



# COMUNE DI COLLE DI VAL D'ELSA

Provincia di Siena

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO

lì, 2 marzo 2011

## **RELAZIONE AL CONSIGLIO COMUNALE SULL'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO NELL'ANNO 2010 (art. 22 dello Statuto comunale)**

### **1. Introduzione.**

Signor Presidente del Consiglio, Signor Sindaco, Signori Consiglieri,  
questa relazione annuale, redatta ai sensi delle norme statutarie e regolamentari del Comune di Colle di Val d'Elsa, è l'ultima che presenterò al Consiglio comunale nella veste di Difensore civico poiché, dopo circa nove anni di lavoro dall'attivazione dell'ufficio di difesa civica comunale nel 2002, il mio mandato è cessato con le dimissioni presentate in data 16 dicembre 2010: le dimissioni irrevocabili costituiscono un atto dovuto, a seguito di sopravvenuta incompatibilità, essendo risultato primo e dunque vincitore nel concorso per la copertura di un posto a tempo indeterminato categoria D bandito dal Comune di Colle di Val d'Elsa.

Tale circostanza non ha modificato sostanzialmente l'operato, se non con riferimento all'anticipata cessazione, prima del termine del mandato quinquennale ricevuto e prima anche del completamento dell'anno solare 2010, che è comunque oggetto di questa relazione.

La relazione tratterà, come di consueto, oltre che l'ordinario resoconto dell'attività dell'ufficio e dei casi trattati, la disamina delle innovazioni normative che hanno riformato l'istituto. Il taglio che si è inteso dare al presente elaborato è frutto di una precisa scelta d'impostazione: ritengo, infatti, che il Consiglio comunale sia il consesso che meglio possa utilizzare gli strumenti di conoscenza, seppure modesti, che questo lavoro offre, in modo da garantire che il servizio venga mantenuto, adattando la figura del Difensore civico alle innovazioni normative ed alle mutevoli esigenze della società.



Città del Cristallo

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

## 2. Aggiornamenti normativi.

Come già relazionato nello scorso anno, il disegno di legge (DDL) presentato in data 29.04.2009 dal Ministro per la semplificazione amministrativa Roberto Calderoli proponeva la soppressione dei Difensori civici, figura istituzionale prevista dall'art. 11 del decreto legislativo 267/2000 e pensata per facilitare il dialogo tra cittadino e pubblica amministrazione.

La legge n. 191 del 23.12.2009 “Finanziaria 2010” ha recepito il DDL Calderoli e, all'art. 2, comma 186, ha obbligato i Comuni ad adottare varie misure in relazione alle riduzioni del contributo ordinario di cui al precedente comma 183, tra le quali anche la soppressione del Difensore civico.

Il decreto legge n. 2 del 25.01.2010 “Interventi urgenti concernenti enti locali e regioni”, convertito in legge n. 42 del 26.03.2010, ha poi modificato il comma 186 della Finanziaria 2010, prevedendo, con particolare riferimento alla soppressione del Difensore civico comunale, che i relativi compiti possano essere attribuiti con apposita convenzione al Difensore civico provinciale, ove istituito, il quale assume la denominazione di “Difensore civico territoriale”. Riporto di seguito il testo dell'art. 2 comma 186, lettera a) della legge Finanziaria 2010, come novellato dall'art. 1 quater della legge 42/2010 (le modifiche apportate dalla legge di conversione sono stampate con caratteri corsivi):

«Al fine del coordinamento della finanza pubblica e per il contenimento della spesa pubblica, i comuni devono adottare le seguenti misure:

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

*Le funzioni del Difensore civico comunale possono essere attribuite, mediante apposita convenzione, al Difensore civico della provincia nel cui territorio rientra il relativo comune. In tale caso il Difensore civico provinciale assume la denominazione di “Difensore civico territoriale” ed è competente a garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini».*

Nel testo originario del decreto legge n. 2/2010 tale soppressione operava a decorrere dal 2011 nei confronti dei singoli enti per i quali ha luogo il rinnovo del rispettivo consiglio, con efficacia dalla data del medesimo rinnovo. La norma attuale (art. 1 comma 2 del decreto legge n. 2/2010 come modificato dalla legge di conversione n. 42/2010), invece, provvede a precisare che la soppressione interviene allo scadere naturale del mandato dei singoli Difensori civici:

*«Le disposizioni di cui all'art. 2 comma 186 lett. a) [...] si applicano in ogni comune interessato, dalla data di scadenza dei singoli incarichi dei Difensori civici [...] in essere alla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto».*

## DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2010

Non v'è alcun dubbio che l'art. 11 del decreto legislativo 267/2000 rimanga applicabile limitatamente alla figura del Difensore civico provinciale/territoriale, le cui funzioni, quindi, vengono statuite dagli organi politici della Provincia e descritte nel relativo statuto.

In risposta a tali interventi normativi, la Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana, tra i quali lo scrivente, si è immediatamente preoccupata della prosecuzione del servizio e nella seduta del 23.04.2010 ha approvato all'unanimità la seguente risoluzione:

«**preso atto** della normativa statale che ha deciso la soppressione dei Difensori civici comunali e la trasformazione dei Difensori civici provinciali in Difensori territoriali con la possibilità per i Comuni di convenzionarsi con le Province;

**ribadendo** il proprio giudizio negativo nei confronti della suddetta normativa;

**prendendo atto**, con pieno apprezzamento, del ricorso presentato alla Corte Costituzionale dalla Regione Toscana (unica Regione italiana);

**tornando a ribadire** l'esigenza che la Conferenza nazionale dei Difensori civici, Regioni, Province e Comuni nonché gli organismi rappresentativi degli Enti Locali, l'ANCI, il Consiglio delle Autonomie Locali, URPT, UNCEM, continuino ad adoperarsi per ottenere l'abrogazione della normativa che viola la Costituzione e l'autonomia degli Enti Locali o la sua modifica in modo da garantire le forme di difesa civica associata già promosse ed attuate in Regione Toscana e in altre Regioni;

**ritiene** tuttavia che si debba garantire, in attesa dell'esito del ricorso, un'applicazione della normativa stessa che salvaguardi la tutela dei cittadini da parte della Difesa Civica;

a tal fine **auspica** che Regione, Province e Comuni nonché gli organismi rappresentativi degli Enti Locali, l'ANCI, il Consiglio delle Autonomie locali, URPT, UNCEM, assumano ogni opportuna iniziativa per realizzare i seguenti obiettivi:

- 1) la nomina da parte delle Province che ne sono sprovviste (Firenze, Grosseto, Livorno, Siena) del proprio Difensore civico;
- 2) il convenzionamento da parte dei Comuni con le Province per assicurare la Difesa Civica nei propri territori e perciò tendenzialmente in tutta la Toscana;
- 3) la definizione di una convenzione tipo che preveda i rispettivi obblighi e diritti dei Comuni e delle Province, compresi gli aspetti economici, e in particolare stabilisca:
  - a) l'eventuale trasferimento di personale dagli uffici comunali del Difensore civico agli uffici provinciali, in particolare dagli uffici dei Comuni capoluogo;
  - b) il mantenimento degli uffici comunali per la Difesa Civica per ricevere le istanze e svolgere una prima istruttoria delle pratiche da trasmettere al Difensore civico territoriale ovvero al Difensore civico regionale nei casi rientranti nella sua competenza;
  - c) la disponibilità dei Comuni a mettere a disposizione dei cittadini un ufficio, eventualmente l'Ufficio Relazioni col Pubblico, per ricevere le istanze e possibilmente svolgere una prima istruttoria delle pratiche da trasmettere al Difensore civico territoriale ovvero al Difensore civico regionale nei casi rientranti nella sua competenza.

## DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2010

La conferenza regionale **invita** gli enti sopra indicati (Regione, Province, Comuni e i loro organismi rappresentativi) ad assumere ogni possibile iniziativa affinché venga data attuazione all'ordine del giorno presentato dal Sen. Pietro Marcenaro ed accolto dal Governo, in particolare per consentire alla Difesa Civica comunale di continuare ad operare finché non siano stipulate le convenzioni con le Province avviando una riflessione sul ruolo della difesa civica in questa nuova dimensione;

**invita** altresì i Comuni e le Province che hanno il Difensore civico o che lo hanno previsto nel loro Statuto a far propria la presente risoluzione e ad adoperarsi in ogni sede istituzionale in modo che venga adottata dai rispettivi Consigli;

**decide** infine di trasmettere la presente risoluzione alla Conferenza nazionale dei Difensori civici, al Coordinamento dei Difensori civici metropolitani, al Mediatore Europeo, al Commissario per i Diritti Umani del Consiglio d'Europa, all'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (I.O.I) ed all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (E.O.I.)».

Occorre aggiungere come, fin da subito, vari pareri hanno evidenziato le contraddizioni e le potenziali difficoltà applicative che la decisione di sopprimere i Difensori civici comunali contiene al suo interno; inoltre, forti dubbi di legittimità costituzionale sono stati espressi da parte di quasi tutti gli esperti della materia, come del resto hanno fatto i Difensori civici toscani nella risoluzione sopra citata.

