, il Comune provvede a determinare i valori dei terreni ed a liquidarne l'80% ai vari proprietari. La restante parte del prezzo, da versare a favore dei proprietari e da rivalutarsi con gli interessi legali dal 1987 ad oggi, è stata prevista nel bilancio 2009 per procedere a saldare il pagamento del prezzo d'acquisto del terreno ed alla registrazione della voltura di proprietà.

7) Manutenzione straordinaria di casa popolare.

Un cittadino extracomunitario, assegnatario di casa popolare, ha segnalato l'inidoneità dell'immobile ad uso abitativo, del quale aveva chiesto da alcuni anni la ristrutturazione, riscontrando un'impiantistica vecchia, perdite nelle tubazioni ed una suddivisione degli spazi non funzionale.

Ho contattato gli uffici competenti: espletate le necessarie procedure autorizzative dell'intervento, già progettato e presentato al servizio Urbanistica del Comune, Siena Casa ha potuto provvedere alla manutenzione straordinaria.

8) Utenza idrica: avvenuta cessazione e contestazione della successiva fatturazione.

Un cittadino, già titolare dell'utenza idrica relativa al suo ristorante, che aveva cessato l'attività nel dicembre 2006, si è rivolto a questo ufficio per contestare la successiva fatturazione.

L'istante aveva comunicato al gestore la cessazione dell'utenza nel gennaio 2007 tramite *call center* ma, continuando a riceverne le fatture, aveva inoltrato anche formale comunicazione con lettera raccomandata a.r. nell'ottobre 2007 e poi, ricevendo ancora la periodica fatturazione fino a quasi tutto il 2008, con raccomandata dell'aprile 2008 ed infine, a seguito di lettera di risposta del maggio 2008 da

parte del gestore, che non districava la complessa situazione, con un'ulteriore raccomandata. È seguita altra corrispondenza, anche tramite uno Studio legale, senza risolvere la pendenza.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora, che ha riscontrato alcune anomalie sulle letture nel periodo di competenza dell'utente, risultanti forse dal contatore difficilmente accessibile e da letture presunte e/o errate, sebbene non risultasse pervenuta alcuna comunicazione da parte dell'intestatario circa ipotesi di errore nelle letture. Compiuto il ricalcolo dei consumi fino alla data di cessazione dell'utenza e l'esatta quantificazione dei consumi addebitabili all'istante, sono state annullate le precedenti fatture insolute (per un totale di €6.462,11) ed emessa una nuova fattura di €2.297,91 a saldo.

9) Autorimesse nel parcheggio circolare di Bacio: infiltrazioni.

Un cittadino, conduttore di un'autorimessa nel parcheggio circolare di Bacio, di proprietà del Comune, ha lamentato la presenza di infiltrazioni d'acqua che avevano rovinato la carrozzeria della sua autovettura.

Ho preso contatto con i responsabili dei servizi comunali interessati e proposta la soluzione di un cambio dell'autorimessa con altra, sempre di proprietà comunale. La proposta è stata accolta. Resta da risolvere il problema dell'infiltrazione, del quale sono stati informati gli uffici competenti.

10) Utenza idrica: presunti errori nelle letture del contatore e richiesta di correzione della fatturazione.

Un cittadino si è rivolto al Difensore civico per contestare le fatture, relative alla propria utenza idrica, giudicate troppo elevate. L'utente aveva appena ricevuto lettera raccomandata con fattura di conguaglio sui consumi idrici effettuati dal 11.01.2007 al 13.11.2008 ove, peraltro, era evidenziata la rilevazione di un «consumo anomalo notevolmente superiore rispetto alla media», che si riteneva riconducibile o ad una perdita occulta o ad una variazione di utilizzo dell'utenza idrica.

A seguito delle indicazioni ricevute da questo ufficio, l'istante ha provveduto a controllare l'eventuale esistenza di perdite nella tubatura di sua proprietà, interrompendo tutti i consumi ordinari, ma senza individuare alcuna anomalia, rilevando che il contatore non registrava alcun movimento; le abitudini familiari, d'altra parte, erano rimaste sostanzialmente immutate e la stessa composizione del nucleo familiare non aveva subito variazioni.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora per comunicare l'esito degli accertamenti sopra indicati, ipotizzando invece un errore nelle precedenti letture del contatore, con rilevazioni più basse rispetto al consumo reale, che avrebbero così portato all'attuale fatturazione di conguaglio con consumi anomali, derivanti dal cumulo dei consumi più vecchi ed a suo tempo non correttamente fatturati. Ho chiesto

pertanto l'annullamento della fattura contestata ed il ricalcolo dei consumi a decorrere dall'ultima lettura attendibile. Compiuti i necessari controlli, la richiesta è stata accolta con l'annullamento della precedente fattura di Euro 3.590,07 e, ricalcolati i consumi nel periodo dal 17.11.2004 al 13.11.2008, è stata emessa in sostituzione la nuova fattura per l'importo complessivo di euro 2.248,19.

Desidero segnalare la particolare collaborazione del personale dell'Acquedotto del Fiora con vero spirito di servizio al cittadino, che ha portato a chiarire e risolvere varie problematiche, talvolta estremamente complesse, unendo sempre equità e buon senso.

11) Termine di lavori pubblici in località Castel San Gimignano: ripristino di una fossetta di scolo delle acque.

Un residente in località Castel San Gimignano ha presentato un'istanza d'intervento perché nel corso di alcuni lavori, eseguiti da ditte esterne per conto dell'Acquedotto del Fiora e relativi all'interramento di condutture nel terreno di sua proprietà, non era stata ripristinata la fossetta di scolo delle acque che da sempre costeggiava la strada di accesso alla propria abitazione. Le acque superficiali, soprattutto meteoriche, al momento non erano regimentate e confluivano nel terreno di sua proprietà, causando disagio e vari danni.

Ho scritto all'Arch. Vincenzo Castelli, responsabile di area dell'Acquedotto del Fiora, per chiedere il ripristino della fossetta di scolo delle acque a completamento dell'opera realizzata, secondo gli accordi presi a suo tempo con l'istante. L'Arch. Castelli ha sollecitato la ditta a terminare i pochi lavori residui, tra i quali detto intervento, come poi è stato fatto.

12) Accesso carrabile da strada comunale ad abitazione.

Un residente in località Bibbiano ha segnalato che nelle adiacenze dell'ingresso carrabile alla propria abitazione, in uno slargo lungo la strada comunale, sostava da lungo tempo un mezzo privato, sul confine con la proprietà del vicino, proprietario anche del mezzo ivi parcheggiato.

Ho risposto che, a mio avviso, l'accesso avrebbe potuto trovare adeguata tutela tramite domanda e successivo rilascio del passo carrabile, ai sensi dell'art. 22 del Codice della Strada. Peraltro, considerato che l'accesso risultava a raso, il rilascio del passo carrabile da parte dell'ente proprietario della strada sarebbe stato gratuito. Ho comunicato altresì che gli accertamenti compiuti dalla Polizia Municipale avevano rilevato come il veicolo usualmente parcheggiato – almeno in parte – su suolo pubblico non avrebbe recato intralcio all'immissione ed all'uscita degli autoveicoli nella proprietà dell'istante. In ogni caso – rilevavo in risposta – l'intralcio o meno all'esercizio del diritto, una volta

ottenuto il passo carrabile, costituiva un elemento oggettivo, sul quale avrebbe potuto eventualmente richiedere un nuovo controllo da parte della Polizia Municipale o degli altri corpi di Polizia.

13) Malfunzionamento del servizio telefonico ed impossibilità di fruizione dell'ADSL.

Un residente in località Campiglia ha scritto per chiedere un intervento concernente la telefonia fissa e mobile, nonché l'ADSL. Premetteva di essere titolare di una linea telefonica fissa, che da sempre dava problemi di non funzionamento, anche per periodi prolungati; riferiva di aver più volte chiesto chiarimenti a riguardo tramite numero verde 187, ma senza successo, se non la conferma che la centralina di derivazione era obsoleta (il problema, ovviamente, accomunava altri residenti). Aggiungeva, che i vicini fruivano della rete ADSL, servizio fornito nella frazione solo da Terre Cablate, che utilizza 'l'ultimo miglio' di Telecom Italia, e di aver inoltrato analoga domanda, ma non era stato possibile procedere perché – come comunicato da Terre Cablate – la linea telefonica si trovava in un fascio di linee gestito da un MUX (moltiplicatore di linee), causa probabilmente anche del malfunzionamento del telefono fisso. La stessa telefonia mobile aveva una debole copertura.

Ho scritto a Telecom Italia per segnalare il caso e chiedere l'ammodernamento della linea telefonica e l'estensione del servizio ADSL. L'utenza è stata prontamente 'spostata' su coppia fisica in rame, ottimizzando il servizio telefonico e permettendo l'attivazione del servizio ADSL.

14) Piombatura del contatore idrico: richiesta di accesso agli atti.

Un cittadino ha trovato con sorpresa il contatore idrico piombato a seguito di un ritardo nel pagamento, cui ha immediatamente provveduto, ottenendo il riallaccio dell'utenza. Si è rivolto al Difensore civico per chiedere, dopo precedenti richieste telefoniche al gestore, copia degli atti.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora che ha inviato copia del verbale descrittivo dell'intervento, dal quale risultava in modo inequivocabile la data del distacco dell'utenza con la piombatura del contatore e la data del successivo riallaccio con la spiombatura. Il verbale riportava anche le letture, oltre alle foto corredate di data.

15) Apposizione di nuova segnaletica stradale.

Un cittadino diversamente abile ha scritto di aver parcheggiato la propria automobile in via XXV Aprile, nei pressi dell'abitazione di residenza, e quando è tornato ad utilizzarla, dopo alcuni giorni di malattia, vi ha trovato preavviso di sanzione amministrativa per divieto di sosta, nonostante l'esposizione del contrassegno invalidi, perché l'autoveicolo aveva impedito la normale pulizia della

strada. Nel frattempo era infatti cambiato il calendario di pulizia della strada ed era stata apposta nuova segnaletica verticale, cui non aveva fatto caso, parcheggiando come da abitudine.

Ho spiegato all'istante la normativa in materia ed in particolare che l'autovettura costituiva un intralcio e che, pertanto, la sanzione amministrativa appariva legittima. Il cittadino ha capito le argomentazioni giuridiche ed ha provveduto al pagamento della sanzione senza ulteriori contestazioni. Ha voluto, tuttavia, precisare che fino ad allora veniva posto usualmente un cartello provvisorio, a terra, per avvisare della pulizia della strada e che il cartello provvisorio era stato sostituito da un nuovo segnale, stabile e posto in alto sulla strada, che era sfuggito alla sua attenzione.

