

Difensore Civico

dei Comuni di Figline Valdarno, Incisa in Val d'Arno, Rignano sull'Arno



**RELAZIONE AI CONSIGLI COMUNALI DI FIGLINE
VALDARNO, INCISA IN VAL D'ARNO E RIGNANO
SULL'ARNO SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE
CIVICO COMPRENSORIALE NEL 2005**

Indice

PREMESSA.....	ii
1 INTRODUZIONE	1
2 DOTAZIONE FUNZIONALE DEL DIFENSORE CIVICO	2
3 ATTIVITÀ ISTITUZIONALE	4
4 LA CASISTICA	6
4.1 PRATICHE TRATTATE A FIGLINE.....	12
4.2 PRATICHE TRATTATE AD INCISA.....	20
4.3 PRATICHE TRATTATE A RIGNANO.....	24
4.4 PRATICHE TRASMESSE AL DIFENSORE CIVICO REGIONALE O AD ALTRI DIFENSORI CIVICI LOCALI DELLA TOSCANA E NON (RICHIAMO DI SINTESI).....	28
4.5 LE PROBLEMATICHE SUI SERVIZI PUBBLICI.....	30
4.5.1 <i>Esame della casistica relativa all'acqua presso la Conferenza Permanente dei Difensori civici della Toscana: statistiche riepilogative nei tre Comuni conformi a quanto determinato in quella sede (con riferimento all'attività anche negli anni precedenti)</i>	30
4.5.2 <i>Problematiche con guasti e disservizi Telecom</i>	31
5 CONCLUSIONI	34
6 APPENDICE	35
6.1 VERBALE DEL 3 FEBBRAIO 2006 DEL GRUPPO DI LAVORO "CRITICITÀ DEL SERVIZIO IDRICO" DELLA DIFESA CIVICA TOSCANA.....	35

Premessa

Signori Consiglieri Comunali, Signori Presidenti dei Consigli Comunali, Signori Sindaci, Signori Assessori, ai sensi della Convenzione comprensoriale per la difesa civica fra i Comuni di Figline Valdarno, Incisa In Val D'Arno e Rignano Sull'Arno, che prevede che il Difensore civico relazioni ai Consigli Comunali sull'attività svolta nell'anno precedente entro il 28 febbraio di ogni anno, Vi presento oggi la mia quarta relazione.

Il 2005 ha segnato il termine della sperimentazione e l'inizio di consolidamento del percorso di difesa civica, che nel corso del 2006 sarà oggetto di nuove iniziative di promozione e di comunicazione, a cominciare dal sito Internet del Difensore civico che sarà fra breve completamente rinnovato.

Nel ringraziare i tre Consigli Comunali, i tre Sindaci e gli Assessori per l'attenzione sempre dimostrata all'attività del Difensore civico, rivolgo un saluto particolare ai Consiglieri Comunali, al Sindaco e agli Assessori del Comune di Figline che terminano il loro mandato nel corso del 2006.

Nel corso del 2005 abbiamo assistito anche ad un avvicendamento nel Comando della Polizia Municipale; nel confermare, come ho evidenziato in più parti della presente relazione che la disponibilità e la collaborazione è rimasta invariata con il nuovo Comandante Roberto Gattai, colgo l'occasione per la presente relazione per ringraziare il precedente Comandante Roberto Galeotti della disponibilità dimostrata.

Ringrazio per la collaborazione anche i Direttori Generali di Figline, Dr. Sergio Pota e di Incisa e Rignano, Dr. Aldo Perasole, che ho sempre investito delle questioni che mi venivano sottoposte e che hanno sempre attivamente collaborato con il Difensore civico.

Un ringraziamento anche ai Funzionari ed ai Dipendenti comunali che hanno collaborato con me non solo per fare fronte alle richieste di chiarimento che mi sono pervenute dai cittadini, ma anche per risolvere i problemi logistici ed organizzativi dell'ufficio di difesa civica associata.

Il Difensore civico dei Comuni di Figline Valdarno, Incisa In Val D'Arno e Rignano Sull'Arno

Dr. Vittorio Gasparrini

1 Introduzione

La presente relazione descrive l'attività del Difensore civico ai sensi dell'art. 2.7. della Convenzione Comprensoriale per l'esercizio della difesa civica associata dei Comuni di Figline Valdarno, Incisa In Val D'Arno e Rignano Sull'Arno.

Nel 2005 il numero delle pratiche è lievemente aumentato: nel corso del 2006 proseguiranno le attività di promozione del Difensore civico, è comunque necessario continuare l'opera di promozione di una figura che è ormai abbastanza conosciuta a Figline e meno negli altri due Comuni.

A livello nazionale la situazione è rimasta invariata per quanto attiene l'assenza di una normativa sul Difensore civico (ricordo a tal proposito che i consigli Comunali di Figline, Incisa e Rignano hanno aderito alla mozione che invitava il Parlamento ad approvare una legge quadro in merito) e l'assenza del Difensore civico nazionale e dei Difensori civici in alcune regioni italiane è stata anche oggetto delle osservazioni del Commissario per i Diritti Umani del Consiglio d'Europa in occasione della sua visita in Italia nel giugno 2005¹. Per contro sta riprendendo il dibattito in seno ai Difensori civici regionali e locali in merito, con nuovi apporti di riflessione ed un rinnovato spirito di collaborazione, che in Toscana è sempre stato presente, fra difesa civica regionale e difesa civica locale.

Infine, in Toscana, anche nel corso del 2005 sono aumentati i Difensori civici ed i Comuni coperti dal servizio di difesa civica e la Conferenza Permanente dei Difensori civici locali ha iniziato il confronto su tematiche specifiche e, come vedremo più avanti approvato il regolamento tipo per la difesa civica.

La difesa civica regionale ha compiuto in Toscana trent'anni nel 2005 e vent'anni nella Provincia Autonoma di Trento. La difesa civica locale, in questo contesto è molto più giovane ed è una particolarità dell'Italia e di pochi altri paesi o Regioni Europee (Catalogna in Spagna, Olanda, Belgio, alcune realtà locali in Russia). A fronte di tale peculiarità nel panorama europeo, la difesa civica locale può diventare un modo per frammentare i livelli di tutela indebolendone la portata o, come invece credo, un modo per costruirla a partire dal basso in sinergia con tutti gli altri livelli di tutela, attraverso il confronto e la cooperazione, in modo da non renderla distante ma sempre più vicina al cittadino, tramite quelle realtà comunali che per oltre un millennio ed, assai prima dell'Ombudsman svedese, hanno costituito per il cittadino un punto di riferimento.

¹ Cfr. *Rapporto Di Alvaro Gil-Robles, Commissario Per I Diritti Umani, Sulla Sua Visita In Italia 10 - 17 Giugno 2005*, Strasburgo, 14 dicembre 2005 - CommDH(2005)9 ai paragrafi 226 e 227 – punto X “Le Istituzioni Di Difesa dei Diritti dell'uomo” B. Il rapporto è scaricabile da Internet alle pagine del Consiglio d'Europa (www.coe.int) dedicate al Commissario per i Diritti Umani.

2 Dotazione Funzionale Del Difensore Civico

Non ci sono sostanziali novità da segnalare in questo campo, salvo ricordare che presso la sede a Figline, l'ufficio del Difensore civico nel corso degli ultimi mesi del 2005 è stato finalmente dotato di una stampante, che sta notevolmente facilitando il lavoro nei confronti dei cittadini, soprattutto in quei casi in cui è necessario dare loro una mano per redigere una richiesta al Comune o a qualche altra Amministrazione o fornire loro modulistica scaricabile da Internet. La circostanza che la stampante sia dotata di scanner fa sì che eventuali foto portate dai cittadini possano essere acquisite in formato digitale, riuscendo così più chiare e potendo in questo modo essere inserite nel testo delle lettere evitando sprechi di carta per "allegati" ove spesso la riproduzione in bianco e nero non rende la complessità della situazione.

Va infine ricordato, che il Difensore civico ha attivato delle pagine web su tutti e tre i Comuni, per cui sono reperibili in linea informazioni generali sull'Istituto, la Convenzione Comprensoriale, le norme statutarie relative al Difensore civico e le relazioni ai Consigli Comunali (che sono messe in linea dopo che i tre Consigli le hanno discusse). Alcuni utenti si rivolgono al Difensore civico anche tramite la posta elettronica. Nel corso del 2006 le pagine saranno rese compatibili ai sensi della legge "Stanca" ai parametri del consorzio W3C (*Word Wide Web Consortium*), al fine di renderle accessibili a quegli utenti che per i loro handicap (non vedenti, ipovedenti) non utilizzano il monitor ma strumenti che "leggono" vocalmente la pagina web. Più in generale le raccomandazioni del consorzio rendano più accessibile e comprensibile il sito all'utenza.

Presso il Comune di Figline il Difensore civico ha una propria stanza, mentre presso i Comuni di Incisa e Rignano viene utilizzata per ricevere i cittadini, di regola, la stanza del Segretario Generale. Il Comune di Incisa sta inoltre provvedendo a ristrutturare la propria sede e probabilmente in quell'ambito saranno disponibili anche altri locali a tal fine. Nella sede di Figline il ricevimento dei cittadini avviene il martedì pomeriggio ed il sabato mattina, nelle sedi di Incisa e Rignano rispettivamente il primo ed il terzo ed il secondo ed il quarto giovedì di ogni mese. È opportuno tornare a sottolineare come la modalità di ricevimento dei cittadini il sabato mattina sia particolarmente gradita alla cittadinanza, soprattutto per coloro che hanno impegni lavorativi nel corso degli altri giorni della settimana.