Tali dubbi sono stati fatti propri anche dalla Regione Toscana, che con la Delibera n° 197 del 23 febbraio 2010 ha dato mandato ai propri Uffici competenti di impugnare il provvedimento presso la Corte Costituzionale per ingerenza nelle materie riservate all'autonomia degli enti locali, costituzionalmente riconosciuta. Tuttavia, la sentenza della Corte Costituzionale n. 326/2010 ha giudicato inammissibile il ricorso, in particolare per due ragioni, una di carattere prevalentemente formale ovvero:

«che, con riguardo all'art. 2, comma 186, lettera a), la novellazione intervenuta successivamente alla legge n. 191 del 2009 comporta un sostanziale mutamento della disposizione sottoposta al vaglio di questa Corte, tale da determinare, attesa la mancanza di una specifica impugnazione della nuova norma, il sopravvenuto difetto di interesse della Regione Toscana e, dunque, l'inammissibilità della questione»

ed una di carattere sostanziale:

«ed infatti, rimane ferma la soppressione del Difensore civico comunale come soggetto incardinato nella struttura organizzativa del comune, ma, in ragione del *ius superveniens*, le sue funzioni possono essere attribuite, mediante apposita convenzione tra più comuni, al Difensore civico della provincia, nel cui territorio rientrano i relativi comuni, che assume la denominazione di "Difensore civico territoriale". Non può, quindi, affermarsi, dopo le modifiche introdotte dalle disposizioni sopravvenute, che sono state soppresse le funzioni precedentemente attribuite al Difensore civico comunale. È vero, invece, che per effetto di queste ultime norme, si è inciso soltanto sulla titolarità delle funzioni di difesa civica comunale, prevedendosi che queste siano esercitate ad un livello territoriale più ampio, vale a dire quello provinciale; di

## DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2010

qui anche la modifica della formale denominazione del soggetto che è incaricato di svolgerle, come si è accennato, in “Difensore civico territoriale”».

Il quadro normativo appare, dunque, definito e chiaro. Il legislatore ha soppresso solo la figura del Difensore civico comunale, precisando che le relative funzioni possono essere attribuite, a mezzo di un'apposita convenzione, al Difensore civico della provincia in cui l'ente locale è compreso.

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

La stampa nazionale e la stessa cronaca locale hanno dato risalto al tema sopra esposto, con la pubblicazione di diversi articoli, dalla fine del 2009 ed ancor più nel corso del 2010. Anche la rivista mensile dell'A.N.C.I. Toscana “Aut & Aut” ha dedicato l'intero n° 2 del febbraio 2010 alla difesa civica.

Il risultato complessivo di queste azioni è stato, a mio giudizio, positivo perché ha reso conoscibile l'iniziativa fin dal progetto di legge ed ha consentito alle forze politiche di esprimersi, dichiarandosi sorprese e non favorevoli alla scelta della soppressione dei Difensori civici. Ho registrato anche personalmente una grande solidarietà verso questo Ufficio, il lavoro svolto ed in generale verso l'istituto della difesa civica; vari cittadini hanno voluto comunicare apprezzamenti verbali e scritti per l'attività svolta fino ad oggi, nonché preoccupazione o comunque dispiacimento per la soppressione dell'ufficio a livello comunale.

Preme ricordare come il Consiglio Comunale del Comune di Colle di Val d'Elsa, tra i primi suoi atti del nuovo anno 2011, su proposta del Presidente del Consiglio Prof. Gabriele Marini, in data 20.01.2011 ha voluto adottare un documento con il quale, all'unanimità, fa propria la risoluzione dei Difensori civici della Toscana. Nel testo (deliberazione C.C. n. 10/2011) si legge:

«**Visto** l'ordine del giorno sulla difesa civica, presentato dal Presidente del Consiglio Comunale e approvato all'unanimità con deliberazione n. 37 dell'8.04.2010, con il quale si esprimeva contrarietà nei confronti dell'abolizione del Difensore civico comunale, così come previsto dall'articolato della Legge finanziaria 2010;

**Ribadisce** la propria contrarietà nei confronti della soppressione del Difensore civico comunale in base alle motivazioni già espresse nell'ordine del giorno sopra citato;

**Conferma** il proprio apprezzamento nei confronti della difesa civica e del Difensore civico comunale perché rappresentano uno strumento gratuito e fondamentale di tutela delle cittadine e dei cittadini, soprattutto le fasce più deboli, nei confronti della Pubblica Amministrazione;

## DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2010

**Preso atto** che la norma su richiamata, contro la quale come organo del Comune di Colle di Val d'Elsa continueremo a intraprendere tutte le iniziative del caso, prevede l'abolizione del Difensore civico comunale già dal 1.01.11;

**Preso atto** delle dimissioni irrevocabili da Difensore civico del Comune di Colle di Val d'Elsa da parte dall'Avvocato Luca Trapani, risultato vincitore di un concorso per categoria D, bandito dal Comune di Colle di Val d'Elsa, dimissioni presentate in questa sede e messe in votazione dell'Assemblea;

**Appreso** dalla relazione dell'Avvocato Luca Trapani che nel prossimo futuro per l'istituto della difesa civica è prevista una rimodulazione in ambito provinciale anziché comunale o di area;

**Esprime preoccupazione** circa il fatto che le cittadine e i cittadini di Colle di Val d'Elsa e di tutta l'area "Alta Valdelsa" non potranno più fruire da oggi del servizio del Difensore civico comunale che aveva ricevuto apprezzamenti unanimi per come era organizzato e come era funzionale ai bisogni della cittadinanza; per cui occorre agire per la definizione di un percorso che vada ad istituire nella provincia di Siena un servizio di difesa civica provinciale;

**Esplicita la necessità** di agire per la definizione di un percorso che vada ad istituire nella provincia di Siena un servizio di difesa civica provinciale;

**Si impegna** pertanto come organo del Comune di Colle di Val d'Elsa affinché al più presto si istituisca il Difensore civico provinciale, accessibile anche alle cittadine e ai cittadini di Colle di Val d'Elsa;

**Chiede** al Sindaco e alla Giunta che si attivino presso l'Amministrazione Provinciale di Siena e presso l'Amministrazione Regionale Toscana per l'istituzione di un Difensore civico provinciale che possa essere idoneo strumento di garanzia dei diritti della cittadinanza della Provincia di Siena, della Valdelsa, della città di Colle di Val d'Elsa».

Entrando nello specifico dell'attività, i casi di competenza trattati nel corso del 2010 sono stati 107:

<b>ANNO 2010</b>	<b>N° CASI TRATTATI</b>
<i>istanze formali – pratiche</i>	43
<i>interventi informali</i>	64
<i>Totale</i>	107

Sono state archiviate complessivamente 47 pratiche: n. 36 relative all'anno di riferimento e n. 11 relative agli precedenti. Le pratiche ancora aperte alla data del 31.12.2010 sono invece n. 9 in totale:

<b>ANNO di avvio pratica</b>	<b>N° PRATICHE CHIUSE nel corso del 2010</b>	<b>N° PRATICHE ancora pendenti al 31.12.2010</b>
<i>2008</i>	1	-
<i>2009</i>	10	2
<i>2010</i>	36	7

Nel 2010 si segnala una flessione nel numero delle istanze, registrata anche dagli altri uffici di difesa civica, che ritengo debba attribuirsi a due fattori: il primo, contingente, che l'annualità non è stata completa in quanto il servizio ha cessato la propria operatività anticipatamente; ravviso un secondo

**DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2010**

motivo nella crisi attraversata dalla difesa civica a seguito delle riforme normative e della notizia dello smantellamento degli uffici comunali, che ha avuto ampio risalto nella stampa, non solo locale, come già ricordato, inducendo taluni a dubitare che il servizio fosse già stato soppresso. In tal senso, infatti, si sono espressi molti dei cittadini che si sono rivolti all'ufficio, riferendo di essere passati personalmente dal Comune nonostante la persuasione che l'ufficio non fosse più operativo. In altri termini, la confusione circa la sorte della difesa civica, che è perdurata dal dicembre 2009 alla sentenza della Corte Costituzionale del novembre scorso, non ha giovato all'attività svolta.

Sotto il profilo dell'oggetto, anche nel 2010, sono state numerose le istanze nei confronti delle società erogatrici di pubblici servizi ed in particolare delle società gestrici del servizio idrico (Acquedotto del Fiora spa e Acque spa per la parte di territorio confinante con il Comune di San Gimignano) e del servizio telefonico. Per una più agevole comprensione della relazione segue uno schema illustrativo, che evidenzia i destinatari dell'attività compiuta nel 2010:

<b>OGGETTO</b>	<b>N° PRATICHE</b>
<i>amministrazione comunale</i>	18
<i>altre amministrazioni pubbliche</i>	8
<i>gestori acquedotto</i>	7
<i>gestori energia elettrica</i>	2
<i>gestori gas</i>	1
<i>gestori telefonia</i>	7
<i>Totale</i>	43

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

<b>Anno</b>	<b>Esito</b>		<b>Infondata</b>	<b>In corso</b>	<b>Totali</b>
	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>			
2002	11	2	2	-	15
2003	34	8	2	-	44
2004	36	3	5	-	44
2005	39	6	2	-	47
2006	48	3	2	-	53
2007	49	6	1	-	56
2008	60	3	2	-	65
2009	58	2	1	2	63
2010	33	1	2	7	43

Sul totale di n. 47 pratiche definite nell'anno 2010 (1 delle quali avviata nel 2008 e 10 nel 2009), due sono risultate infondate, 44 hanno avuto esito positivo, vale a dire di accoglimento completo o parziale dell'istanza, e soltanto una ha riportato esito negativo.

Il mese di dicembre è stato inattivo ai fini dell'accoglimento delle istanze e l'attività dell'ufficio si è concentrata sulla definizione delle pratiche già pendenti. Ho comunicato la cessazione del mio incarico al Difensore civico della Regione Toscana, Dott.ssa Lucia Franchini, ai fini dell'attività di coordinamento nell'ambito della Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana. Ho scritto altresì agli istanti delle pratiche ancora pendenti avvertendo che, qualora l'intervento posto in essere non dovesse risultare sufficiente a risolvere la problematica segnalata, finché non sarà istituito l'ufficio di Difesa civica della Provincia, potranno contattare il Difensore civico della Regione Toscana, competente in via suppletiva.

#### **4. Istanze presentate al Difensore civico nel 2010.**

La casistica affrontata, anche per l'anno 2010, è stata estremamente ampia e variegata. All'attenzione del Difensore civico sono state sottoposte le questioni più disparate, di competenza non soltanto dei vari uffici comunali ma anche di altri enti pubblici e di soggetti erogatori di servizi pubblici, operanti nell'ambito del territorio comunale o che comunque hanno assunto determinazioni nei confronti di residenti nel territorio comunale.