Ho quindi comunicato l'accaduto alla Polizia Municipale e, pur rilevandone la legittimità dell'operato, ho chiesto di usare in casi simili – ovvero di cambiamento della segnaletica – metodi di comunicazione che richiamassero maggiormente l'attenzione (ad es., il cartello a terra, con avviso dell'apposizione della nuova segnaletica), anche oltre le espresse previsioni del C.d.S., nei limiti del possibile; altrimenti sussiste il rischio di lasciar cadere in errore chi per abitudine non fa caso al cambiamento.

Il Comandante della Polizia Municipale ha risposto che, per garantire la conoscibilità della nuova segnaletica, gli addetti di Siena Ambiente avevano apposto dei volantini sulle autovetture per oltre un mese; non risultava, invece, che avessero mai apposto segnaletica a terra 'di rinforzo'. La segnaletica verticale, peraltro, era stata collocata da circa due mesi. In ogni caso riferiva che, in futuro, avrebbe adottato i possibili accorgimenti per fugare ogni distrazione da parte degli automobilisti.

16) Fognatura pubblica e smaltimento delle acque piovane in via delle Volte: supposte infiltrazioni.

Un Architetto ha presentato istanza per conto del proprio cliente, residente in via delle Romite, a seguito dei lavori pubblici d'impermeabilizzazione del canale di scolo (scarico misto: fogna e meteo) in via delle Volte, che avrebbero lasciato supposte carenze di impermeabilizzazione in prossimità dei tombini d'ispezione, presumibili dalle infiltrazioni che si verificavano soprattutto nei periodi di pioggia.

Verificato che i tubi installati si aprivano nei tombini d'ispezioni e stante comunque l'incertezza circa la causa delle infiltrazioni, da rinvenirsi secondo la ricostruzione dell'istante nelle crepe delle muratura cementizia dei tombini, si proponeva in via amichevole di eseguire un lavoro di completamento dell'impermeabilizzazione dei tombini, dividendone le spese – peraltro modeste – tra le parti, incluso il Comune. L'accordo è stato raggiunto e l'intervento di impermeabilizzazione eseguito.

17) Fornitura del gas: rimborso del deposito cauzionale.

Un utente aveva chiesto il subentro/la volturazione della fornitura del gas a seguito della morte del coniuge, precedente intestatario. Dopo tale richiesta, ha ricevuto fattura di chiusura dell'utenza, che ha correttamente pagato. Ha altresì ricevuto fattura di apertura della nuova utenza, nella quale era addebitato l'importo di Euro 77,00 per deposito cauzionale. In nessuna delle due fatture veniva rimborsato il deposito cauzionale versato in occasione dell'allacciamento nel 1980 e varie richieste di rimborso tramite *call center* erano rimaste senza esito. Si è quindi rivolto al Difensore civico.

Ho scritto alla società Estra, erogatrice della fornitura, formale richiesta di rimborso del deposito cauzionale versato nel 1980 con rivalutazione, che è stato prontamente rimborsato.

18) Rimborso delle spese sostenute per l'installazione di una caldaia in casa popolare.

Il conduttore di un appartamento assegnatogli da Siena Casa si è trovato in arretrato nel pagamento dei canoni di locazione, quando ha acquistato a proprie spese e fatto installare una nuova caldaia a metano, dandone preventiva comunicazione alla società Siena Casa e ricevendone l'assenso. Non ha però ottenuto il rimborso della somma spesa, neppure a scomputo dei debiti arretrati, ed ha inoltrato istanza a questo ufficio.

Ho preso contatto con gli uffici competenti di Siena Casa e, dopo vari chiarimenti, il rimborso a scomputo è stato accettato, previa esibizione di una copia della conformità. Si è inoltre concordato un piano di pagamento rateizzato per gli arretrati residui.

19) Modifica alla disciplina della sosta in via Francesco Campana.

Un residente in Castello ha scritto al Comandante della Polizia Municipale, all'Assessore per l'Assetto del Territorio Daniele Boschi ed al sottoscritto Difensore civico per lamentare l'accertamento a suo carico relativo a divieto di sosta in via Francesco Campana in quanto dovuto ad un errore, nel quale era incorso a seguito di una recente modifica della disciplina della sosta, che aveva visto l'introduzione di una seconda mattina di divieto – il sabato, oltre al mercoledì – per la pulizia della strada e che era stata comunicata con la sostituzione del cartello esplicativo, apposto sotto al segnale di divieto di sosta, all'inizio della strada. In alcuni giorni sono giunte varie altre segnalazioni di protesta, scritte e verbali, che sono state riunite in quest'unica pratica.

Ho risposto a ciascuno che, ai sensi degli artt. 5 e 7 del Codice della Strada, qualsiasi provvedimento riguardante la circolazione stradale o la sosta dei veicoli su aree pubbliche viene portato a conoscenza degli utenti con la pubblicazione all'albo pretorio della prescritta ordinanza del responsabile del

servizio e la successiva apposizione della relativa segnaletica verticale ed orizzontale, se prevista. Nel caso specifico l'ordinanza era stata adottata: la n° 166 del 4.12.2008, pubblicata all'albo pretorio dal 4 al 14 dicembre 2008; la segnaletica verticale era stata regolarmente installata. Gli accertamenti della Polizia Municipale erano, a mio avviso, rispondenti ad ogni criterio di legittimità e pertanto inoppugnabili.

D'altro lato, circa l'asserita mancanza di un'informazione preventiva e collaborativa con i cittadini da parte della Polizia Municipale, condividevo che, al di là dello stretto dettato normativo, sarebbe utile ricorrere ad avvisi e strumenti di comunicazione in modo da mettere sull'avviso gli automobilisti cosicché non cadano in errori, anche derivanti – come nei casi segnalati – da comportamenti divenuti ormai abituali. Informavo, quindi, di aver preso contatto con il Comandante della Polizia Municipale, il quale mi aveva riferito che un servizio di comunicazione era stato effettuato a cura di Siena Ambiente tramite volantini messi al tergicristallo delle autovetture nelle settimane precedenti; colpiva, semmai, che ci fosse stato un elevato numero di sanzioni amministrative a carico di residenti, che lasciava dubitare circa l'adeguatezza dell'attività di comunicazione svolta. Restava il fatto che dal punto di vista giuridico, il dettato del Codice della Strada era stato pienamente rispettato e la sanzione amministrativa appariva pertanto legittima. Ho comunque segnalato il fatto al Comandante della Polizia Municipale per raccomandare, in futuro, una migliore attività di informazione, magari con cartelli provvisori a terra (come in altre occasioni viene fatto), anche oltre le espresse previsioni del Codice della Strada, compatibilmente con gli impegni di servizio del personale impiegato.

Credo che anche questi casi, di esito negativo in merito all'accoglimento dell'istanza, 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.

20) Nulla osta dell'Acquedotto del Fiora per allacciamento alla rete fognaria.

Un Architetto ha scritto, per conto del proprio cliente, lamentando di non aver ricevuto risposta alla domanda di nulla osta per l'allacciamento alla rete fognaria ed approvvigionamento idrico, relativi alla richiesta di permesso a costruire per l'edificazione di un nuovo fabbricato ad uso residenziale/commerciale nel Comune di Colle di Val d'Elsa. Detto parere costituiva un adempimento necessario, richiesto nel parere favorevole rilasciato dalla Commissione edilizia ed i termini da questa stabiliti stavano per scadere.

L'Architetto aveva provveduto ad inoltrare la richiesta all'Acquedotto del Fiora, che aveva risposto ricordando la competenza in materia dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale 6 (AATO 6). A seguito della spedizione della domanda all'AATO 6, questo ha risposto che era appena stata approvata una nuova procedura per il rilascio dei pareri relativi al Servizio Idrico Integrato sulle nuove urbanizzazioni, che rientrava così nella competenza dell'Acquedotto del Fiora. Il professionista ha quindi inviato nuovamente la lettera di richiesta all'Acquedotto del Fiora senza ricevere, a distanza di mesi, il nulla osta.

Dopo alcuni contatti con il personale dell'Acquedotto del Fiora, ho potuto chiarire la situazione e risolvere i problemi, derivanti – tra l'altro – dalle precedenti spedizioni della documentazione, inviata in parte alla sede di Siena ed in parte alla direzione di Grosseto. È seguito, a strettissimo giro, il rilascio del nulla osta.

21) Manutenzione straordinaria di immobile privato in condominio.

Un cittadino ha scritto per chiedere un intervento o quanto meno una consulenza. Premetteva di abitare nel quartiere di Castello e che l'appartamento, ricevuto in locazione e posto all'ultimo piano di un condominio, necessitava d'innomerevoli lavori di manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, soprattutto nel tetto. Le numerose richieste d'intervento non avevano ottenuto risposte fattive. Soltanto di recente il condominio aveva trovato un accordo per far eseguire i lavori necessari ed il tecnico incaricato aveva presentato il progetto al servizio Urbanistica del Comune, che lo aveva già approvato. Tuttavia uno dei condomini aveva preso il progetto per visionarlo e non lo aveva restituito, impedendo l'esecuzione dei lavori.

Ho dovuto rispondere che il problema posto alla mia attenzione non rientrava nelle competenze dell'ufficio, che si occupa esclusivamente di pubblica amministrazione e servizi pubblici. Mi sono comunque reso disponibile ad un incontro, che si è tenuto pochi giorni dopo, per esaminare meglio la situazione e per qualche consiglio.

22) Pagamento arretrato di sanzioni amministrative della Polizia Municipale.

Un cittadino aveva concordato con la Polizia Municipale di Colle il pagamento di alcune sanzioni amministrative in tre rate scadenzate. Entro il termine stabilito per il saldo ha pagato soltanto la prima rata ed ha così ricevuto cartella esattoriale di Equitalia Gerit, concessionario di riscossione, che richiedeva l'intero importo.

Ha chiesto al Difensore civico l'annullamento della richiesta di Equitalia Gerit in relazione alla somma già pagata e, se possibile, il ripristino delle condizioni pattuite con la Polizia Municipale senza le spese ulteriori derivanti dall'intervento del concessionario, in particolare considerazione della propria indigenza. La prima parte della richiesta è andata a buon fine e la Polizia Municipale ha comunicato lo scomputo della rata già pagata; non è stato possibile, invece, annullare gli atti correttamente compiuti.

23) Criteria di applicazione dell'ICI su immobile ceduto in comodato.

Un cittadino ha scritto una lettera al Sindaco, alla 1^a Commissione consiliare permanente ed al sottoscritto Difensore civico ove, dopo aver descritto una situazione concreta, invitava l'Amministrazione comunale a voler prendere in considerazione la possibilità di esonerare dal pagamento dell'ICI i fabbricati ceduti in comodato ai figli, quando ricorrano tutte le condizioni effettuali e giuridiche di utilizzazione ad abitazione principale.