Per la gestione dell'agenda degli appuntamenti viene utilizzato l'URP a Figline e a Rignano, mentre ad Incisa, per motivi logistici viene utilizzata la Segreteria del Sindaco. Grazie al Comune di Incisa è possibile anche al Difensore civico accedere alla rassegna stampa predisposta dall'Ufficio protocollo del Comune, che mette in grado il Difensore civico di poter prendere visione delle più rilevanti problematiche emergenti dalle cronache locali dei quotidiani non solo in relazione al Comune di Incisa, ma più in generale dell'intera area del Valdarno Fiorentino, ivi compresi i Comuni di Rignano e Figline. Grazie a tale strumento nel corso del 2005, ho potuto anche attivare alcune pratiche d'ufficio.

Nel corso del 2006 sarà approfondita ulteriormente la possibilità di una più stretta collaborazione con gli Uffici Rapporti con il Pubblico dei tre Comuni nella raccolta delle istanze, considerato anche che l'URP di Incisa tornerà nella sede comunale.

Va infine ricordato che nel corso del 2005 al volantino informativo sull'attività del Difensore civico si è affiancata la predisposizione di un manifesto, redatto a cura del Comune di Rignano, che è stato affisso nelle frazioni di Rignano e distribuito anche ad Incisa e Figline.

3 Attività Istituzionale

Nel corso del 2005, per quanto attiene l'aspetto della cooperazione internazionale tra i Difensori civili, l'Istituto Europeo dell'Ombudsman ha riformato il proprio statuto; la finalità di tale modifica, condivisa da tutti i Difensori civili, era quella di evitare che i Difensori civili di una determinata nazione potessero prendere il sopravvento basandosi su una maggioranza numerica. Inoltre in seno all'Istituto permaneva, e purtroppo permane tuttora, la mancanza di distinzione fra socio istituzionale e socio individuale². Nel corso del Consiglio Direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman tenutosi ad Innsbruck nel marzo scorso la proposta avanzata dal Difensore civico della Toscana (che è membro del Direttivo) è stata quella di togliere il diritto di voto rappresentativo ai membri individuali (come avviene in tutte le associazioni internazionali di Difensori civili) e di porre un limite massimo al peso voti che i membri di uno stato potevano esprimere (es. non più di un terzo del totale dei votanti), prevedendo che, in caso di mancato accordo tra i soci di quello stato i rispettivi risultati sarebbero stati proporzionalmente "ridotti". È, purtroppo, prevalsa la linea di limitare il numero dei voti che ciascuno stato poteva esprimere sia per i membri individuali che per quelli istituzionali. In questo modo tuttavia si fa sì che, a fronte di fenomeni come quello che si è presentato a Budapest nel 2004, dove un gruppo di soggetti italiani, molti dei quali non rivestivano neppure la carica di Difensore civico ha tentato di imporre la propria volontà all'EOI, tutti i voti dello stato andranno persi, mentre nel caso della proposta avanzata dal Difensore civico della Toscana ed appoggiata e condivisa da me e dai Difensori civili regionali Italiani, abbiamo la possibilità di far comunque contare, seppur in modo proporzionalmente ridotto, i voti di tutti e non c'è necessità di raggiungere un accordo. Inoltre limitare il voto ai soli membri istituzionali garantirebbe la possibilità di controllo effettivo della qualità di Difensore civico da parte dell'EOI, imponendo al socio di dimostrare che egli riveste formalmente la carica di Difensore civico o altra carica istituzionale ed in tal senso va ricordato che alcuni dei soggetti che avevano tentato la scalata nel 2005, si dichiaravano titolari di cariche istituzionali attribuite loro in seno ad Associazioni private e oggi non rivestono più la carica di Difensore civico. La proposta di modifica statutaria avanzata dal Difensore civico della Toscana è stata respinta nell'Assemblea di Vilnius in Lituania (alla quale peraltro né il sottoscritto né il Difensore civico regionale hanno potuto essere presenti) ed è in corso un'iniziativa dei Difensori civili regionali e di alcuni Difensori civili locali, compreso chi scrive, per riproporla alla prossima Assemblea che si terrà ad Innsbruck il 1 aprile.

La possibilità che un Istituto come l'EOI possa tornare ad essere operativo con nuovo vigore sarebbe estremamente importante nella cooperazione fra Difensori civili, anche considerata l'importanza dei documenti e delle azioni di cooperazione e promozione che può svolgere. Basti pensare alla Carta del

² Infatti, solo chi è Difensore civico in carica può rivestire la qualifica di socio istituzionale, tuttavia niente impedisce che un Difensore civico che ha diritto ad essere socio istituzionale possa iscriversi come socio individuale (peraltro con costi molto più bassi) con gli stessi diritti di voto dei membri istituzionali. La ratio della norma è da ricercarsi in periodi passati, nei quali non si voleva perdere l'esperienza di chi era stato Difensore civico per molti anni.

Difensore civico efficiente, che costituisce un importante momento di sintesi fra i migliori principi comparatistici in materia di difesa civica e i principali documenti internazionali delle Nazioni Unite e del Consiglio D'Europa. Esperienze come quella Italiana del coordinamento e della cooperazione a rete fra i Difensori civici potrebbero costituire un efficace contributo all'esperienza della difesa civica.

A livello nazionale il Coordinamento dei Difensori civici Regionali è stato nel corso del 2005 integrato da rappresentanti dei Difensori civici delle Province italiane e da rappresentanti della difesa civica locale designati, laddove sono presenti, dalle Conferenze e dai Coordinamenti dei Difensori civici locali. Per la Toscana, oltre che dal Difensore civico regionale i Difensori civici della Toscana hanno designato anche il Difensore civico del Comune di Firenze. Come abbiamo visto sopra, va segnalata una rinnovata attenzione di tutti i Difensori civici regionali e nazionali in merito all'elaborazione di norme quadro per la difesa civica e per il Difensore civico nazionale.

In Toscana, la Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana, che si è sempre periodicamente riunita nel corso del 2005 ed alle cui riunioni ho partecipato, ha approvato lo schema di Regolamento tipo per il Difensore civico locale, dopo la Carta della Difesa Civica Toscana, che è stato approvato anche dal nuovo Consiglio delle Autonomie Locali, pur se con riserva sulla norma relativa all'indennità del Difensore civico (analoga a quella della Carta). Va sottolineato che la Convenzione Comprensoriale tra i tre Comuni di Incisa Figline e Rignano è già in linea con le previsioni del Regolamento tipo, che comunque costituisce un punto di riferimento importante per le Amministrazioni locali. Al di là di quelle che sono le questioni istituzionali la Conferenza permanente ha iniziato a confrontarsi su temi concreti, quali appunto le problematiche in materia di concessionaria dei servizi idrici in Toscana. Il Difensore civico regionale ha inoltre organizzato anche una giornata di lavoro con l'Università di Pisa dedicata alla tematica delle forme alternative di risoluzione delle controversie, con particolare riferimento a quelle arbitrali e alle esperienze di mediazione in corso di sperimentazione, alla quale ho partecipato insieme ad altri colleghi della difesa civica locale.

A livello locale ho cercato di partecipare a Figline agli incontri della Consulta per le Politiche sociali cui sono stato invitato, ho cercato inoltre di stabilire momenti di raccordo e collegamento con le Associazioni di Tutela del Consumatore presenti sul territorio ed ho partecipato anche ad un incontro promosso dal Centro "Il Giardino" e diretto anche a tutti gli altri operatori del volontariato a Figline, dove erano presenti operatori anche delle Associazioni di Incisa e di Rignano.

Da evidenziare ad Incisa la positiva esperienza nell'ambito della cooperazione istituzionale già esistente fra Comune e scuola media, ho incontrato gli alunni della IIIB della Scuola Media Dante Alighieri. La figura del Difensore civico ha destato attenzione e interesse e dibattito fra gli alunni e spero di poter ripetere tale esperienza anche nelle scuole medie di altri Comuni; in tal senso sono in corso contatti con la scuola media di Rignano.

4 La casistica

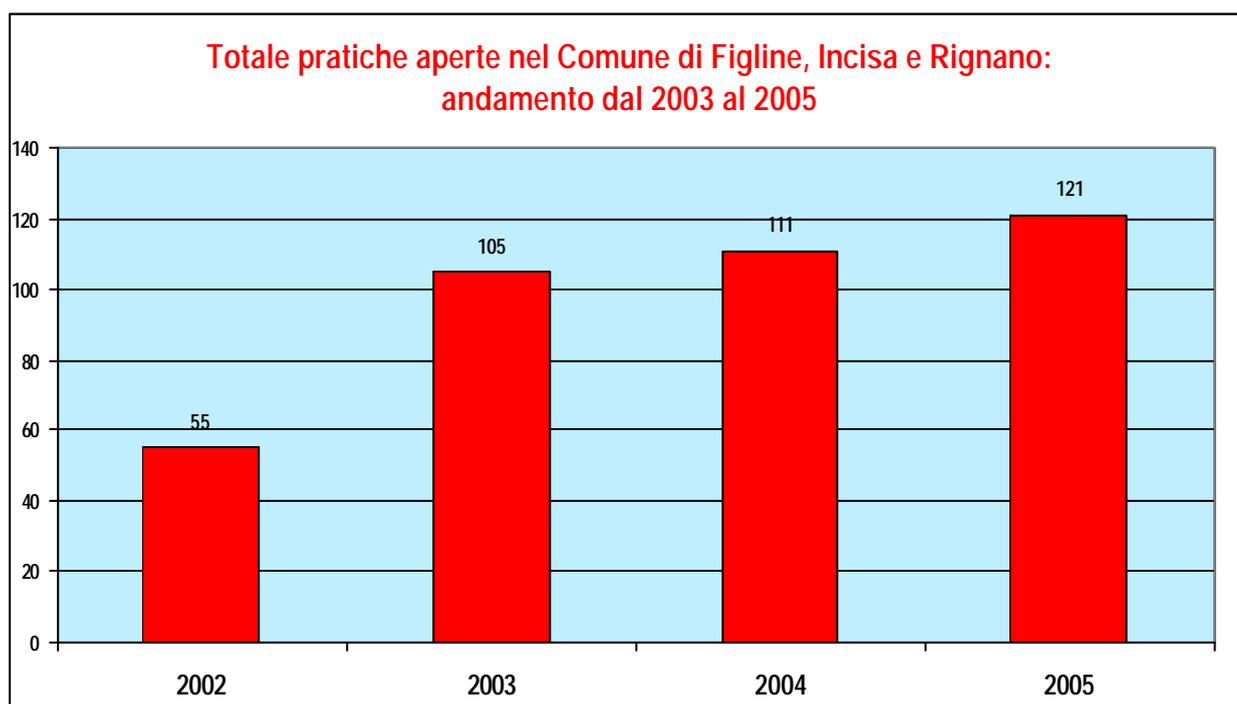
Nel corso del 2005 sono state formalizzate in tutto 121 pratiche suddivise secondo la tabella che segue, con un ulteriore aumento rispetto al dato del 2004.

