



COMUNE DI COLLE DI VAL D'ELSA

Provincia di Siena

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

Prot. n. 14

lì, 14 febbraio 2008

RELAZIONE AL CONSIGLIO COMUNALE SULL'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO NELL'ANNO 2007 (ex art. 22 dello Statuto comunale)

1. Introduzione.

Signor Presidente del Consiglio, Signor Sindaco, Signori Consiglieri,
mi è particolarmente gradito rivolgerVi un cordiale saluto. Come di consueto, in attuazione della previsione dell'art. 22 dello Statuto comunale e dell'art. 11 del regolamento comunale per l'istituzione del Difensore civico, presento l'annuale relazione sulle attività svolte da questo ufficio nell'anno 2007, in modo da consentire ai competenti organismi di effettuare gli adempimenti di spettanza e, in particolare, al Consiglio comunale di esaminare “i casi seguiti, le disfunzioni, i ritardi e le illegittimità riscontrate” (art. 22, comma I, dello Statuto).

La relazione rappresenta, dunque, il bilancio di un anno di esercizio delle funzioni di difesa civica ed ha la principale finalità di mettere a disposizione i necessari elementi di conoscenza e valutazione circa le attività e le iniziative poste in essere dal Difensore civico, ma anche di segnalare le problematiche riscontrate e di formulare proposte tese a migliorare il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa nel territorio, nell'intento di fornire all'amministrazione comunale utili spunti di riflessione e sollecitare, se condivisi, gli opportuni interventi correttivi cosicché le stesse istanze non si ripetano negli anni futuri

La struttura della presente relazione, la sesta nella gestione del servizio che mi vede qui impegnato, segue lo schema consolidato delle ultime relazioni, che è stato giudicato adeguato alle finalità illustrative, consentendo altresì, a chi lo voglia, di effettuare confronti con le annualità precedenti. Si articola, come già nello scorso anno, in cinque parti: dopo questa nota introduttiva, la seconda parte riferisce alcune novità normative, concernenti nello specifico la difesa civica e più in generale la partecipazione dei cittadini; la terza analizza sinteticamente il funzionamento dell'ufficio colligiano, mentre la quarta, la più corposa, prende in esame i casi trattati, cercando di fornire un resoconto puntuale e sufficientemente dettagliato tanto delle istanze ricevute quanto nelle soluzioni adottate; concludono alcune brevi considerazioni.

Per il prossimo anno, l'ultimo del mio secondo mandato, mi propongo di fare una relazione diversa nella struttura, più generale e comprensiva di un bilancio pluriennale.

2. Riferimenti normativi.

È, innanzitutto, opportuno ricordare ancora una volta quali siano il ruolo e le funzioni del Difensore civico, analizzati in modo approfondito nelle precedenti relazioni annuali del 2002, 2003 e 2004, alla lettura delle quali si rinvia per ulteriori informazioni. Occorre qui semplicemente riportare che l'istituto del Difensore civico trova oggi il suo fondamento nell'art. 11 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali), il quale dispone che

Lo Statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.

Lo Statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico, nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale e provinciale.

Il difensore civico comunale e quello provinciale svolgono altresì la funzione di controllo nell'ipotesi prevista dall'art. 127.

Ciò premesso, si ritiene utile porre all'attenzione delle istituzioni comunali due argomenti, accennati nella relazione dello scorso anno, che hanno visto ulteriori e significativi sviluppi, arricchendo il dibattito in merito al rinnovamento della pubblica amministrazione: la legge regionale in tema di partecipazione alle scelte da parte dei cittadini ed il progetto di legge nazionale sulla difesa civica in Italia, istitutivo anche del Difensore civico nazionale.

Nel novembre del 2006 la Regione Toscana ha realizzato a Massa Carrara il Town Meeting “Le vie della partecipazione. Verso una legge regionale per la partecipazione dei cittadini”, ove sono state discusse le linee guida della legge regionale sulla partecipazione. Le conclusioni meditate e condivise dai partecipanti al Town Meeting sono state inviate alla Giunta regionale, che ha approvato il 30 luglio 2007 la proposta di legge sulla partecipazione; a settembre è iniziato il suo *iter* in Consiglio regionale, che l’ha definitivamente approvata il 19.12.2007. La legge regionale n. 69 del 27 dicembre 2007 “Norme sulla promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali” è la prima – di una Regione – in Italia e pone la Regione Toscana ancora una volta in posizione d’avanguardia, così come lo era stata nel 1974 con l’istituzione del Difensore civico regionale nell’ambito della propria autonomia statutaria, pur in assenza di una legge nazionale a riguardo. La nuova legge regionale servirà a garantire la democrazia, ma anche a fare più in fretta opere necessarie alle collettività.

Si deve, poi, riferire *de iure condendo* circa il progetto di legge nazionale inerente la difesa civica, promosso in occasione del convegno internazionale “La Difesa civica in Italia e in Europa”, tenutosi a Firenze in data 16.10.2006, sul quale ho già riferito nella precedente relazione. A seguito di tale importante evento, è stato elaborato il progetto di legge n. 1879 “Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale”, presentato alla Camera dei Deputati in data 2.11.2006, a firma significativamente trasversale dei Deputati D'Antona, Giachetti, Migliori, Servodio e Spini. È utile riportare di seguito la relazione dei proponenti, che accompagna ed introduce il progetto di legge:

Onorevoli Colleghi! La difesa civica in Italia è stata attuata in diverse regioni a cominciare dai primi anni '70. Toscana e Liguria furono le prime a istituire il loro Difensore civico regionale. Ma a tutt'oggi alcune regioni sono ancora prive del Difensore civico.

La prima legge statale riguardante la difesa civica è la legge n. 142 del 1990, che ha previsto la facoltà degli enti locali di istituire il Difensore civico – disposizione confermata dalla nuova disciplina degli enti locali adottata con il testo unico di cui al decreto legislativo n. 267 del 2000. Altre leggi statali hanno attribuito funzioni al Difensore civico: la legge n. 241 del 1990, come modificata dalla legge n. 15 del 2005, la legge n. 104 del 1992, e la legge n. 127 del 1997, come modificata dalla legge n. 191 del 1998.

Manca però tuttora una legge organica che disciplini la materia della tutela non giurisdizionale (peraltro non prevista da alcuna norma costituzionale), diversamente dalla gran parte dei Paesi dell'Unione europea e anche dei Paesi dell'est europeo, nei quali sono vigenti leggi statali sulla difesa civica ed è istituito anche il Difensore civico nazionale. L'Unione europea dispone anch'essa di un proprio istituto, il Mediatore europeo, eletto dal Parlamento di Strasburgo.

La difesa civica in Italia è presente «a macchia di leopardo», con larghi vuoti specialmente nel meridione, e dunque la tutela non giurisdizionale non è garantita a tutti i cittadini. Manca, inoltre, un Difensore civico nazionale.

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2007

I documenti internazionali delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa hanno più volte invitato gli Stati a dotarsi di un Difensore civico e l'Italia è stata oggetto di un espresso richiamo del Comitato per i diritti umani delle Nazioni Unite che, già nel 1994, osservava, nel commento al rapporto dell'Italia, alla voce «principali soggetti di preoccupazione» che «la funzione di Difensore civico non è ancora stata istituita a livello nazionale [...] ciò si traduce in una protezione ineguale degli individui secondo il diritto del territorio in cui vivono» (Observations du Comité des droits de l'homme, Comité des droits de l'homme, 51^a sessione, 3 agosto 1994, CCPR/C/79/Add.37); anche il recente rapporto del Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa, ai paragrafi 226 e 227, esamina tale problematica, segnalando la carenza dell'Italia per l'assenza di un Difensore civico nazionale e di un sistema compiuto di difesa civica su tutto il territorio ed evidenziando come tale istituto contribuirebbe probabilmente anche a deflazionare il ricorso alla Corte europea dei diritti dell'uomo.

Va ricordato che Unione europea e Consiglio d'Europa, nel valutare i parametri di democraticità delle nuove democrazie che chiedono di entrare nelle due organizzazioni, pretendono che lo Stato che chiede di accedere sia, fra l'altro, dotato di un proprio Difensore civico nazionale e l'Italia, fondatrice di entrambe le organizzazioni, ne è tuttora priva.

Tuttavia l'importanza della difesa civica è sempre più avvertita anche nel nostro Paese e costituisce un aspetto rilevante della riforma della pubblica amministrazione. Il diritto del cittadino alla buona amministrazione e la tutela dei suoi interessi legittimi vengono garantiti dalla difesa civica, là dove esiste, con un'azione di mediazione, conciliazione e persuasione che non richiede spese, formalismi burocratici e tempi lunghi e può tendere, in prospettiva, a deflazionare il contenzioso giurisdizionale.

La presente proposta di legge si prefigge, dunque, di colmare due lacune del nostro ordinamento: la mancanza di una disciplina organica dell'istituto e di un Difensore civico nazionale. La proposta di legge è stata elaborata e presentata dalla Conferenza nazionale dei difensori civici regionali e delle province autonome integrata da alcuni difensori civici comunali e provinciali.

Il capo I della proposta di legge stabilisce i principi generali della materia senza prevedere norme di dettaglio, che spettano agli ordinamenti regionali e locali, ricordando che comunque stiamo parlando di livelli essenziali per l'esercizio di due diritti fondamentali, quali quello alla tutela non giurisdizionale e alla buona amministrazione. Vanno sottolineati i più importanti tra questi principi.

Fra le finalità della difesa civica vi è la tutela del diritto alla buona amministrazione, della imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione (commi 1 e 2). Ogni persona fisica e soggetto giuridico ha diritto di chiedere l'intervento del Difensore civico per la tutela dei propri diritti e interessi nei confronti della pubblica amministrazione (articolo 2, comma IV). La difesa civica si articola in Difensore civico nazionale, Difensore civico regionale e Difensore civico locale (articolo 2, comma III).

I Difensori civici sono autonomi e indipendenti (articolo 3). L'articolo 4 stabilisce i principi in materia di elezione e revoca, mentre l'articolo 5 definisce il ruolo istituzionale e lo status del Difensore civico, stabilendo, fra l'altro, che egli non è soggetto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale.

L'attività del Difensore civico si svolge nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e dei soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse (articolo 6).

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2007

Il Difensore civico può intervenire su istanza di parte o di propria iniziativa e non può essergli opposto il segreto d'ufficio sugli atti e i documenti ai quali ha il potere di accesso (articolo 7). La proposizione di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non esclude né limita l'intervento del Difensore civico (articolo 7).

Il Difensore civico presenta e illustra all'assemblea di riferimento una relazione annuale sull'attività svolta (articolo 10).

Il capo II prevede l'istituzione del Difensore civico nazionale (articolo 11) e ne disciplina l'elezione, la durata del mandato e le cause di ineleggibilità e incompatibilità. L'elezione avviene da parte del Parlamento in seduta comune a maggioranza dei voti dei componenti (articolo 12). L'organizzazione e il funzionamento dell'ufficio del Difensore civico nazionale sono disciplinati da un regolamento emanato ai sensi dell'articolo 17, comma I, della legge n. 400 del 1988 (articolo 15).

Il capo III contiene le disposizioni finali e, in particolare, stabilisce il principio di sussidiarietà per quanto riguarda la competenza territoriale in caso di mancanza del Difensore civico regionale, provinciale o comunale, in modo da rendere sempre possibile, su tutto il territorio della Repubblica, il ricorso alla tutela non giurisdizionale (articolo 16).

L'articolo 17 modifica alcune norme della legge n. 241 del 1990, in particolare stabilendo la competenza del Difensore civico nazionale nei confronti delle amministrazioni centrali dello Stato e del Difensore civico regionale nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, degli enti e delle aziende nazionali operanti a livello regionale e infraregionale (articolo 17).

Il progetto di legge è stato assegnato il 16.01.2007 in sede referente alla I^a Commissione Affari Costituzionali.

3. L'ufficio.

L'ufficio del Difensore civico riceve il pubblico ogni martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle 18:00 ed il venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00, senza necessità di appuntamento, garantendo comunque la massima disponibilità – per motivate esigenze – anche in orari diversi che vengono concordati direttamente con gli interessati. Da questo punto di vista, non si rilevano sostanziali cambiamenti rispetto allo scorso anno. Occorre, tuttavia, ricordare come la rilevante mole di istanze – ogni anno crescente – 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.

In considerazione di quanto sopra esposto, desidero segnalare 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.

L'attuale dotazione di personale, composta da un dipendente comunale con funzioni di segreteria, ha visto l'avvicendamento di Lorella Pasqui e Iuri Bruni con orari complementari a Francesca Nencioni, trasferita ad altro ente.

Sotto il profilo economico, la difesa civica ha un proprio capitolo di spesa, modesto, ma ad oggi sufficiente per comprare qualche libro ed assolvere all'attività ordinaria.

Tra le attività collaterali, utili a diffondere la conoscenza dell'istituzione e delle funzioni del Difensore civico, desidero ricordare la partecipazione nella veste di relatore – insieme al Difensore civico regionale Dr. Giorgio Morales, al Prof. Manuele Bellonzi dell'Università di Pisa e con la presidenza del collegiano Prof. Graziano Baiocchi – al convegno sul tema “Il Difensore civico: tra cittadino ed amministrazione”, organizzato dal Circolo Riformisti Valdelsa e tenutosi in data 14.06.2007 presso i locali della Piscina Olimpia nella nostra città, che ha riscontrato una numerosa ed attenta partecipazione. Inoltre, nel mese di aprile, dopo la presentazione della relazione annuale, sono stato invitato ad una lunga intervista televisiva trasmessa dall'emittente locale Canale 3 e nel corso dello stesso anno sono comparsi vari articoli sull'ufficio di difesa civica nei quotidiani locali, che hanno assolto – ritengo soddisfacentemente – all'informazione del cittadino. Esprimo quindi un sentito ringraziamento a quanti vi hanno collaborato.