Nel relazionare le pratiche svolte è necessario ricordare che dietro ciascuna di esse vi è almeno una persona e talvolta più di una, in alcuni casi un intero nucleo familiare. Insomma, ogni pratica si intreccia con una variegata realtà di persone e di problematiche.

Al fine di informare il Consiglio comunale di tutte le istanze formali presentate dai cittadini a questo ufficio, provvedo ad evidenziare nel dettaglio le pratiche affrontate nell'anno 2010, seppure sintetizzate e ridotte in forma anonima (usando sempre il genere maschile per l'istante) in ossequio alle norme poste a tutela della riservatezza:

##### 1) Richiesta di chiarimenti circa autorizzazione per gazebo.

Un commerciante ha presentato presso il S.U.A.P. richiesta di autorizzazione per gli arredi esterni del negozio, ottenendo indicazioni d'esecuzione degli stessi, onerose, che sono state disattese da altri commercianti nelle immediate vicinanze. Ha chiesto chiarimenti.



Ho risposto che gli elementi esterni di facile rimozione, pur ombreggianti e paravento, non richiedono autorizzazione paesaggistica ove non costituiscano veri e propri gazebo e pertanto i diversi locali indicati, posti nelle vicinanze, sono risultati non avere autorizzazione perché non richiesta dalla vigente normativa. Gli unici vincoli vigenti sono quelli relativi ai materiali ed al colore dei tessuti, disciplinati dagli strumenti urbanistici.

2) Richiesta di attestazione.

Un cittadino ha chiesto al S.U.A.P. un'attestazione circa le norme regolamentari vigenti circa 20 anni prima. Non avendo ottenuto risposta, ha rinnovato la richiesta a questo ufficio.

Dopo aver verificato gli atti in possesso dell'Amministrazione Comunale, il responsabile del S.U.A.P. ha attestato che il Piano di adeguamento e sviluppo della rete distributiva al dettaglio, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 84 del 24.07.1991 e vigente nell'anno 1993, richiedeva una superficie minima di 50 mq per l'esercizio di un'attività commerciale alimentare.

3) Ripristino di muro di recinzione, franato su via pubblica (S.P. n. 5).

Un portavoce, in rappresentanza di alcuni abitanti in località Casa Nuova Cappuccini, ha chiesto un intervento in merito al crollo di un muro di recinzione sulla Strada Provinciale n. 5 "Colligiana" e finalizzato ad ottenere il ripristino della normale viabilità. La problematica, infatti, si stava trascinando da circa tre anni ed i vari solleciti da parte della Provincia al proprietario non avevano portato alla riapertura del tratto di strada in questione che, pur essendo dismesso, è comunque aperto al pubblico transito. Tanto più che, al fine di garantire la sicurezza della circolazione e della incolumità pubblica, con ordinanza del 2008 è stato vietato il transito ai veicoli e ai pedoni nel tratto di strada prospiciente il muro in frana, costringendo l'ingresso e l'uscita degli autoveicoli dei residenti su di un curvone – pericoloso e non illuminato – di una strada altamente transitata.

Ho preso contatto con il proprietario del muro franato, che è risultato aver ceduto l'immobile in comodato. Ho potuto contattare anche il comodatario ed il suo architetto di fiducia, che ha valutato l'intervento di manutenzione raccordandosi con il proprietario. Si tratta di un intervento complesso e molto costoso. Al 31.12.2010 la pratica era ancora aperta.

4) Cartelle Gerit Equitalia.

Un cittadino ha ricevuto dall'Agenzia delle Entrate sollecito di pagamento di vecchie cartelle per un totale di oltre 5.000,00 euro, che non gli risultava, da effettuarsi presso Gerit Equitalia.

Ho chiesto al concessionario per la riscossione i necessari chiarimenti e fin da subito la rateizzazione degli importi da pagare. Gerit Equitalia ha verificato e quantificato l'importo pendente, che è risultato minore, ed ha accettato la richiesta di rateizzazione.

5) Ripristino di fornitura idrica.

Un cittadino ha subito il distacco della fornitura idrica a seguito di morosità, protratta negli anni. Dopo alcuni mesi di sospensione si è rivolto al Difensore civico per ottenere il ripristino della fornitura, indispensabile per l'abitabilità nell'appartamento ove risiedeva in locazione.

Chieste le necessarie informazioni all'Acquedotto del Fiora, ho ricostruito la situazione ed è emerso che oltre un quarto del debito era da imputarsi all'insolvenza del precedente inquilino. Ho quindi concordato il piano di pagamento rateizzato per il debito di competenza dell'istante, il quale ha ottenuto l'immediato riallaccio della fornitura, previo versamento della prima rata.

6) Sicurezza in città.

Un cittadino ha scritto al Sindaco, all'Assessore Serena Signorini, al Direttore generale, al Comandante della Polizia Municipale, all'U.R.P., oltre al sottoscritto Difensore civico, per segnalare che nella notte precedente aveva subito il furto delle gomme della propria automobile, parcheggiata in Sant'Agostino, nel parcheggio dell'ex campo sportivo. Evidenziava, inoltre, l'utilità di un censimento per capire quanti siano i clandestini, «ammucchiati in case e magazzini e quant'altro nelle aree più densamente popolate, dove vivono nella piena illegalità con controlli spesso superficiali». Concludeva che in una sorridente cittadina, quale è Colle, tali reati non dovrebbero mai accadere e chiedeva «che chi ha visto parli, e che non si alzi un muro di omertà, poiché sono sempre in tanti a guardare dalla finestra».

Dopo essermi confrontato con il Sindaco, ho risposto all'istante comunicando che l'Amministrazione Comunale ha attivato un progetto di videosorveglianza, che attualmente riguarda le zone del centro urbano (piazza Arnolfo e limitrofe), che dovrebbe essere esteso ad altre aree, quali la Badia e Sant'Agostino. Questo ed altri accorgimenti dovrebbero contribuire alla riduzione di simili episodi ed al mantenimento dell'ordine nel territorio. Le Forze dell'Ordine fanno tutto quanto è loro possibile, compatibilmente con l'organico. Ho quindi invitato il cittadino a non perdere la fiducia che la città in cui viviamo è comunque gradevole e sicura: analoghi episodi purtroppo accadono dovunque e ritengo non possano essere completamente cancellati, sicuramente non con il solo incremento del controllo di polizia. Ritengo che l'episodio debba essere peraltro inquadrato nel contesto di una città che vede

un'incidenza di microcriminalità inferiore rispetto alla media nazionale. Tutto ciò, indubbiamente, non deve distogliere l'attenzione dalla sicurezza, tanto cara all'attuale legislatore ed alla vigente normativa.

7) Risposta da Acquedotto del Fiora.

Un amministratore condominiale ha scritto all'Acquedotto del Fiora per correggere alcuni dati delle forniture idriche del condominio ed individuare l'esatta collocazione del 'punto di consegna' onde stabilire a chi appartenga ed a chi competa la manutenzione di una centrale di sollevamento dell'acqua. Non avendo ottenuto risposta, ha dato incarico ad un legale di fiducia, che ha scritto all'Acquedotto del Fiora e contestualmente ha chiesto l'intervento del Difensore civico.

Ho sollecitato i competenti uffici dell'Acquedotto del Fiora, che ha provveduto ad effettuare un sopralluogo e ad inviare formale risposta con le informazioni richieste.

8) Disguidi in cessazione di utenza telefonica mobile Tim.

Un'impresa locale aveva attivato da anni una linea di cellulare Tim, per la quale ha inviato richiesta di cessazione su modulistica Tim, prima via fax e poi tramite posta ordinaria. Telefonando al numero verde Tim per verificare se la cessazione risultasse acquisita, ha ricevuto risposta affermativa ed ha appreso che era stato assegnato il numero di pratica, sempre citato nei successivi reclami. Tuttavia, Tim ha continuato ad emettere fatture su tale utenza fino a quando è stata presentata istanza al Difensore civico.

Ho scritto agli uffici della compagnia telefonica, che hanno effettuato la definitiva cessazione dell'utenza mobile, disponendo il rimborso della tassa di concessione governativa erroneamente pagata (non risultando consumi) e le note di credito a storno della tassa di concessione governativa non dovuta.

9) Disciplina della sosta in via Domenico Benvenuti a Colle di Val d'Elsa.

Un residente, dopo aver esposto il caso alla Polizia Municipale, ha scritto per chiedere un intervento correttivo alla disciplina della sosta in via Domenico Benvenuti che, restringendosi, rende difficoltoso lo scambio dei veicoli e l'uscita da alcune autorimesse.

Dopo aver effettuato un sopralluogo, ho avuto un colloquio con il Comandante della Polizia Municipale, Dott. Nicola Magni, che si era già attivato a seguito della lettera precedentemente inviata dall'istante. Il Comandante della Polizia Municipale mi ha informato che era sua intenzione intervenire per disciplinare la viabilità e la sosta in via Benvenuti, tracciando la segnaletica orizzontale ovvero le

strisce di colore bianco per la sosta nel tratto più largo di detta via (il primo tratto, provenendo da via Valerio Spada), considerato che consente lo scambio dei veicoli nei due sensi di marcia; sarà, invece, apposta la segnaletica verticale ovvero i cartelli di divieto di sosta nella parte più stretta della strada, quella antistante gli accessi carrabili privati. Gli interventi sopra descritti non sono stati ancora inseriti nella programmazione e saranno eseguiti compatibilmente con la disponibilità degli uffici preposti.