Ho valutato il caso insieme alla responsabile del servizio Tributi Dr.ssa Beatrice Mazzini ed all'Assessore al Bilancio e Finanze Dr. Massimo Bartalucci, il quale ha inviato puntuale nota di risposta. Dopo aver ravvisato nel caso sottoposto un problema di interesse comune a molte famiglie, individuava la ragione di esclusione dell'esenzione, da ricondursi alla normativa nazionale ed anzi ad un accavallarsi di più previsioni sulla stessa materia nel giro di pochi mesi. In particolare la Finanziaria 2008 aveva aumentato all'1,33 del valore catastale la detrazione per l'abitazione principale e quindi di fatto aveva esentato dall'ICI la maggior parte degli immobili adibiti a prima abitazione. In una circolare esplicativa, lo stesso Governo aveva precisato che non avrebbe restituito però ai Comuni il mancato gettito derivante da assimilazione dell'abitazione principale con altre destinazioni, fra cui quelle date in comodato d'uso a parenti di 1° e 2° grado. Il nuovo Governo ha poi emanato, nel maggio 2008, un decreto con carattere d'urgenza per disporre l'abolizione dell'ICI sulla prima casa. Nello stesso decreto, all'art. 1, precisava che l'esenzione per la prima casa valeva anche per gli immobili dati in comodato gratuito purché «assimilati dal Comune con regolamento o con delibera comunale vigente alla data di entrata in vigore del presente decreto», cristallizzando così la situazione senza permetterne ulteriori modifiche da parte delle Amministrazioni comunali, che si sono trovate impossibilitate ad introdurre *ex novo* l'assimilazione. Il regolamento comunale, infatti, non prevedeva – alla data di entrata in vigore del decreto – un'assimilazione tra le due fattispecie.

24) Utenza idrica: errore in fatturazione.

Un condominio ha segnalato che le fatture relative al servizio idrico nell'anno 2008 erano state inviate alla via e numero civico corretti ma, anziché a Colle di Val d'Elsa, a Siena.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora riportando il caso e chiedendo lo scomputo delle spese di sollecito e di mora. L'Acquedotto del Fiora, appurato che le ultime tre fatture emesse sull'utenza erano state inviate ad un recapito sbagliato, ha provveduto a posticiparne le scadenze ed inserire partita di accredito relativa agli interessi di mora e spese di sollecito.

25) Viabilità in località Gracciano.

Un abitante nella frazione di Gracciano ha segnalato la pericolosità del rettilineo di via F.lli Bandiera a causa della velocità con cui le automobili vi sfrecciavano, soprattutto negli orari notturni. Proponeva dunque di installare dei limitatori di velocità (autovelox) o dei dossi artificiali.

Ho prima trasmesso la segnalazione al Comandante della Polizia Municipale ed alla Giunta comunale e poi risposto che questi stavano predisponendo un piano per la riduzione della velocità nei punti più critici del centro urbano attraverso la realizzazione di attraversamenti pedonali rialzati. Nell'ambito del piano sarebbe stato preso in esame e con ogni probabilità inserito – stando a quanto appreso dall'Assessore competente – anche l'intervento auspicato in località Gracciano.

26) Ripristino del servizio telefonico con l'operatore unico Telecom Italia.

Il titolare di un'utenza telefonica ha chiesto l'intervento del Difensore civico perché Tele2 Italia spa aveva arbitrariamente preimpostato il proprio servizio, quale operatore principale, al posto di Telecom Italia. L'utente aveva subito contestato l'attivazione di detto contratto di servizio telefonico e Tele2 Italia aveva correttamente risposto per comunicare testualmente: «abbiamo inoltrato la richiesta di disattivazione della preselezione automatica, entro 10 giorni il servizio sarà cancellato dalla sua utenza. Riceverà una comunicazione scritta ed una lettera da parte di Telecom Italia che le confermerà l'avvenuta disattivazione del servizio, da quel momento per risparmiare con Tele2 dovrà anteporre il 1022 prima di ogni chiamata». In realtà, Telecom Italia non ha mai inviato detta lettera e l'utente ha dovuto digitare la preselezione del n° 1033 per utilizzare la rete Telecom Italia quando chiamava cellulari o extraurbane.

Ho contattato il responsabile del servizio Clienti di Telecom Italia presso la sede di Siena con la preghiera di far contattare il cliente per ripristinare la situazione *ante* attivazione del servizio di Carrier

Preselection con altro operatore. Il servizio Telecom Italia è stato reimpostato quale utenza principale, senza dover digitare alcun numero di preselezione, per tutti i tipi di chiamata.

27) Contestazione di contratto per il servizio telefonico e della successiva fatturazione.

Un cittadino ha lamentato l'attivazione di un contratto di servizio telefonico Tele2 Italia, da lui non richiesto e comunque mai accettato, nonché l'addebito della successiva fatturazione. Esponeva in particolare di aver immediatamente contestato, prima telefonicamente tramite *call center* e poi con raccomandata, l'attivazione del servizio telefonico Tele2 perché da lui non richiesto e mai contrattualizzato, neppure per via telefonica. Dopo la raccomandata, il servizio telefonico era stato immediatamente cessato, ma l'istante ha ricevuto una fattura di euro 77,40, dovuta a titolo di "contributo disattivazione" ed altre spese fisse; non avendo provveduto al pagamento perché corrispondente ad un servizio né richiesto né utilizzato, ha poi ricevuto un sollecito di pagamento.

Ho scritto a Tele2 Italia per chiedere l'annullamento della fattura in oggetto e di ogni eventuale ulteriore pretesa, richiamando la delibera n. 4/06/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che, all'art. 30, comma 9, specifica che «Nel caso di contestazione da parte del cliente finale e di verifica della mancanza di un contratto valido con l'operatore che ha richiesto l'accesso [...] l'operatore che ha richiesto il servizio di accesso sostiene le spese per il ripristino dell'accesso del cliente finale all'operatore di accesso preesistente».

Tele2 Italia ha ribadito con dettagliata lettera di risposta l'esistenza di un regolare contratto di servizio, ormai cessato, ma con una fattura da pagare, relativa al periodo di attivazione; si rendeva altresì disponibile a far ascoltare la registrazione telefonica della stipulazione contrattuale. Ho quindi comunicato all'istante che, qualora avesse desiderato contestare comunque l'esistenza del contratto, non restava che rivolgersi al Corecom Toscana per l'obbligatorio tentativo di conciliazione.

28) Contestazione di contratto per il servizio telefonico.

A distanza di pochi giorni si è presentato un nuovo caso, simile al precedente, di un cittadino che aveva subito l'attivazione del contratto di servizio telefonico Tele2 da lui non richiesto e comunque mai accettato. L'istante esponeva di aver immediatamente contestato l'attivazione del servizio telefonico Tele2 e di aver ricevuto cortese lettera di risposta con la quale era informato dell'esistenza di una richiesta scritta di attivazione del Servizio Tele2 a suo nome, allegata in copia alla lettera.

Ho scritto a Tele2 Italia per comunicare che detta richiesta non era mai stata vista né compilata e tanto meno sottoscritta dall'utente, che disconosceva la firma ivi riportata, visibilmente diversa dalla propria.

Tele2 Italia ha comunicato la disattivazione del servizio Tele2 Operatore Unico e l'annullamento delle fatture emesse nonché il rimborso di eventuali costi di riallaccio.

29) Infrazione al d. lgs. n. 231/2007: emissione di assegno intestato "mio proprio".

L'Ufficio Antiriciclaggio del Ministero dell'Economia e delle Finanze ha contestato ad un colligiano la violazione dell'art. 49, comma 6, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, per aver trasferito ad altro soggetto assegno bancario a "me medesimo". Si è prontamente rivolto a questo ufficio per chiedere chiarimenti ed assistenza perché il fatto contestatogli era ascrivibile ad un semplice errore, derivante dalla non conoscenza della nuova normativa.

Ho inviato all'Ufficio Antiriciclaggio uno scritto difensivo ai sensi dell'art. 18 della legge n. 689/1981, evidenziando che l'assegno non aveva costituito un caso di riciclaggio di denaro ma era servito, secondo abitudini consolidate, a ritirare una somma di denaro al fine di eseguire alcuni lavori domestici; chiedevo pertanto l'annullamento della contestazione o, quanto meno, la riduzione della sanzione al minimo edittale.

L'Ufficio Antiriciclaggio ha risposto che la violazione contestata riveste natura oggettiva e formale e che il divieto sussiste indipendentemente dalla natura (lecita o illecita) dell'operazione alla quale il trasferimento di denaro si riferisce: perché la violazione si realizzi è necessario che il trasferimento intercorra tra "soggetti diversi" ovvero tra soggetti costituenti distinti "centri di interesse" e nella violazione *de qua* era coinvolto, insieme al soggetto che ha effettuato il trasferimento, anche il soggetto che ha acquisito i valori trasferiti. Pur non costituendo una causa esimente, le ragioni lecite del trasferimento potranno comunque rilevare ai fini dell'applicazione del minimo edittale. Si attende comunicazione dell'entità della sanzione.

30) Errori in fatturazione ed interruzione della fornitura del gas.

L'intestatario di un'utenza del gas si è rivolto a questo ufficio, lamentando l'interruzione della fornitura per morosità, dovuta ad errori nella fatturazione. L'utente, infatti, era stato titolare di un diverso contratto di fornitura per l'appartamento ove aveva risieduto – con contratto di locazione – fino all'aprile del 2007 quando, a seguito di acquisto di un diverso appartamento, vi si era trasferito, stipulando un nuovo contratto di fornitura e comunicando al contempo l'abbandono dell'appartamento in locazione e la cessazione della relativa fornitura del gas. In seguito, non ricevendo fatture per la nuova utenza, si è più volte preoccupato di telefonare al *call center* del gestore Estra srl per chiedere spiegazioni finché, in data 14.04.2009, ha trovato avviso che il contatore era stato rimosso. Ha quindi

inviato un fax di protesta e di richiesta di immediato ripristino del servizio. A seguito di vari contatti telefonici, ha appreso che le fatture della sua utenza erano state erroneamente inviate al vecchio indirizzo e che la fornitura era stata interrotta, con distacco del contatore, a seguito di morosità senza che avesse ricevuto alcun preavviso. Ha inoltre appreso che la vecchia utenza risultava ancora a lui intestata con un debito di Euro 1.222,45 da saldare.

Ho scritto ad Estra srl per chiedere l'immediato ripristino della fornitura del gas e la quantificazione dell'importo relativo alla fornitura dell'appartamento di residenza, che è stato saldato, ottenendo l'immediato ripristino dell'utenza. L'utenza relativa alla vecchia residenza è stata correttamente volturata al nuovo inquilino ed i consumi defalcati dagli importi a carico dell'istante.