In data 07.05.2007, sono stato chiamato a riferire circa la figura del Difensore civico, il suo *status* giuridico e l'esperienza colligiana nella riunione della Commissione permanente Garanzia e Controllo della Provincia di Siena, interessata a promuovere l'istituzione del Difensore civico provinciale, la cui nomina andrebbe a colmare il vuoto oggi esistente. Ricordo che in Provincia di Siena vi sono attualmente sette Difensori civici, che coprono ventinove Comuni su trentasei e le tre Comunità montane.

Devo, infine, evidenziare la partecipazione alla Conferenza Permanente dei Difensori civici della Regione Toscana, coordinata dal Difensore civico regionale, che ha costituito – come sempre – una significativa occasione di conoscenza ed approfondimento di importanti tematiche giuridiche o comunque legate alla difesa civica ed un contributo all'instaurazione di metodologie operative complementari ed omogenee tra i diversi uffici locali.

4. Le istanze rivolte al Difensore Civico.

Nell'anno 2007 si è registrato un apprezzabile incremento dei casi trattati. Rispetto all'anno passato, infatti, un maggior numero di cittadini si è rivolto all'ufficio, chiedendo un intervento risolutore per la

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2007

definizione di problematiche relative a 'controversie' con la pubblica amministrazione o con gestori di pubblici servizi.

Le richieste dei cittadini sono state suddivise in istanze formali e contatti informali, come anticipato in questa sede nello scorso anno, ampliando così i dati per una più esatta comprensione dell'attività svolta. Complessivamente i casi di competenza trattati sono stati ben 131. È stata avviata una pratica per le 56 istanze formali ricevute, mentre per i semplici contatti (75 ricevuti in quest'anno) è stata data al richiedente una risposta immediata o quasi.

Va rilevato, peraltro, che il loro numero appare alto rispetto alla popolazione ed in rapporto alla consistenza quantitativa delle forze in organico impiegate.

Intendendo riservare alle istanze una più esatta descrizione, bisogna precisare che nell'anno 2007 sono state aperte ed istruite n. 55 pratiche a seguito di formali istanze scritte e n. 1 d'ufficio, dietro segnalazioni orali da parte di più persone. Sono state archiviate n. 45 pratiche relative all'anno di riferimento e n. 13 relative ai precedenti anni.

Per una più agevole comprensione della relazione seguono alcuni schemi illustrativi:

ANNO 2007	N° CASI TRATTATI
<i>istanze formali – pratiche</i>	56
<i>contatti informali</i>	75
<i>Totale</i>	131

ANNO	N° PRATICHE APERTE
2002	15
2003	44
2004	44
2005	47
2006	53
2007	56

ANNO di avvio pratica	N° PRATICHE CHIUSE nel corso del 2007
2002	1
2003	-
2004	1
2005	2
2006	9
2007	45

Le pratiche ricevute negli anni 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007 ed ancora aperte alla data del 31.12.2007 sono invece 14 in totale, ovvero:

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2007

ANNO di apertura pratica	N° PRATICHE ancora pendenti al 31.12.07
2002	0
2003	1
2004	0
2005	0
2006	2
2007	11

Sotto il profilo dell'oggetto, nel 2007 si registra una crescita delle istanze – erano state 12 nel 2006 – nei confronti delle società erogatrici di pubblici servizi:

OGGETTO	N° PRATICHE
<i>amministrazione comunale</i>	22
<i>altre amministrazioni pubbliche</i>	11
<i>gestori acquedotto</i>	11
<i>gestori energia elettrica</i>	1
<i>gestori gas</i>	2
<i>gestori telefonia</i>	7
<i>gestori trasporti pubblici</i>	1
<i>Siena casa spa</i>	1
<i>Totale</i>	56

Si sono rivolti allo scrivente anche alcuni residenti nei comuni limitrofi di Monteriggioni, Poggibonsi e San Gimignano, ad oggi sprovvisti di proprio Difensore civico, che sono stati usualmente indirizzati all'ufficio di difesa civica regionale, competente ad intervenire in via suppletiva. In questi casi è sempre stato fornito un parere e per le urgenze è stata raccolta l'istanza per trasmetterla celermente all'ufficio regionale.

Inoltre, numerosi cittadini, non conoscendo le specifiche competenze dell'ufficio – e talvolta volutamente ignorandole – a causa di condizioni disagiate tali da non consentire loro l'accesso ad informazioni professionalmente qualificate per la tutela dei propri diritti, sulla base tra l'altro di una prassi ormai instauratasi e comune agli altri uffici di difesa civica, hanno sottoposto problemi di natura privatistica. In tali casi – non conteggiati nella relazione – sono state fornite informazioni di massima e di primo orientamento, tali comunque da costituire un ausilio nella comprensione della situazione di diritto prospettata. In questi casi ho spiegato qual è il ruolo del Difensore civico, ma ho notato che spesso i richiedenti sapevano già i limiti dell'ufficio e si rivolgevano a me per avere un parere o un consiglio sulla linea d'azione da seguire che permettesse di risolvere la loro situazione senza l'intervento di un legale, avvalorando la convinzione che il Difensore civico svolge oltre alle funzioni

di diretta competenza una importante funzione “di informazione, orientamento e tutela nei confronti delle categorie più deboli”, come riporta la Carta della difesa civica Toscana.

Occorre accennare anche ai risultati raggiunti, vale a dire all’esito delle pratiche aperte, la cui analisi sembra aprire ulteriori potenzialità di sviluppo dell’ufficio. L’opera di mediazione e conciliazione svolta dal Difensore civico, infatti, porta quasi sempre a risolvere i problemi dei cittadini – ovviamente quando ve ne sono i presupposti giuridici – in breve tempo e senza spese. Su un totale di 58 pratiche definite nell’anno 2007, una è risultata infondata, 51 hanno avuto esito completamente o parzialmente positivo e soltanto 6 negativo. Credo, comunque, che anche i casi di esito negativo contribuiscano significativamente a migliorare i rapporti tra cittadini ed amministrazione, rinsaldando un rapporto di fiducia e prevenendo il contenzioso: infatti vengono date spiegazioni e/o informazioni ai richiedenti circa la legittimità dell’azione amministrativa, quando correttamente svolta; altrimenti, quanto meno, circa le sue motivazioni.

Passo adesso ad evidenziare nel dettaglio le pratiche affrontate dall’ufficio nell’anno 2007, seppure schematizzate e ridotte in forma anonima in ossequio alle norme poste a tutela della riservatezza:

1) Installazione di contatore del gas da parte di Intesa spa

Un cittadino extracomunitario residente a Colle di Val d'Elsa ha chiesto ad Intesa spa la fornitura del gas metano per la propria abitazione, pagando regolarmente gli importi fatturatigli per “allacciamento standard aereo”, senza che il lavoro venisse poi eseguito, nonostante ripetuti solleciti. Si è quindi rivolto al Difensore civico.

Ho provveduto a contattare gli uffici di Intesa, dai quali ho appreso che il lavoro non era stato eseguito a causa della mancata predisposizione – a cura dell’utente – dell’incavo nel muro ove collocare il contatore e che, fatto ciò, il personale di Intesa avrebbe provveduto immediatamente all’installazione del contatore ed al conseguente allacciamento con erogazione del gas metano. Ho informato l’istante, che si è attivato per far eseguire il lavoro indicato.

2) Canone illuminazione votiva – avviso della possibilità di pagamento presso la Tesoreria comunale.

Alcuni cittadini hanno segnalato in via informale che le lettere inviate dal Comune di Colle di Val d'Elsa, aventi ad oggetto il canone annuale di illuminazione votiva, non contenevano l’avvertenza che è possibile procedere al pagamento del canone presso la Tesoreria comunale senza ulteriori costi.

Reputando condivisibile le osservazioni pervenute, ho aperto la pratica d'ufficio ed ho scritto al responsabile dell'U.R.P., Dr. Alberto Rabazzi, per chiedere l'inserimento di detto avviso in occasione delle future spedizioni. L'invito è stato accolto ed attuato.

3) Parere circa bando di concorso del Comune di Castelnuovo Berardenga.

Il titolare di un autonoleggio di Colle di Val d'Elsa ha partecipato ad un concorso pubblico del Comune di Castelnuovo Berardenga per l'assegnazione di autorizzazioni al servizio di noleggio con conducente, avente scadenza dopo soli 20 giorni dalla pubblicazione del bando nel Bollettino Ufficiale della Regione Toscana (B.U.R.T.), feste incluse. Conclusa la procedura concorsuale, ha scritto all'ufficio Difensore civico per chiedere un parere di legittimità, rilevando che dovrebbe trascorrere un periodo minimo di almeno trenta giorni tra la pubblicazione e la scadenza.

In risposta al quesito posto, ho comunicato che la materia appare attualmente disciplinata dall'art. 2 della legge 241/1990: tale articolo prevede il principio della conclusione del procedimento amministrativo entro un termine definito, che garantisca certezza e celerità al procedimento stesso. Il termine può essere individuato dalla relativa legge di inquadramento, nel caso in esame la legge 21/1992, che niente dispone a riguardo. Qualora le fonti normative gerarchicamente sopraordinate non offrano alcun ausilio, deve essere il Comune ad individuare la durata del procedimento, con apposito regolamento interno; tale regolamento presuppone una individuazione dei vari tipi di procedimento che interessano il Comune e l'indicazione dei termini di conclusione mediante una preventiva misurazione dei tempi necessari all'espletamento dell'*iter* procedurale secondo criteri di ragionevolezza. Solamente nel caso in cui il Comune non abbia provveduto alla determinazione dei tempi del procedimento, né soccorrano disposizioni di legge o di regolamento statale, il comma III dell'art. 2 della legge 241/1990 impone il termine di 30 giorni, entro il quale il procedimento deve essere concluso.

Premesso tutto ciò, tramite il sito *web* del Comune di Castelnuovo Berardenga, ho verificato il “Regolamento per il servizio di taxi e di noleggio di autovettura con il conducente” che, all'art. 5, dispone che l'assegnazione delle licenze e delle autorizzazioni debba avvenire con bando da pubblicare sul B.U.R.T. e che il bando contenga – tra gli altri elementi – la “indicazione del termine per la presentazione delle domanda”. Detto bando, sempre esaminato dal sito *web*, prevedeva, sotto la lettera “B) domanda di partecipazione”, il termine di 20 giorni decorrente dalla pubblicazione nel B.U.R.T.

In considerazione di quanto sopra esposto ho concluso che, a mio avviso, il termine di 20 giorni appare legittimo. Ho comunque aggiunto che, sotto altro aspetto, avrebbe potuto contestarsi che il *dies a quo* della pubblicazione sul B.U.R.T. non costituisce data certa come invece sarebbe stata la pubblicazione

nell'Albo Pretorio del Comune; tuttavia, tale eventuale illegittimità sarebbe risultata superata dalla partecipazione dell'istante al concorso, del quale evidentemente aveva preso conoscenza in tempo utile. Semmai, avrebbe potuto impugnare gli atti del concorso chi non vi aveva preso parte a causa di una ridotta e quindi insufficiente pubblicità tramite il B.U.R.T. Ho altresì comunicato all'istante che avrebbe potuto rivolgersi al Difensore civico del Comune di Castelnuovo Berardenga, Avv. Simona Ghionzoli, per chiedere un ulteriore parere.

4) Segnalazione di mancata rimozione di serbatoio GPL.

Un cittadino ha chiesto alla ditta installatrice la sostituzione del serbatoio GPL e la rimozione del vecchio serbatoio ma, a distanza di anni, il prelievo del vecchio non era stato ancora effettuato ed il serbatoio, ormai inutilizzato, si trovava in condizioni di incuria. A fronte di vari solleciti, rimasti privi di effetti, ha scritto una nuova richiesta alla ditta, inviata per conoscenza anche al Comando Vigili del Fuoco, al Comando Polizia Municipale ed al Difensore civico.

In considerazioni degli aspetti pubblicistici del caso, ho preso contatto telefonico con gli uffici amministrativi della ditta, sia centrali che periferici, evidenziando come il contratto stipulato preveda che le apparecchiature date in comodato siano rimosse da parte della ditta fornitrice senza alcun rimborso. In risposta ho appreso che la rimozione del vecchio serbatoio era stata inizialmente rimandata a causa di un residuo di gas da consumare e che, nel frattempo, la rimozione era divenuta difficoltosa a causa della realizzazione di alcuni ostacoli in muratura. Infine, il serbatoio è stato rimosso con l'intervento di un elicottero.

5) Comune di Poggibonsi – Canone occupazione spazi ed aree pubbliche (COSAP).

Un residente a Poggibonsi ha ricevuto dal proprio Comune avviso di pagamento per un passo carrabile, del quale non aveva mai fatto richiesta e per il quale non aveva ricevuto prima alcun avviso di pagamento, pur avendo realizzato il cancello indicato in avviso da circa due decenni. Ha quindi inviato formale istanza al sottoscritto Difensore civico per verificare la legittimità dell'atto di recupero dell'omesso canone occupazione spazi ed aree pubbliche (COSAP).

Rilevata la mia incompetenza e considerato che il Comune di Poggibonsi non ha istituito il Difensore civico, ho provveduto a trasmettere l'istanza al Difensore civico regionale, competente in via suppletiva, raccordandomi con esso per i necessari interventi.

A fronte di richiesta di chiarimenti, il responsabile del servizio Tributi ha confermato l'accertamento ed ha motivato il provvedimento con l'esistenza di un intervallo nel marciapiede, atto a facilitare l'ingresso

alla proprietà privata, che costituisce suolo pubblico ed implica il pagamento COSAP indipendentemente dalla sussistenza di un atto concessorio. Tale motivazione si basa sul dettato dell'art. 44, comma IV del decreto legislativo 507/1993 e vede un'applicazione analoga nei Comuni limitrofi. Nel corso del 2007, poco dopo la presentazione dell'istanza, su tale problematica è intervenuta la sentenza della Corte di Cassazione n. 4293/07, che ha sancito siffatta interpretazione. Ho pertanto comunicato all'istante la legittimità dell'atto di recupero.