10) Utenza idrica Acquedotto del Fiora – contestazione addebiti 2003-2008.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio, lamentando l'addebito delle fatture relative ad un'utenza idrica perché successive al rilascio del relativo appartamento ed alla disdetta della fornitura. L'istante, infatti, aveva abitato in locazione a Siena, intestandosi l'utenza idrica, per motivi di studio fino alla metà dell'anno 2002, quando rilasciò l'appartamento. Tuttavia, a seguito di sollecito di pagamento di una bolletta, non avendo provveduto in tal senso il nuovo conduttore, provvide ad inviare lettera raccomandata a.r. all'Acquedotto del Fiora per comunicare l'avvenuto subentro e disdire la fornitura. L'istante non ha poi ricevuto ulteriori fatture o solleciti ed ha pertanto pensato che tutto fosse sistemato; ha attivato un nuovo contratto di fornitura idrica a Colle di Val d'Elsa, ove risiede, per la quale è in regola con i pagamenti. Nell'aprile del 2008 ha ricevuto una cartella di ingiunzione di pagamento per morosità, relativa all'utenza di Siena dall'anno 2003 al 2008. Immediatamente ha inviato nuova raccomandata a.r. di contestazione e poi ulteriore raccomandata a.r. senza risolvere la pendenza.

Da informazioni acquisite presso gli uffici dell'Acquedotto del Fiora, il subentro nella fornitura è risultato registrato soltanto nel 2008. Ho chiesto quindi di verificare la lettera raccomandata ricevuta dall'Acquedotto del Fiora nel 2003 e di voler provvedere all'annullamento delle fatture emesse erroneamente dopo detta comunicazione, come è stato poi disposto.

11) Correzione dei “dati fornitura” ENEL ed applicazione della tariffa “uso domestico residente”.

Un utente ENEL si è rivolto a questo ufficio, lamentando errori nella fatturazione ricevuta fino ad allora, che aveva provveduto a comunicare al n° verde 800900800, ma rimasti non risolti. Più esattamente ha segnalato che compariva un errore nei dati relativi alla propria fornitura di energia elettrica ovvero l'indirizzo di questa non era al n° 9 della via ove ha la residenza bensì al n° 7. Conseguentemente all'errore nell'indirizzo della fornitura era stata erroneamente classificata la tipologia contratto, quale domestica non residente.

Ho scritto ad ENEL Distribuzione S.p.A. descrivendo la ricostruzione dei fatti e la risultanza anagrafica dell'utente; ciò premesso ho chiesto la correzione dei dati ed il rimborso degli importi fatturati con maggiorazione per la fornitura "non domestica" anziché "domestica". ENEL ha effettuato la correlazione dei dati e della tipologia d'utenza, rimborsando le maggiori somme indebitamente pagate dall'utente.

12) Sorveglianza in località Gracciano.

Un anonimo ha scritto via e-mail per chiedere di sensibilizzare i vigili urbani a svolgere una maggiore attività di controllo e sorveglianza nella Frazione di Gracciano. Segnalava auto sempre parcheggiate in doppia fila, vetture che sfrecciano negli orari notturni, ragazzi sui motorini senza casco, assenza di strisce divisorie di corsia nella zona di San Marziale (campo sportivo) che rendono pericoloso il transito, specialmente nella curva antistante la Chiesa ove le vetture fanno usualmente invasione di corsia.

Ho provveduto a girare la segnalazione al Sindaco ed all'Assessore Massimo Logi, competenti a svolgere l'attività di 'sensibilizzazione' nei confronti delle forze dell'ordine. Ho risposto all'istante, circa le strisce in località San Marziale, che il Comandante della Polizia Municipale aveva riferito che queste erano già state tracciate in parte e sarebbero state presto completate a fine lavori. Ho invitato l'istante a voler indicare le proprie generalità, anche semplicemente nome e cognome e magari un recapito telefonico, in modo da poterlo contattare e concordare eventuali ulteriori attività.

13) Servizio mensa scolastica – saldo quote mensa a.s. 2008-2009.

Un cittadino ha scritto per lamentare l'intimazione di pagamento ricevuta con lettera da parte dell'Azienda Speciale Multiservizi in riferimento al servizio di mensa scolastica. Contestava in particolare il tono usato, soprattutto in ragione del fatto che il pagamento era stato effettuato.

Dopo aver esaminato la documentazione, ho risposto preliminarmente che la lettera inviata dalla Multiservizi era un semplice avviso, redatto secondo le modalità usuali, che avvertiva esplicitamente: «Qualora la S.V. abbia nel contempo provveduto in merito, si prega di considerare nulla la presente». Ho quindi confermato che il pagamento risultava agli atti e nulla era dovuto, per quanto il pagamento tramite bonifico bancario fosse stato effettuato con alcuni giorni di ritardo rispetto alla scadenza, non consentendo il riscontro dell'avvenuto pagamento. Ho appreso altresì che precedentemente vi era stata una discussione con il personale della Multiservizi, che richiedeva il pagamento tramite bollettino postale, come per la generalità degli utenti, perché tale sistema consentiva un efficace controllo dei

pagamenti, non altrettanto agevole per i bonifici bancari in considerazione dell'organizzazione interna di tale Azienda. Ciò premesso, ho concluso che il caso evidenziato presentava imprecisioni da entrambe le parti. Ho comunque preso contatto con il Presidente e con il Direttore dell'Azienda Speciale Multiservizi per gli opportuni provvedimenti, tesi a migliorare il servizio.

14) Accesso nella ZTL di via Mazzini – causa di forza maggiore.

Un professionista è stato chiamato ad effettuare un intervento di riparazione in via Garibaldi a seguito di una presunta perdita di gas e si è trovato ad accedere con il furgone – e l'attrezzatura – nella ZTL di via Mazzini alle ore 19.35 ovvero nella fascia oraria di divieto generale di accesso e di transito, anche per gli autorizzati (come nel caso del furgone dell'istante); è stato fermato da agenti della Polizia Municipale, che hanno redatto accertamento di violazione, immediatamente contestato. Il professionista ha invocato l'intervento del Difensore civico per ottenere l'annullamento della sanzione amministrativa in autotutela e soprattutto per chiarire le modalità di accesso alla ZTL in caso di motivate ed urgenti esigenze, quali quella descritta.

Ho chiesto chiarimenti ai due agenti di Polizia Municipale intervenuti, i quali hanno precisato di aver osservato che, dopo la contestazione, il professionista se ne è andato senza effettuare alcuna riparazione (sono rimasti sul luogo per oltre 40 minuti), deducendo quindi che non sussistesse alcuna urgenza.

Per il futuro, ho concordato con il Comandante della Polizia Municipale che in casi di riparazioni urgenti e simili è sufficiente telefonare o comunque contattare l'ufficio di Polizia Municipale, che rilascia autorizzazione – anche verbale – all'accesso purché risulti, in caso di accertamento, il requisito dell'urgenza.

15) Protesta contro pubblicità di night club – richiesta di marciapiede in loc. Borgatello.

Un cittadino ha scritto per portare all'attenzione del Comune due diverse circostanze, ritenute lesive dei diritti dei cittadini. Segnalava *in primis* il perseverare, a lato della rotatoria posta di fronte alla ditta RCR, della pubblicità di un night club con relative foto provocanti, nocive per i bambini dell'A.S.D. CMB Valdelsa Minibasket, che non potevano non vedere quella pubblicità ogni volta che si recavano agli allenamenti accompagnati dai genitori. Lamentava poi la mancanza di un adeguato marciapiede che unisca via Capresi a Borgatello con i giardini pubblici cosicché gli abitanti della zona vecchia di Borgatello, i bambini in particolare, sono oggi costretti ad incamminarsi lungo la strada provinciale a loro rischio e pericolo entro il poco spazio disponibile tra il solco per lo scarico delle acque piovane ed il muro di cinta delle abitazioni.

Ho risposto circa il primo punto, ovvero la vela con la pubblicità del night club, comunicando di aver inoltrato la segnalazione al Dott. Alberto Rabazzi, responsabile del servizio competente al rilascio della relativa autorizzazione amministrativa, per le sue valutazioni del caso. Nella mia comunicazione al Dott. Rabazzi rilevavo che il luogo non è il più opportuno in considerazione della presenza dei vari impianti sportivi, frequentati da molti bambini e ragazzi, oltre che da adulti; evidenziavo altresì che a Siena, come comunicato dall'istante, la stessa pubblicità sarebbe stata sì autorizzata, ma senza recare immagini, limitandosi a scritte. Concludevo tuttavia non rilevarsi, a mio avviso, aspetti di illegittimità da sanzionare, ma forse solo di opportunità e mi rimettevo in merito alle valutazioni del funzionario responsabile.

Circa invece un adeguato collegamento pedonale in località Borgatello, ho esposto la richiesta sia al Sindaco sia all'Arch. Claudio Mori, responsabile del servizio Urbanistica, rilevando la disponibilità ed anzi l'interesse di entrambi ad intervenire ed a realizzare il collegamento pedonale fino alla frazione de Le Grazie. Si prospettano diverse soluzioni ed in particolare: un collegamento lungo strada od un collegamento interno nell'ambito della nuova lottizzazione di Borgatello. Credo, dunque, che l'intervento richiesto possa trovare accoglimento, pur con la tempistica necessaria.

16) Richiesta di pagamento per lavori eseguiti dal Comune su fognatura privata.

Un residente in via del Campo Sportivo ha ricevuto richiesta di pagamento dal Comune per i lavori eseguiti dall'ente su un pozzetto della fognatura privata, a seguito del suo malfunzionamento e della grave situazione igienico sanitaria che si era venuta a creare. Il cittadino ha presentato un'istanza per contestare l'addebito a suo carico per intero anziché *pro quota*.

Chiarita la complessa situazione insieme al responsabile del servizio Ambiente, Dott. Roberto Donati, il pagamento è stato ripartito tra i condomini interessati.

17) Utenza idrica – rimborso di pagamento non dovuto.

Il tutore di un utente dell'Acquedotto del Fiora ha presentato istanza, lamentando di non aver ottenuto il rimborso di due vecchie fatture pagate erroneamente due volte. L'utente, infatti, era ed è al presente seguito da un assistente sociale, che all'epoca provvide a pagare le due fatture, che contemporaneamente furono pagate anche personalmente dal titolare dell'utenza. Il tutore aveva segnalato il fatto più volte al *call center* dell'Acquedotto, che aveva confermato l'avvenuto doppio pagamento, ed aveva poi inviato formale richiesta di rimborso senza ottenere alcuna risposta.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora per segnalare il fatto e chiedere l'eventuale rimborso di quanto indebitamente pagato. Si è così chiarito che il doppio pagamento era già stato rimborsato a scomputo di successive fatture.