Totale pratiche per categoria nel 2005: totale pratiche 121

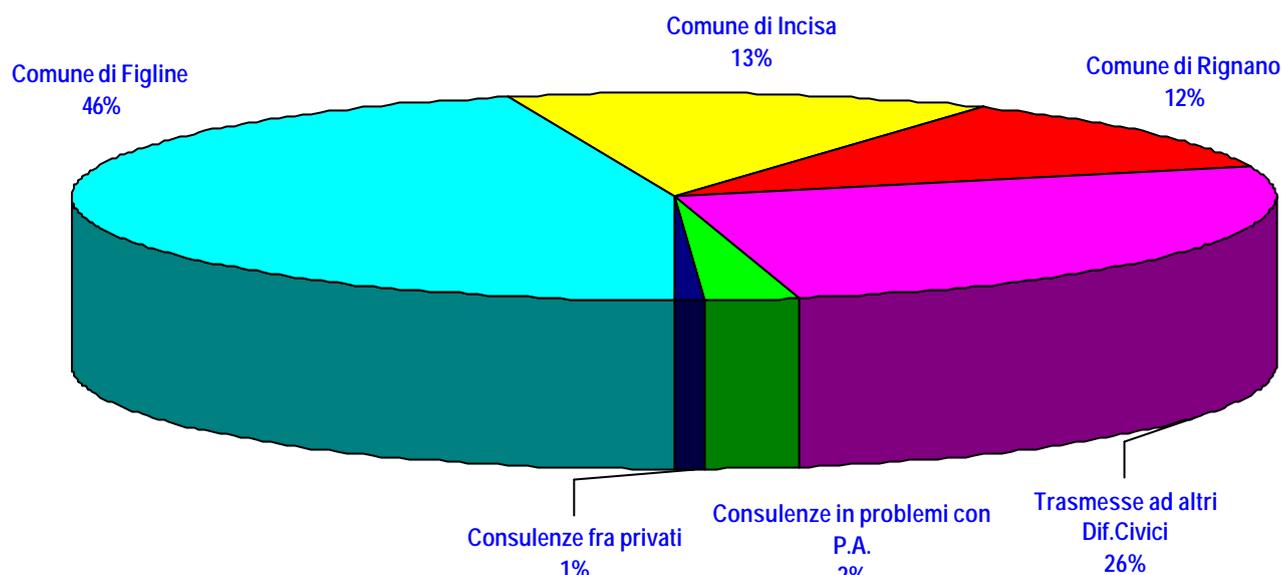
	n.° pratiche
Comune di Figline	55
Comune di Incisa	16
Comune di Rignano	14
Trasmesse ad altri Dif.Civici	32
Consulenze in problemi con P.A.	3
Consulenze fra privati	1
Totale	121

Il grafico sotto conferma la tendenza all'aumento che si è per ora registrata, se confrontiamo il numero totale di pratiche aperte nel 2003 con quello del 2005.

Va considerato che nel corso del 2005 molte pratiche, soprattutto per quanto attiene quelle relative ai servizi pubblici con particolare riferimento ai trasporti e ai disservizi Telecom, sono state aperte d'ufficio o comunque anche se su istanza di un utente riguardano la generalità dei cittadini. In questo contesto l'aumento è ancor più significativo. L'istituto va stabilizzandosi a Figline, dove è ben noto ai cittadini e dove è frequente che gli utenti si rivolgano al Difensore civico anche per problemi con altre amministrazioni che trasmettono al Difensore civico regionale. Alla scarsa affluenza di utenti a Rignano (il dato di Incisa se pesato sulla popolazione è solo leggermente inferiore a quello di Figline) il Difensore civico ha reagito aprendo pratiche tese a tutelare gli



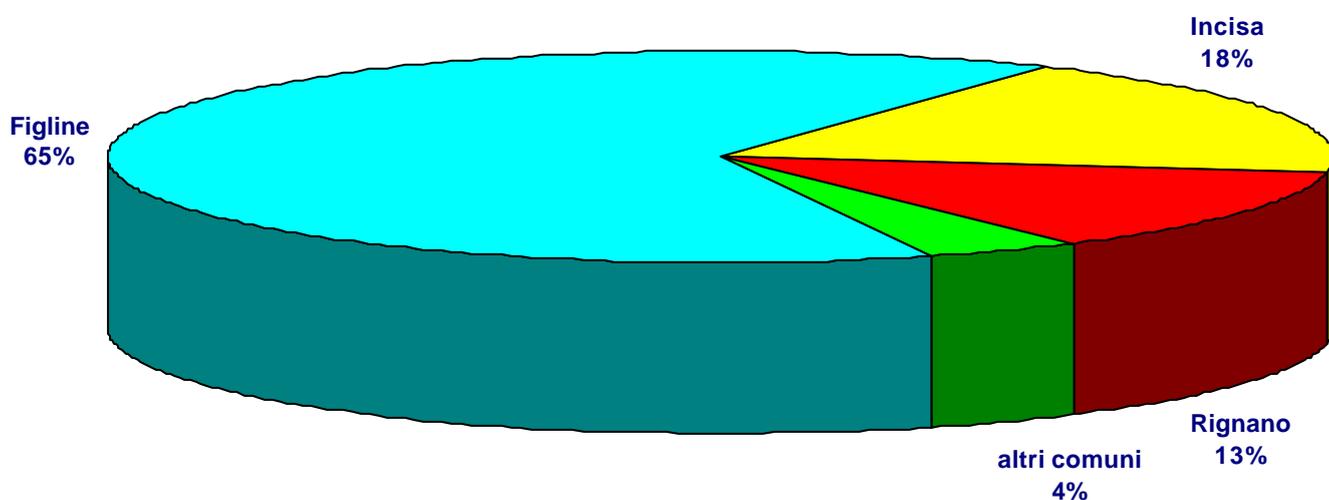
Pratiche aperte nel corso del 2005 per categoria: totale 121



interessi della generalità dei cittadini o degli abitanti di alcune Frazioni, soprattutto alla luce di quelle che erano le segnalazioni emergenti dalle cronache locali.

Il grafico sopra mostra la distribuzione delle 121 pratiche per ente coinvolto (da tenere presente che nel caso in cui è coinvolto il Difensore civico regionale può trattarsi di tutti gli enti diversi dal Comune e cioè la Provincia, la Regione le ASL e le Concessionarie di Servizi Pubblici di rilievo regionale e che le pratiche nei confronti dei Comuni riguardano anche le Concessionarie di Pubblici Servizi Comunali, quali Publicacqua, Aer, Fiorentinagas e Coingas etc.), mentre quello che segue evidenzia la residenza degli utenti che si sono rivolti al Difensore civico: quelli classificati sotto "altri" sono utenti non solo residenti in Comuni diversi dai tre Comuni (Reggello, spesso dalle frazioni di Montaino e S. Clemente e Terranuova Bracciolini), ma che avevano anche

Pratiche aperte nel corso del 2005 per residenza del richiedente: totale 121



problemi con amministrazioni diverse da Figline Incisa e Rignano.

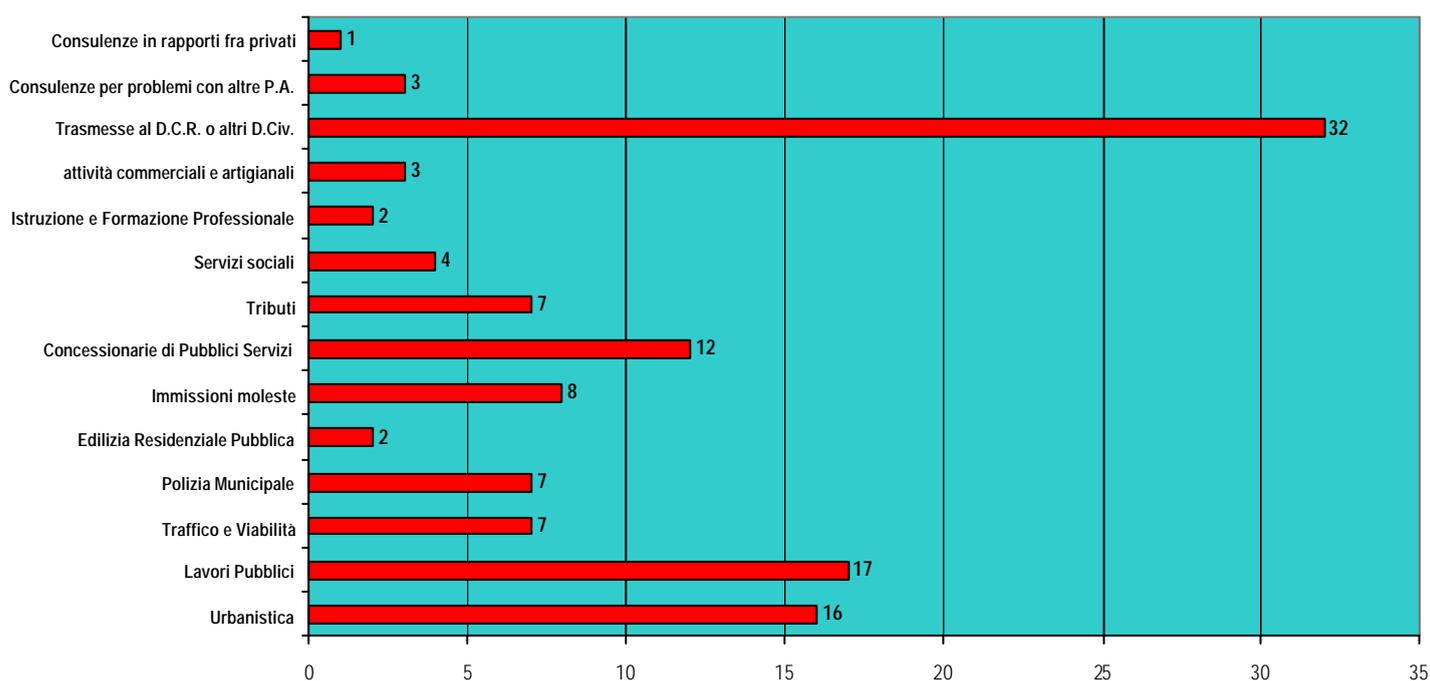
Riepilogo generale dell'attività: pratiche aperte nel 2005 per categoria e settore: totale 121 pratiche