6) Manutenzione del ponte di Spugna.

Un residente in via dei Cipressi così come molti altri residenti sul lato destra dell'Elsa (ricordo semplicemente gli abitanti del popoloso quartiere della Badia) percorre spesso a piedi il ponte di Spugna per recarsi nel centro della città. Dopo aver ricevuto la segnalazione dell'istante, ho potuto verificare di persona che il marciapiede presentava un percorso molto sconnesso nel tratto compreso tra le due estremità del ponte. In particolare il manto di asfalto era qui segnato da numerose buche, che rendevano disagiata il transito dei pedoni e praticamente impossibile quello di particolari categorie di persone, ad esempio con un passeggino o diversamente abili.

Ho pertanto inviato formale comunicazione all'Assessore ai Lavori Pubblici, Daniele Boschi, riportando quanto sopra indicato e segnalando altresì la ridotta larghezza del percorso pedonale tanto che due persone non riescono a scambiarsi. Quest'ultimo elemento costituisce senza dubbio un problema di più difficile soluzione perché le dimensioni del ponte non consentono di ricavare agevolmente maggiori spazi. Tuttavia, per risolvere tale problematica, ho proposto di adottare una soluzione simile a quella già realizzata nel ponte di S. Marziale ovvero creando un percorso pedonale aggiuntivo, affiancato al ponte oggi esistente. Considerata la fruizione del ponte non solo dal transito veicolare, ma anche pedonale da parte di molti abitanti oltre l'Elsa, la proposta sembra rivestire caratteri di pubblica utilità e di indiscusso interesse.

L'Assessore ha risposto concordando sulle premesse e informando che l'idea di allargare il ponte non era mai stata presa in considerazione dall'amministrazione comunale in quanto avrebbe significato intervenire sulla struttura in uso con conseguente paralisi della viabilità cittadina. La realizzazione di una passerella sul modello attuato a S. Marziale è invece un'ipotesi su cui l'amministrazione sta lavorando sebbene, data la rilevanza economica dell'intervento, che mal si concilia con le attuali disponibilità, ad oggi non sia stata inserita tra le priorità. Per quanto riguarda invece la manutenzione del percorso pedonale attuale, la segnalazione è stata trasmessa al responsabile servizio Lavori

Pubblici, Ing. Francesco Ciampoli, ed in tempi brevi il disagio lamentato ha trovato almeno parziale soluzione.

7) Posizionamento di pedane usate per skate-board in Gracciano.

Un residente a Gracciano ha segnalato il posizionamento di pedane per *skate-board*, già rimosse l'anno precedente, in prossimità della propria abitazione. Ha segnalato che queste, con l'uso continuo ed ininterrotto, anche a tarda notte, generavano forte rumorosità ed erano fonte di ritrovi giovanili, spesso senza rispetto delle elementari regole di convivenza; ha quindi richiesto a questo ufficio un intervento chiarificatore per addivenire, se possibile, alla loro rimozione definitiva, con collocazione in altro sito idoneo, per luogo e sicurezza.

Dopo aver accertato che le pedane sono state collocate dal circolo ARCI di Gracciano a seguito di apposita convenzione tra detto Circolo ed il Comune di Colle di Val d'Elsa, avente ad oggetto la "gestione complessiva di aree a verde", ho compiuto un sopralluogo nell'area insieme all'Assessore Dr.ssa Serena Signorini e ad alcuni responsabili del circolo ARCI di Gracciano per verificare se esistessero collocazioni alternative e più appropriate. È stata adottata una regolamentazione ed assicurati i necessari controlli in modo da evitare abusi, in attesa di trasferire le pedane nella nuova collocazione, già individuata.

8) Riammissione in graduatoria di concorso pubblico.

Un colligiano ha partecipato a due selezioni-concorso per l'assunzione a tempo determinato (una per profilo B/3 ed una per profilo B/1) da parte dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio universitario di Siena. Dopo essere stato ammesso alle prove orali per entrambe le selezioni, non avendo ricevuto alcuna convocazione, ha telefonato alla segreteria concorsuale, dalla quale ha appreso che le prove orali erano già state espletate e che risultava la propria esclusione a seguito della mancata presentazione a dette prove.

Preso contatto con l'Azienda, ho chiarito che l'istante era stato convocato alle due prove orali con altrettanti telegrammi, a norma del bando di concorso, mai ricevuti dal destinatario, secondo le sue affermazioni. Il telegramma infatti non comporta alcuna conferma di ricevuta, né con appositi registri ove apporre la firma (come per la raccomandata) né di altro tipo. Da informazioni assunte presso le Poste Italiane, è risultato che i telegrammi erano stati ricevuti dall'ufficio postale di Colle e da questo regolarmente recapitati. Ciò premesso, ho dovuto confermare la legittimità dell'esclusione del candidato dalla graduatoria. L'istante si è dichiarato comunque soddisfatto delle indicazioni e si è

riservato di agire contro le Poste Italiane per il risarcimento del danno subito in seguito alla mancata consegna dei due telegrammi.

9) Richiesta di parziale rimborso di fatturazione alla Publiservizi Spa.

Un residente nel Comune di Colle di Val d'Elsa, al confine con il Comune di Casole d'Elsa, si è rivolto a questo ufficio, lamentando la scoperta di errori in vecchie fatture della Publiservizi Spa e chiedendone il parziale rimborso per aver pagato non solo il consumo dell'acqua potabile come non domestica, anziché domestica residenziale, ma anche la tariffa fognature e la tariffa depurazione, dalle quali sarebbe stato esentato perché in possesso di proprie fosse biologiche, regolarmente autorizzate.

Ho scritto alla società Publiservizi per conto dell'istante che, tramite questo ufficio, ha chiesto il rimborso delle somme da lui pagate e non dovute. Ho quindi procurato e trasmesso a Publiservizi la certificazione dell'Acquedotto del Fiora, subentrato nella gestione, circa l'assenza di fognatura. Dopo alcuni colloqui telefonici, data la difficile ricostruzione dei consumi da rimborsare, ho proposto un rimborso forfetario, determinato in accordo con l'istante. La proposta è stata accolta.

10) Contestazione di illecito amministrativo ex art. 12 della legge regionale Toscana n. 50/1995.

Un residente a Colle di Val d'Elsa si è recato a Marina di Grosseto insieme alla moglie ed al suo cane. Trovandosi nei pressi del porto, in pineta, dopo un viaggio di circa un'ora e mezzo, si è fermato per necessità fisiologiche del cane ed è sceso dall'automobile con il cane, regolarmente a guinzaglio, nelle immediate vicinanze della vettura, nella quale restava la moglie. In quel preciso momento un signore, prontamente identificatosi come Guardia ambientale volontaria (G.A.V.), si è avvicinato ed ha chiesto i documenti con toni perentori ed intimidatori, asserendo altresì di essere costretto ad emettere verbale di contestazione perché aveva notato le gestualità del cane (che 'sniffava' la terra e la raspava), che sono tipiche del cane da tartufi, mentre l'istante era sprovvisto di "idoneo attrezzo vanghino o vanghella", prescritto dall'art. 12 comma II della legge regionale Toscana n. 50/1995. Il cane è, infatti, addestrato alla ricerca dei tartufi e per tale attività l'istante è munito di apposito tesserino ed anche del vanghino, che nel momento teneva ovviamente riposto dentro l'automobile in quanto fermatosi solo per i bisogni del cane. Nonostante la dimostrazione che il vanghino era rimasto nell'automobile e la contestazione che non era in corso alcuna ricerca di tartufi, che infatti non c'erano e non sono menzionati nel verbale, la G.A.V. ha comunque emesso il verbale di contestazione.

Ho consigliato l'istante di presentare formale ricorso all'amministrazione provinciale di Grosseto, fornendo tutta la collaborazione necessaria, inclusi i rapporti con la Provincia di Grosseto. Si attende la risposta al ricorso.

11) Richiesta di permesso di transito nella Z.T.L. di Castello e possibilità per i fedeli di accedere agevolmente alla Concattedrale in occasione della liturgia delle Ceneri.

L'Arciprete *pro tempore* ha chiesto tramite questo ufficio la deroga al divieto di transito nella Z.T.L. di Castello, dalle 21:00 alle 22:00 di mercoledì 21 febbraio 2007, in modo da permettere ai fedeli (soprattutto ai più anziani e/o con difficoltà alla deambulazione) di partecipare agevolmente alla liturgia delle Ceneri nella chiesa Concattedrale.

Dato il poco tempo a disposizione tra la presentazione della domanda e la celebrazione liturgica, non è stato possibile ottenere il permesso richiesto. Tuttavia, in accordo con l'istante, ho contattato il Comandante della Polizia Municipale ed il Sindaco per richiedere una deroga più ampia, in occasione di una serie di solenni celebrazioni – preventivamente concordate ed elencate: 14 nel complesso – che si tengono ogni anno nella chiesa Concattedrale. Il comando di Polizia Municipale ha emesso l'ordinanza n. 116 del 03.07.2007, con la quale – sotto l'appendice 3 – viene consentito il transito veicolare nella Z.T.L. di Castello in occasione delle indicate celebrazioni religiose.

12) Decadenza di autorizzazione dell'attività di commercio su aree pubbliche su posteggio e della concessione di posteggio nel mercato settimanale – richiesta di riesame.

Un commerciante ha ricevuto comunicazione del provvedimento di decadenza della propria autorizzazione all'attività di commercio su aree pubbliche su posteggio e della concessione decennale di posteggio nel mercato settimanale, a seguito della sopravvenuta notizia della mancanza dei requisiti di cui all'art. 5, comma II della legge regionale 10/2003 con riferimento ad un vecchio fallimento. Dopo aver presentato ricorso al T.A.R. Toscana, al fine di giungere ad una soluzione in via amichevole ed in tempi brevi, tramite i propri legali ha chiesto al responsabile del servizio Attività Economiche e Turismo, Dr. Alberto Rabazzi, il riesame del provvedimento ed il suo annullamento in sede di autotutela amministrativa; con la stessa domanda ha chiesto un parere al Difensore civico.

Al di là delle altre e tutte interessanti argomentazioni contenute nella richiesta di riesame, ho ritenuto preminente l'intervenuta novellazione della legge fallimentare del '42, avvenuta con il decreto legislativo 9 gennaio 2006 n. 5 "Riforma organica della disciplina delle procedure concorsuali" che, per quanto riguarda le conseguenze personali del fallimento, ha eliminato le sanzioni personali a carico del

fallito ed ha soppresso l'istituto della riabilitazione. Com'è noto, nella vigenza della disciplina ante riforma, dalla sentenza di fallimento derivava l'iscrizione del fallito nel registro dei falliti, alla quale era collegata una serie di incapacità, perduranti fino alla conservazione di tale iscrizione. L'iscrizione veniva meno solo tramite la riabilitazione del fallito: con essa, infatti, il fallito era cancellato dal registro e riacquistava tutte le capacità che aveva perduto a seguito della dichiarazione di fallimento (le quali non venivano meno con la semplice chiusura del fallimento stesso). L'istituto è stato eliminato dal decreto di riforma. Alcune parti del decreto legislativo 5/2006, tra le quali l'abrogazione delle sanzioni personali e del registro dei falliti, sono entrate in vigore contestualmente alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale ovvero il 16 gennaio 2006, mentre le residue parti del decreto hanno dispiegato la propria efficacia dal 16 luglio 2006.

Tutto ciò premesso, tenuto conto che il provvedimento di decadenza emesso dal Comune di Colle di Val d'Elsa è intervenuto dopo l'avvenuta soppressione del registro dei falliti e delle connesse incapacità del fallito, ho concluso che – a mio parere – l'annullamento del provvedimento di decadenza si presentava fondato ed auspicabile. In pieno raccordo con il servizio Attività Economiche e Turismo, la domanda di riesame è stata accolta, mentre l'istante ha rinunciato agli atti pendenti dinanzi al T.A.R. ed a qualsiasi pretesa risarcitoria nei confronti del Comune.

13) Estensione del servizio ADSL nelle località di Borgatello, Boscona, Campiglia, Le Grazie e vicinanze.

Un residente a Campiglia si è rivolto a questo ufficio in rappresentanza di un più vasto gruppo di cittadini, lamentando la non disponibilità del servizio ADSL nelle località di Borgatello, Boscona, Campiglia, Le Grazie e vicinanze. I promotori dell'istanza, peraltro, hanno raccolto in pochi giorni l'adesione di circa 350 residenti, che hanno sottoscritto una petizione per richiedere l'attivazione del servizio ADSL, i quali costituivano potenziali clienti di Telecom Italia spa.

A fronte delle numerose richieste scritte e verbali giunte a questo Comune dai cittadini (altre istanze sono pervenute dopo alcuni articoli apparsi sulla stampa locale e sono state unite alla presente pratica), ho invitato la società Telecom Italia ad estendere la copertura ADSL alle località sopra indicate, evidenziando che queste sono limitrofe al centro urbano e tra le più popolate della città, oltre ad essere segnate da un significativo numero di attività imprenditoriali: l'estensione della copertura ADSL sembra, pertanto, ivi giustificata da un diffuso interesse al servizio. Telecom Italia ha risposto comunicando che “si offre di valutare congiuntamente ogni possibile soluzione (ad esempio: agevolazioni nell'uso delle canalizzazioni esistenti di proprietà del Comune, posa di cavi in

coincidenza con scavi previsti/pianificati per opere di pubblica utilità, ecc.) che possa favorire l'abbattimento dei costi e la riduzione dei tempi di realizzazione”, i quali ultimi apparivano non brevi. Al contempo, il Sindaco aveva preso contatto con il consorzio Terrecablate per chiedere l'attivazione del servizio richiesto, che è stato reso operativo nello scorso mese di novembre.