31) Servizio telefonico: avvenuto recesso dal contratto – richiesta del 'codice di migrazione'.

Si è rivolto a questo Ufficio il legale rappresentante di una ditta, lamentando il contratto di servizio telefonico BT Italia da lui sottoscritto, ma immediatamente contestato. Più esattamente esponeva di aver inviato il proprio recesso dal contratto nel pieno rispetto dei termini di legge con raccomandata a.r. ed, infatti, il servizio non era mai stato attivato dalla società telefonica né da lui utilizzato. Ciò nonostante, la ditta aveva ricevuto e continuava a ricevere la periodica fatturazione, relativa ad un servizio inesistente. La ditta, peraltro, si era trovata distaccata dal precedente gestore Telecom Italia e, nonostante esplicita richiesta, non aveva potuto ripristinare il servizio con Telecom Italia a seguito della mancata comunicazione del 'codice di migrazione' da parte di BT Italia cosicché si trovava da tempo non fornita da alcun servizio di telefonia con grave pregiudizio e danni.

Ho scritto a BT Italia per chiedere il riconoscimento del recesso della ditta dal contratto BT Italia e l'annullamento di tutte le fatture successive, nonché la comunicazione del 'codice di migrazione' ai sensi della deliberazione n. 274/07/CONS "Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, avvertendo che in difetto avrei provveduto a segnalare l'accaduto alla stessa autorità. A distanza di vari giorni non era ancora giunta nessuna risposta e ho inviato lettera di sollecito ove comunicavo di aver contattato personalmente il numero verde 195 di BT Italia per ottenere il 'codice di migrazione', ricevendo risposta automatica che sarei stato ricontattato entro 24 ore al recapito del mio cellulare, ma senza che ciò avvenisse. A breve è giunta la comunicazione del 'codice di migrazione' e di annullamento delle fatture.

32) Contestazione di pagamento della TARSU, relativa a precedente residenza.

Un residente, trasferito a Colle di Val d'Elsa nel 1997 da altro Comune, ha ricevuto vari solleciti di pagamento da parte del concessionario per la riscossione dei tributi in riferimento agli arretrati della tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU), relativa agli anni dal 1999 al 2003, nel Comune di provenienza. Si è rivolto allo scrivente Difensore civico contestando la richiesta in quanto la TARSU non gli doveva essere addebitata perché aveva rilasciato il relativo appartamento ormai da anni.

Ho scritto al Comune creditore descrivendo la situazione e rilevando che, come da certificazione prodotta, nell'immobile di riferimento abitava fin dal 1998 un nuovo nucleo familiare, che – stando a quanto riferito – aveva ricevuto autonome cartelle di pagamento. L'istante aveva presentato formale denuncia di cessazione e richiesta di sgravio soltanto nel 2002, dopo aver ricevuto la notificazione della prima cartella.

Tuttavia, da un esame della vigente normativa in materia, con particolare riferimento all'art. 64, quarto comma del decreto legislativo n. 507 del 15.11.1993, risulta che in caso di mancata presentazione della denuncia nel corso dell'anno di cessazione, il tributo non è dovuto per le annualità successive se l'utente che ha prodotto denuncia di cessazione dimostri di non aver continuato l'occupazione o la detenzione dei locali ed aree ovvero se la tassa sia stata assolta dall'utente subentrante a seguito di denuncia o in sede di recupero credito. Nel caso in esame il cittadino asseriva di aver presentato nel 1997 denuncia di cessazione al Comune di provenienza, della quale però non restava traccia. In ogni caso, anche ammesso che la denuncia di cessazione non fosse stata presentata, ai sensi dell'art. 64 sopra richiamato l'istante avrebbe dovuto pagare per intero l'ultimo anno di residenza ovvero il 1997 e niente di più, avendo dato prova sia di aver rilasciato l'immobile sia *ad abundandum* che questo era stato occupato da altri. Il Comune ha disposto l'annullamento delle cartelle di pagamento 1999-2003 e ne ha dato notizia al concessionario della riscossione dei tributi.

33) Vendita di appartamento: contestazione della successiva fatturazione per l'utenza idrica.

Il titolare di un'utenza idrica è stato contattato telefonicamente dall'Acquedotto del Fiora in riferimento a fatture arretrate, relative ad un appartamento che aveva ceduto con regolare contratto di compravendita nell'anno 2000. L'acquirente si era impegnato verbalmente a volturare tutte le utenze, inclusa quella idrica.

A seguito di domanda di chiarimenti all'Acquedotto del Fiora, si è verificato che la domanda di volturazione dell'utenza da parte del nuovo proprietario era avvenuta soltanto nel 2007 e che il

subentrante si era accollato gli arretrati, come da accordi intercorsi tra le parti, fin dalla data del suo acquisto. Ho quindi rassicurato l'istante che niente era da lui dovuto. In casi simili, tuttavia, si raccomanda di provvedere personalmente a comunicare la cessazione dell'utenza: si verifica abbastanza spesso, infatti, che il subentrante non provveda alla volturazione delle utenze, conservando in capo al dante causa la titolarità dell'utenza insieme agli oneri contrattuali.

34) Manutenzione di marciapiede pubblico.

Un cittadino ha scritto per segnalare che il muretto di recinzione del marciapiede pubblico situato in via F.lli Bandiera a Gracciano era in pessime condizioni. Il cemento si era frantumato e ne fuoriuscivano pezzi di ferro, dando un'immagine brutta ed indecorosa.

Dopo aver ringraziato il cittadino per la cortese segnalazione, lo ho informato di aver contattato il servizio Lavori pubblici, che aveva già verificato la situazione ed a breve avrebbe provveduto alla necessaria manutenzione, mettendomi comunque a disposizione per eventuali ulteriori adempimenti.

35) Marciapiedi pericolosi in piazza Arnolfo.

Un cittadino ha scritto al Sindaco, agli Assessori, ai quotidiani locali, al sottoscritto Difensore civico ed allo stesso Arch. Jean Nouvel per riferire alcuni spiacevoli incidenti avvenuti in piazza Arnolfo. Molte persone, tra le quali l'istante, avevano inciampato nel marciapiede – non segnalato – che racchiude la strada carrabile centrale ed alcune di queste erano cadute a terra, anche procurandosi lesioni.

Anzitutto ho compiuto un sopralluogo e raccolto altre notizie (presso il Pronto soccorso dell'Ospedale di Campostaggia, a distanza di alcuni giorni, riferivano informalmente di decine di casi) ed ho poi contattato l'Assessore Signorini, che ha verificato la situazione insieme ai responsabili degli uffici competenti cosicché sono state impartite immediate disposizioni al Cantiere comunale per apporre strisce colorate, a bande gialle e nere, che evidenziassero i gradini. Ciò nonostante gli incidenti sono continuati ad accadere, seppure in minor numero. Il Comune ha così adottato ulteriori accorgimenti, quali alcune transenne, che eliminassero ogni eventuale pericolo di insidia fino al ripristino della circolazione veicolare.

36) Frequente intasamento della fognatura pubblica: richiesta di un cestino per l'immondizia.

Un residente ha segnalato che in via delle Casette veniva abitualmente gettata a terra varia immondizia (carte, bottiglie di plastica, ecc.), che intasava la fognatura pubblica, causando frequenti allagamenti della propria autorimessa. Per risolvere il problema aveva chiesto agli uffici comunali l'installazione di

un cestino, che al momento mancava nella via, e dopo un iniziale assenso alla proposta era seguito diniego per asserite impossibilità materiali. Si è rivolto al Difensore civico per chiedere un riesame della decisione.

Ho compiuto un sopralluogo ed ho contattato il servizio Attività produttive, competente per gli arredi nell'area del centro commerciale naturale, entro la quale si trova via delle Casette, che ha provveduto in merito.

37) Volturazione di utenza idrica ed obbligo di nuovo contratto.

Un cittadino ha posto un quesito di legittimità in riferimento al suo caso concreto. Possedeva da anni un immobile, adibito a seconda casa, nel quale aveva appena trasferito la propria residenza. Ha chiesto all'Acquedotto del Fiora il cambiamento di tariffa della fornitura idrica, ma l'Acquedotto del Fiora ha risposto che occorreva stipulare un nuovo contratto, ovviamente con le relative spese.

Ho risposto nel merito, richiamando il regolamento del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.). L'art. 3, rubricato "Variazioni contrattuali e subentri", specifica che in caso di modificazioni al contratto, anche relative alla sola categoria contrattuale, è necessario perfezionare un nuovo contratto di fornitura. L'art. 7, rubricato "Tipi di uso", indica le varie categorie contrattuali ed i relativi usi ove l'utenza domestica è distinta tra prima e seconda casa; questo stesso articolo recita testualmente che «è vietata l'utilizzazione dell'acqua per usi diversi da quelli dichiarati nel contratto di somministrazione» e «che è fatto obbligo di stipulare un nuovo contratto di utenza nel caso di modifiche al tipo di uso». La richiesta dell'Acquedotto del Fiora sembrava, a quanto riferito, conforme al regolamento che disciplina l'erogazione del S.I.I. e pertanto legittima. Le spese di volturazione, aggiornate da una recente integrazione al regolamento, avrebbero dovuto ammontare ad Euro 53 più Iva.

38) Raddoppio del Ponte S. Giulia – ripristino di terreno occupato per l'esecuzione dei lavori.

Il proprietario di un terreno, posto nelle adiacenze del Ponte di S. Giulia ed occupato dalla Provincia di Siena per i lavori di raddoppio della strada provinciale, ha chiesto lo sgombero dei detriti ed il ripristino dello stato dei luoghi, come da accordi intercorsi con gli uffici provinciali.

Ho preso contatto con la Provincia di Siena e chiarito che i lavori di ripristino non erano stati ancora eseguiti a causa di un semplice errore di identificazione dell'area interessata. I lavori di ripristino devono essere eseguiti a breve.

39) Richiesta di informazioni sull'I.C.I. – mancata risposta.

Un cittadino non ha provveduto al pagamento dell'I.C.I. entro il termine di scadenza ed ha scritto via e-mail all'ufficio Tributi, comunicando l'intenzione di provvedere immediatamente il giorno seguente e chiedendo se avrebbe dovuto versare anche una penale ed eventualmente in quale misura. Non avendo ricevuto risposta a distanza di alcuni giorni, ha scritto al Difensore civico per segnalare il mancato riscontro alla precedente e-mail e di aver telefonato per due giorni consecutivi all'ufficio preposto senza mai avere risposta, risultando la linea perennemente occupata su tutti e tre i numeri.

Ho chiesto immediati chiarimenti all'ufficio Tributi ed ho potuto verificare che la posta elettronica non era stata scaricata a causa di problemi tecnici, che avevano colpito tanto la rete telefonica che informatica del Comune. Rappresentando le scuse dell'ufficio Tributi per il disagio incorso, ho informato il cittadino che avrebbe ricevuto una risposta da parte di detto ufficio nella medesima giornata.