Settore	Figline	Incisa	Rignano	altri comuni	Totale
Urbanistica	9	5	2		16
Lavori Pubblici	15	1	1		17
Traffico e Viabilità	4	1	2		7
Polizia Municipale	6		1		7
Edilizia Residenziale Pubblica	2				2
Immissioni moleste	5		3		8
Concessionarie di Pubblici Servizi	3	6	3		12
Tributi	6		1		7
Servizi sociali	2	1	1		4
Istruzione e Formazione Professionale	2				2
attività commerciali e artigianali	1	2			3
Totale pratiche nei confronti del Comune	55	16	14		85
Trasmesse al Difensore Civico Reg. o altri D.Civ.	21	4	2	5	32
Consulenze per problemi con altre P.A.	1	1	1		3
Consulenze in rapporti fra privati	1				1
Totale generale pratiche relative a residenti	78	22	17	4	121

La tabella sopra dà invece la dimensione "a colpo d'occhio" della suddivisione per settore delle pratiche aperte nel corso del 2005 che il grafico sotto evidenzia distribuita per settore.

Esamineremo a parte le 32 pratiche trasmesse al Difensore civico Regionale e ad altri Difensori civici: in questa sede sottolineo che tali pratiche sono state formalizzate come di competenza del Difensore civico regionale o di altri Difensori civici, pur non essendo sempre state oggetto di trasmissione e di intervento diretto

Riepilogo generale attività 2005 per settore: totale 121 pratiche



da parte del Difensore civico competente e che talvolta, l'Ente destinatario della pratica, essendo stato interpellato per conoscenza, ha risposto direttamente a me e la pratica è stata archiviata senza bisogno che intervenisse il Difensore civico regionale o quello locale competente. Altre volte, rilevando l'infondatezza dell'istanza si sono forniti chiarimenti diretti all'utente in merito. Tuttavia va sottolineato come molte di queste pratiche riguardino invece problemi connessi con i servizi pubblici. Infine talora sono state trasmesse al Difensore civico regionale aspetti di questioni che qui di seguito risultano descritte come aperte nei confronti del Comune, con segnalazioni legate ad aspetti generali di problematiche affrontate in sede locale.

Per quanto attiene le istanze di stretta competenza relative ai tre Comuni, si evidenzia che riguardano per la maggior parte disservizi nel settore della telefonia fissa e soprattutto del trasporto ferroviario, ben noto anche dalla stampa, le problematiche connesse con i lavori pubblici, seguiti a ruota dall'Urbanistica ove permane il tentativo di far sanzionare come abuso edilizio la realizzazione urbanistica del vicino rispetto alla quale sarebbe più opportuna la tutela privatistica.

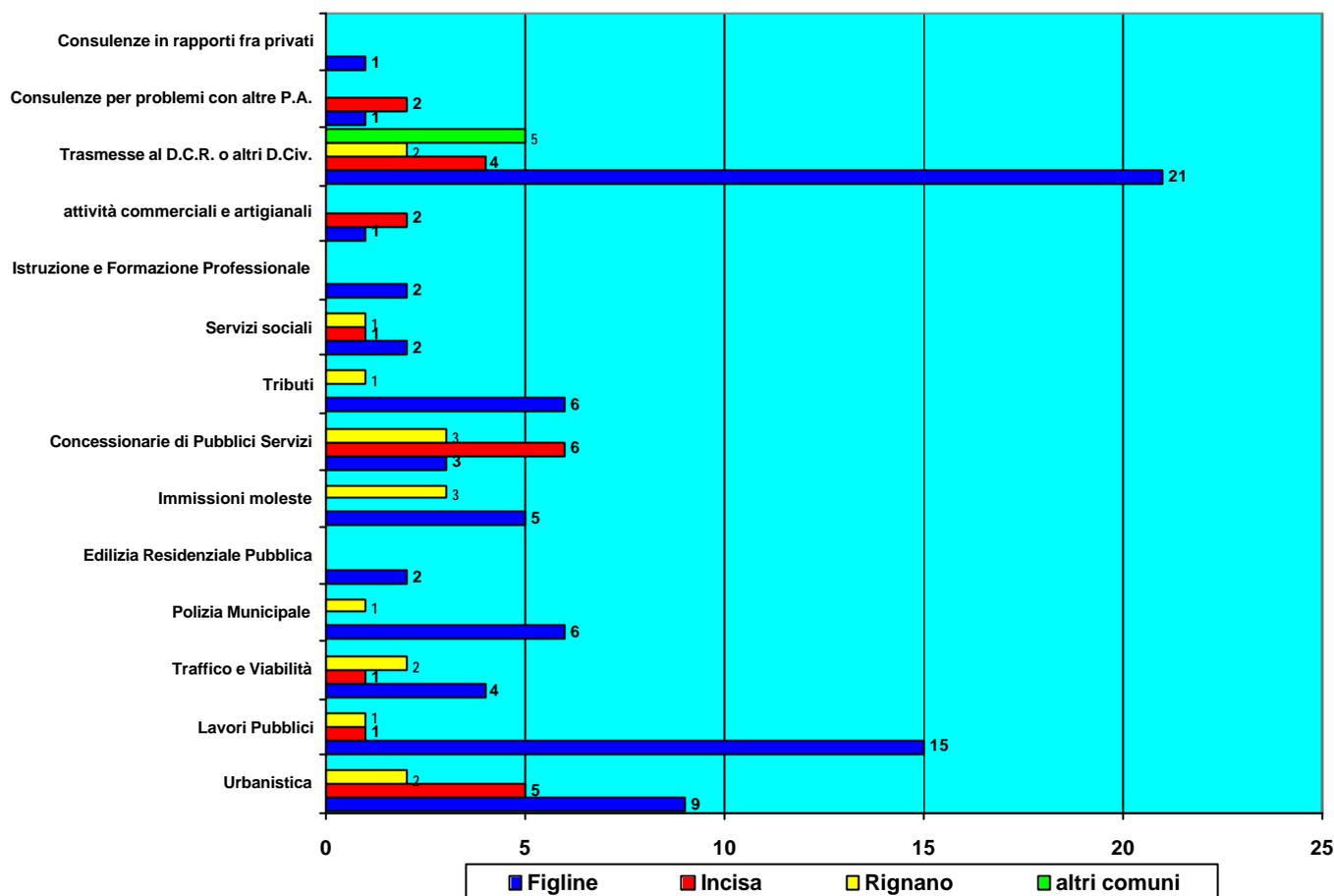
Per quanto attiene le 12 pratiche relative alle Concessionarie di Pubblici servizi si torna a ricordare che si tratta delle Concessionarie dipendenti dai Comuni, rispetto ai quali c'è da dire in via generale, come evidenzieremo sotto, che le pratiche relative a Publiacqua sono sempre meno connesse legati a disservizi nell'erogazione di acqua, confermando la tendenza del 2004 dopo i problemi del 2003, mentre le 7 pratiche relative a problematiche tributarie riguardano in massima parte il Comune di Figline per problemi connessi soprattutto alla Tarsu (rispetto ai quali rimando alla precedente Relazione 2004) e ai passi carrabili rispetto ai quali sono da inquadrarsi anche le pratiche relative alla Polizia Municipale.

Il grafico sotto evidenzia la diversa distribuzione delle pratiche per settore nei tre Comuni, e conferma quanto sopra descritto circa la diversa distribuzione delle problematiche nei tre Comuni, con una distribuzione più o meno uniforme delle pratiche trasmesse al Difensore civico regionale o ad altri Difensori civici (ove spicca il dato di Figline solo per il maggior numero di richieste) è abbastanza interessante a questo proposito rilevare come Figline risenta maggiormente della problematica relativa al difficile rapporto fra attività commerciali ed artigianali e abitazioni, ma più in generale di problemi legati alle caratteristiche del centro dell'abitato e alla difficoltà di dotare le abitazioni storiche dei comfort della vita moderna, come i condizionatori, le cui unità esterne spesso non sono installate sul tetto, ma negli angusti cortili interni con problemi di rumorosità e di emissioni di calore verso le abitazioni dei vicini.