14) Recupero pagamento TARSU dell'anno 2005.

Un cittadino ha ricevuto dalla GERIT spa, agente della riscossione per la provincia di Siena, una cartella di pagamento relativa alla tassa rifiuti solidi urbani (TARSU) con ruolo del 2006 ed anno di riferimento 2005. Si è rivolto al Difensore civico, contestando di aver correttamente pagato detta tassa al Comune di Colle di Val d'Elsa per l'anno 2005.

Ho potuto verificare che la cartella di pagamento si riferiva in realtà alla TARSU di altro Comune, dal quale l'istante si era trasferito a Colle di Val d'Elsa nel 2005. Preso contatto con il Comune creditore ho quindi appreso che la TARSU si riferiva all'anno 2004. Ho comunicato tali informazioni all'istante, il quale ha confermato la ricostruzione dei fatti e si è dichiarato soddisfatto.

15) Richiesta dati anagrafici del responsabile del procedimento.

Un cittadino ha inviato formale richiesta di conoscere i dati anagrafici del responsabile di un determinato procedimento amministrativo ai sensi della legge 241/1990.

I dati richiesti sono stati prontamente comunicati a cura dello stesso responsabile ed ho a mia volta inviato lettera di risposta.

16) Contestazione di preavviso di accertamento della Polizia Municipale.

Un cittadino ha sostato la propria automobile Citroen Berlingo in via dei Fossi per recarsi presso un esercizio commerciale, provvedendo a regolare correttamente il disco orario, mentre al suo ritorno al parcheggio ha trovato preavviso d'accertamento perché: “il disco in alto è illeggibile”. Si è subito rivolto al Difensore civico per contestare l'accertamento e chiederne l'annullamento.

Ho domandato chiarimenti al Comandante della Polizia Municipale, che ha provveduto ad assumere informazioni dall'operatore della Polizia Municipale intervenuto, apprendendo che il veicolo recava il disco orario collocato in alto e, essendo scollato – come usualmente accade con il passare del tempo – in posizione reclinata verso l'abitacolo, risultava illeggibile per l'agente accertatore.

A riguardo, l'articolo 157 del Codice della Strada, al comma VI, recita: “nei luoghi ove la sosta è permessa per un tempo limitato, è fatto obbligo ai conducenti di segnalare, in modo chiaramente

visibile, l'orario in cui la sosta ha avuto inizio", equiparando l'esposizione del disco orario in maniera non chiaramente visibile alla mancata esposizione dell'orario di inizio sosta.

Ciò premesso, ho comunicato di aver ricevuto per le vie brevi conferma dell'accertamento, ricordando che contro il verbale e la sanzione amministrativa è ammesso ricorso amministrativo al Prefetto di Siena oppure al Giudice di Pace di Poggibonsi. Il cittadino ha accettato la spiegazione ed ha pagato la sanzione amministrativa.

17) Lavori di manutenzione straordinaria in immobile di proprietà comunale, adibito a civile abitazione e dato in locazione.

Il residente in un immobile di proprietà comunale, adibito a civile abitazione e regolarmente locato, ha segnalato la necessità di taluni interventi di straordinaria manutenzione. In particolare l'istante ha segnalato che la volta della cantina sottostante, sempre di proprietà comunale, da vari anni risulta pericolante ed è stata puntellata.

Dopo una preliminare informazione all'Assessore ai Lavori pubblici, ho preso contatto con il Geom. Valeriano Pinzi per effettuare un sopralluogo e per quantificare gli oneri necessari all'esecuzione dei lavori essenziali, vale a dire la riparazione della volta della cantina ed il rifacimento dell'impianto elettrico. Il Geom. Pinzi, ben ricordando lo stato dei luoghi, già visionati in occasione della relazione per il rinnovo del contratto, senza necessità di un ulteriore sopralluogo ha riferito l'importo stimato per ricondurre l'abitazione agli standard abitativi odierni. Fra i lavori più consistenti e significativi si ricordava l'adeguamento e messa a norma degli impianti elettrico e di riscaldamento, l'adeguamento statico dei livelli inferiori, il miglioramento distributivo interno (disimpegno, wc) ed altre opere di finitura come ripresa e sostituzione paramenti superficiali quali intonaci e pavimenti. L'Assessore ai Lavori pubblici, informato di tali conclusioni, ha dovuto rimandare l'esecuzione dei lavori, sebbene necessari, non avendo una simile disponibilità in bilancio. Ho quindi segnalato il caso alla Giunta e proposto, in estrema ipotesi, la soluzione dell'alienazione dell'immobile. La Giunta ha fatto propria tale proposta ed ha attivato le relative procedure, dandone comunicazione all'istante.

18) Richiesta di verifica di conformità urbanistica di un cancello.

Un cittadino, dopo aver presentato esposto alla Polizia Municipale per un'ipotesi di abuso nella realizzazione e collocazione di un cancello da parte di un confinante, si è rivolto al Difensore civico per sollecitare risposte.

A seguito dell'istanza, ho avuto due colloqui, uno con il comandante della Polizia Municipale Dr. Nicola Magni ed uno con il responsabile del servizio Urbanistica Arch. Claudio Mori, richiedendo le necessarie spiegazioni ed apprendendo quanto segue.

Un agente di Polizia Municipale, pochi giorni dopo l'esposto, ha effettuato un sopralluogo per verificare la realizzazione del manufatto. Nei giorni seguenti ha contattato ed ascoltato l'autore dell'opera, provvedendo a redigere il verbale del sopralluogo e delle dichiarazioni acquisite dallo stesso, nonché ad allegare la relativa documentazione fotografica e planimetrica. Lo stesso agente ha quindi provveduto ad inviare il verbale insieme agli allegati al Funzionario Responsabile dell'U.O.C. Urbanistica Edilizia del Comune, alla Soprintendenza dei Beni Ambientali ed Architettonici di Siena e, per informativa, alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Siena.

Per quanto riguarda il servizio Urbanistica Edilizia del Comune di Colle di Val d'Elsa, l'Arch. Mori ha rilevato che – come da prassi consolidata dell'ufficio e conformemente al vigente regolamento edilizio – in considerazione del luogo, delle sue caratteristiche e dell'entità dell'intervento, quest'ultimo è configurabile quale opera di manutenzione ordinaria e pertanto non soggetto al rilascio di un atto abilitativo. L'intervento non sembra dunque costituire un'ipotesi di abuso edilizio.

Ciò premesso, ritenuta la regolarità amministrativa del cancello in oggetto, ho concluso che resta da verificare l'eventuale violazione del diritto di proprietà dell'istante che, stando a quanto riferito, si potrebbe concretizzare nell'impedimento ad accedere nella porzione del piazzale di proprietà comune, chiusa da detto cancello. Tale diritto, tuttavia, non rientra nella competenza di questo ufficio e potrebbe trovare adeguata tutela nelle appropriate sedi civilistiche.

19) Richiesta di informazioni circa autovettura.

Nell'anno 1999 un residente parcheggiò la propria autovettura in via Verdi, lasciandola colà in sosta prolungata. La Polizia Municipale, ravvisando fondato motivo di abbandono, intervenne a norma dell'art. 159, comma V del Codice della Strada con la rimozione del veicolo. Dell'operazione venne inviato immediato avviso al proprietario tramite lettera, con la quale era data informazione che, in mancanza del ritiro del veicolo entro 180 giorni, il medesimo sarebbe stato rottamato e cancellato dall'Archivio P.R.A. o venduto a cura del Comando di Polizia Municipale di Colle di Val d'Elsa. In conseguenza dei contenuti di tale avviso il proprietario non ha provveduto a ritirare l'autoveicolo, desiderando disfarsene. Tuttavia, a distanza di anni, lo stesso proprietario ha ricevuto richiesta di pagamento delle tasse automobilistiche per gli anni 2000, 2001 e 2002, relative a detto veicolo, che risulta ancora iscritto nell'archivio della MCTC.

Ho provveduto ad inviare formale richiesta di informazioni al Comando di Polizia Municipale per chiedere notizie circa l'accaduto e la sorte dell'autovettura. La Polizia Municipale ha svolto ricerche nei propri archivi, rintracciandovi l'attestato di avvenuta riconsegna dell'autovettura, recante la firma del proprietario, che ha provveduto a trasmettermi in copia e che ho mostrato all'istante, il quale ha riconosciuto la propria firma. Pertanto, dopo la rimozione effettuata dalla Polizia Municipale nell'anno 1999 ed il deposito presso l'officina, l'autovettura era rientrata nel possesso dell'istante.

20) Pagamento di 10 Euro in aggiunta al ticket sanitario per ogni ricetta medica.

Un cittadino, dopo aver appreso dalla TV che il Senato aveva legiferato per togliere il pagamento dei 10 Euro aggiuntivi al *ticket* sanitario per ogni ricetta medica, ha dovuto constatare che questo in realtà era ancora vigente e che gravava in modo marcato nel suo caso concreto, trovandosi a dover sostenere ogni mese ripetuti esami ed il costante acquisto di vari medicinali senza rientrare in alcuna fattispecie di esenzione, pur a fronte di un reddito mensile di 650 Euro. Si è quindi rivolto al Difensore civico per invocare *de iure condendo* una riforma della materia.

Ho anzitutto trasmesso l'istanza al Difensore civico della Regione Toscana per opportuna competenza in quanto concernente la normativa regionale in materia di sanità, pur garantendo la mia collaborazione. Dopo poco ho comunicato al Difensore civico regionale di aver appreso dall'istante che il medesimo, a seguito di accertamenti sanitari, era risultato affetto da "gammopatia molecolare", ottenendo pertanto l'esenzione dal pagamento e che la sua pratica poteva essere archiviata. Nella comunicazione ho tuttavia voluto ricordare che il problema lamentato dall'istante sembrava rilevante ed ancora attuale per numerosi altri cittadini.

In risposta a quest'ultima osservazione e facendo seguito a molte segnalazioni analoghe, il Difensore civico regionale ha scritto in merito all'Assessore al Diritto alla Salute della Regione Toscana, Dott. Enrico Rossi, per segnalare che:

parecchi cittadini lamentano una disinformazione sull'argomento in quanto da un lato sia gli organi di stampa che le televisioni riportano dichiarazioni che fanno supporre una eliminazione del balzello, dall'altro, quando ci si reca presso l'ASL per effettuare una prestazione, ci si accorge, invece, che il balzello è ancora dovuto e si creano inevitabili e sterili polemiche tra gli operatori e gli utenti. La situazione è aggravata anche dal fatto che spesso lo stesso personale sanitario non dà informazioni precise tanto che sembra (così mi è stato riferito da una istante che presentatati in due distretti diversi con due ricette diverse da una parte ha pagato e dall'altra no) che in alcuni distretti sanitari il balzello non venga fatto pagare. [...] Ci sono alcuni esami per cui il pagamento del ticket è molto basso, quasi nullo è di gran lunga inferiore ai 10 €: è singolare che per un esame del genere si debba pagare 2,6 € di ticket sanitario e 10 € per la ricetta. È possibile che un paziente abbia bisogno di prestazioni plurime che

gli vengono segnate su ricette diverse: in questo caso per ogni ricetta dovrebbe essere pagato il balzello dei 10 €, facendo diventare la situazione abbastanza onerosa.

L'Assessore regionale Rossi ha risposto con una lunga lettera ove, dopo aver ricordato che le Regioni possono disciplinare in maniera autonoma la materia in questione, concludeva:

La nostra Regione intende, con proprio provvedimento, arrivare ad una diversa disciplina della normativa concernente la partecipazione del cittadino alla spesa sanitaria e quindi affrontare e superare anche le problematiche da Lei rilevate.

21) Verifica di eventuale proprietà pubblica o di eventuale uso pubblico di vicolo senza sfondo.

Un residente ha chiesto di verificare l'eventuale proprietà pubblica o l'eventuale uso pubblico del vicolo senza sfondo con accesso da via Oberdan, distinto al NCEU al F° 100, part. 328.

Ho avuto un colloquio con il dipendente comunale addetto, Geom. Umberto Parri, che mi ha mostrato la mappa delle strade del Comune di Colle di Val d'Elsa, nella quale non compare evidenziato il vicolo segnalato, che non risulta inserito né nell'elenco delle vie comunali né nell'elenco delle vie vicinali ad uso pubblico. Devo comunque ricordare che quest'ultimo elenco non è esaustivo, ben potendo aversi strade ad uso pubblico non iscritte. L'eventuale uso pubblico deve, tuttavia, essere provato da un titolo o quantomeno dal prolungato e pacifico loro uso.

Da una visura informatizzata detto vicolo risulta essere stato distinto al Catasto Terreni, foglio 99 particella 761 fino a pochi anni fa quando, a seguito di variazione, è passato al Catasto Fabbricati foglio 100 particella 328. La visura non specifica la tipologia dell'immobile e chi ne è il proprietario o meglio i proprietari, limitandosi a riportare la seguente dicitura: "bene comune non censibile". Ciò premesso, a mio avviso e salvo valutare ulteriori elementi, l'area indicata è di proprietà privata e di uso privato. Comunicato all'istante quanto sopra, presupponendo che i proprietari del bene siano i privati frontisti, come sembra indicare la terminologia del Catasto, ho concluso che l'uso dovrà essere regolamentato dagli stessi di comune accordo o con le maggioranze previste dal Codice Civile.

22) S.P. 95 di Piano d'Elsa – sinistro.

Ho ricevuto formale istanza da un residente nel Comune di San Gimignano, volta ad ottenere il risarcimento del danno subito a seguito dell'urto di un capriolo che ha investito la fiancata della sua automobile, mentre si trovava a viaggiare lungo la Strada Provinciale n° 95 da Ulgignano in direzione Poggibonsi.