18) Sinistro stradale – risarcimento danni.

Ho ricevuto formale istanza, volta ad ottenere il risarcimento del danno subito da un cittadino mentre percorreva via Volterrana con la propria automobile quando, nonostante l'andatura moderata (sul tratto stradale vige il limite di velocità di 50 km/h), non è riuscito ad evitare un buca sul manto stradale, che si estendeva dal margine destro fino a circa la metà della carreggiata con una profondità di alcuni centimetri e una lunghezza di circa un metro; sottolineava che non era stato possibile notare tempestivamente ed evitare la buca in quanto la stessa era riempita di acqua, in un tratto della strada con scarsa illuminazione (vista l'ora tarda) e soprattutto in quanto non era al momento segnalata con nessun dispositivo (coni, transenne o cartelli). A seguito dell'urto l'istante ha potuto constatare che si era rotto il fianco del pneumatico in maniera assolutamente non riparabile e che in corrispondenza della lesione al pneumatico il cerchio in lega presentava una seria ammaccatura. Ha chiesto pertanto il risarcimento del danno subito in quanto dipendente da un'insidia e, a conferma, rilevava che la mattina seguente il manto stradale era già stato ripristinato, segno dell'oggettiva pericolosità dell'insidia per l'incolumità di cose e persone.

Ravvisando un'ipotesi di responsabilità dell'Amministrazione comunale poiché la buca non era ben visibile né opportunamente segnalata, ho trasmesso la richiesta di risarcimento danni al servizio Ragioneria, che ha comunicato il sinistro alla compagnia assicuratrice presso la quale il Comune di Colle Val è assicurato per tale tipo di danni. Espletata la consueta procedura, la compagnia di assicurazione ha liquidato il rimborso.

19) Ipotesi di esenzione Imposta Comunale sugli Immobili (ICI).

Un cittadino si è rivolto al Difensore civico segnalando di essere proprietario dell'abitazione di residenza, sita nel Comune di Colle di Val d'Elsa, che in applicazione della vigente normativa è esente dal pagamento dell'ICI. Nel 2004 ha edificato un'autorimessa, contigua all'abitazione, che in parte si estende nel territorio comunale di Colle di Val d'Elsa ed in parte in quello di Monteriggioni, che richiede il pagamento dell'ICI. Trattandosi di pertinenza all'abitazione di residenza, il cittadino invocava l'esenzione dal pagamento dell'ICI e chiedeva una verifica in tal senso.



Preso contatto con il competente ufficio del Comune di Monteriggioni, ho potuto verificare che l'autorimessa risulta catastalmente un'unità immobiliare autonoma con propria rendita e pertanto, in applicazione del regolamento comunale di Monteriggioni, soggetta ad ICI. Il caso è comunque molto particolare e forse la risposta formale, giuridicamente corretta, non corrisponde a giustizia sostanziale. L'istanza pende ora dinanzi al TAR che, quando si pronuncerà nel merito, definirà il caso in esame e costituirà un interessante precedente giurisprudenziale.

20) Rispetto di passo carrabile.

Un cittadino ha scritto di trovarsi spesso a discutere con il proprietario di un fondo vicino alla sua residenza, il quale non vuole che si parcheggi l'automobile davanti il proprio cancello di ingresso ed ha apposto cartelli di passo carrabile (allegati in copia all'istanza) senza numero di autorizzazione. Chiedeva pertanto un parere.

Dopo aver invitato l'istante ad un incontro per eventuali maggiori chiarimenti, ho risposto che il passo carrabile in questione, non essendo "regolamentare", non ha natura prescrittiva e pertanto chiunque può sostarvi di fronte senza che possa venire invocato l'intervento della Polizia Municipale ai sensi e per gli effetti degli artt.158 e 159 del Codice della Strada.

21) Liquidazione contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio per lamentare la mancata liquidazione del contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche assegnato al padre, persona disabile con menomazione o limitazione permanente di carattere fisico, che ne aveva presentato domanda al Comune di Colle di Val d'Elsa nell'anno 2007. Con lettera del responsabile del Servizio Urbanistica, l'istante era stato informato di essere risultato quinto sui sei ammessi in graduatoria e che il contributo a lui spettante sarebbe stato corrisposto non appena la Regione Toscana avesse trasmesso i fondi necessari. Successivamente, con lettera del 2009, ha appreso che non era possibile liquidare il contributo per insufficienza dei fondi erogati dalla Regione Toscana e che risultava sesto su otto della nuova graduatoria aggiornata. Il contributo non è stato ancora erogato e l'istante è risultato ottavo su dodici ammessi nell'attuale graduatoria. Analoghe preoccupazioni sono state manifestate informalmente a questo ufficio da altri ammessi al contributo, iscritti in graduatoria.

Ho preso contatto con la dipendente comunale Laura Lisi, che seguiva la pratica per il Servizio Urbanistica, la quale mi ha informato che negli ultimi due anni la Regione ha erogato 10.000,00 Euro e che probabilmente questa sarebbe stata la somma erogata anche nel 2010, ma che risultava insufficiente

a coprire tutte le domande ammesse. Inoltre la domanda presentata vale per tre anni, trascorsi i quali senza ottenere la liquidazione del contributo, il richiedente perderebbe la posizione in graduatoria e conseguentemente il diritto al contributo. Ciò premesso, considerata la delicatezza dell'argomento e l'importanza sociale di un contributo – spesso indispensabile – ai privati per la rimozione delle barriere architettoniche, ho scritto al Sindaco ed alla Giunta per segnalare il caso sopra rappresentato e proporre, in estrema ipotesi, la previsione nel bilancio comunale di quanto necessario per completare l'erogazione dei contributi ammessi in graduatoria, come è stato fatto in sede di assestamento di bilancio.

22) Verifica di regolarità urbanistica.

Il proprietario di un immobile ha presentato richiesta di verifica della conformità agli strumenti urbanistici in riferimento ad alcuni interventi realizzati dal confinante. In particolare ipotizzava un abuso edilizio nella costruzione di una tettoia e nel posizionamento di un *barbecue* nel giardino del vicino, in prossimità del confine tra le due proprietà.

Ho esaminato la documentazione autorizzatoria di detti interventi presso l'Ufficio Urbanistica ed i rapporti redatti dalla Polizia Municipale in occasione di due interventi di controllo. Ho escluso, a mio parere, una violazione degli strumenti urbanistici in quanto il *barbecue* deve essere considerato quale semplice elemento di arredo ai sensi dell'art. 102 del regolamento urbanistico e pertanto non richiede alcun adempimento amministrativo, mentre la tettoia/pergolato rientra negli interventi che richiedevano la D.I.A. perché non impermeabile; alcune difformità tra i progetti in D.I.A. e l'esecuzione dei lavori, che non risultavano ancora chiusi, erano state corrette con la presentazione di una variante. Ho invitato le parti interessate ad un incontro al fine di trovare una soluzione bonaria circa alcune residue problematiche, quali l'emissione di fumi, che è stata raggiunta.

23) Sanzione amministrativa.

Un cittadino ha ricevuto una cartella esattoriale Equitalia Gerit, che ha pagato, relativa a sanzione amministrativa della Direzione Provinciale del Lavoro di Siena. Si è rivolta al Difensore civico per chiedere il rimborso del pagamento in quanto l'accertamento, che ha portato alla sanzione amministrativa, è risultato infondato con sentenza passata in giudicato.

Ho risposto di aver avuto un colloquio con il responsabile Affari legali della Direzione Provinciale del Lavoro di Siena, che ha fatto svolgere una verifica della pratica e della situazione segnalata dall'istante. Ho dovuto, tuttavia, comunicare che non è possibile intervenire perché, ai sensi della Legge n. 689 del

24.11.1981 “Modifiche al sistema penale” (in particolare art. 22), contro l’ordinanza-ingiunzione di pagamento l’interessato può proporre opposizione mediante ricorso entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del provvedimento. Trascorso il termine di trenta giorni, l’ordinanza-ingiunzione di pagamento, non opposta – come appunto nel caso in esame – , diviene titolo esecutivo. Pertanto, a mio avviso, la Direzione Provinciale del Lavoro di Siena ha agito in modo legittimo e non è oggi possibile ottenere lo sgravio della cartella esattoriale ed il rimborso del pagamento effettuato in quanto la cartella non è stata opposta nei termini di legge.

24) Lottizzazione Campolungo – acquisizione delle aree di proprietà dei soggetti che non hanno aderito alla lottizzazione.

Il proprietario di un terreno nell’area della lottizzazione di Campolungo si è rivolto al Difensore civico perché vi sono stati eseguiti lavori di urbanizzazione senza il suo consenso. La convenzione stipulata tra Comune e lottizzanti in data 22.07.2003 dà atto che il Piano Particolareggiato presentato dai lottizzanti include anche beni di proprietà di terzi, tra i quali è espressamente indicato l’istante, che all’epoca non avevano manifestato l’intenzione di aderire alla lottizzazione. La stessa convenzione, all’art. 7, prevede che «L’Amministrazione Comunale si impegna ad acquisire o procedere all’esproprio dei terreni privati che diventeranno pubblici o di uso pubblico con il rimborso delle indennità dovute agli aventi diritto secondo la normativa del Comune stesso, da parte dei lottizzanti», mentre l’art. 8 specifica che la convenzione è vincolante per l’Amministrazione Comunale allorché divenuta esecutiva ai sensi di legge. Sui terreni dell’istante sono stati eseguiti i lavori di urbanizzazione, in attuazione della convenzione, senza il suo consenso ed ha chiesto pertanto il rimborso per l’occupazione senza titolo e la definizione delle procedure per il trasferimento della proprietà all’Amministrazione Comunale.