40) Problematiche varie in viale A. Gramsci, loc. Cappellina.

Un residente ha scritto in nome proprio e per conto di numerosi vicini, lamentando varie problematiche in viale Gramsci nella zona della Cappellina.

Ho contattato gli uffici competenti ed effettuato un sopralluogo insieme all'Assessore all'Ambiente Dr.ssa Serena Signorini, alla Dr.ssa Alessandra Bras dell'Ufficio Ambiente, all'Ing. Francesco Ciampoli responsabile del servizio Lavori pubblici, al Dr. Nicola Magni Comandante della Polizia Municipale, al Geom. Francesco Manganeli dell'Ufficio Urbanistica ed al Sig. Mario Montagnani della società Siena Ambiente, rilevando quanto segue.

Per quanto riguardava l'assenza di un attraversamento pedonale in località Cappellina, utile per il deposito della nettezza negli appositi cassonetti, il Comandante della Polizia Municipale ha valutato la possibilità di realizzare un attraversamento pedonale rialzato, idoneo anche ad incentivare il rallentamento della velocità delle autovetture.

Sempre al fine di rendere più sicuro l'attraversamento pedonale e favorire altresì l'immissione in sicurezza degli autoveicoli dalle strade private e dalle pertinenze delle abitazioni nella strada provinciale gli uffici competenti stanno valutando l'opportunità di realizzare una rotatoria presso il ponticino in modo da consentire l'immissione con svolta a destra – e quindi in sicurezza – fino ad immettersi nella rotatoria, che fungerebbe anche da punto di smistamento del traffico.

Circa la mancanza di un marciapiede per raggiungere le strisce pedonali più vicine e tale comunque da servire le abitazioni poste sul lato destro della strada in direzione Poggibonsi, il responsabile del

servizio Lavori pubblici ha provveduto congiuntamente all'Ufficio Urbanistica a studiare un progetto di intubamento delle acque del fosso che costeggia la carreggiata e di copertura dello stesso così da ricavarvi il marciapiede.

Per quanto riguarda il disagio lamentato nel raggiungere i cassonetti, l'Amministrazione comunale ha preso contatti per l'acquisizione della proprietà dell'area che sarà ampliata ed asfaltata con riordino della postazione dei cassonetti in modo da favorirne la fruibilità, anche tramite l'eventuale possibilità di fermata con le autovetture.

Infine, l'Ufficio Scuola ha effettuato un sopralluogo per verificare l'idoneità di una postazione per una nuova fermata dello scuolabus.

41) Servizio idrico nella zona Pian del Bottino – Montegabbro e Mugnano.

Un gruppo di cittadini si è rivolto a questo ufficio per sollecitare un intervento a soluzione dell'annoso problema della mancanza di fornitura idrica nella zona di Pian del Bottino – Montegabbro e Mugnano. La carenza di detto servizio crea ai residenti problemi gravi e, a distanza di anni dagli accordi ormai raggiunti, rappresenta un'urgente necessità.

La zona di Pian del Bottino ha problemi di approvvigionamento idrico (in parte dovuti a carenza di acqua ed in parte legati all'inadeguatezza della rete idrica), più volte segnalati dai cittadini e conosciuti da questa Amministrazione comunale. Molti nuclei abitati, peraltro, inclusi i popolosi borghi di Montegabbro e di Mugnano, non sono affatto collegati alla rete.

La zona in questione, sebbene collocata all'interno del Comune di Colle è gestita da Acque spa, soggetto gestore del servizio idrico integrato nell'ATO 2 Basso Valdarno. La questione in oggetto coinvolge pertanto da una parte cittadini residenti in questo Comune, collocato nell'ATO 6 Ombrone il cui soggetto gestore è Acquedotto del Fiora spa, e dall'altra un soggetto gestore (Acque spa) che fa riferimento all'Autorità di Ambito del Basso Valdarno.

L'Amministrazione comunale si è fatta portavoce delle esigenze dei cittadini presso gli ATO e presso i soggetti gestori del servizio idrico integrato in numerose riunioni e contatti.

La zona in questione, infatti, posta al confine tra i due ATO con la compresenza di due soggetti gestori, appare importante da un punto di vista della gestione della risorsa idrica, in quanto nell'adiacente Pian del Bottino esiste la possibilità di realizzare nuovi pozzi di approvvigionamento, a servizio sia dell'area di Mugnano che della frazione di Castel San Gimignano.

Le problematiche della zona di Montegabbro-Mugnano sono state correttamente collocate all'interno di un quadro più generale di programmazione e gestione razionale della risorsa idrica, anche in proiezione

di nuove sorgenti da sfruttare, non solo da Colle ma dall'intera Valdelsa ed in particolare dal Comune di Poggibonsi.

Sulla base di analisi e verifiche effettuate congiuntamente da Acque spa ed Acquedotto del Fiora spa è risultato possibile per la zona in questione ipotizzare un intervento minimo di adeguamento della rete idrica che potesse dare risposta immediata alle problematiche sin qui emerse.

Dopo che Acque spa ha predisposto la progettazione preliminare dell'intervento, sulla base di esso è stata predisposta una bozza di accordo di programma, che ha riportato il consenso da parte di tutte le aziende ed enti interessati. Le fasi di realizzazione del progetto dovevano, infatti, essere concordate con gli ATO ed i due soggetti gestori, anche attraverso specifiche forme di coinvolgimento della popolazione dell'area.

Nel settembre 2006 Acque spa, Acquedotto del Fiora spa, ATO 2 Basso Valdarno, ATO 6 Ombrone e Comune di Colle di Val d'Elsa hanno sottoscritto apposito accordo che si articola su tre punti:

1. il Comune di Colle Val d'Elsa si è assunto la spesa per la realizzazione della nuova tubazione di distribuzione nelle aree di Mugnano-Montegabbro;
2. Acque spa, al fine di garantire la costante ottimale pressione della rete idrica della suddetta zona di Mugnano-Montegabbro, si è assunto la spesa per la realizzazione di stazione di sollevamento per potenziamento della condotta adduttrice, da realizzarsi presso la località Il Monte (a metà strada circa tra il Pian del Bottino e Castel San Gimignano);
3. Acque spa si è assunto altresì il compito di realizzare un nuovo pozzo pilota nel Pian del Bottino a servizio dell'intera zona della Valdelsa.

Riguardo al punto 1 – Realizzazione della Rete di acquedotto nella zona Mugnano-Montegabbro – questa Amministrazione ha approvato il progetto esecutivo dell'opera con deliberazione della Giunta comunale n. 79 in data 26.04.2007 ed i lavori sono stati conclusi nella primavera del 2008. In data 07.10.2008, dopo prove di tenuta e di pressione accurate, il personale di Acque spa ha prodotto il certificato di regolare esecuzione, che la Giunta comunale ha approvato con deliberazione G.C. n. 207 del 21.11.2008.

Riguardo al punto 2 – Realizzazione della Stazione di Sollevamento in località Il Monte (a carico di Acque spa) – questa Amministrazione, sulla base dell'elaborazione progettuale predisposta, ha provveduto ad acquisire la disponibilità dei terreni necessari all'intervento (si veda la deliberazione del Consiglio comunale n. 90 del 25.09.2008). Nei primi giorni di settembre 2008 è stata comunicata questa disponibilità ad Acque spa (terreni da acquisire e da assoggettare a servitù) affinché da parte di Acque spa si accelerassero le procedure necessarie alla realizzazione del progetto in questione:

redazione del progetto esecutivo, gara d'appalto, esecuzione dei lavori, ma l'Amministrazione comunale non ha ricevuto notizie né del progetto esecutivo né tanto meno dei tempi di esecuzione dei lavori.

Riguardo al punto 3 – Realizzazione di Pozzo Pilota in località Badia a Conèo – in data 21.12.2007 si è tenuta una prima Conferenza di servizi, avente per oggetto l'approvazione del progetto definitivo: "Crisi Idrica in Valdelsa: ricerca idrica (Colle Val d'Elsa) campo pozzi e adduttrice", in attuazione del D.P.G.R. 166/2007. In data 28.12.2007 è stato trasmesso al Comune di Colle il progetto definitivo dell'intervento. In data 14 aprile 2008 la Conferenza dei servizi, tenutasi presso l'ATO 2 Basso Valdarno, ha approvato il progetto definitivo di cui trattasi con l'assenso di tutte le amministrazioni coinvolte. Con deliberazione del Consiglio comunale n. 59 del 29.05.2008 è stata recepita la decisione della Conferenza di servizi.

Dopo una lunga serie di contatti (2008-2009) si è addivenuti nel 2009 ad un accordo con i proprietari dei terreni per il pozzo a Conèo. La situazione di più urgente e primaria importanza riguardava pertanto il punto 2 – Sollevamento presso Il Monte: Acque spa aveva predisposto il progetto esecutivo, ma non si conoscevano i tempi di realizzazione dell'opera, che invece è necessaria per rendere funzionale tutto il lavoro già svolto e completare il progetto. Ho quindi scritto sia all'ATO 2 Basso Valdarno sia ad Acque spa per chiedere notizie in merito.

ATO 2 Basso Valdarno ed Acque spa hanno confermato l'impegno all'estensione del servizio idrico nella zona Pian del Bottino, Montegabbro e Mugnano, indicandone i residui adempimenti procedurali ed una tempistica di massima, che ho comunicato agli istanti ed agli uffici comunali interessati.

42) Accesso alla Z.T.L. di Colle Bassa.

Un residente in via Mazzini ha scritto per chiedere notizie circa l'esistenza di una deliberazione contenente restrizioni di orario, dalle ore 18 alle 20, per l'accesso alla Z.T.L. di Colle Bassa ed in particolare nella via di sua residenza.

Ho risposto che la deliberazione è la n° 544, adottata dalla Giunta comunale il 06.12.1995 e pubblicata mediante affissione all'Albo pretorio comunale il 15.01.1996. Con detta deliberazione viene ampliata la Z.T.L. di Colle Bassa e vengono rideterminate le modalità di circolazione e sosta all'interno di ogni singola via della Z.T.L. Inoltre, con una norma generale riguardante tutte le vie e piazze inserite in tale zona, viene vietato il transito anche ai veicoli autorizzati dei residenti dalle ore 18 alle ore 20.

La deliberazione in discussione è stata emessa in forza di quanto disposto dall'art. 7 comma 9 del vigente Codice della Strada, che fra le altre cose testualmente recita: «i Comuni, con deliberazione

della Giunta, provvedono a delimitare le aree pedonali e le zone a traffico limitato tenendo conto degli effetti del traffico sulla sicurezza della circolazione, sulla salute, sull'ordine pubblico, sul patrimonio ambientale e culturale e sul territorio». Detta deliberazione è stata votata all'unanimità dai componenti della Giunta comunale ed approvata dal Segretario comunale del tempo, Dott. Pier Luigi Andreini, per quanto concerne il rispetto dei criteri tecnici e di legittimità.