Non essendo istituito il Difensore civico né presso il Comune di San Gimignano né presso la Provincia di Siena, ho provveduto a trasmettere l'istanza al Difensore civico regionale, competente in via suppletiva, descrivendo l'accaduto e fornendo la necessaria collaborazione.

L'istante aveva già provveduto ad inoltrare richiesta di risarcimento alla Provincia di Siena, quale ente proprietario della strada, la quale ha trasmesso la domanda alla propria assicurazione, che ha negato ogni responsabilità dell'ente assicurato perché “nel tratto di strada interessato risultano presenti i dovuti cartelli di segnalazione pericolo attraversamento animali selvatici vaganti”. L'istante ha, tuttavia, replicato che guidava con prudenza e che è stato investito sul fianco della vettura senza alcuna colpa da parte sua. Si attende ulteriore risposta da parte dell'assicurazione e da parte della Provincia di Siena.

23) Corretta fatturazione dei consumi idrici.

Un cittadino ha chiesto la sostituzione del contatore dei consumi idrici in quanto illeggibile ed al momento della sostituzione è risultato un consumo molto elevato, che è stato regolarmente fatturato. Prima di allora i consumi erano stati fatturati in via presuntiva, senza lettura.

L'utente si è rivolto al Difensore civico per chiedere di ricalcolare i consumi, risultanti dalla lettura e pertanto non contestati, diluendoli nel corso dell'ultimo anno in modo da poter godere degli scaglioni agevolati. Ho preso contatto con gli uffici dell'Acquedotto del Fiora e, in considerazione di vari elementi di fatto, la richiesta è stata accolta.

24) Preavviso di accertamento della Polizia Municipale.

Ho ricevuto contestazione di un preavviso di accertamento della Polizia Municipale, relativo ad un divieto di sosta.

Ho avuto un colloquio con il Comandante la Polizia Municipale, al quale ho esposto i fatti riportati dall'istante ed in particolare che il medesimo aveva sostato la propria automobile in via Pieve in Piano per accompagnare la sorella presso la sua residenza in quanto invalida, provvedendo ad esporre correttamente il contrassegno di parcheggio invalidi, mentre al ritorno all'autovettura – dopo circa 20 minuti – aveva trovato con sorpresa preavviso d'accertamento perché: “sostava in luogo vietato permanente”. Il Comandante ha provveduto ad assumere informazioni dall'operatore della Polizia Municipale intervenuto, apprendendo che il veicolo era stato sanzionato perché non recava esposto il contrassegno di parcheggio invalidi né altro titolo autorizzatorio alla sosta in luogo vietato e che lo stesso agente di Polizia Municipale ha verificato l'assenza del contrassegno con due successivi passaggi.

Ho comunicato l'esito degli accertamenti all'istante, il quale – tutto sommato – si è detto rassicurato perché interessato soprattutto affinché simili contestazioni di violazione non si ripetessero in futuro. Da questo punto di vista ho potuto assicurare che, esponendo correttamente il contrassegno (ovvero al vetro anteriore), opportunamente utilizzato per trasportare l'invalida, non ci sarebbero state ulteriori sanzioni amministrative.

25) Prolungata interruzione del servizio telefonico.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio perché il proprio telefono fisso non funzionava da oltre tre mesi a causa di un guasto alla linea ed un reclamo formale a Telecom Italia, dopo una prima segnalazione al 187, era rimasto senza risposta pratica.

Ho preso contatto con il responsabile locale di Telecom Italia e la riparazione è stata eseguita in breve tempo.

26) Fattura Telecom Italia – Contestazione pagamento voci fuori abbonamento.

Un utente Telecom ha ricevuto la periodica fattura, che ha provveduto a pagare come di consueto, pur notando l'addebito di consumi aggiuntivi a quelli abituali per chiamate "A numeri speciali di altro Gestore", che non ha mai utilizzato o comunque non ha utilizzato volontariamente, premurandosi pertanto di richiedere la dettagliata documentazione dei consumi. Telecom Italia ha risposto, comunicando il dettaglio delle chiamate nel periodo di riferimento, dal quale sono emerse 11 chiamate della durata di circa 5 minuti a Numeri Speciali di altro operatore e più esattamente tutte dirette a "NUM. TELEUNIT" nell'arco di poco più di un'ora, per un costo di 12,5 Euro ciascuna. Deducendo l'abusiva intromissione di terzi nel proprio computer, l'utente ha sporto querela contro ignoti per frode informatica. Al contempo un'operatrice del *call center* di Telecom gli ha assicurato il rimborso parziale della fattura; tuttavia, pur dopo aver sollecitato in tre distinte date il disbrigo della pratica, l'utente non aveva ricevuto il rimborso e si è pertanto rivolto al Difensore civico.

Ho quindi scritto a Telecom per negare ogni rapporto dell'istante con gestori diversi da Telecom e per ribadire la richiesta di annullamento dell'importo per le voci contestate, evidenziando altresì la richiesta di conoscere i numeri che – suo malgrado – l'istante avrebbe chiamato ed i dati dei relativi intestatari. La Telecom ha comunicato di aver effettuato le dovute verifiche e di non poter accogliere la richiesta di rimborso perché sulla linea telefonica, ai tempi della fatturazione, era attivo un servizio di disabilitazione a chiave numerica che permetteva all'utente di navigare in internet e proteggersi da immissioni non desiderate.

27) Contestazione dei consumi idrici.

Un cittadino si è rivolto al Difensore civico, dopo varia corrispondenza intercorsa con l'Acquedotto del Fiora, lamentando l'addebito di fatture a suo parere non corrette. Questo il fatto. Nel 2004 l'utente ha ricevuto fattura per un consumo oltre al doppio di quello usuale e, preoccupato per i crescenti e ingiustificati consumi registrati, ha contattato il numero verde dell'Acquedotto; ottenute adeguate ed esatte informazioni circa la procedura che si sarebbe attivata, ha quindi chiesto la verifica del contatore. Dopo aver ricevuto un'ulteriore fattura, sempre con consumi elevati, il contatore è stato sostituito ed inviato alla ditta V. Barbagli srl per l'effettuazione della verifica, che ha dato l'esito negativo (ovvero di regolarità dell'apparecchio) cosicché l'utente ha pagato 130,00 Euro per le spese, altrimenti – in caso di difettoso funzionamento – a carico del gestore. Tuttavia i consumi successivi al cambio del contatore, registrati in oltre due anni di fatturazione, sono stati sensibilmente ridotti tanto che l'utente ha contestato le risultanze della ditta Barbagli, già con lettera del dicembre 2004 e poi con varie altre lettere, ottenendo infine risposta scritta da parte del Fiora nella quale, scartata l'ipotesi di cattivo funzionamento del contatore, si ipotizzava con logica conseguenza che i maggiori consumi rilevati nel periodo precedente “possono dipendere da diverse abitudini familiari oppure da una perdita nell'impianto interno del cliente che, eventualmente, deve essere documentata per ottenere gli sgravi sulle tariffe previsti dall'art. 28 del regolamento di utenza”.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora rilevando che le abitudini familiari erano rimaste sostanzialmente immutate e che la stessa composizione del nucleo familiare non aveva subito variazioni e che doveva essere, altresì, esclusa l'esistenza di una perdita nelle tubature, visti i controlli effettuati, mentre si sarebbe potuto ragionevolmente ipotizzare un guasto del contatore, non rilevato nel corso della verifica. In conseguenza di tale premessa, ho proposto il rimborso all'istante delle spese di verifica del contatore ed il ricalcolo dei consumi idrici nel periodo contestato. Una volta effettuato il controllo dei fatti e dei conteggi rappresentati, la società Acquedotto del Fiora ha accolto la proposta.

28) Divieto di fumare nelle parti comuni degli edifici condominiali.

La segreteria del Sindaco mi ha girato – per opportuna competenza – la lettera di un Amministratore di condominio, con la quale si chiedevano chiarimenti circa il divieto di fumare negli spazi comuni degli edifici condominiali.

La questione si è posta a seguito della recente risposta del Ministero della Salute ad un quesito del Centro Studi ANACI (Associazione Nazionale Amministratori Condominiali ed Immobiliari), che di seguito si riporta nei tratti salienti:

In riferimento all'oggetto, si rappresenta quanto segue. Le disposizioni dell'articolo 51 della legge 16 gennaio 2003 n. 3 hanno una portata ampia e pressoché generalizzata del divieto di fumare a esso conseguente, che, in pratica, interessa indistintamente tutti i locali chiusi, con particolare riguardo ai luoghi di lavoro, con esclusione soltanto degli spazi e come tali contrassegnati, e dei locali privati. La piena applicazione della nuova disciplina, ispirata al principio della nella prospettiva generale di salvaguardia della salute pubblica comporta l'applicazione del divieto di fumare anche nei locali comuni chiusi dei per l'indubbia esigenza di garantire in essi la tutela della salute del fumo passivo. Tali spazi (androni, scale, ascensori, sale riunione eccetera) non possono essere di fatto equiparati a una abitazione privata, in quanto rappresentano luoghi frequentati dai condomini ed altri soggetti – dei locali e delle attrezzature in essi presenti – nello svolgimento della propria attività lavorativa (si pensi ad esempio agli addetti alle pulizie, alla manutenzione di ascensori o caldaie, agli addetti alla consegna della posta eccetera) ai quali deve essere estesa la tutela prevista dalla legge. Tali locali, pertanto, non possono essere considerati privati e quindi non possono rientrare tra quelli nei quali il divieto di fumo non è applicato.

Da ciò deriva in primo luogo l'obbligo dell'apposizione dei cartelli secondo quanto indicato dall'articolo 2.2 dell'Accordo Stato-Regioni del 16 dicembre 2004. Per quanto attiene la responsabilità della vigilanza sull'osservanza del divieto, si ritiene che sia compito degli amministratori di condominio la predisposizione e l'apposizione dei cartelli. Resta libera la facoltà da parte di condomini che si rendessero disponibili, o anche da parte di chiunque altro riscontri il mancato rispetto della norma, richiamare all'osservanza del divieto gli eventuali trasgressori e di segnalare alle autorità competenti all'accertamento ed alle contestazioni il comportamento dei trasgressori, in caso di inottemperanza al richiamo.

Lo stesso sito *web* del Ministero della Salute www.ministerosalute.it, rispondendo alla domanda “E' vietato fumare nelle parti comuni degli edifici condominiali?”, afferma che “Il divieto si applica in tutti gli spazi comuni chiusi, come le scale, l'ascensore ecc. Solo le private abitazioni ed i luoghi all'aperto sono esenti dal divieto”.

L'ANACI, pur non condividendo pienamente la posizione del Ministero, ha provveduto ad impostare il testo di un apposito cartello di divieto utilizzabile direttamente dai propri iscritti e scaricabile dal sito www.anaci.it.

Tutto ciò premesso, ho comunicato che – a mio modesto avviso – la risposta del Ministero non costituisce né una fonte normativa né uno strumento di interpretazione cosiddetta 'autentica' dell'art. 51 legge 3/2003, restando una mera interpretazione che, per quanto autorevole, appare non vincolante e

comunque aperta alla discussione giuridica. In particolare, conformemente alla dottrina ancora diffusa nel 2004, si potrebbe obiettare che gli spazi comuni del condominio costituiscono area privata e che il divieto di fumare nelle parti comuni, per espletare i propri effetti, dovrebbe eventualmente essere inserito nei rispettivi regolamenti, previa deliberazione all'unanimità perché la delibera sia valida.

Allo scopo di fare maggiore chiarezza, ho ricercato eventuale giurisprudenza, che non mi risulta essere intervenuta con pronunciamenti sul rispetto dell'art. 51 legge 3/2003 nelle parti comuni degli edifici condominiali.

In ogni caso, se accettata l'indicazione ministeriale, l'attività sanzionatoria nei confronti dei trasgressori del divieto spetterebbe alle forze di polizia. A questo riguardo, lo stesso Ministero precisa che “resta libera la facoltà da parte dei condomini che si rendessero disponibili di richiamare all'osservanza del divieto gli eventuali trasgressori e di segnalare l'evento alle autorità competenti” mentre “si ritiene che sia compito degli amministratori di condominio la predisposizione e l'apposizione dei cartelli”.

29) Fatturazione Telecom Italia e disattivazione del servizio telefonico.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio, lamentando importi non dovuti nelle fatture ricevute da Telecom Italia e la successiva interruzione del servizio telefonico. L'istante aveva contestato l'addebito in precedenti fatture di chiamate “A numeri speciali di Telecom Italia” con il numero 48409, servizio mai richiesto né utilizzato, chiedendone peraltro la disattivazione. Ha poi ricevuto una prima fattura, dalla quale ha appreso l'addebito di consumi per chiamate “A numeri speciali di Telecom Italia”, nonostante la precedente contestazione formale e la richiesta di disattivazione. Pertanto, come da indicazioni ricevute dall'operatore del 187, ha defalcato il relativo importo, provvedendo a pagare regolarmente la somma residua. È stata poi emessa una seconda fattura, ove compariva ancora l'addebito di chiamate “A numeri speciali di Telecom Italia”, che l'istante, seguendo le indicazioni ricevute, ha provveduto a defalcare. Infine, l'ufficio Consumers Toscana CMT C di Firenze gli ha contestato il mancato pagamento della prima fattura e l'omesso parziale pagamento in relazione alla seconda fattura, minacciando in difetto di pagamento la risoluzione contrattuale. Nei giorni immediatamente successivi, l'istante ha quindi inviato via fax propria risposta all'ufficio Consumers Toscana di Firenze per comunicare che in realtà aveva provveduto al pagamento della prima fattura e che aveva sottratto da entrambe le fatture gli importi – peraltro di piccola entità e marginali – relativi al numero speciale del quale a suo tempo aveva richiesto formalmente la disattivazione; comunicava altresì di aver provveduto alla detrazione degli importi secondo quanto comunicato dalla Telecom

stessa e quindi in assoluta buona fede ed allegava copia dei bollettini di pagamento dei consumi non contestati. Ciò nonostante è seguita la disattivazione del servizio telefonico.