Ho scritto al responsabile del servizio Urbanistica Arch. Claudio Mori, il quale in risposta ha ricostruito la genesi del Piano di Lottizzazione e in particolare che «l’Amministrazione [comunale] non ha occupato alcun terreno di privati in quanto le opere di urbanizzazione sono state eseguite dai privati lottizzanti sulla base degli impegni assunti con la convenzione sopra citata», concludendo che «spetterà pertanto agli stessi lottizzanti giustificare l’occupazione abusiva di spazi di proprietà di altri». Ho trasmesso all’istante la corrispondenza intercorsa, ritenendo che la previsione contenuta nella convenzione, stipulata tra Comune e lottizzanti, possa valere quale vincolo preordinato all’esproprio. Detto vincolo dà diritto ad un’indennità ai sensi dell’art. 39 del Testo Unico sulle espropriazioni per pubblica utilità (D.P.R. 8 giugno 2001 n. 327), che prevede a favore del proprietario «una indennità,

commisurata all'entità del danno effettivamente prodotto» soltanto «nel caso di reiterazione di un vincolo preordinato all'esproprio o di un vincolo sostanzialmente espropriativo». Resta altresì da definire il rimborso per l'occupazione senza titolo dei suoi beni immobili, sia pure ad opera di privati in attuazione della suddetta convenzione, come precisato dall'Arch. Mori, ed il trasferimento della proprietà immobiliare all'Amministrazione Comunale. Ho favorito un tentativo di conciliazione e sono state avanzate alcune proposte transattive. La pratica risulta formalmente aperta al 31.12.2010 nella presente relazione.

25) Ricalcolo consumi idrici.

Un extracomunitario ha segnalato che, dopo essersi trasferito dalla Repubblica di Macedonia in Italia nel 2002 ed aver ricevuto in locazione l'appartamento di residenza a Colle di Val d'Elsa, per il quale erano attive due utenze idriche (abitazione ed autorimessa), ha provveduto ad intestarsele nel 2005, ma nel 2006 ha lasciato detto appartamento ed ha stipulato nuovo contratto di locazione, trasferendo la propria residenza presso l'attuale abitazione. Asseriva di essersi recato personalmente presso lo sportello dell'Acquedotto del Fiora, attivo allora – oggi non più – nella sede del Comune di Colle di Val d'Elsa, per richiedere la cessazione delle due utenze relative all'appartamento lasciato, ove a metà del 2007 il nuovo conduttore è subentrato in una delle due utenze, mentre l'utenza dell'autorimessa risultava ancora intestata all'istante. A suo tempo aveva ricevuto le fatture della vecchia utenza ed apprese che la lettura del contatore idrico dal 2005 al 2007 era stata di 1.200 mc circa, consumo molto elevato e sproporzionato alla composizione del proprio nucleo familiare; pertanto si recò personalmente presso gli uffici dell'Acquedotto del Fiora per contestare il consumo anomalo ed ottenendo rassicurazioni che sarebbe seguita l'emissione di nuova fattura corretta. Infine, ha ricevuto cartella di pagamento Equitalia Gerit S.p.A. di oltre Euro 4.000,00, per la quale è già stata attivata la procedura esecutiva con intervento dell'ufficiale giudiziario per il pignoramento.

Ho scritto all'Acquedotto del Fiora, chiedendo preliminarmente la sospensione della procedura esecutiva, attivata da Gerit Equitalia, ed il ricalcolo dei consumi nel periodo 2005-2007 perché ritenuti viziati da errore, che ho proposto di riconteggiare – ormai a distanza di anni – in via equitativa. La domanda è stata accolta dall'Acquedotto del Fiora.

26) Cessazione utenza telefonica.

Il nipote ed erede dell'intestatario di un'utenza telefonica ha inoltrato a Telecom Italia richiesta di disdetta dell'utenza tramite raccomandata a.r., allegando copia del certificato di morte, del documento

d'identità e del codice fiscale. Telecom Italia ha risposto che occorre una «richiesta di cessazione firmata dall'erede» perché la precedente lettera non era stata sottoscritta. In data 27.03.2010, il nipote ha provveduto ad inoltrare richiesta firmata tramite raccomandata a.r., regolarmente ricevuta. Tuttavia, Telecom Italia ha continuato ad emettere fatture su tale utenza ed ha altresì attivato l'intervento di Intrum Justitia spa per il recupero di tre fatture dell'anno 2010. L'erede ha presentato istanza al Difensore civico.

Ho scritto dettagliata richiesta di cessazione dell'utenza a far data dalla richiesta dell'erede, manifestandone la disponibilità a saldare eventuali pendenze pregresse. Telecom ha provveduto immediatamente alla cessazione dell'utenza, che tra l'altro risultava intestata ad altro abbonato fin dal mese di aprile. Ha conseguentemente annullato le fatture, dandone comunicazione ad Intrum Justitia.

27) Agenzia delle Entrate – richiesta di rimborso delle spese per l'intervento dell'Agente della riscossione Equitalia Gerit S.p.A.

Un cittadino ha ricevuto da Equitalia Gerit S.p.A. una cartella di pagamento per l'importo di Euro 1.889,25, relativa a ruolo dell'Agenzia delle Entrate. Non avendo ricevuto avvisi in precedenza, si è recato presso l'Ufficio dell'Agenzia delle Entrate di Poggibonsi per chiedere chiarimenti e, compiuti i dovuti accertamenti, è risultato un difetto di notifica della contestazione di irregolarità. Di conseguenza, detto ufficio ha disposto lo sgravio di Euro 410,81 riportando il pagamento al tributo originario. Ciò nonostante, gli uffici dell'Agente della riscossione Equitalia Gerit S.p.A. hanno chiesto all'istante il pagamento di Euro 64,59 per il loro intervento e 5,88 per «diritti di notifica della cartella», riducendolo dagli Euro 83,69 della cartella in proporzione del minor importo in pagamento, ma richiedendo al cittadino un esborso ingiustificato, dipendente da un errore di notifica a lui non imputabile.

Ho scritto all'Agenzia delle Entrate dettagliata lettera di richiesta di rimborso di tale maggior importo, pagato indebitamente al concessionario. Dopo aver inoltrato un sollecito, ho appreso che la pratica era ancora in lavorazione presso l'Agenzia delle Entrate e pertanto aperta al 31.12.2010.

28) Presentazione ISEE.

Un colligiano si è recato presso il centro socio sanitario per ottenere alcune prestazioni di assistenza domiciliare per il padre, ma non è stata accettata la denuncia ISEE, che il genitore aveva preparato, perché non era stata validata da un CAF. Ha così contattato telefonicamente il responsabile amministrativo, il quale ha confermato l'impossibilità di accettare dichiarazioni ISEE non validate da un CAF. Ha scritto alla direzione Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa (FTSA), al Sindaco del

Comune di Colle di Val d'Elsa ed allo scrivente Difensore civico per segnalare il disservizio e contestare che, al punto secondo delle istruzioni scaricate dal sito web dell'INPS, si legge:

«A chi si presenta e come si presenta la dichiarazione.

La dichiarazione sostitutiva unica si presenta all'ente che fornisce la prestazione sociale agevolata, o anche al comune o ad un centro assistenza fiscale o alla sede INPS competente per territorio».

Ho preso contatto con la FTSA, apprendendo alcune precisazioni, che ho comunicato all'istante, in merito alla mancata accettazione della dichiarazione ISEE. In particolare, le stesse istruzioni fornite dall'INPS, in merito alla certificazione ISEE, prevedono che la dichiarazione sostitutiva unica possa essere presentata all'ente che fornisce la prestazione e proseguono descrivendo una specifica procedura per la redazione della dichiarazione sostitutiva, che in parte demanda la compilazione a carico dell'utente richiedente la prestazione, in parte al soggetto al quale detta dichiarazione viene presentata, il quale, dopo aver ricevuto le informazioni previste dalla normativa in materia, attraverso un software fornito dall'INPS, otterrà il calcolo dell'indicatore ISEE. La FTSA è una fondazione di partecipazione di natura privatistica che, sulla scorta di un regolare contratto di servizio con i cinque Comuni valdelsani, gestisce i servizi sociali ed è equiparabile ad un organismo di diritto pubblico in conseguenza della partecipazione e controllo totale dei comuni partecipanti, non rientra però nella definizione di pubblica amministrazione. Pertanto la FTSA si trova nell'impossibilità di accedere al software ed al collegamento telematico con l'INPS, al fine del calcolo dell'indicatore ISEE, che seppur richiesto, può essere concesso solo a centri CAF abilitati e pubbliche amministrazioni. L'istante si è detto soddisfatto della risposta ricevuta dalla FTSA, resta da valutare se e come ottenere l'abilitazione della FTSA al collegamento telematico con l'INPS.

29) Autorizzazione unica - Potenziamento metanodotto.

Due residenti in località San Marziale hanno presentato istanza al Difensore civico della Regione Toscana, che ha coinvolto questo Ufficio per quanto di competenza del Comune, in merito all'autorizzazione unica rilasciata dalla Provincia di Siena per la costruzione e l'esercizio del metanodotto denominato "potenziamento allacciamento Comune di Colle di Val d'Elsa DN 150 (6") dp 12 bar".

Ho preso contatto con il referente comunale del servizio Lavori pubblici, Geom. Umberto Parri, che si è riacordato con i competenti uffici provinciali. Sotto l'azione del Difensore civico regionale, in Conferenza dei servizi, sono state adottate varianti al progetto, tenendo presenti le segnalazioni degli istanti. La pratica era ancora pendente al 31.12.2010.

30) Sosta di automobili di invalidi.

Un residente nel centro storico ha segnalato che abitualmente, davanti all'ingresso della propria abitazione, sostano autovetture munite di contrassegno di invalidi, rendendo pericolosa l'uscita di casa e difficoltoso lo scambio dei veicoli, data la ristrettezza della strada. Rilevava, inoltre, come nelle vicinanze vi fossero alcuni parcheggi liberi, riservati agli invalidi.

Ho chiesto un intervento della Polizia Municipale che è intervenuta in via bonaria in modo da evitare che simili comportamenti si ripetessero.