Anche nel corso del 2005 è proseguita la collaborazione della Polizia Municipale con l'Ufficio, che spesso, anche se non direttamente investita dal Difensore civico ha effettuato sopralluoghi e verifiche in relazione alle problematiche segnalate all'Ufficio.

Va infine evidenziato che tematiche quali quella dei disservizi da parte di Telecom e di Trenitalia vanno oltre le singole pratiche oggetto di segnalazione al Difensore civico e che per quanto attiene il trasporto ferroviario va tenuta presente anche la complessa problematica legata alle tre stazioni, delle quali quella di Figline è

Distribuzione pratiche nel 2005 per Comune e per settore: totale pratiche 121



presenziata solo in alcune ore del giorno e quelle di Incisa e Rignano sono impresenziate. La stampa locale si è interessata ampiamente di questo problema (che riguarda molte stazioni italiane e non solo quelle della Toscana) che è stato anche oggetto di approfonditi articoli di denuncia su un settimanale a diffusione locale. In questo contesto di più ampia portata si pongono le problematiche che andremo ad evidenziare più avanti e che cercherò di sottolineare sotto varie prospettive.

Consulenza su questioni o fra privati con la P.A. non formalizzate totale 48

	Figline	Incisa	Rignano	Totale
gennaio	5	0	1	6
febbraio	1	0	0	1
marzo	1	0	1	2
aprile	0	0	0	0
maggio	2	5	0	7
giugno	4	1	0	5
luglio	7	2	0	9
agosto	1	0	0	1
settembre	1	2	0	3
ottobre	9	1	0	10
novembre	1	0	2	3
dicembre	1	0	0	1
<i>Totale 2005</i>	33	11	4	48

La tabelle nella pagina precedente dà infine conto delle principali indicazioni non formalizzate fornite ai cittadini in casi relativi a controversie fra privati o ad indicazioni informali relative alla Pubblica Amministrazione, suddivisa per mese e per Comune di residenza dell'utente.

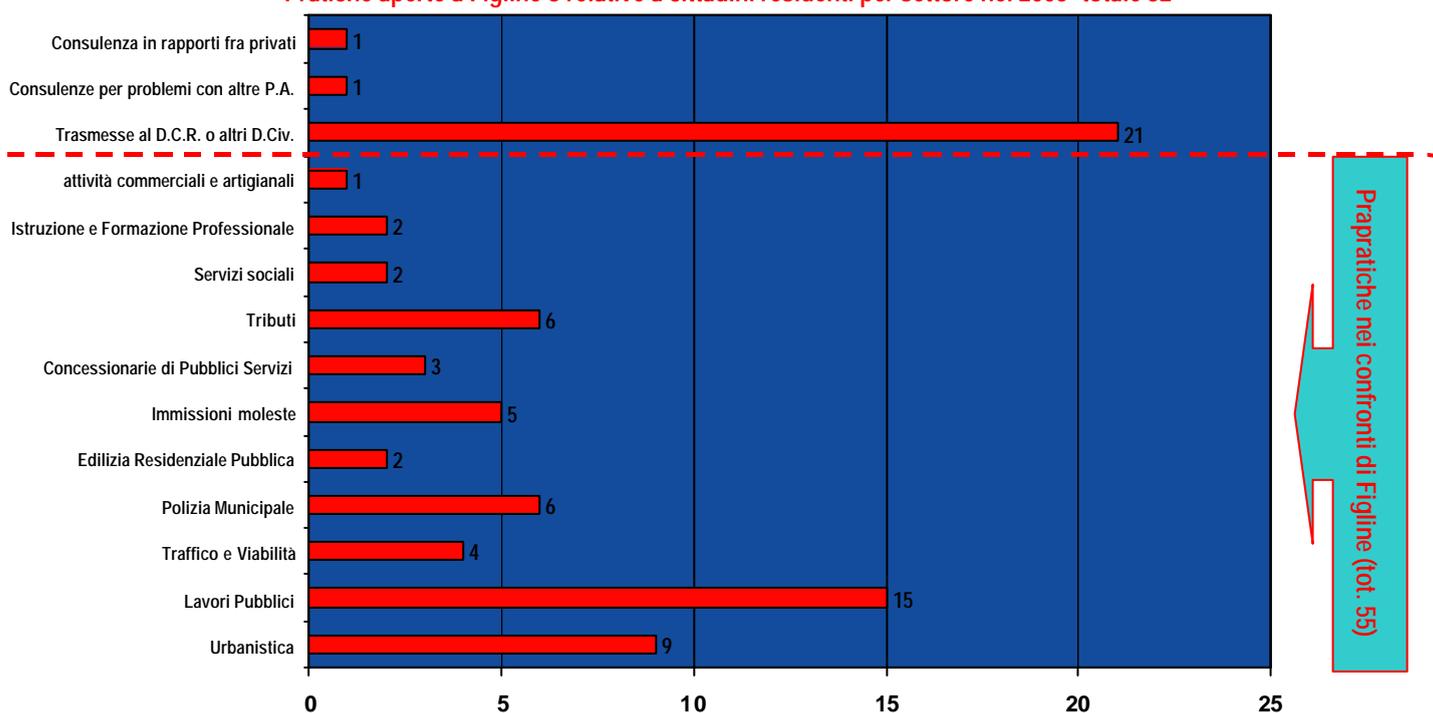
4.1 Pratiche Trattate a Figline

Pratiche aperte a Figline nel 2005 (55) o relative a cittadini residenti a Figline: totale 78

Settore	n.° pratiche
Urbanistica	9
Lavori Pubblici	15
Traffico e Viabilità	4
Polizia Municipale	6
Edilizia Residenziale Pubblica	2
Immissioni moleste	5
Concessionarie di Pubblici Servizi	3
Tributi	6
Servizi sociali	2
Istruzione e Formazione Professionale	2
attività commerciali e artigianali	1
Totale pratiche nei confronti del Comune di Figline	55
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	21
Consulenze per problemi con altre P.A.	1
Consulenza in rapporti fra privati	1
Totale generale pratiche relative a residenti	78

A Figline sono state trattate nel 2005 un totale di 78 pratiche, di cui 55 strettamente correlate al Comune di Figline e le restanti 23 relative invece a segnalazioni inoltrate al Difensore civico regionale o ad altri Difensori civici, cinque relative a problemi risolti direttamente con l'Amministrazione competente o formalizzando una indicazione all'utente ed una relativa ad una controversia fra privati.

Pratiche aperte a Figline o relative a cittadini residenti per settore nel 2005- totale 82



Nelle pagine che seguono darò conto sinteticamente dei vari settori di intervento cominciando con quelli in cui il Comune di Figline e le concessionarie di Pubblici servizi Comunali non risultano direttamente coinvolte, precisando che rispetto alle pratiche trasmesse al Difensore civico regionale, soprattutto per quanto attiene i servizi pubblici legati a Telecom e al trasporto ferroviario, si rinvia anche alle tabelle riportate alla relazione di sintesi relativa a tale attività.

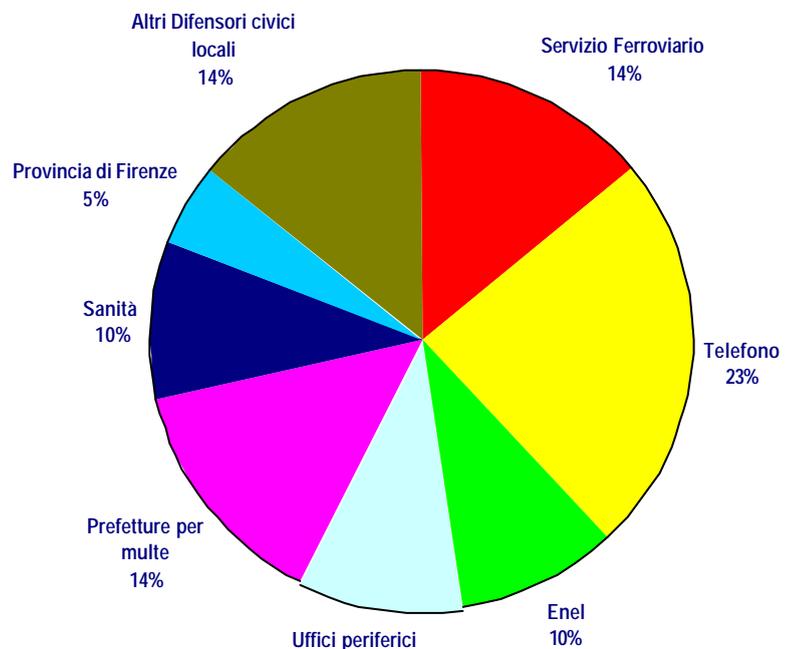
Controversie fra privati (1 pratica): normalmente quando vengo investito di questioni relative a controversie fra privati mi limito a fornire un consiglio non formalizzato. In questo caso mi sono attivato con un intervento formalizzato perché si trattava di un'utenza di un servizio pubblico quale il gas, seppur gestito in rapporto interamente privatistico (l'abitazione non era metanizzata, ma veniva rifornita di gpl). L'utente aveva perplessità rispetto ad un sollecito di pagamento inoltrato tramite un legale, circa la titolarità del credito (il deposito serviva anche altre famiglie). Sono giunti esaurienti chiarimenti in merito ai criteri con i quali era stato misurato il consumo tramite contatori divisionali.

Consulenze in relazione a problemi con altre Pubbliche Amministrazioni (1 pratica): si è trattato di approfondire indicazioni generali circa lo stato di una normativa nazionale rispetto ad un problema relativo ad un altro Comune fuori della Toscana.