A seguito delle lettera inviata da questo ufficio a Telecom Italia, l'istante ha ottenuto l'immediata riattivazione del servizio telefonico senza oneri di attivazione e, dopo alcuni colloqui telefonici, la definizione delle fatture pendenti con la loro diminuzione in via eccezionale di un importo corrispondente ai servizi contestati.

30) Accesso agli atti amministrativi.

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

Ho preso contatto con l'ufficio di Polizia Municipale, dove la domanda di accesso non è risultata essere pervenuta e protocollata. Chiarito l'accaduto, ho potuto comunicare all'istante che, previa compilazione della domanda di accesso, questo sarebbe stato consentito come infatti è avvenuto.

31) Fatturazione consumi idrici.

Un cittadino ha ricevuto nel corso degli anni fatture molto elevate in relazione al consumo idrico, che ha contestato telefonicamente, facendo presente che sembravano esagerate per la civile abitazione di una famiglia di quattro persone. Lo scorso anno il contatore si è fermato, non segnando alcun consumo alla lettura, cosicché l'Acquedotto del Fiora ha provveduto a sostituirlo d'ufficio ed ha provveduto ad inviare una fattura calcolata in via presuntiva sulla base dei precedenti consumi e quindi molto alta.

L'utente si è rivolto al Difensore civico, contestando tale ricostruzione dei consumi in quanto il guasto doveva ritenersi precedente come da sue segnalazioni. Preso contatto con gli uffici dell'Acquedotto del Fiora, è stato compiuto il ricalcolo dei consumi dell'ultimo anno sulla base della media di consumo attuale, successiva al cambio del contatore.

32) Immobile ad uso abitativo in piazza Arnolfo – situazione di abbandono.

Alcuni residenti in piazza Arnolfo hanno lamentato le condizioni d'abbandono di un appartamento posto nelle immediate vicinanze. In particolare è stato portato a conoscenza di questo ufficio che tanto le persiane (sempre chiuse) quanto i vetri delle finestre poste sul retro dell'immobile erano rovinate e segnate da aperture tanto che i piccioni vi entravano liberamente, trovandovi riparo, ma arrecando pregiudizio all'igiene degli ambienti circostanti.

Ho preso contatto telefonico con il proprietario, dal quale ho appreso la disponibilità ad intervenire prontamente. A conferma degli accordi raggiunti, ho inviato una lettera ed è seguito un incontro di persona. I lavori sono stati eseguiti.

33) Contratto di utenza telefonica mobile con H3G spa – richiesta di chiarimenti.

Un cittadino ha segnalato con istanza importi non dovuti o comunque poco chiari nelle fatture relative alla propria utenza telefonica mobile, da poco attivata con la società H3G. L'istante aveva stipulato il contratto telefonico pochi mesi prima presso l'aeroporto di Fiumicino e, fin dalla prima fattura, ha riscontrato consumi ingiustificati – stando alle condizioni pattuite – nelle voci di addebito e nell'importo, che ha prontamente contestato con lettera raccomandata. Allo stesso modo ha contestato la seconda fattura, chiedendo l'emissione di una nuova fattura nel rispetto del proprio piano tariffario e comunicando altresì di aver provveduto a bloccare il pagamento in attesa sia dei necessari chiarimenti che della fattura con gli importi corretti. Aveva infine inviato una terza lettera per riepilogare le proprie contestazioni e domande di chiarimenti circa le fatture emesse fino ad allora, nell'intento di superare le divergenze. Al contrario è seguita la sospensione del servizio senza una risposta nel merito.

Ricevuta l'istanza, ho scritto alla società H3G per chiedere copia del contratto stipulato dall'istante, del quale lo stesso non era in possesso, auspicando un accordo amichevole tra le parti, per il quale mi sono messo a disposizione, al fine di superare il contenzioso e di riattivare l'utenza telefonica. Dopo oltre 40 giorni, non avendo ricevuto alcuna risposta, ho rinnovato la richiesta con raccomandata A.R, regolarmente recapitata. Il mese seguente, non avendo ancora ricevuto risposte da parte di H3G, né formali né per le vie brevi, ho contattato il *call center* al n° 02/44.581 che, non potendo fornire assistenza in merito, mi ha suggerito di inviare un fax all'ufficio legale di detta società. Il fax è stato prontamente inviato il giorno stesso. A distanza di molti giorni ho, quindi, scritto all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per rilevare come le mie numerose lettere fossero rimaste prive di riscontri (per la prima volta in sei anni di difesa civica), oltre alla circostanza che l'interessato aveva urgente necessità – anche per motivi di lavoro – di riattivare l'utenza telefonica, al momento resa inutilizzabile e bloccata dalla società H3G, che non permette una riattivazione del numero con altro gestore. Prima di una risposta da parte del Garante, l'istante è stato contattato telefonicamente al fine di trovare una soluzione bonaria, che non è stata raggiunta. Si attende la risposta del Garante.

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

Un cittadino ha ricevuto, nel 2002, la notifica di un verbale della Polizia Municipale di Napoli, relativo ad un'infrazione all'art. 7 del Codice della Strada in quanto il veicolo di sua proprietà (tipo non specificato nel verbale) "circolava su strada riservata alla circolazione dei mezzi pubblici" a Napoli. Ravvisando chiaro motivo di errore nell'accertamento contestatogli, nel rispetto dei termini, ha inoltrato ricorso con raccomandata alla Polizia Municipale ed al Prefetto di Napoli, adducendo che nella data della presunta infrazione si trovava in altro luogo come da varia documentazione prodotta, inclusa attestazione di servizio dalla quale si evince che la vettura si trovava a Siena. Nel 2007 ha tuttavia ricevuto dalla Gerit spa cartella di pagamento, relativa a detto verbale, e si è pertanto rivolto al Difensore civico.

Dopo aver preso preliminare contatto telefonico con l'ufficio Ruolo della Polizia Municipale di Napoli, ho inviato formale richiesta di annullamento della sanzione amministrativa in quanto il ricorso inoltrato a suo tempo dall'odierno istante doveva intendersi accolto per silenzio assenso. La Polizia Municipale ha comunicato immediatamente la sospensione della cartella di pagamento, cui è seguito l'annullamento del verbale e della relativa sanzione amministrativa.

35) Verbale di violazione alla disciplina relativa alla pubblicità e pubbliche affissioni – Richiesta di annullamento.

Una società ha ricevuto verbale di contestazione da parte della Polizia Municipale del Comune di Colle Val d'Elsa per violazione alla disciplina relativa alla pubblicità e pubbliche affissioni in quanto alcune locandine erano state apposte in luogo non consentito ovvero ad una fermata dell'autobus. La società si è rivolta a questo ufficio, eccependo di aver regolarmente pagato l'imposta presso gli uffici comunali preposti, come riferisce il verbale stesso (le locandine erano state regolarmente timbrate presso l'ufficio Affissioni), e di aver agito in buona fede: al momento del pagamento, infatti, non aveva ricevuto alcuna prescrizione circa le modalità di affissione e sui "luoghi non consentiti" dal regolamento comunale o dalle prassi, mentre era stata fuorviata da una notevole quantità di locandine e depliant affissi sugli stessi luoghi od oggetti.

Ho prestato il necessario aiuto al fine di presentare ricorso per chiedere l'annullamento del verbale o, in subordine, la riduzione della sanzione amministrativa al minimo edittale. Il ricorso è stato accolto parzialmente, ovvero nella riduzione della sanzione al minimo edittale.

36) Richiesta di parziale rimborso di fatturazione da Acque spa

Un residente nel Comune di Colle, sul confine con il Comune di San Gimignano, riceve la fornitura idrica da Acque spa, che gli viene correttamente fatturata da parte della Barbagli srl. Dopo anni, ha notato di aver sempre pagato non solo il consumo dell'acqua potabile, ma anche la tariffa fognatura e la tariffa depurazione, dalle quali sarebbe stato esentato perché in possesso di propria fossa biologica, regolarmente autorizzata, in quanto la zona – in aperta campagna – non è fornita di fognatura pubblica. Si è quindi rivolto al Difensore civico.

Ho scritto ad Acque spa ed a Barbagli srl per chiedere la cessazione dell'addebito di detta tariffa fognatura/depurazione per il futuro ed il rimborso delle somme indebitamente pagate dall'istante fino ad oggi. Dopo un sopralluogo, la richiesta è stata prontamente accolta.

37) Problemi nelle utenze idriche in località Molin Nuovo.

Ha presentato istanza il titolare di una utenza Acque spa, relativa alla fornitura di acqua per uso non domestico in località Molin Nuovo a Colle di Val d'Elsa. La zona risultava fornita da un contatore generale, al quale si allacciavano sei utenze con altrettanti subcontatori: l'utenza non domestica dell'istante veniva fatturata da Acque spa, mentre le residue cinque utenze – tutte domestiche – e la lettura del contatore generale erano fatturate da Barbagli srl, causando vari problemi ed errori di fatturazione; in particolare l'erroneo doppio addebito dei consumi dell'istante in quanto la Barbagli srl, non leggendo – e probabilmente non conoscendo – il suo contatore provvedeva alla suddivisione tra gli altri utenti dei maggiori consumi risultanti dal contatore generale.

Ho scritto ad Acque spa ed a Barbagli srl per chiedere una verifica della situazione segnalata che, dopo un sopralluogo, è risultata come descritta sopra. Infine, le utenze sono state riunite nella gestione della Barbagli srl, il contatore doppiante (quello Acque spa) è stato rimosso e le bollette erroneamente pagate sono state rimborsate.

38) Assegnazione contributi ad integrazione dei canoni di locazione anno 2007 – Osservazioni alla comunicazione di esclusione dalla graduatoria provvisoria e richiesta di riammissione in graduatoria.

Nel 2007, come già per l'anno precedente, un residente ha presentato regolare domanda per l'assegnazione di contributi ad integrazione dei canoni di locazione ma, a differenza dell'anno 2006, ha appreso l'esclusione della propria domanda “dalla stessa graduatoria in quanto il contratto di locazione non risulta essere conforme alla legge vigente ed ai patti territoriali” ex art. 1 del bando. Si è quindi rivolto al Difensore civico per contestare l'esclusione. Il contratto di locazione dell'istante, allegato alla

domanda, è stato stipulato in data 20.11.1969 secondo le norme codicistiche e prevede una durata annuale, rinnovabile. Tale durata, oggi 'anomala', è parsa il motivo dell'esclusione.

Ho quindi inviato alcune osservazioni alla Commissione per l'assegnazione dei contributi a integrazione dei canoni locazione, rilevando che, per effetto dell'art. 1 della legge 392/1978, detto contratto è stato trasformato *ope legis* in quadriennale e che, in mancanza di disdetta, si è rinnovato fino ad oggi, trovando ulteriore forza e riconoscimento nel dettato della legge 431/1998 con particolare riferimento all'art. 2. Il contratto si proroga, infatti, tacitamente di quattro anni in quattro anni a partire dal 1° gennaio 1980 ex art. 58 della medesima legge 392/1978. Tale ricostruzione ha trovato conferma nella stessa giurisprudenza, pacifica sull'argomento: si veda, ad esempio, la sentenza del 8.06.2006 n. 5352 del Tribunale di Napoli sezione 9 civile, relativa ad un contratto stipulato anteriormente alla legge 392/1978 con durata annuale – come nel caso in esame – e prorogatosi tacitamente di quattro anni in quattro anni a partire dal 1° gennaio 1980. Il contratto di locazione dell'istante è stato, pertanto, “stipulato ai sensi dell'ordinamento vigente al momento della stipula”, come richiesto dall'art. 1 del bando comunale, trovando altresì regolare e continuativa registrazione. Sulla base di tali osservazioni e di una integrazione documentale, l'istante è stato riammesso in graduatoria.

39) Richiesta di intervento ai sensi del regolamento ASL 7 per l'esercizio della tutela degli utenti.

Un colligiano si è recato con la propria famiglia presso il Poliambulatorio di Pian d'Ovile a Siena per effettuare una visita di controllo, previo appuntamento preso sei mesi prima. Nel corso delle visite, sono arrivate due signore, che hanno chiesto all'infermiera informazioni sul medico e sulla possibilità di essere visitate. L'infermiera ha risposto che avrebbe chiesto al dottore ma che sicuramente, qualora questo avesse accettato di visitarle, le avrebbe soddisfatte una volta terminate le visite su appuntamento. Tuttavia, terminata la terza visita, il medico è uscito dall'ambulatorio e vedendo le due signore le ha salutate, facendo loro cenno di seguirlo, senza dare spiegazioni a quanti stavano aspettando. Dopo più di venti minuti il dottore ha finalmente congedato le due signore ed ha fatto entrare l'istante, il quale ha contestato come non reputasse giusto aver fatto passare persone senza appuntamento. Il medico ha risposto che era in anticipo di dieci minuti rispetto all'ordine d'ingresso e che poteva utilizzare questo tempo come preferiva, anche – volendo – per uscire e prendere un caffè. La risposta ricevuta ed il modo della stessa – a giudizio dell'istante, “non troppo garbato” – ha fatto molto arrabbiare il cittadino, che si è fatto restituire l'impegnativa e ha chiesto il rimborso della prestazione. Ha poi scritto una dettagliata lettera al Direttore generale della ASL 7 di Siena e, in qualità di garante, al sottoscritto Difensore civico per segnalare l'accaduto ed invocare, qualora ne ricorressero

i presupposti, l'intervento di cui al regolamento per l'esercizio della tutela degli utenti approvato con deliberazione del Direttore generale n. 1036 del 23/5/1996; contestualmente chiedeva che venisse approvato il rimborso ricevuto, anche se la disdetta non era stata effettuata entro le 48 ore antecedenti la visita, ricorrendo una situazione particolare, imprevista e non voluta. L'istante, infine, ribadiva di non aver scritto con spirito punitivo nei confronti del dottore in servizio quel giorno, bensì per fare in modo che certi spiacevoli inconvenienti non si ripetano, rinnovando la stima nei confronti di una struttura che, fino allo spiacevole inconveniente che lo ha visto protagonista, ha sempre soddisfatto sia in termini di professionalità che di umanità del personale.