31) Azienda Ospedaliera Senese – Reclamo, ai sensi dell'art. 8.1 della Carta dei Servizi.

A seguito del decesso del genitore presso l'Ospedale di S. Maria alle Scotte, un cittadino ha lamentato quanto segue. La salma è stata immediatamente composta presso la Camera mortuaria dello stesso Ospedale. La mattina seguente, alle ore 8:30 circa, quando si è recato insieme al coniuge presso la camera mortuaria, ha notato con grande dispiacere che la salma del genitore era in principio di decomposizione a causa del caldo perché l'impianto di condizionamento, la sera prima attivo, era stato spento presumibilmente nella nottata e non era stato riattivato. A fronte delle proteste avanzate dall'istante e dal coniuge, l'addetto alla camera mortuaria ha sostenuto che funzionava tutto correttamente ed ha minacciato, qualora avessero insistito nella protesta, di sigillare immediatamente la cassa. Il coniuge dell'istante ha quindi chiamato telefonicamente – digitando il n° 113 – il poliziotto di servizio, che ha verificato la situazione ed ha cercato di stemperare il dissidio. Subito è stato riattivato l'impianto di condizionamento, che ha funzionato correttamente fino al trasporto funebre.

Ho scritto all'Azienda Ospedaliera Senese formale protesta ai sensi dell'art. 8.1 della Carta dei Servizi, raccordandomi con il Difensore civico della Regione Toscana competente per materia. L'Azienda Ospedaliera ha comunicato l'eccezionalità del caso segnalato, dipendente dalla concomitanza con la disinfestazione contro le zanzare, auspicando che simili episodi, spiacevoli e dolorosi, non si ripetano.

32) Cessazione di utenza telefonica ed Adsl.

L'intestatario di un'utenza telefonica fissa ha inviato raccomandata a.r. di disdetta del contratto Telecom Italia, inclusivo di linea ADSL. A distanza di mesi, non avendo ricevuto risposta e considerato che i detti servizi risultavano ancora attivi, ha presentato istanza al Difensore civico.

Ho scritto a Telecom Italia ed ho chiesto la definitiva cessazione dell'utenza telefonica fissa e della relativa linea ADSL a decorrere dalla data indicata nella disdetta. La richiesta è stata prontamente evasa ed accolta.

33) Strada a vicolo cieco di proprietà privata – accesso ai mezzi di Siena Ambiente S.p.A.

Il proprietario di un immobile, in comunione con gli altri condomini della strada a vicolo cieco antistante l'appartamento di sua residenza, ha segnalato che in occasione della pulizia ordinaria delle strade pubbliche, effettuata da Siena Ambiente, il mezzo meccanico con idropulitrice effettua usualmente la pulizia anche in detta strada a vicolo cieco, che è interamente di proprietà privata e non soggetta ad alcun uso pubblico. Evidenziava altresì come la pulizia effettuata dal mezzo meccanico tramite idropulitrice causasse il dissesto del manto stradale, che recentemente il condominio aveva fatto risistemare con consistente onere economico. Le segnalazioni telefoniche effettuate dall'istante si erano dimostrate inutili, nonostante le assicurazioni ricevute, perché l'accesso dei veicoli nella strada privata continuava.

Tramite il responsabile del servizio Ambiente, Dott. Roberto Donati, si è contattato la società Siena Ambiente che, considerata la proprietà privata della strada, ha provveduto ad escluderla da qualsiasi pulizia effettuata da detta società.

34) Interruzione servizio linea telefonica ed Adsl.

Un utente Telecom Italia ha subito un guasto per causa a lui non imputabile sulla propria linea telefonica fissa, comprensiva di servizio Adsl, che lo ha privato dei collegamenti per dieci giorni consecutivi. Ha provveduto a chiedere il rimborso per il mancato servizio in detti giorni ai sensi degli artt. 7 e 26 delle Condizioni generali d'abbonamento, nonché il rimborso dell'importo fatturatogli, relativo all'attivazione di Internet Senza Limiti, come da "Condizioni economiche e durata" punto C. Telecom Italia ha risposto prontamente disponendo il rimborso di Euro 33,50 Iva inclusa – poi liquidato – come indennizzo per il disservizio avuto sulla linea ed inoltre di Euro 40,00 + Iva per la disattivazione del servizio Adsl. L'utente ha presentato istanza a questo ufficio per chiedere la liquidazione del rimborso di euro 40,00 + Iva e verificare l'importo del rimborso di euro 33,50, già ottenuto, perché inferiore a quello indicato dall'art. 26 delle Condizioni generali di abbonamento.

Ho contattato gli uffici di Telecom Italia, che ha disposto la liquidazione del secondo rimborso ed un'integrazione del rimborso precedentemente liquidato.

35) Nuovo allacciamento per fornitura energia elettrica – contestazione di morosità.

Un nuovo utente Enel ha presentato un'istanza con la quale lamentava l'addebito di Euro 70,44 Iva inclusa, fatturatogli per spese di distacco e riallaccio della fornitura di energia elettrica a seguito di morosità, e ne chiedeva il rimborso per le ragioni di seguito esposte. Infatti, dopo aver effettuato



richiesta telefonica per la nuova fornitura di energia elettrica per usi domestici nell'edificio di nuova costruzione, ove intendeva trasferire la propria residenza, ha prontamente ricevuto tramite posta elettronica la necessaria documentazione, che ha trasmesso compilata via fax. Evidenziava, peraltro, che nella comunicazione ricevuta dall'utente per ottenere la fornitura era indicato il preventivo di spesa d'allacciamento, ma non era specificata alcuna scadenza di pagamento né era allegato alcun bollettino postale; apprendeva telefonicamente che questo sarebbe seguito alla ricezione della prima fattura dopo circa due mesi. Invece, la prima fattura, che è stata immediatamente successiva, non è mai pervenuta e l'utente ne è venuto a conoscenza dopo aver ricevuto lettera di sollecito con allegata una seconda fattura, mentre l'utente si era assentato per 25 giorni. Al suo ritorno, ha trovato la suddetta lettera di sollecito di pagamento con l'allegata fattura, che ha pagato immediatamente, ed una raccomandata, che ha ritirato presso l'ufficio postale, con la quale Enel gli comunicava preavviso di sospensione della fornitura di energia elettrica se entro tale scadenza non fosse stata pagata l'allegata fattura. Ha pertanto inviato via fax al n. 800.900.839 comunicazione per la riattivazione della fornitura, allegando – secondo le indicazioni ricevute dal Servizio Clienti Enel – copia del documento d'identità e copia del saldo della fattura. Sebbene la trasmissione via fax avesse dato «esito ok», telefonando al numero verde per conferma, l'istante ha poi appreso che il fax non era pervenuto. Infine, ha ricevuto nuova fattura, nella quale erano addebitate le spese di distacco e riallaccio della fornitura con i relativi oneri procedurali, che ha pagato nel rispetto delle scadenze al fine di evitare un nuovo distacco per morosità. Dopo aver illustrato dettagliatamente i fatti, ho chiesto ad Enel il rimborso delle spese di distacco e riallaccio, indebitamente pagate, perché la morosità nella quale l'utente era incorso non era dovuta a colpa alcuna; evidenziavo, anzi, che prima di interrompere l'erogazione della fornitura di energia elettrica nessuno aveva provveduto a contattare il cliente ad uno dei recapiti che aveva comunicato (e-mail, telefono fisso e mobile), considerato altresì che la ricevuta della raccomandata di sollecito non era ancora ritornata al mittente. Con lettera di risposta, ENEL Servizio Elettrico spa ha comunicato l'accettazione dell'istanza ed il rimborso delle spese di distacco e riallaccio, nonché delle ulteriori maggiori spese, che sarebbero state accreditate sulla successiva fattura.

36) Utenza telefonica mobile – offerta TIM Top Medium.

L'intestatario di un'utenza telefonica mobile TIM ha sottoscritto accettazione dell'offerta "Tim Top Medium", rispettando poi ogni clausola del contratto. Dopo circa due anni, alla scadenza della propria carta di credito, sulla quale era autorizzato l'addebito, si è recato presso un negozio abilitato di Servizi Telefonici per comunicare il n° della nuova carta di credito, sulla quale Tim avrebbe dovuto addebitare

la rata prevista, in conformità alle condizioni pattuite che indicavano testualmente: «se in futuro sarà necessario modificare la carta di credito, sarà necessario recarsi in un PDV abilitato prima della scadenza della stessa muniti di n° carta di credito e cvv2»; è venuto a sapere dalla commessa che non si poteva procedere all'operazione perché il contratto risultava NON più attivo. Chiamando il *call center* 119, ha appreso che la promozione Tim era stata disattivata, ormai da sei mesi, perché era stata cambiata la sua anagrafica su richiesta di un terzo anonimo, non meglio identificato. In conseguenza gli era stata addebitata sul conto corrente bancario la penale di euro 400,00. Ha immediatamente contestato l'accaduto, prima con fax sintetico e poi con fax più dettagliato, sottolineando di non aver mai comunicato né tanto meno autorizzato cambiamenti, né di essere stato mai avvertito della cessione del contratto. Chiedeva pertanto lo storno della penale e la riattivazione del contratto fino alla sua naturale scadenza. Non ha ricevuto risposta, si è rivolto al Difensore civico.

Ho scritto a Tim dettagliata richiesta di restituzione della penale di euro 400,00 perché incassata da Tim a seguito di una cessazione del contratto effettuata arbitrariamente, mai richiesta dall'utente e senza dargliene alcuna comunicazione preventiva. Al 31.12.2010, la pratica era aperta, in attesa di risposta.

### 37) Utenza idrica Acque spa nel Comune di San Gimignano.

Un residente nel Comune di San Gimignano, ove non è istituito il Difensore civico locale, ha presentato istanza volta ad ottenere la corretta intestazione di un'utenza idrica esistente e l'attivazione di una nuova utenza idrica a proprio nome con il gestore Acque spa.