Trasmesse al Difensore civico Regionale o ad altri Difensori civici locali (21pratiche): per tali pratiche vale in via generale quanto sopra evidenziato a proposito del fatto che non sempre sono state oggetto di formale intervento del Difensore civico competente, laddove è stato sufficiente fornire chiarimenti all'interessato o sia è emerso da un approfondimento che l'istanza era infondata. È, ad esempio, il caso di un utente che ha avuto la risposta negativa da una Prefettura diversa da Firenze per un ricorso ed accertato che il ricorso era stato redatto in modo erroneo e che il rigetto era nei termini si è provveduto ad aiutarlo a fare istanza di rateizzazione.

Il dato numerico specifico è riportato nella tabella sotto, il grafico sopra ci dà la misura immediata della circostanza che è stato relativamente incisivo il dato relativo a problemi con Telecom, sia per quanto attiene le 5 pratiche relative sia a disservizi telefonici (3

Pratiche trasmesse al Difensore civico regionale (18) o ad altri Difensori locali da utenti di Figline nel 2005 - totale 21



**Pratiche trasmesse al Difensore civico Regionale
o ad altri Difensori civici da utenti di Figline nel
2005: totale 21**

Servizio Ferroviario	3
Telefono	5
Enel	2
Uffici periferici stato	2
Prefetture per multe	3
Sanità	2
Provincia di Firenze	1
Totale istanze al Difensore civico Regionale	18
Altri Difensori civici locali	3
Totale	21

casì) sia alle modalità con le quali sono stati svolti i lavori (2) passando su fondi gravati da servitù di passaggio.

Prosegue anche l'abitudine da parte di Telecom di cercare di pretendere dall'utente gli oneri di spostamenti di pali di linee telefoniche poste nel fondo dello stesso. Va ricordato che la normativa vigente prevede la servitù forzosa di elettrodotto e non di linea telefonica.

Il ridotto numero di istanze relative ai disservizi ferroviari non deve ingannare sulla gravità del

problema, trattandosi di pratiche aperte d'ufficio su casi generali fra cui il treno fermo nella galleria di San Donato, la cui prima stazione di arrivo dopo l'incidente è stata quella di Figline ove sono stati prestati i primi soccorsi ai passeggeri colti da malore.

Una delle due pratiche con l'Azienda Sanitaria è infine relativa ad un problema generale circa le modalità, a mio avviso intimidatorie, con le quali si sta provvedendo a recuperare presunti crediti (il caso in questione riguardava un rateo di retta di Residenza Sanitaria Assistita relativo ad una periodicità intermedia nell'ambito di un ricovero continuativo), senza dar conto all'utente del titolo al recupero del credito stesso.

Va invece evidenziato come dei due casi relativi all'ENEL uno non abbia a che fare con il servizio di erogazione dell'energia elettrica e l'altro si sia risolto tempestivamente.

Merita un rapido cenno anche la pratica in merito alla richiesta di alcuni residenti di variare il tracciato della prevista variante alla S.R. 69, tuttora in corso con la Provincia di Firenze, nei cui confronti il Difensore civico regionale è competente in forza di una convenzione fra Difensore civico e Provincia.

Venendo alle pratiche relative al Comune di Figline o alle concessionarie di Pubblici Servizi del Comune, andiamo a dare rapidamente conto nel dettaglio delle 55 pratiche trattate.

Attività commerciali ed artigianali (1 pratica): riguardava la lamentela di un ambulante circa le modalità di riassegnazione del posto al titolare una volta che aveva riacquistati i requisiti a seguito della cui mancanza era stata sospesa la licenza, rispetto alla quale si è rivelata infondata la pretesa dell'utente e corretto l'operato dell'Amministrazione Comunale.

Istruzione e formazione professionale (2 pratiche): sotto questo settore generale vanno tutte le problematiche connesse con le attività di formazione ed assistenza ed anche quelle legate alle attività culturali. Una delle due pratiche era relativa ad una attività scolastica gestita dal Comune e alle modalità con le quali una domanda era stata valutata ai fini della formazione di una graduatoria, rispetto alla quale il comportamento dell'Amministrazione era stato legittimo, considerate le possibilità che l'utente (che aveva in

buona fede interpretato erroneamente il possesso di determinati requisiti) aveva ricevuto dagli uffici l'offerta di assistenza al Comune nella redazione della domanda, l'altro caso riguarda varie istanze avanzate tramite il Difensore civico da un'Associazione culturale. Se è vero che in parte queste istanze sono state oggetto di risposta in sede di dibattito consiliare, purtroppo ad oggi non sono pervenuti chiarimenti al Difensore civico, che tornerà a sollecitare un riscontro.

Servizi Sociali (2 pratiche): in entrambe i casi esaminati è emerso che il problema era già stato risolto quando il Difensore civico è intervenuto o che comunque, per quanto atteneva le competenze dei servizi sociali, la situazione era già nota e seguita con attenzione. Colgo l'occasione per evidenziare il proficuo rapporto di collaborazione con i Servizi Sociali Comunali, anche nell'indirizzare gli utenti al Difensore civico qualora emerga la necessità di consulenza e assistenza nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Tributi (6 pratiche):rispetto alle sei pratiche relative a problematiche di tributi si evidenzia:

- Un caso legato al problema della Tarsu per le attività artigianali, conclusosi, rispetto al quale si rinvia alla precedente relazione
- Un caso in cui erroneamente l'utente aveva interpretato come assenso il silenzio dell'Amministrazione a seguito di una richiesta circa la possibilità di ottenere uno sconto sulla tassa di occupazione del suolo pubblico come ambulante e rispetto alla quale purtroppo non c'è stata alcuna possibilità di risolvere il caso
- Due casi relativi all'ICI, rispetto al primo ci si è avvalsi della collaborazione dell'Ufficio Tributi per rafforzare la pretesa dell'utente di ottenere dal CAAF il risarcimento della sanzione pagata a causa dell'errore di quest'ultimo. L'altro caso è relativo ad un problema generale rispetto al quale sono in attesa di conoscere il punto di vista dell'Amministrazione Comunale e che risollecito in questa sede, trattandosi di scelta politica rispetto alla quale l'Ufficio tributi non può che applicare il regolamento. La riduzione dell'aliquota ICI vale solo per i parenti e non per gli affini e così un utente che concede la casa a titolo gratuito alla suocera non ne ha diritto, mentre si applicherebbe se fosse la madre. Qui il dubbio è che il legislatore comunale (rispetto al cui disposto correttamente l'ufficio applica la norma) quando ha parlato di riduzione a favore dei parenti non intendesse usare tale espressione in senso tecnico, ma nel senso in cui è comunemente utilizzato. È del tutto evidente che l'Ufficio Tributi non può però procedere ad interpretare evolutivamente la norma.
- Due casi connessi con il problema più generale della rilevazione "a tappeto" della violazione della tassa sui passi carrabili, rispetto agli aspetti generali del problema, circa le modalità con le quali venivano redatti gli avvisi di accertamento dai quali sembrava che il passo carrabile fosse stato "aperto" il giorno precedente, mentre esisteva da anni (l'Ufficio ha provveduto a modificare la formula utilizzata a seguito delle osservazioni del Difensore civico) ed uno

connesso con un passo "a raso" al quale è stato tolto il tributo non prescritto a Figline per tale tipologia di passi.

Mi preme tornare a sottolineare in questa sede la tempestività e la puntualità con la quale l'Ufficio Tributi dà riscontro al Difensore civico ed evidenziare che le sei pratiche sopra elencate sono quelle che riguardavano direttamente l'Ufficio Tributi, che dà riscontro al Difensore civico anche nel contesto di problematiche più complesse relative anche ad altri uffici.

Concessionarie di Pubblici Servizi Comunali (3 pratiche): delle tre pratiche due riguardano Publiacqua ed una Coingas.

Quest'ultima era relativa ad una richiesta circa la mancanza di alcuni dati in bolletta, che in realtà erano chiaramente spiegati in una nota a parte (forse non pervenuta all'utente che si era rivolto al mio ufficio), mentre le due istanze relative a Publiacqua riguardano le modalità di invio di un rimborso che l'utente giustamente pretendeva accreditato nella bolletta successiva e non tramite assegno e rispetto al quale è stato chiarito che problemi informatici di cambio codice utente ostavano all'autoriduzione. L'altra pratica, aperta d'ufficio su segnalazione della Camera di Commercio riguarda i tempi di apertura degli sportelli di Publiacqua al pubblico, rispetto alla quale resto in attesa di affrontare la questione con tutti i Difensori civici competenti nei confronti della Concessionaria ivi compreso quello Regionale, che ha istituito un gruppo di lavoro sul servizio idrico.

Va evidenziato che anche Aer ha più volte collaborato con il Difensore civico, investita contestualmente ad altri uffici comunali per problemi legati alla pulizia di determinate aree o alla tenuta dei cassonetti per la raccolta rifiuti.

Immissioni moleste (5 pratiche): le cinque pratiche aperte a Figline sono rispettivamente relative ai problemi evidenziati nel commento generale alle statistiche in particolare:

- 3 riguardano il rapporto fra attività commerciali artigianali e ricreative e diritti dei residenti. Rispetto a queste attività è aperto un positivo rapporto di collaborazione con lo sportello per le attività produttive del Comune, posto che si tratta di problemi di lunga e complessa soluzione;
- un caso riguardava una situazione di degrado, già risoltasi con l'intervento dell'Amministrazione prima di quello del Difensore civico in un colloquio diretto fra l'istante e l'Assessore competente che ha preso provvedimenti, rispetto alla quale resta aperta, come in moltissime città italiane, la problematica delle deiezioni canine a fronte dell'obbligo, spesso non seguito, dei proprietari di provvedere alla raccolta.
- L'ultima, significativa seppur isolata (anche perché fa seguito ad una analoga nel 2004 e ad un'altra ricevuta da pochi giorni), è legata al problema di un condizionatore posto in una corte molto piccola, come molte delle corti del Centro storico di Figline, rispetto alla quale, al di là degli approfondimenti che si riterranno opportuni in merito alla legittimità e regolarità della singola situazione, si torna a richiamare l'attenzione dell'Amministrazione circa l'opportunità di valutare l'obbligo di portare a tetto le

unità esterne, possibilmente prevedendo che anche in tale operazione si debba scegliere una zona del tetto distante da altre abitazioni e, probabilmente, vincolando altresì all'adozione di accorgimenti tesi a salvaguardare l'estetica degli edifici.