Il Direttore generale della ASL 7 ha risposto con lettera motivata che il caso descritto non sembrava richiedere l'applicazione di sanzioni disciplinari e che la risposta del medico appariva coerente. Ho preso, quindi, contatto con il Direttore generale per chiedere la conferma del rimborso, che è stata accordata per le vie brevi. L'istante ha accettato tale conclusione mentre, in merito all'invocazione del regolamento ed all'applicazione di eventuali provvedimenti disciplinari, si è dichiarato soddisfatto di aver segnalato l'accaduto.

40) Perdita occulta nei consumi idrici.

Un cittadino ha ricevuto regolare e periodica fatturazione dei consumi idrici fino all'anno 2005. Nell'anno 2006 non ha ricevuto alcuna fattura, nonostante fossero state eseguite le ordinarie letture del contatore, come ha appreso in seguito, dalle quali si evidenziavano consumi molto superiori alla norma. Nel dicembre 2006, dietro segnalazione di un operatore letturista, che gentilmente ha provveduto ad avvisarlo di una probabile perdita, ha fatto eseguire un controllo delle tubazioni di adduzione dell'acqua potabile e, a seguito di questo, ha provveduto a far eseguire le necessarie riparazioni, o meglio la sostituzione di un tratto delle tubazioni, a proprie spese. L'utente non aveva potuto accorgersi prima della perdita in quanto l'appartamento non presentava alcuna macchia di umidità perché la rottura delle tubature e la perdita di acqua si erano verificate nel tratto del giardino, per di più in prossimità di uno scarico, cosicché non si erano manifestate anomalie e/o segni palesi di quanto – ormai da tempo – stava accadendo. Eseguita la riparazione, ha inviato immediata dichiarazione che la propria utenza idrica era stata soggetta ad una perdita occulta e la lettura del contatore al momento della riparazione, chiedendo altresì il ricalcolo dei consumi idrici con riferimento a quanto previsto dall'art. 28 del regolamento del servizio idrico integrato (SII). L'Acquedotto del Fiora ha provveduto a correggere i consumi in ragione della perdita occulta nella condotta privata a valle del misuratore dei consumi, secondo le agevolazioni

previste dall'art. 28 del regolamento SII, fatturando comunque un consumo molto elevato per un importo di oltre 4.000,00 Euro. L'utente si è quindi rivolto al Difensore civico, chiedendo verifiche.

Ho chiamato per informazioni la responsabile commerciale dell'area Siena–Valdelsa–Chianti, Sig.ra Sonia Mugnai, che è rimasta stupita per l'enorme consumo fatturato, pur con le agevolazioni previste dall'art. 28 regolamento SII. Con lettera formale, ho osservato che tale elevato consumo è stato possibile a causa della mancata fatturazione periodica, peraltro prevista come semestrale dall'art. 25 di detto regolamento e dall'art. 7.1 della Carta del SII, che avrebbe altrimenti consentito all'utente di conoscere la perdita con anticipo e di intervenire prontamente. Ciò premesso, ho chiesto un'ulteriore riduzione dell'importo fatturato in considerazione di quanto sopra esposto ed in particolare di un presunto concorso di colpa dell'Acquedotto per non aver effettuato la semestrale fatturazione e non aver informato l'utente con maggiore anticipo del consumo anomalo, pur rilevato. Valutata la particolarità del caso prospettato, l'Acquedotto ha riconosciuto “una contingenza di fattori e competenze eterogenee per ciascuna delle parti chiamate a risponderne” e, in via del tutto eccezionale, ha stabilito di correggere i consumi in ragione della perdita subita, conteggiando esclusivamente la metà dell'effettiva dispersione di acqua verificatasi.

41) Cambio di intestazione di contatore.

Il conduttore di un appartamento si era accordato con il locatore per effettuare la correzione dell'intestazione dell'utenza idrica, cui avrebbe dovuto provvedere lo stesso proprietario dell'immobile, in seguito al proprio trasferimento di residenza. Dopo alcuni anni, continuando a ricevere le fatture a sé intestate, si è rivolto al Difensore civico.

Ho preso contatto con gli uffici dell'Acquedotto del Fiora che in via informale hanno eseguito la variazione, mai comunicata dal proprietario dell'immobile.

42) Pagamento del bollo di autocarro rubato.

Nel 1997 una ditta con sede a Colle di Val d'Elsa ha subito il furto di un autocarro di sua proprietà, che non è mai stato ritrovato, ed ha presentato alla locale stazione dei Carabinieri immediata denuncia. La ditta ha poi ricevuto da parte della Regione Toscana gli avvisi di pagamento del bollo per gli anni 2000–2001–2002–2004, ma non ha risposto perché riteneva di aver adempiuto ai propri obblighi con la denuncia presentata ai Carabinieri. Dopo aver ricevuta dalla Gerit spa cartella di pagamento relativa ai bolli arretrati, la ditta ha provveduto a comunicare al Pubblico Registro Automobilistico la perdita di possesso di detto autocarro, avvenuta già nel 1997. Il legale rappresentante della ditta si è quindi rivolto

a questo ufficio per chiedere di essere tutelato ed ottenere l'annullamento delle tasse automobilistiche, successive al furto.

Considerato che l'art. 94, comma VII, del vigente Codice della Strada non fa più riferimento alla data di iscrizione al P.R.A. della perdita di possesso e richiede solo una documentazione idonea per dimostrare l'evento, sulla base altresì delle ragioni di fatto sopra esposte, ho scritto alla Regione Toscana, chiedendo l'immediata sospensione della cartella di pagamento e – se non altro, in via equitativa – l'annullamento della stessa. La pratica è ancora aperta.

43) Richiesta di risarcimento danni.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio per avanzare domanda di risarcimento danni nei confronti del Comune di Colle di Val d'Elsa, a seguito di una caduta accidentale.

L'istante, infatti, camminava sul marciapiede del lato sinistro di via Liguria, provenendo dalla propria abitazione di via Sardegna in direzione via Toscana, quando ha incrociato un altro passante che camminava sul medesimo marciapiede in senso contrario e, non essendovi spazio sufficiente per entrambi e per scambiarsi agevolmente, si è mosso per scendere dal marciapiede ma, appena poggiato il piede destro sulla strada, questo è scivolato su un piccolo dosso, inglobato nella catramatura e celato alla vista – in modo insidioso – dalla sponda del marciapiede. Questi è accidentalmente caduto, urtando con violenza la spalla destra. È stato trasportato al Pronto Soccorso dell'Ospedale di Campostaggia, ove è stato curato e dimesso con la diagnosi di una "lussazione completa della testa omerale" della spalla destra. Nonostante le cure ricevute e la terapia di riabilitazione, cui si è sottoposto, ha riportato una grave menomazione funzionale del braccio destro, che non riesce a sollevare oltre una determinata altezza, di gran lunga inferiore al normale ed alle proprie capacità prima della caduta, come da *report* di fine trattamento del Centro Ambulatoriale Riabilitazione e Fisioterapia dell'Ospedale Alta Valdelsa. Ho provveduto a scrivere la richiesta di risarcimento danni per conto dell'istante. Il Centro Liquidazione Danni dell'assicurazione del Comune (Ina Assitalia spa – Gruppo Generali) ha risposto, invitando l'istante ad una visita medico legale per accertare natura ed entità del danno fisico subito nel sinistro. La pratica è ancora aperta, attendendo la risposta nel merito da parte dell'assicurazione.

44) Ordinanza della Polizia Municipale n. 116 del 2007 "Disciplina generale del traffico nel Comune di Colle di Val d'Elsa". Richiesta di chiarimenti.

Un residente nella Z.T.L. di Piano, dipendente di una ditta con sede nella medesima Z.T.L., ha ricevuto in comodato d'uso dal datore di lavoro un autoveicolo ad uso promiscuo, personale e per l'attività che

svolge quale dipendente della ditta. Ha quindi segnalato a questo ufficio come la precedente ordinanza che disciplinava il traffico e la sosta nel Comune, per quanto concerne il diritto di sosta nelle aree a pagamento e l'autorizzazione alla sosta gratuita per i residenti, contemplava anche il caso di mezzo in comodato d'uso, mentre nella nuova ordinanza n. 116 del 2007 (sotto l'appendice 10) tale caso non compare ed ha chiesto pertanto spiegazioni.

Premesso che l'istante si trovava privato della possibilità di sostare gratuitamente il proprio mezzo di trasporto in prossimità della sua residenza, ho chiesto con lettera al Comando di Polizia Municipale le motivazioni di detta esclusione nella nuova ordinanza. Il Comandante ha inviato una esauriente lettera di risposta, evidenziando che la disposizione dell'ordinanza era stata mutuata dall'art. 196 del Codice della Strada, il quale non contempla il comodato d'uso.

45) Consumi irregolari dell'acqua potabile.

Un utente si è rivolto al Difensore civico informalmente per segnalare la fatturazione da parte del Fiora spa di un consumo di acqua sproporzionato rispetto alle fatture precedenti ed alla composizione del proprio nucleo familiare.

Ho istruito e trattato la pratica tramite contatti verbali e telefonici, trovando la collaborazione del personale dell'Acquedotto, che ha permesso la soluzione del problema evidenziato. Quando l'istante ha trasmesso documentazione scritta, ho aperto la presente pratica formale. Il contatore è stato sostituito ed è stato effettuato un cambiamento di intestazione in modo da permettere il godimento delle relative agevolazioni, risultando l'utente invalido. L'istante si è dichiarato molto soddisfatto ed ha ringraziato il personale dell'Acquedotto per la cortesia e la disponibilità dimostrate.

46) Rumorosità del nuovo locale aperto al pubblico nella Porta Nuova.

Un avvocato, per conto di alcuni residenti nelle vicinanze della Porta Nuova, ha scritto al Comune e per conoscenza al Difensore civico per contestare le emissioni sonore prodotte dalla nuova attività di somministrazione di alimenti e bevande, aperta nell'immobile.

In risposta, ho provveduto a trasmettere copia della documentazione richiesta, comprensiva di concessione in uso di locali comunali presso la Porta Salis, di autorizzazione rilasciata per l'esercizio dell'attività di somministrazione e della relativa valutazione previsionale di impatto acustico, che appare rilasciata nel pieno rispetto della normativa. A seguito di un colloquio con il Comandante della Polizia Municipale, ho potuto altresì riferire che erano stati effettuati alcuni controlli dai Vigili Urbani, durante i quali gli orari di chiusura del locale sono risultati opportunamente rispettati, e che analoghi

controlli erano stati effettuati dal locale Comando dei Carabinieri. Infine, pur ricordando che al momento detto locale era interessato da misure di riduzione del clima acustico, come comunicato dal Sindaco nell'incontro informale del 04.09.2007 con i residenti nell'area, mi sono reso disponibile, qualora tali misure dovessero rivelarsi insufficienti, per inoltrare all'A.R.P.A.T. domanda d'accertamento delle emissioni sonore prodotte.

47) Fattura Telecom – Contestazione per mancata conservazione delle condizioni contrattuali.

Si è rivolto a questo ufficio il legale rappresentante di una ditta colligiana, lamentando importi non dovuti nella fatturazione di Telecom Italia.

La ditta possedeva da anni due linee telefoniche, sulla prima delle quali era attiva l'opzione "Teleconomy 24 Aziende", mentre sulla seconda linea era attiva l'opzione "on line" per il collegamento internet. Nel 2007 la ditta ha cambiato natura giuridica, trasformandosi in srl, e ha inoltrato richiesta di subentrare nelle due utenze telefoniche della precedente ditta individuale. Come confermato dagli operatori del servizio clienti "191", il subentro era andato a buon fine e veniva altresì confermato, sempre dal *call center*, che il subentro andava a modificare soltanto l'intestazione delle linee telefoniche, conservando le medesime condizioni contrattuali. In realtà, quando la ditta ha ricevute le prime due fatture (una per ciascuna linea) con la nuova intestazione, ha dovuto constatare che, mentre nella prima era stata conservata l'opzione "Teleconomy 24 Aziende", nell'altra era stata invece tolta l'opzione "on line", con un notevole aggravio di spesa in quanto venivano addebitati in bolletta tutti gli scatti internet. La ditta ha inviato immediatamente contestazione formale a Telecom Italia e, dopo un sollecito, ha ricevuto generica risposta che, compiute le dovute verifiche, non era possibile accogliere il reclamo. Ha quindi presentato istanza al Difensore civico per chiedere il rispetto delle condizioni contrattuali in vigore nella vecchia utenza e confermate con accordi verbali per la nuova intestazione; a sostegno delle proprie ragioni, ribadiva che l'opzione attiva sulla prima linea telefonica era stata conservata, mentre l'opzione sulla seconda utenza era stata cessata arbitrariamente da parte di Telecom.

A seguito di una mia ulteriore lettera di contestazione, Telecom Italia ha inviato una *email* alla ditta, avente ad oggetto erroneamente l'altra utenza telefonica, con la quale comunicava ancora in modo generico "di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la Sua richiesta", senza rispondere nel merito delle contestazioni addotte. Ho dunque inviato una lettera di sollecito a Telecom Italia, rilevando che non c'era stata alcuna risposta da parte di tale società a questo ufficio e che in ogni caso non vi era stata una risposta motivata; ho pertanto

rinnovato la richiesta a dare un riscontro ai chiarimenti richiesti. La lettera di risposta di Telecom Italia ha confermato il rigetto della richiesta di ricalcolo dei consumi con la motivazione che “il subentrante è tenuto a confermare l’attivazione di eventuali servizi” e che il subentro ha provocato la cessazione di tutti i servizi attivi precedentemente sulle linee, compreso “Teleconomy 24 Aziende”, la cui presenza sulla fattura contestata si riferisce al periodo antecedente il subentro. La risposta è apparsa esauriente e le asserzioni corrette. Tuttavia, alla luce di questa e di altre segnalazioni, sembra che le indicazioni rilasciate dai *call center* siano spesso non chiare.