In particolare riferiva di aver scoperto che il contatore generale, che serve tutte le utenze poste lungo la strada denominata "Il Salone" in località Pancole, risulta a lui intestato. Ogni singolo utente ha oggi ed aveva già attivato con il Comune di San Gimignano singole intestazioni delle rispettive utenze mentre il contatore principale serviva e serve per calcolare eventuali differenze (dovute a perdite, ecc.) tra il consumo generale e la sommatoria dei consumi delle singole utenze, differenze che sono autonomamente fatturate ed il cui costo viene ripartito tra tutti gli utenti. L'istante, pertanto, contesta e disconosce l'intestazione del contatore principale a suo nome, che ha appreso solo recentemente e che non ha mai né richiesto né accettato. Inoltre, chiede ad Acque spa il distacco totale della sua fornitura dal contatore generale, posto all'inizio della via in prossimità della sua abitazione (motivo presumibilmente dell'arbitraria intestazione dell'utenza principale a suo nome), e l'attivazione di un autonomo contatore, indipendente dal generale. Acque spa si rifiuta asserendo, sulla base del

regolamento S.I.I., di non poter procedere finché sussiste la morosità di oltre 15.000,00 euro da pagare sul generale, a lui intestato.

Istruita la pratica, ho provveduto a trasmettere l'istanza al Difensore civico della Regione Toscana, competente in via suppletiva.

38) Recapito fatturazione utenza idrica Acque spa.

Un cittadino, trasferito a Colle di Val d'Elsa dal Comune di Poggibonsi, ha chiesto l'intervento del Difensore civico, lamentando di non aver ancora ricevuto un rimborso da Acque spa. Lo stesso, infatti, era intestatario dell'utenza idrica Acque spa, relativa ad una fornitura nel Comune di Poggibonsi, che ha cessato a seguito del trasferimento della residenza in questo Comune di Colle di Val d'Elsa. Con la fattura di chiusura, ha appreso che non c'era niente da pagare e che anzi vantava un credito, che gli sarebbe stato rimborsato tramite assegno non trasferibile, inviato al suo indirizzo, che non aveva ancora ricevuto.

Ho preso contatto con l'ufficio competente di Acque spa ed ho chiarito che l'assegno, relativo al rimborso sopra indicato, venisse inviato in tempi brevi all'indirizzo di attuale residenza. La pratica era formalmente aperta al 31.12.2010, in attesa della spedizione concordata.

39) Servizio ADSL in località Agrestone.

Un residente in località Agrestone ha scritto al Sindaco ed al Difensore civico, lamentando alcuni disservizi sulla linea ADSL, ormai utilizzata comunemente per svolgere anche le più comuni funzioni di cittadino. In particolare segnalava che un noto fornitore ADSL gli aveva negato il servizio perché infattibile in tale zona.

Ho comunicato la segnalazione a Telecom Italia, proprietaria della rete, chiedendo se detta società ha la disponibilità del servizio richiesto dall'istante o se è comunque in grado di rimediare alla carenza da lui segnalata, considerato altresì che è riferita ad un quartiere ad alta densità abitativa quale è l'Agrestone.

Ho quindi risposto all'istante che il Sindaco aveva provveduto a chiedere delucidazioni in merito al servizio fornito dal Consorzio Terre Cablate e che Telecom Italia spa ha risposto quanto segue: «in località Agrestone il servizio ADSL è disponibile. Attualmente, salvo qualche episodio di 'saturazione' in ore serali che può causare una velocità di trasferimento dei dati leggermente più bassa, non risultano criticità in merito al servizio ADSL. Fra l'altro la centrale di Gracciano alla quale i clienti del complesso Agrestone sono attestati è nelle vicinanze del complesso, minimizzando così i disagi talvolta dipendenti dalla lunghezza del collegamento. Non so che tipo di contratto/banda abbia richiesto il

cliente ad altro operatore che possa aver scaturito la risposta di NON FATTIBILITÀ. Qualora il cliente voglia avere informazioni sulla tipologia di servizi/velocità disponibili per la sua linea può tranquillamente rivolgersi al ns. servizio clienti». Il cittadino ha ringraziato per la celere risposta.

40) Presunto errore in fatturazione Acquedotto del Fiora.

Un utente dell'Acquedotto del Fiora ha ricevuto l'ultima fattura, che riporta un consumo più elevato del solito. A seguito di tale consumo anomalo si è rivolta a questo Ufficio.

Ho notato che la precedente fattura gli aveva, invece, addebitato un consumo nettamente inferiore a quello normale e pressoché *standard* da sempre; sembrava pertanto che nella penultima fattura fosse stato addebitato un consumo inferiore, cumulato nell'ultima fattura con aggravio dei costi. Ho contattato la sede di Siena dell'Acquedotto del Fiora per verificare le due ultime letture del contatore, che sono però risultate corrette e documentate con fotografie. L'utente ha provveduto a controllare anche le condutture idrauliche, ma non sono emerse anomalie significative. Essendo ormai decorsa la scadenza del pagamento, su richiesta dell'utente, ho inoltrato domanda di rateizzazione del pagamento, che è stata concessa.

41) Accesso agli atti.

Un legale ha inoltrato al SUAP richiesta di accesso agli atti, rilasciati ad un pubblico esercizio ed inerenti l'autorizzazione per derogare ai normali limiti acustici di zona. Non avendo ottenuto risposta, ha inoltrato istanza al Difensore civico, competente ai sensi dell'art. 25 della legge 241/1990.

Il responsabile del SUAP ha informato che la prima richiesta, inviata via fax dall'istante, non risultava agli atti ed ha comunque risposto nel merito che non erano stati avviati procedimenti per l'ottenimento di autorizzazioni in deroga da parte dell'esercizio di somministrazione indicato.

42) Contributo di bonifica e miglioramento fondiario, anno 2009.

Un cittadino si è rivolto a questo ufficio, lamentando cartella Equitalia Gerit S.p.A., relativa alla seconda rata del Contributo di bonifica e miglioramento fondiario dell'anno 2009. L'utente, infatti, ha pagato correttamente la prima rata e, con alcuni giorni di ritardo rispetto alla scadenza, anche la seconda rata.

Ho chiesto al Consorzio di Bonifica l'annullamento della cartella di pagamento. La domanda è stata accolta.

43) Abbonamento Mediaset Premium.

Un cittadino ha chiesto l'intervento del Difensore civico per ottenere il parziale rimborso di una fattura, relativa al servizio Mediaset Premium.

Infatti, dopo aver inoltrato telefonicamente richiesta di fornitura del servizio, ha inviato lettera raccomandata per recedere dal contratto, nei termini previsti dall'art. 3.5 delle "Condizioni generali di fornitura del servizio Mediaset Premium easy pay". La fornitura è cessata ma, avendo attivato il pagamento con R.I.D. bancario, è giunta ed è stata pagata anche la fattura relativa ai due mesi seguenti la cessazione. Ho inoltrato formale domanda di rimborso parziale per il periodo indebitamente pagato. Nella presente relazione la pratica risulta aperta in quanto, alle fine dell'anno, si attendeva ancora una risposta, che è giunta poco dopo con l'accoglimento dell'istanza.

## **5. Conclusioni.**

Le recenti modifiche apportate con la Legge Finanziaria 2010 hanno improvvisamente cancellato dal sistema delle Autonomie locali la figura del Difensore civico comunale, che è caduto sotto la scure dei "tagli ai costi della politica", senza che sia stata fatta alcuna valutazione sul suo funzionamento ed ancor più sulla sua utilità. Peraltro, benché sia innegabile che sotto il profilo strettamente finanziario l'abolizione del Difensore civico assicuri un immediato – seppur minimo – risparmio di spesa per l'ente locale, si deve tuttavia considerare anche il vantaggio, non solo economico, che la presenza dell'istituto di tutela garantisce all'Amministrazione comunale in termini di riduzione del contenzioso giurisdizionale e di buon andamento. Ciò senza dimenticare che si tratta di un servizio gratuito per i cittadini.

Ne emerge un quadro paradossale, laddove si evidenzia che proprio nel momento nel quale questo istituto di civiltà sembrava pronto a fare un salto di qualità e ad accrescere il suo ruolo nell'interesse dei cittadini (basti ricordare l'approvazione della legge regionale Toscana n. 19 del 27.04.2009 sulla difesa civica ed il DDL per l'istituzione del Difensore civico nazionale), si prevede invece un suo drastico ridimensionamento.

L'esperienza, iniziata nove anni fa, per me è conclusa ma il Difensore civico è un servizio che, sulla base dell'esperienza acquisita, credo utile e pertanto ringrazio per l'opportunità che ho ricevuto di essere stato il primo e purtroppo, al momento, anche l'ultimo Difensore civico del Comune di Colle.

Il rischio sotteso alla norma abrogativa è quello di creare, nell'immediato, un vuoto di tutela nei confronti dell'attività degli enti locali e delle società concessionarie dei servizi pubblici, a danno dei

## DIFENSORE CIVICO – ATTIVITÀ ANNO 2010

cittadini più deboli, che proprio dal Difensore civico comunale trovano – anche per ragioni di prossimità territoriale – un interlocutore attento e sensibile alle problematiche proposte.

Saluto pertanto con favore ed entusiasmo l'ordine del giorno approvato dal Consiglio Comunale nella seduta del 20.01.2011 ed integralmente riportato nella presente relazione. Auspico che l'appello lanciato venga accolto e venga istituito quanto prima l'Ufficio provinciale del Difensore civico in modo da garantire i diritti dei cittadini e dare una continuità al servizio svolto fino ad oggi.

Oltre a ringraziare il Consiglio comunale per la positiva esperienza maturata e per l'apprezzamento del lavoro svolto, desidero esprimere un sentito ringraziamento alla Giunta, al Direttore generale, ai Funzionari ed a tutti i Dipendenti del Comune per la proficua disponibilità che ho potuto riscontrare nello svolgimento delle mie funzioni.

Mettendomi a disposizione per ogni eventuale chiarimento, con osservanza.

Il Difensore civico  
*Avv. Luca Trapani*