Venendo a trattare più specificamente il profilo della legittimità, occorre ricordare che unico limite al potere attribuito dall'art. 7 C.d.S. alla Giunta comunale, come per ogni provvedimento amministrativo, è costituito dalla ragionevolezza delle scelte operate.

La deliberazione, visto il limite che impone in modo autoritativo ai diritti soggettivi, quale appunto quello dei residenti a raggiungere la propria abitazione in ogni ora, dovrà pertanto trovare adeguata motivazione, tale da giustificare la compressione del diritto dei singoli a tutela di un interesse pubblico d'importanza equivalente o superiore. Nella deliberazione in esame la motivazione addotta in premessa è: «per soddisfare le abitudini dei cittadini, che in determinate ore usano pedonalmente tali vie», salvo altre ragioni contenute nei precedenti atti richiamati in modo generico dalla deliberazione n° 544/1995, che rientra espressamente nella tipologia dell'art. 7 C.d.S.

Un importante quadro dei principi in materia giunge dalla recente decisione del Consiglio di Stato, V Sezione, n. 596/2009 che, affrontando la tematica della disciplina del traffico nel centro monumentale di Vicenza, ha affermato che non comportano violazione degli artt. 16 e 41 della Costituzione i provvedimenti limitativi della circolazione veicolare all'interno dei centri abitati quando non sia vietato *tout court* l'accesso e la circolazione nell'intero territorio comunale, ma delimitano zone dell'abitato urbano particolarmente esposte alle conseguenze dannose del traffico. Nel caso in esame appunto la proibizione del traffico non è totale, bensì una limitazione parziale, peraltro ridotta a due ore della giornata. La sentenza continua testualmente: «Circa lo scrutinio della legittimità dei provvedimenti limitativi della circolazione veicolare all'interno dei centri abitati si è evidenziato come tali atti siano espressione di scelte latamente discrezionali, che coprono un arco molto esteso di soluzioni possibili, incidenti su valori costituzionali spesso contrapposti, che devono essere temperati secondo criteri di ragionevolezza. Quanto alla ragionevolezza delle scelte concretamente assunte dall'autorità comunale si osserva che tale scrutinio può essere effettuato solo *ab externo*, controvertendosi in sede di legittimità».

Tutto ciò premesso, ho concluso che, a mio avviso, la deliberazione n° 544/1995 della Giunta comunale non presenta elementi evidenti da ritenere l'illegittimità. In ogni caso, eventuali contestazioni potranno essere presentate all'autorità giudiziaria, delegata a ricevere e giudicare le

controversie in tale materia, che potrebbe essere chiamata a valutare la ragionevolezza del provvedimento di limitazione della circolazione ed particolare l'adeguatezza della motivazione adottata per giustificare la restrizione dei diritti soggettivi.

43) Chiarimenti circa il codice catastale del Comune.

Un cittadino ha telefonato all'ufficio Tecnico del Comune per chiedere il codice catastale al fine di riempire taluni documenti, ricevuti da un fornitore di servizio pubblico e relativi all'immobile di propria residenza. Dubbioso circa la risposta ricevuta ha telefonato una seconda volta all'ufficio Tecnico, ricevendo una diversa risposta. Ha quindi scritto al Difensore civico per chiedere una risposta certa e definitiva.

Ho risposto che il codice catastale del Comune di Colle di Val d'Elsa è il seguente: C847. Circa il disguido delle due risposte, diverse, ricevute telefonicamente da personale dell'ufficio Tecnico, ho ritenuto che dovesse essere attribuito a fraintendimenti o comunque ad errori 'umani'.

44) Cessazione di utenza telefonica.

Un cittadino ha comunicato a Telecom Italia la disdetta dell'utenza telefonica intestata al padre, deceduto. Telecom Italia ha risposto, richiedendo un'integrazione della documentazione e l'utente ha provveduto ad inviare quanto richiesto: copia del certificato di morte del padre e copia del proprio documento d'identità. Tuttavia, Telecom Italia ha continuato ad emettere fatture su tale utenza ed ha altresì attivato l'intervento di Intrum Justitia spa per il recupero del credito.

Ho preso contatto con Telecom Italia, che ha confermato la cessazione della linea telefonica ed ha disposto l'annullamento delle fatture emesse erroneamente.

45) Contestazione del distacco di contatore idrico.

L'acquirente di un appartamento, ove ha trasferito la propria residenza, ha scoperto con sua sorpresa la rimozione del contatore idrico, ancora intestato al precedente proprietario. Si è subito recato presso l'ufficio dell'Acquedotto del Fiora in piazza Arnolfo per chiedere informazioni ed ha appreso che, a seguito di morosità pregressa, circa un mese prima era stata eseguita la piombatura del contatore (che contestava o che comunque non ha avuto modo di notare perché la fornitura idrica non aveva avuto interruzione né riduzione), alla quale è poi seguita la rimozione del contatore. Ha quindi provveduto a pagare le spese ed ha ottenuto il ripristino della fornitura, della quale ha chiesto la volturazione, ma ha scritto al Difensore civico per contestare l'interruzione della fornitura senza idonei preavvisi.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora per chiedere copia delle comunicazioni di morosità e degli interventi di piombatura e rimozione del contatore, nonché copia delle fotografie e del verbale della piombatura. Scorrendo la documentazione ricevuta, che ho trasmesso in copia all'istante, ho notato che le tre raccomandate inviate al precedente proprietario erano tornate al mittente con l'annotazione «il destinatario è trasferito»: i solleciti di pagamento e le comunicazioni di distacco della fornitura idrica erano, infatti, avvenuti quando l'intestatario della fornitura idrica aveva venduto l'appartamento e prima che l'acquirente ne richiedesse la volturazione.

Considerata la mancata reale notificazione delle tre raccomandate, restituite al mittente con l'annotazione «trasferito», e richiamato l'art. 32 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che richiede il «preavviso di sospensione contenente l'invito a regolarizzare la situazione», ho scritto nuovamente all'Acquedotto del Fiora per chiedere il rimborso del 50% delle spese di distacco del contatore all'utente, che è stato poi riconosciuto in via equitativa.

46) Cassonetti di raccolta dei rifiuti, posti in via Gracco Del Secco.

Il titolare di un'attività commerciale ha scritto a vari uffici comunali, incluso lo scrivente, per lamentare il disagio ed i danni arrecati dal posizionamento di cassonetti per la raccolta dell'immondizia in prossimità del proprio esercizio.

Dopo aver verificato lo stato della situazione insieme all'Assessore all'Ambiente, ho comunicato all'istante che l'Amministrazione comunale da tempo stava considerando il problema segnalato e che i cassonetti sarebbero stati presto tolti da via Gracco Del Secco così come in tutto il centro storico per sostituirli con la raccolta dei rifiuti porta a porta, che è stata infatti introdotta nel mese di ottobre.

47) Sollecito di liquidazione di rimborso e sollecito di intervento.

Un cittadino ha sollecitato due diverse situazioni. In primo luogo riferiva che il padre, da poco deceduto, aveva ottenuto un rimborso dal Comune e che, nonostante un precedente sollecito, non aveva ancora ricevuto l'accredito, subendone un certo disagio, visti gli adempimenti per completare la successione e cambiare il conto corrente intestato al genitore. L'altro problema, già portato a conoscenza degli uffici comunali, riguardava motivi di igiene nel condominio di residenza.

Ho chiesto chiarimenti circa le due problematiche ed ho sollecitato gli opportuni provvedimenti, apprendendo quanto segue. Circa la liquidazione del rimborso, già stanziato dall'Amministrazione comunale, l'Ufficio Ragioneria ha ricevuto un appunto dalla Corte dei Conti cosicché non può procedere alle liquidazioni con semplici 'capitoli di giro', ma si richiede un'apposita previsione in

bilancio; il Rag. Alessio Franchini, responsabile del servizio Ragioneria, mi ha informato che la variazione di bilancio ed il pagamento erano previsti entro il mese di novembre. Circa il secondo problema, l'Assessore all'Ambiente mi ha confermato che sarebbe intervenuta a riguardo, come infatti è stato.

48) Servizio telefonico: avvenuto recesso dal contratto – richiesta di integrazione di nota di credito.

Si è rivolto a questo Ufficio il legale rappresentante di una ditta, lamentando il contratto di servizio telefonico BT Italia da lui sottoscritto, ma immediatamente contestato e comunque mai attivato né utilizzato. Più esattamente esprimeva di aver sottoscritto scheda di adesione BT Italia, ma di aver inviato il proprio recesso nel pieno rispetto dei termini di legge con raccomandata a.r. Ciò nonostante, la ditta aveva ricevuto tre fatture, contestate ogni volta con raccomandata a.r. insieme a richiesta di annullamento con emissione di nota di credito di pari importo. BT Italia aveva comunicato di aver provveduto alla lavorazione di quanto richiesto ed ha poi inviato nota di credito, ma inesatta perché ometteva di rettificare una delle tre fatture, mentre rettificava una diversa fattura mai ricevuta dalla ditta.

Ho contattato BT Italia ed ho appreso che le fatture emesse a carico della ditta erano state complessivamente quattro ed ho quindi inviato formale richiesta di emissione di nota di credito che integrasse la precedente per un importo pari al totale delle quattro fatture. Si attende risposta.

49) Danni alla rete idrica – contestazione della richiesta di risarcimento.

Un colligiano ha acquistato la proprietà di un secondo appartamento a Poggibonsi e, nell'eseguire il recupero dell'immobile, ha concordato con il personale di Acque spa lo scavo di un fosso nelle adiacenze dello stabile, individuandone il tracciato in occasione di un sopralluogo congiunto. Tuttavia, durante l'esecuzione dei lavori, ha scoperto la presenza di una tubazione dell'acquedotto, che avrebbe dovuto trovarsi ad oltre 40 centimetri di distanza, stando alle indicazioni ricevute. A seguito di tale episodio è stata emessa fattura da Acque spa, quale risarcimento dei danni causati alla rete idrica.

L'istante ha immediatamente contestato detta fattura con raccomandata a.r. perché disconosceva ogni responsabilità in merito. Ai periodici solleciti ha sempre risposto con raccomandata a.r., riepilogando l'accaduto ed i motivi del mancato pagamento della fattura, della quale chiedeva l'annullamento, senza mai ricevere risposte nel merito. Dopo oltre tre anni di corrispondenza, si è rivolto a questo ufficio.