48) Fattura ENEL – Istanza di rimborso parziale.

Un cittadino ha inviato ad ENEL via fax la richiesta di una nuova fornitura di energia elettrica per usi domestici dell’edificio di nuova costruzione, ove oggi ha la propria residenza, specificando l’indirizzo di inoltro della corrispondenza. Poco dopo ottenuta la fornitura richiesta, ha subito un distacco della stessa, dovuto a morosità – come è poi venuto a sapere – perché le prime due fatture della nuova utenza erano state erroneamente inviate ad altro indirizzo, da lui non ricevute e pertanto non pagate. Appreso tutto ciò, si è fatto inviare presso l’indirizzo corretto copia delle fatture, che ha prontamente provveduto a pagare con un’unica soluzione. Infine, ha ricevuto nuova fattura, ove gli sono state addebitate le spese di distacco e riallaccio della fornitura con le relative spese procedurali per l’importo complessivo di Euro 49,76, che ha pagato, nel rispetto delle scadenze, al fine di evitare un nuovo distacco per morosità. Si è quindi rivolto a questo ufficio.

Ho scritto ad ENEL per chiedere il rimborso dell’importo di Euro 49,76, indebitamente pagato perché la morosità era stata dovuta ad un errore di ENEL, che non aveva inviato le fatture all’indirizzo corretto e quindi senza alcuna colpa dell’utente. Ho peraltro evidenziato che, prima di interrompere l’erogazione della fornitura di energia elettrica, il cliente non era stato contattato a nessuno dei recapiti che aveva comunicato (*email*, telefono fisso e mobile) alla stipulazione del contratto, visto che la raccomandata di sollecito di pagamento era ritornata al mittente presumibilmente con l’avvertenza di destinatario sconosciuto. Si attende nota di risposta.

49) Cartella di pagamento relativa a sanzione amministrativa legge 689/81 – richiesta di chiarimenti.

Un cittadino ha ricevuto cartella di pagamento, della quale ignorava il titolo, non avendo ricevuti precedenti avvisi a riguardo. Si è quindi rivolto a questo ufficio per acquisire i necessari chiarimenti. Viste le sommarie informazioni contenute nel dettaglio degli addebiti, ho presunto trattarsi di una sanzione per utilizzo di mezzi pubblici senza biglietto a Napoli; il cittadino faceva tuttavia notare di

aver lasciato l'Italia nell'anno 2002 per trasferirsi in Germania e di essere rientrato in patria solamente nel 2007, peraltro con residenza a Colle di Val d'Elsa, senza essere mai stato a Napoli in questi ultimi sei anni.

Ho scritto alla Compagnia Trasporti Pubblici spa di Napoli per chiedere chiarimenti circa la sanzione richiamata nella cartella di pagamento e copia della relativa documentazione. La Compagnia Trasporti Pubblici Napoli Spa ha inviato dettagliata lettera di risposta, con la quale venivano comunicate le informazioni richieste. In particolare, la cartella esattoriale è risultata relativa ad un verbale di accertamento del 16.03.2002, contestato di persona come da firma sullo stesso; la successiva ordinanza ingiunzione è stata notificata con raccomandata, ritirata da familiare convivente in data 19.02.2003, nel rispetto dei termini di legge. L'istante ha riconosciuto la propria firma nel verbale di contestazione ed ha provveduto ad effettuare il pagamento.

50) Immobilie di edilizia residenziale pubblica.

Un residente a Colle di Val d'Elsa in un immobile di edilizia residenziale pubblica ha segnalato a questo ufficio l'inadeguatezza dell'abitazione di residenza, della quale è assegnatario e conduttore dall'anno 2004.

Ho scritto alla società Siena Casa, gestrice dell'immobile di proprietà comunale, per evidenziare che l'appartamento è composto da un ingresso/soggiorno/cucina e da una camera, dalla quale si accede ad un bagno senza luci o vedute, estendendosi per una superficie totale di circa 43m² in ampio rispetto dei limiti disposti dalla legge regionale n° 96/1996. L'immobile, date le sue caratteristiche, risulta tuttavia inadeguato al nucleo familiare, composto dall'istante e da un figlio ed ho quindi trasmesso richiesta di cambio dell'alloggio di residenza con uno più grande o quanto meno con una stanza in più, considerata la necessità di avere una camera distinta per il figlio, ormai grande. L'eventuale accoglimento della domanda dipende dalle disponibilità che si presenteranno.

51) Infiltrazioni di acqua.

Il proprietario di un immobile interrato, posto sotto la traversa dei Quattro Cantoni (incrocio con via del Cenerone), si è rivolto a questo ufficio a seguito di problemi di infiltrazioni di acqua.

Detti problemi sussistono ormai da alcuni anni e furono segnalati, a suo tempo, agli uffici comunali ed all'Acquedotto del Fiora, che provvidero a stuccare un pozzetto della fognatura nera. Persistendo il problema, l'Acquedotto del Fiora è intervenuto nell'aprile del 2006 ed ha effettuato un sopralluogo e un rilievo con traccianti, dal quale sono emersi sversamenti provenienti probabilmente dalla condotta di

“bianca”, nella quale scorrono anche acque saponose, di cui è stata individuata la probabile provenienza.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora per chiedere copia della documentazione del sopralluogo effettuato e dei relativi rilievi. La problematica è tuttavia più ampia e riguarda situazioni, in parte ancora sconosciute o comunque non ben definite, che potranno trovare adeguata soluzione soltanto mediante la sistemazione della via pubblica.

52) *Spostamento dei contenitori per i rifiuti.*

Il proprietario di un immobile in via Masson ha presentato la domanda di spostamento del punto di raccolta rifiuti, composto da tre contenitori diversificati, posizionato in prossimità del proprio edificio.

Ho inoltrato per le vie brevi la proposta di spostare se non l'intero punto di raccolta, quanto meno il raccoglitore dei rifiuti organici ed il raccoglitore rifiuti vetrosi, quale soluzione accettabile per l'istante.

A seguito di tale richiesta, la Dr.ssa Alessandra Brass del servizio lavori pubblici del Comune e personale di Siena Ambiente hanno compiuto un sopralluogo congiunto, dal quale hanno tratto la conclusione che l'unica soluzione percorribile è quella di spostare la campana di raccolta rifiuti vetrosi ed allineare così i tre contenitori oggi esistenti, occupando allo scopo uno stallo di sosta per le autovetture. In tal modo è stato reso libero e agevolmente percorribile il marciapiede, migliorando altresì l'ordine ed il decoro dell'area; Siena Ambiente si è impegnata ad aumentare il numero di svuotamenti del raccoglitore dei rifiuti organici in modo da ridurre i cattivi odori.

53) *Errori in fatturazione Telecom Italia.*

Un utente ha chiesto tramite il 187 la sospensione del servizio di telefonia, già attivato a proprio nome presso il vecchio indirizzo, a seguito di trasferimento nell'attuale residenza. Nonostante la comunicazione di sospensione del servizio telefonico, che è risultato cessato nella vecchia utenza e non immediatamente fruibile nella nuova residenza, le fatture Telecom sono state emesse e recapitate con la consueta regolarità. In realtà, la linea telefonica della nuova abitazione è stata resa operativa soltanto alcuni mesi più tardi, riattivando altresì il servizio ISDN ma non anche quello ADSL, il quale ultimo è stato tuttavia fatturato. Inoltre, visionando le fatture in modo più attento, l'utente si è accorto di aver sempre pagato il noleggio del modem ADSL, da molti anni addebitatogli, ma mai posseduto.

Ho scritto a Telecom Italia una dettagliata lettera per chiedere il rimborso delle somme indebitamente pagate dall'utente. Si attende lettera di risposta.

54) Obbligo – di fatto – di variazione contrattuale e fatturazione delle relative spese al fine di attivare una nuova fornitura idrica.

Un colligiano ha presentato istanza, con la quale lamentava l'obbligo – di fatto – di variazione contrattuale con le relative spese dopo l'attivazione di una nuova utenza idrica. L'istante, infatti, ha acquistato un immobile di nuova costruzione, ove ha trasferito la propria residenza. Per ottenere l'abitabilità da parte di questa amministrazione comunale ha chiesto al gestore l'allacciamento idrico, che è stato attribuito con contratto di fornitura come utenza domestica 2^a casa. Ottenuta l'abitabilità, si è finalmente trasferito nell'abitazione acquistata. Ha quindi richiesto tramite *call center* di modificare la categoria contrattuale in utenza domestica 1^a casa, apprendendo – contrariamente a quanto gli era stato comunicato tramite lo stesso *call center* in occasione dell'instaurazione del rapporto di somministrazione – di dover pagare 50 Euro per la variazione contrattuale come da tabella n. 1 del nuovo regolamento SII, in vigore dal 01.02.2007.

Ho inoltrato la richiesta di esenzione dal pagamento dei 50 Euro, adducendo la motivazione delle incomplete e contraddittorie informazioni ricevute dall'utente tramite *call center*.

Peraltro, riconoscendo nel caso sottoposto un'ipotesi di interesse più diffuso, ho chiesto all'Acquedotto del Fiora di voler riconsiderare la previsione regolamentare che comporta una necessaria modifica contrattuale a titolo oneroso per le nuove utenze (da 2^a casa non ancora abitabile a 1^a casa, una volta ottenuta l'abitabilità), che appare una 'tassa' ingiustificata.

55) Sospensione della fornitura idrica.

Il conduttore di un appartamento non ha mai richiesto l'intestazione dell'utenza idrica, rimettendosi per le utenze alla cura del locatore. A distanza di un anno dall'inizio della locazione, ha subito la sospensione della fornitura idrica per morosità, sia propria sia del precedente conduttore, senza che avesse ricevuto alcuna precedente fatturazione o avvertimento.

Riconoscendo la legittimità dell'azione del gestore, a norma del regolamento SII, ho chiesto il calcolo degli importi dovuti dall'utente per la sua parte, senza l'applicazione di more, e la riattivazione della fornitura con contestuale intestazione a proprio nome dell'utenza idrica.

56) Autorizzazione sosta gratuita nel parcheggio della ex Stazione – rilascio del contrassegno.

Un cittadino ha ufficializzato il proprio disagio perché, presa la residenza in via di Spugna, ha chiesto il rilascio del contrassegno per la sosta gratuita nel parcheggio sotterraneo della ex Stazione ma, a distanza di mesi dalla richiesta, non aveva ricevuto il relativo contrassegno.

Anzitutto ho informato l'istante che la disciplina della sosta nei parcheggi a pagamento è contenuta nell'ordinanza del Comando Polizia Municipale n. 166 del 2007 “Disciplina generale del traffico nel Comune di Colle di Val d'Elsa”, in particolare sotto l'appendice 10. L'ordinanza contempla il rilascio di una autorizzazione alla sosta gratuita per i residenti in varie vie del centro cittadino, tra le quali appunto la via di Spugna. L'autorizzazione prevista è una sola per ogni nucleo familiare con la possibilità di riportarvi fino a quattro targhe diverse, alternabili, ma sempre e soltanto per un numero massimo di un autoveicolo alla volta.

Riguardo al rilascio del contrassegno di autorizzazione, cui l'istante aveva diritto quale residente, ho avuto un contatto con l'ufficio di Punto Città, che mi ha confermato la persistente difficoltà tecnica al rilascio del contrassegno. Per non far perdere ulteriore tempo al cittadino, sebbene il problema fosse superabile e risolvibile a breve termine, ho concordato l'immediato rilascio di un contrassegno provvisorio.

5. Conclusioni.

L'ufficio della difesa civica di Colle di Val d'Elsa, dati alla mano, continua a fornire un servizio utile ed efficiente al cittadino. Ciò è testimoniato non soltanto dal crescente numero di persone, singole o associate, che si rivolgono all'ufficio, ma anche dalla circostanza che spesso i nuovi utenti vi sono indirizzati da altre persone, che avevano già usufruito del servizio.

Dalle pagine che precedono risulta una panoramica abbastanza vasta e completa delle problematiche che la difesa civica è stata chiamata ad esaminare. La varietà delle istanze è tale da racchiudere casi singoli e questioni che investono gruppi significativi di cittadini e, talvolta, a tutela di interessi diffusi.

Per quanto possibile si è resoconto l'attività svolta ed anche le osservazioni che fornisce la difesa civica, tanto per le pratiche concluse positivamente per i reclamanti quanto per quelle che hanno avuto esito negativo.

Si ritiene che tale metodologia possa essere apprezzata dagli amministratori locali e dai funzionari e dipendenti comunali o delle società erogatrici di pubblici servizi, soprattutto in quei casi nei quali si è ritenuto di proporre parziali modifiche ai vigenti regolamenti (ad esempio, il regolamento SII) o alla prassi.

L'auspicio, sinceramente sentito, è che l'amministrazione ed i suoi dipendenti ad ogni livello vogliano riscontrare con le loro osservazioni quanto, per dovere, è stato relazionato.

DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2007

Sotto il profilo dei rapporti istituzionali, anche il periodo di riferimento della presente relazione si può dire caratterizzato da un aperto e rispettoso dialogo tanto con i rappresentanti politici quanto con il direttore generale e con i funzionari e dipendenti del Comune, che ringrazio per la collaborazione dimostratami e per i cordiali rapporti instaurati.

Mettendomi a disposizione per ogni eventuale chiarimento, con osservanza.

Il Difensore Civico
Avv. Luca Trapani