Edilizia Residenziale Pubblica (2 pratiche): si tratta di due contestazioni circa le graduatorie ERP. In entrambi i casi è emersa la regolarità dell'operato dell'Amministrazione Comunale, ma è altresì emersa l'esigenza di modifiche alla L.R. 96/96, rispetto alle modalità di calcolo del sovraffollamento e alla valutazione di forme di invalidità diversa da quella civile, che ho inviato all'attenzione del Difensore civico regionale per competenza in relazione a tali aspetti generali.

Polizia Municipale (6 pratiche): delle 6 pratiche quattro sanzioni amministrative connesse con il Codice della Strada due delle quali erano relative a richiesta di assistenza per trovare forme di rateizzazione che sono state prese in carico dalla Polizia Municipale e due erano relative ad osservazioni dei cittadini sullo stato di fatto a seguito del quale erano stati sanzionati, rispetto alle quali ho trasmesso le osservazioni alla Polizia Municipale, precisando che naturalmente il Difensore civico non può entrare nel merito dei fatti e che tali osservazioni non volevano in alcun modo costituire forma impropria di ricorso, eventualmente da farsi valere nelle sedi opportune.

Le altre due pratiche erano connesse con aspetti particolari legati alla modalità di redazione dei verbali di accertamento delle sanzioni per mancata autorizzazione alla concessione dei passi carrabili (poi revocata in autotutela come è noto e come vedremo più avanti), rispetto alle quali – in accoglimento delle osservazioni del Difensore civico – si è provveduto a modificare in autotutela la formula utilizzata, in analogia con quanto avvenuto da parte dell'ufficio tributi. Infatti, con la formula utilizzata sembrava che l'apertura del passo carrabile fosse stata recente, mentre risaliva a volte a decine di anni prima, al di là del fatto che era dovuta comunque la tassa relativa, mentre per quanto atteneva la sanzione l'Amministrazione ha avanzato un'interpretazione più favorevole ai cittadini, fermo restando che la formula era stata comunque modificata.

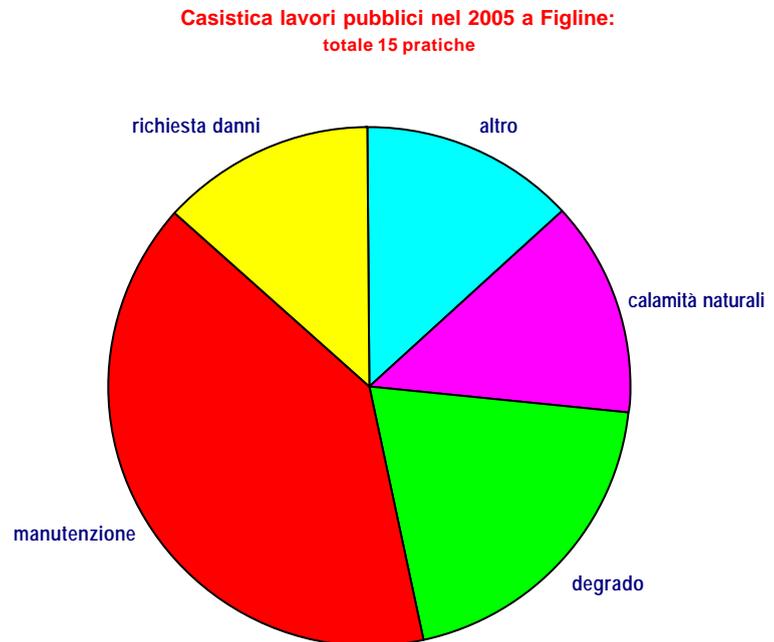
Traffico e viabilità (4 pratiche): delle quattro pratiche una riguarda la modalità di gestione di spazi pubblici condominiali, ove dopo le verifiche espletate dalla Polizia Municipale la questione è stata rimessa alla tutela privatistica, una riguarda le modalità dell'impianto semaforico fra via Pignotti / Via XXIV maggio - Viale Pampaloni, rispetto alle quali ho osservato le difficoltà dei pedoni nel non sempre tempestivo funzionamento della chiamata pedonale (pur con la precedenza di questi ultimi a semaforo lampeggiante). A fronte di un periodico miglioramento della situazione a seguito della mia segnalazione, non ho insistito venuto a conoscenza che la viabilità dovrebbe essere modificata rendendo meno problematico l'attraversamento.

Due pratiche riguardano la problematica dei passi carrabili, una delle quali è stata aperta d'ufficio. Rispetto alla richiesta del Difensore civico di valutare modalità di pubblicizzare le verifiche e le relative sanzioni in corso in materia di passi carrabili, l'Amministrazione Comunale ha proceduto in autotutela ad una legittima riflessione, anche alla luce delle proteste pervenute dall'utenza anche tramite il mio ufficio, rispetto alla quale si è

provveduto alla revoca in autotutela di tutte quelle sanzioni ove risultasse dall'autorizzazione edilizia l'apertura del passo carrabile che era stato contestato, fermo restando l'obbligo dei cittadini a versare il relativo tributo con gli arretrati esigibili per legge.

Lavori Pubblici (15 pratiche): visto il numero relativamente alto di istanze in questo settore, ho ritenuto opportuno avvalermi della rappresentazione grafica qui accanto, rispetto alla quale si evidenzia che:

- Il maggior numero delle pratiche (6) riguarda la richiesta di interventi di manutenzione, in relazione a lavori in parte eseguiti o in corso di esecuzione a seguito anche della mie segnalazioni, la necessità di rifacimento della segnaletica orizzontale, in corso compatibilmente con le risorse economiche, la richiesta di ripresa di allestimento delle caditoie sotto i giochi nei giardini pubblici anche in quelli di zone periferiche, che ho verificato essere in corso. Evidenzio che negli ultimi mesi del 2005 è pervenuta un'istanza legata alla scarsa illuminazione della via Roma nelle prime ore del mattino, a fronte dell'affollamento di lavoratori in attesa di vari mezzi e di movimento di pendolari verso la stazione. Rispetto a tale istanza la progressiva sostituzione dei lampioni con quelli di nuova concezione messi nel nuovo ponte ed in altri tratti forse potrà aiutare, anche se ho chiesto all'Amministrazione di valutare se riaccendere completamente l'illuminazione comunale – intorno alle 5,30 – in quel tratto dell'abitato: come è noto infatti a partire dalle 23,15 i lampioni vengono accesi alternativamente, sia per motivi di risparmio energetico che per motivi legati all'inquinamento luminoso.
- Due casi riguardano richieste di risarcimento danni (che naturalmente hanno seguito le vie transattive di rito) a seguito della caduta di due utenti. In una situazione il problema è stato risolto, nell'altra sono in corso le opportune verifiche.
- Due richieste hanno riguardato le problematiche connesse agli eventi calamitosi legati alle precipitazioni eccezionali dell'autunno scorso; rispetto alla prima purtroppo non c'è stato il riconoscimento di calamità naturale e quindi non è possibile alcun indennizzo, nel secondo caso c'è



un problema legato ad uno scarico fognario, rispetto al quale vanno comunque evidenziati anche eventuali problemi legati all'impianto fognario a carico oggi di Publiacqua.

- Delle due pratiche sotto "altro" la più rilevante riguarda la problematica della regolarizzazione degli scarichi civili in assenza di pubblica fognatura, rispetto alla quale la situazione concreta è in corso di soluzione e presenta anche aspetti di rilievo privatistico (e probatorio), ma che è da approfondire ed affrontare per gli aspetti generali. Nell'altro caso l'Ufficio tecnico, pur se non obbligato a farlo, ha accettato in via equitativa la soluzione proposta dall'utente.
- Tre pratiche hanno infine riguardato situazioni di degrado rispetto alle quali in un caso è stata data positiva soluzione (i cassonetti danneggiati sono stati sostituiti con nuovi cassonetti) in un altro caso si è rivelato un problema fra privati, nell'ultimo caso sono in attesa di risposte. Da segnalare che Aer, investita in due dei tre casi, ha risposto tempestivamente al Difensore civico, nel primo caso provvedendo anche a risolvere il problema.

Va segnalato che in tutto il 2005 anche l'Ufficio tecnico ha dato piena collaborazione al Difensore civico, anche rendendosi disponibile a fornire all'Ufficio tempestive indicazioni informali per poter rispondere più rapidamente ai cittadini.

Urbanistica (9 pratiche): delle 9 pratiche sottoposte all'attenzione del Difensore civico, 5 riguardano situazioni di presunte violazioni edilizie e solo in un caso si sono rilevati gli estremi di violazione edilizia, due riguardano quesiti che il Difensore civico ha trasmesso all'Ufficio Urbanistica per rispondere ad istanze dei cittadini, un caso è in corso di accertamento ed è relativo ad un problema relazionale insorto fra l'ufficio ed un utente. Da rilevare infine l'ultimo caso, connesso al problema della natura pubblica o privata di una strada, a fronte della richiesta del tributo di passo carrabile, rispetto al quale forse è necessaria una più ampia riflessione in merito alla problematica, considerati gli aspetti generali che tale tema presenta.

Nel corso degli ultimi mesi del 2005 e nei primi mesi del 2006 l'Ufficio Tecnico sta dando riscontri più tempestivi al Difensore civico, rispetto a quanto evidenziato nella scorsa relazione.