Ho scritto ad Acque spa per chiedere una risposta circa la contestazioni avanzate fin da subito dall'utente e, ove riscontrata la fondatezza di queste, l'annullamento della fattura. È giunta risposta di

accoglimento ed annullamento della fattura nel corrente anno 2010; la pratica risulta comunque aperta al 31.12.2009 nella relazione.

50) Cartella di pagamento Equitalia Gerit spa.

Un cittadino ha ricevuto la notificazione di una cartella di pagamento da parte del concessionario di riscossione Equitalia Gerit spa. Trovandosi in momentanea difficoltà economica, ha chiesto la rateizzazione del pagamento ma, risultando ancora al ruolo alcune vecchie pendenze sebbene prescritte, ha incontrato alcuni problemi ed ha richiesto l'intervento del Difensore civico.

Ho contattato gli uffici di Equitalia Gerit spa, chiarendo gli importi dovuti e concordandone il pagamento dilazionato.

51) Errore in fatturazione di ENEL spa e distacco della fornitura per morosità.

Un utente si è rivolto a questo ufficio, lamentando l'addebito di Euro 76,38 più IVA nell'ultima fattura ricevuta da ENEL, quali spese di distacco e riallaccio della fornitura di energia elettrica per morosità, e chiedendone il rimborso per le ragioni di seguito esposte.

L'istante, che risiede in via Dante Alighieri, ha ricevuto l'ultima fattura ENEL alla fine del 2008, pagandola correttamente. Dopo tale data non ha ricevuto né fatture né comunicazioni, che ha poi appreso dal numero verde 800 900 800 essere state recapitate ad un indirizzo errato in via Martiri di Belfiore. Il mancato pagamento di Euro 46,97, infatti, ha fatto aprire la pratica di risoluzione e, a causa dell'errore nell'indirizzo, l'utente non ha ricevuto neppure il sollecito di pagamento e la comunicazione di depotenziamento finché, dopo la riduzione ed il distacco della fornitura, ha contattato il numero verde per ottenere spiegazioni, apprendendo l'accaduto e chiedendo il riallaccio. È stata pertanto emessa nuova fattura, indirizzata al recapito corretto, che l'istante ha pagato nel rispetto delle scadenze, al fine di evitare un nuovo distacco per morosità, ma comprensiva di spese di distacco e riallaccio.

Ciò premesso, ho scritto ad ENEL spa per chiedere il rimborso dell'importo di Euro 76,38 più IVA, indebitamente richiesto, perché la morosità era dovuta ad un errore di detta società, che non ha inviato le fatture all'indirizzo corretto e quindi senza alcuna colpa dell'utente. Evidenziavo, peraltro, che nessuno ha provveduto a contattare il cliente ad un recapito telefonico, prima di interrompere l'erogazione della fornitura di energia elettrica, o personalmente al momento dell'operazione di distacco, visto che la raccomandata di sollecito era ritornata al mittente, presumibilmente con l'avvertenza di destinatario sconosciuto. ENEL ha risposto, accogliendo la richiesta.

52) Errore in fatturazione di ENEL spa e riduzione della fornitura per morosità.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio, lamentando disagi nella ricezione della corrispondenza di ENEL spa, dovuti ad errori nell'indirizzo ed a lui non imputabili, che hanno condotto alla riduzione della fornitura elettrica per morosità. Riassumo di seguito i fatti.

L'istante aveva ricevuto un sollecito di pagamento per una fattura di 50,51 Euro, mai ricevuta, provvedendo subito al pagamento e trasmettendo copia dello stesso via fax ad ENEL spa. Pochi mesi dopo ha subito, con sorpresa e disagi, la riduzione della fornitura elettrica per morosità, non avendo pagato la successiva fattura di Euro 70,15, che non ha ricevuto così come il relativo sollecito di pagamento. Telefonando al numero verde, ha infatti appreso che le comunicazioni (fattura e sollecito) erano state erroneamente inviate dall'ENEL all'indirizzo di via della Badia a Conèo, indirizzo esistente in questo Comune, ma ben diverso da via della Badia ove l'istante risiede ed anzi – nonostante la similitudine – posizionate ai capi opposti del territorio comunale.

Ho scritto ad ENEL per richiedere copia delle due fatture mai ricevute dall'utente e chiedere altresì di voler prender nota dell'indirizzo corretto in modo che non si ripetessero simili disagi nella spedizione della corrispondenza. Infine ho domandato che non fossero addebitate le spese di riduzione e ripristino della fornitura perché la morosità (peraltro di una somma modesta ed immediatamente saldata dall'utente, a dimostrazione della sua buona fede) era dovuta ad un errore di ENEL, che ha accettato integralmente le richieste.

53) Siena Casa – accertamento dei redditi e maggiorazione del canone di locazione.

Un residente in appartamento di edilizia popolare ha ricevuto da Siena Casa comunicazione che, a seguito di verifica tramite i dati del Ministero delle Finanze, il nucleo familiare risultava aver percepito redditi maggiori rispetto a quelli dichiarati al fine della determinazione del canone di locazione. A seguito di ciò Siena Casa ha ricalcolato il canone di locazione e determinato il maggior importo da versare. Si è rivolto quindi al Difensore civico asserendo di aver agito in buona fede perché non era a conoscenza di un piccolo reddito del figlio, come cameriere.

Si è chiarito con Siena Casa che una parte dei redditi era stata correttamente dichiarata, mentre una piccola parte risultava invece omessa nella dichiarazione a tale ente. Si è conseguentemente ricalcolato il maggior importo da versare e concordato il pagamento in rate mensili.

54) Istanza di risarcimento danni.

Un cittadino è caduto accidentalmente mentre camminava sul marciapiede di fronte alla ex Stazione in piazza Arnolfo, procurandosi varie lesioni. Sono subito intervenute varie persone per soccorrerlo, che hanno provveduto a riaccompagnarlo. Persistendo ed anzi aggravando il dolore, si è fatto trasportare al pronto soccorso dell’Ospedale di Campostaggia, ove è stato curato per la frattura del polso sinistro e la frattura di alcune coste; contestualmente è stato emesso referto all’autorità giudiziaria. Si è quindi rivolto a questo ufficio per segnalare l’accaduto e chiedere il risarcimento del danno dubito.

Ho scritto istanza in tal senso, ravvisando un’ipotesi di responsabilità dell’Amministrazione comunale, poiché il limite del marciapiede è poco visibile, confondendosi con il colore della pavimentazione della piazza. Si attende l’espletamento della consueta procedura e risposta da parte della compagnia di assicurazione del Comune

55) Riscontro a segnalazione di ipotesi di abuso edilizio.

Un cittadino si è rivolto al Difensore civico per chiedere un riscontro alla propria nota, di circa tre mesi prima, indirizzata all’ispettorato urbanistico c/o Comando Vigili Urbani ed al Sindaco del Comune di Colle di Val d’Elsa in relazione a due ipotesi di abuso edilizio.

Dopo aver sentito l’ufficio della Segreteria del Sindaco e gli altri uffici competenti in materia, ho informato l’istante che la Polizia Municipale ha provveduto ad effettuare gli accertamenti del caso ed ha inviato gli atti alla Procura della Repubblica di Siena per i successivi adempimenti.

56) Risoluzione contratto telefonico Vodafone – contestazione spese e penali per recesso anticipato.

Si è rivolto a questo ufficio il legale rappresentante di un’impresa, lamentando strascichi nella chiusura del contratto di abbonamento alla telefonia mobile Vodafone, firmato e immediatamente disdetto e comunque mai attivato da Vodafone né da lui utilizzato. Più esattamente l’istante esponeva di aver comunicato il recesso dal contratto a Vodafone, che ha accettato e confermato la risoluzione, nonostante l’emissione di due fatture, che sono state poi annullate mediante emissione di altrettante note di credito di pari importo. L’impresa ha tuttavia ricevuto una terza fattura per l’importo di Euro 447,00 a titolo di “Attivazioni/Canoni/Rinnovi” e “Altre Voci” ovvero spese e penali per recesso anticipato dal contratto. Non avendo pagato detta fattura, dopo pochi giorni dalla scadenza, è giunta lettera di costituzione in mora da parte di Ge.Ri Gestione Rischi srl per l’importo di Euro 514,76, comprensivo delle spese di ritardato pagamento. A seguito di accordi telefonici intercorsi, l’istante ha inviato fax di richiesta di annullamento della pratica di costituzione in mora. Poco dopo, tuttavia, è

intervenuto uno Studio Legale di Milano con lettera di recupero del credito ed, infine, la Società CrediRes per lo stesso scopo.

Ho scritto a quest'ultima società per evidenziare come la richiesta delle spese, fatturate da Vodafone, apparisse in violazione dell'art. 1, comma 3, legge n. 40/2007 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 77 del 2 aprile 2007), con la quale è stato convertito il decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7: «i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferirlo presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente articolo i rapporti contrattuali già stipulati alla data dell'entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni». In particolare ho ritenuto che la società Vodafone non avesse ottemperato a quanto previsto dalla suddetta normativa nei termini e nelle modalità ivi specificate perché non aveva adempiuto all'obbligo di abolizione della penale prevista in caso di recesso, mantenendo la previsione del pagamento – in caso di recesso del cliente – di un corrispettivo determinato da eventuali costi, giustificabili ed effettivamente sostenuti. Ciò premesso, ho proposto in via transattiva il pagamento di Euro 100,00 (quale corrispettivo forfetario per i costi sostenuti) a saldo e stralcio di ogni pretesa, che è stato accettato da Vodafone.

57) Richiesta di rimborso della T.I.A. versata in eccedenza ed indebitamente a titolo di Iva.

Richiamandosi alla sentenza della Corte Costituzionale n° 238 del 24.07.2009, che ha rilevato la natura tributaria della Tariffa Igiene Ambientale ed esclusa pertanto l'imponibilità ai fini Iva della stessa Tassa o Tariffa, un gruppo di cittadini residenti nella frazione di Castel San Gimignano (in parte nel territorio del Comune di Colle di Val d'Elsa ed in parte nel territorio del Comune di San Gimignano) si è rivolto a questo ufficio per chiedere un intervento a tutela ed il rimborso della T.I.A. versata in eccedenza ed indebitamente a titolo di Iva.

Ho inviato a Siena Ambiente spa formale richiesta di immediata cancellazione dell'addebito dell'Iva dalle future fatture e dai ruoli della T.I.A., nonché di rimborso delle somme versate dagli istanti e non dovute, quale Iva, a decorrere dalla presa in gestione del servizio, oltre agli interessi legali dal giorno dei singoli pagamenti.

Siena Ambiente S.p.A. ha risposto con due distinte raccomandate, una per i residenti nel Comune di Colle di Val d'Elsa ed una per i residenti nel Comune di San Gimignano (con allegato l'elenco dei

richiedenti), confermando l'impegno ad assolvere i propri eventuali obblighi nei confronti degli utenti ed accettando così la domanda, sebbene in attesa di un pronunciamento da parte dello Stato, effettivo percettore dell'imposta, che è chiamato ad indicare «come gestori ed utenti del servizio devono comportarsi rispetto alla materia dell'IVA».

58) Ritardi nella consegna delle fatture dell'Acquedotto del Fiora.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio per segnalare che due fatture dell'Acquedotto del Fiora, emesse in data 29.10.2009 ed aventi scadenza lunedì 23.11.2009, gli sono state recapitate soltanto il venerdì precedente ovvero 20.11.2009; il postino, al quale ha chiesto chiarimenti, ha assicurato che l'Ufficio Postale di Colle di Val d'Elsa aveva ricevuto dette lettere la sera precedente, giovedì 19. I vicini di casa, interpellati dall'istante, hanno riferito un uguale trattamento, che ha reso loro difficile organizzarsi in modo da provvedere al pagamento nel rispetto della scadenza.

Ho contattato l'Acquedotto del Fiora nella responsabile per l'Area Valdelsa e nel responsabile della fatturazione per evidenziare l'accaduto e garantire che in futuro le fatture siano recapitate con una più sollecita ed anticipata consegna.

59) Istanza di risarcimento danni.

Un cittadino ha avanzato, tramite questo ufficio, domanda di risarcimento danni nei confronti del Comune di Colle di Val d'Elsa perché, mentre camminava sul marciapiede di via F.lli Bandiera verso il centro abitato di Gracciano, è caduto accidentalmente a causa di alcune pietre non ben inserite a livello, procurandosi gravi lesioni. È stato assistito prontamente da un vicino di casa, che ha provveduto ad accompagnarlo al pronto soccorso dell'Ospedale di Campostaggia per accertamenti, ove è stato visitato e curato con la diagnosi di una frattura del gomito del braccio sinistro.

Ho scritto al servizio Ragioneria del Comune di Colle di Val d'Elsa formale richiesta di risarcimento dei danni subiti dall'istante, poiché il dislivello delle pietre del marciapiede non era ben visibile né prevedibile, costituendo così una vera e propria insidia per il pedone.

60) Mancato recapito delle fatture di Acque spa.

Un residente nella frazione di Castel San Gimignano ha inviato un reclamo nei confronti di Acque spa, gestore del servizio idrico per tale zona del territorio comunale, ed ha evidenziato che da tempo non riceveva la fatture, che riportavano un indirizzo errato e che, nonostante vari reclami e segnalazioni al gestore, non erano state rettificate.

Ho preso contatto con gli uffici di Acque spa, ottenendo la correzione dell'indirizzo e l'esenzione delle spese di recupero del credito nei confronti dell'istante perché non dipendenti da sua colpa bensì da errori di Acque spa.

61) Manutenzione di edificio di proprietà comunale.

Un residente in località Castel San Gimignano ha scritto al responsabile del servizio Lavori pubblici, Ing. Francesco Ciampoli, e in copia al sottoscritto per evidenziare che la copertura effettuata per proteggere l'entrata dell'ufficio postale dalla caduta calcinacci della ex scuola risulta insufficiente allo scopo ed andrebbe ampliata perché ci sono state alcune cadute esterne. La pratica è ancora aperta.

62) Utenza idrica: ricalcolo dei consumi a seguito di perdita occulta.

Un cittadino ha sempre ricevuto regolare e periodica fatturazione dei consumi idrici relativi all'autorimessa fino a quando ha ricevuto una lettera da parte dell'Acquedotto del Fiora, a fine anno 2009, con allegata l'ultima fattura e l'avvertimento che i consumi risultavano anomali, superiori al normale, invitandolo perciò ad effettuare una verifica degli stessi. Immediatamente ha fatto eseguire un controllo delle tubazioni di adduzione dell'acqua potabile da parte dell'idraulico, che ha scoperto perdite occulte nel terreno dal contatore al garage, dovute a tubazioni vecchie e logore, tanto che ha creato una nuova condotta a servizio del garage e collegata al contatore dell'abitazione di residenza. Ha quindi chiesto l'intervento del Difensore civico.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora per comunicare l'avvenuta riparazione della perdita occulta e la lettura del contatore al momento della riparazione, chiedendo il ricalcolo dei consumi idrici con riferimento a quanto previsto dall'art. 28 del Regolamento del SII. È giunta risposta di accoglimento nel 2010 e la pratica risulta perciò aperta al 31.12.2009.

63) Utenza idrica: contestazione di vecchia fattura.

Un cittadino, intestatario – a suo tempo – dell'utenza idrica relativa ad un fondo commerciale, ha ricevuto cartella di pagamento da Gerit Equitalia spa per il recupero del credito relativo ad una vecchia

fattura dell'Acquedotto del Fiora dell'anno 2004. L'utente si è rivolto al Difensore civico perché non aveva mai ricevuto la fattura (con l'addebito di ben 569 mc di consumo), ma ricevette un sollecito di pagamento ad essa relativo nel 2005. A seguito del sollecito, ritenendo errato l'addebito perché in tre mesi un servizio igienico (l'unico consumo idrico del fondo commerciale) non poteva aver consumato 569 mc, si recò presso il Comune di Colle di Val d'Elsa, ove un dipendente dell'Acquedotto del Fiora garantiva il servizio di *front office*. Il dipendente dell'Acquedotto prese il sollecito e riferì all'istante che c'era stato un errore di lettura, di aver sistemato tutto al computer, che il problema era risolto e che non c'era niente da pagare.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora riassumendo il caso e rilevando che dal 2005 ad oggi l'istante non aveva ricevuto altre comunicazioni o solleciti e, secondo le rassicurazioni ricevute dal personale di detta società nell'anno 2005, immaginava di non avere pendenze nei confronti dell'Acquedotto del Fiora; concludevo chiedendo una verifica della situazione e, ove dovuto, l'annullamento della fattura. È giunta risposta di accoglimento, sebbene la pratica risulti formalmente aperta al 31.12.2009 nella presente relazione.

5. Conclusioni.

Questa relazione riferita al 2009, ottavo anno di servizio offerto dal Comune di Colle di Val d'Elsa, è occasione non solo di dare conto dell'azione svolta nell'annualità ma anche per mettere in luce i profili qualificanti di un'esperienza che, dopo aver compiuto un primo tratto di strada, è ormai considerata un punto di riferimento nel quadro istituzionale locale.

Negli anni passati ho più volte ricordato che il Difensore civico non ha poteri coercitivi, ma di persuasione: la sua, come alcuni autori la definiscono, è una 'magistratura di persuasione'. Tale peculiarità, tuttavia, non deve valutarsi necessariamente come negativa. Infatti, spesso, i metodi coercitivi e le sanzioni disciplinari non giungono a rimedi convincenti, mentre le 'raccomandazioni' del Difensore civico hanno portato a risultati incoraggianti, come l'esperienza – in parte sopra relazionata – dimostra.

Da parte mia, ho interpretato il ruolo del Difensore civico in senso di mediazione tra cittadino e Amministrazione pubblica con l'obiettivo di risolvere i problemi, non tanto di andare alla ricerca di responsabilità nell'eventualità di errori. In tal senso mi sono proposto con i funzionari ed i dipendenti del Comune così come delle altre Amministrazioni e società erogatrici di pubblici servizi, ottenendo consenso e cortese collaborazione.

Voglio pertanto ringraziare il Direttore generale, i Funzionari e tutti i Dipendenti del Comune per la proficua disponibilità che ho potuto riscontrare nello svolgimento delle mie funzioni. Un ringraziamento va anche al personale dell'Acquedotto del Fiora e ad alcuni dipendenti di Telecom Italia, i quali hanno risposto con professionalità alle problematiche evidenziate, contribuendo – quasi sempre – alla loro risoluzione.

Esprimo altresì un vivo apprezzamento per l'attenzione all'attività del Difensore civico dimostrata dal Presidente del Consiglio comunale e dal Sindaco.

Preme dunque richiamare l'eventualità che l'esperienza di difesa civica, avviata dal Comune di Colle ormai da vari anni e che ha riscontrato negli anni ampi apprezzamenti, vada ad estinguersi per effetto delle riforme sopra illustrate al momento del rinnovo del Consiglio comunale, previsto a Colle di Val d'Elsa nel giugno 2013; fino ad allora restano in vigore le norme statali e locali che regolano l'elezione e il funzionamento del Difensore civico. Nel momento in cui il nuovo Consiglio comunale, eletto nel 2013, dovesse procedere all'eliminazione dell'istituto, secondo gli indirizzi della legge finanziaria 2010, il Difensore civico in carica decadrebbe automaticamente in ragione della soppressione dell'ufficio cui è preposto senza vedere l'insediamento di un successore.

Il rischio sotteso alla norma abrogativa è quello di creare, nell'immediato, un vuoto di tutela nei confronti dell'attività degli enti locali e delle società concessionarie dei servizi pubblici, a danno dei cittadini più deboli, che proprio dal Difensore civico comunale trovano – anche per ragioni di prossimità territoriale – un interlocutore attento e sensibile alle problematiche proposte. La questione è di grande rilevanza e mette in discussione non solo il diritto dei cittadini a richiedere l'intervento del Difensore civico, ma anche il diritto dei cittadini che hanno presentato le loro istanze a vedere concluso, in modo espresso e ad opera dell'organo al quale si sono legittimamente rivolti, il relativo procedimento in corso.

Peraltro, benché sia innegabile che sotto il profilo strettamente finanziario l'abolizione del Difensore civico assicuri un immediato – seppur minimo – risparmio di spesa per l'ente locale, si deve tuttavia considerare anche il vantaggio, non solo economico, che la presenza dell'istituto di tutela garantisce all'Amministrazione comunale in termini di riduzione del contenzioso giurisdizionale e di buon andamento. Ciò senza dimenticare che si tratta di un servizio gratuito per i cittadini.

Il decreto legge n. 2/2010 ha aperto una finestra di discussione. Le associazioni degli enti locali hanno chiesto e ottenuto dal Governo di bloccare i tagli e di ridiscuterli nel merito in occasione dell'*iter* legislativo per la nuova Carta delle autonomie locali.

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2009

Si auspica pertanto che l'appello lanciato con forza dalla Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana venga accolto ed il servizio sia mantenuto, trovando anzi ulteriore sviluppo nell'estensione ai Comuni del Circondario Alta Valdelsa. È, infatti, condivisibile una ristrutturazione del sistema di difesa civica, ma in modo da conseguirne un potenziamento ed una valorizzazione dell'istituto e non invece la dispersione delle esperienze – positive – ad oggi acquisite.

Mettendomi a disposizione per ogni eventuale chiarimento, con osservanza.

Il Difensore civico
Avv. Luca Trapani