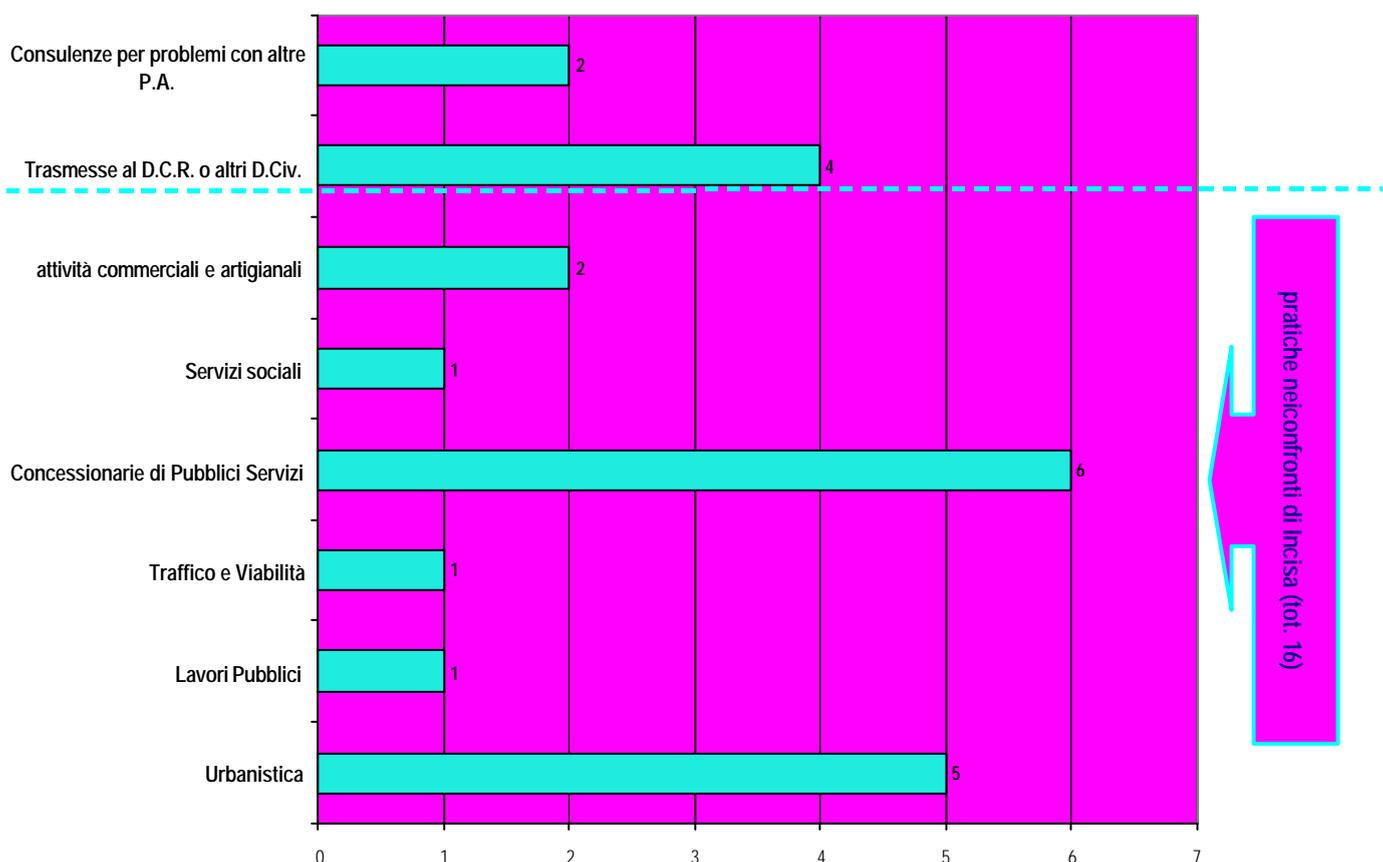
4.2 Pratiche Trattate ad Incisa

Pratiche aperte o relative a Incisa nel 2005 (12) o relative a cittadini residenti a Incisa: totale 22

Settore	n.° pratiche
Urbanistica	5
Lavori Pubblici	1
Traffico e Viabilità	1
Concessionarie di Pubblici Servizi	6
Servizi sociali	1
attività commerciali e artigianali	2
Totale pratiche nei confronti del Comune	16
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	4
Consulenze per problemi con altre P.A.	2
Totale generale pratiche relative a residenti	22

Ad Incisa sono state aperte nel corso del 2005, come evidenzia la tabella sopra ed il grafico in fondo alla pagina, 22 pratiche, di cui 16 nei confronti del Comune e delle sue concessionarie, 4 trasmesse al Difensore civico regionale e 2 relative ad una problematica per la quale è stato fornito un chiarimento diretto dopo un approfondimento normativo.

Pratiche aperte a Incisa o relative a cittadini residenti per tipologia nel 2005 - totale 22



Venendo ad esaminare rapidamente la casistica abbiamo:

Consulenze per problemi con altre Amministrazioni (2 pratiche): si tratta di due problemi connessi con sanzioni amministrative per violazione del Codice della Strada, una relativa ad un caso in cui purtroppo per l'utente la sanzione si è rivelata fondata, l'altra in cui l'utente è stato assistito nel redigere l'istanza di rateizzazione di una sanzione iscritta a ruolo.

Pratiche trasmesse al Difensore civico regionale (4 pratiche): una pratica è relativa ad un chiarimento circa la legittimità della richiesta del pagamento di alcune spese processuali alla parte vincitrice da parte della Cancelleria del Tribunale, mentre le altre tre sono tutte e tre sintomatiche di problematiche con i Servizi Pubblici e segnatamente:

- **Enel:** come già stigmatizzato in trasmissioni pubbliche per quanto atteneva casi relativi ad altre zone d'Italia, anche ad Incisa l'utente i cui elettrodomestici risultino danneggiati da sbalzi di tensione causa lavori eseguiti da una ditta terza che abbia a propria volta danneggiato le linee elettriche non può (secondo Enel) pretendere il risarcimento da quest'ultima (che poi si rivarrà sul responsabile), ma deve far valere il proprio diritto nei confronti di chi ha danneggiato Enel. È del tutto evidente la difficoltà nella quale il cittadino si trova, anche considerato che spesso le ditte vincitrici di appalti nazionali su linee Enel hanno, come nel caso concreto, sede in regioni diverse, con la conseguente difficoltà di prendere contatti con i rispettivi istituti assicuratori.
- **Trenitalia e RFI:** al di là dei vari disservizi, segnalati in via generale e validi anche per quanto attiene la situazione di Incisa, nel 2005 ho affrontato d'ufficio il problema dei bagni alla Stazione. Il problema sarà risolto grazie all'iniziativa dell'Amministrazione Comunale di ospitare nei locali della Stazione la Polizia Provinciale, tuttavia emergono grosse riserve (e del resto il caso è sintomatico per tutte le stazioni minori della Toscana e d'Italia) per le quali si rimanda all'apposito paragrafo di approfondimento.
- **Telecom:** anche in questo caso, si ha una sola pratica (poi risoltasi senza l'intervento del Difensore civico Regionale con il semplice inoltro per conoscenza anche a Telecom della mia istanza), dalla quale veniva riferita una situazione a dir poco kafkiana da parte di un utente che da mesi non riusciva ad ottenere l'allacciamento ed il quale riportava come giustificazione ricevuta dal *call center* che "non c'erano più linee disponibili" nella zona di Incisa ove il medesimo viveva.

Venendo alle 16 pratiche più strettamente relative al Comune abbiamo:

Attività Commerciali ed Artigianali (2): una pratica riguarda in senso lato le attività turistico ricettive del territorio, connessa con l'assenza di bagni pubblici nell'abitato, soprattutto in relazione alla loro assenza anche alla Stazione, e l'altra è in corso di istruttoria in relazione a problematiche connesse all'occupazione del suolo

pubblico da parte di una attività commerciale (rivelatasi legittima e conforme) ed il diritto alla vista ed alla visibilità dell'esercizio confinante.

Servizi Sociali (1): in realtà il caso non ha riguardato strettamente i servizi sociali ma ho ritenuto di inquadralo in questa categoria per sistematicità di trattazione, essendo stato relativo alle modalità da seguire per l'autentica della firma da parte di persona non deambulante, per un caso nel quale purtroppo non era possibile procedere con l'autocertificazione.

Concessionarie di Pubblici Servizi (6): delle sei pratiche aperte cinque sono relative a **Publiacqua** ed un a **Fiorentinagas**.

Partendo da quest'ultima, la problematica è legata alla tempistica con la quale è stato comunicato all'utente (che era parzialmente corresponsabile in quanto aveva affittato l'immobile a terzi senza preoccuparsi di verificare che questi volturassero le forniture) la morosità per il pagamento di arretrati, che ha fatto sì che l'utente non potesse più rivalersi sul conduttore e che fa seguito alle problematiche evidenziate nella scorsa relazione (anche a tutela del servizio pubblico, considerati i tempi con i quali si provvede a pretendere il pagamento di arretrati, oltre che a tutela dell'utente che si trova tutta insieme la morosità con la richiesta delle spese legali). Non è stato possibile risolvere il caso se non con l'offerta di rateizzazione del credito da parte di Fiorentinagas.

Per quanto attiene **Publiacqua**, solo una segnalazione è stata relativa alle modalità di erogazione del servizio idrico conseguente alla difficoltà di individuare un guasto.

Un'altra segnalazione è stata relativa ad un addebito di consumi fuori norma positivamente risolto grazie alla collaborazione attivata con il competente ufficio. In questo contesto (che ad Incisa vede un altro caso legato ad una perdita occulta all'attenzione diretta del Difensore civico regionale) permane il problema generale dei tempi con i quali vengono fatturati i consumi. L'utente al quale è stato addebitato il consumo abnorme e che ha ricevuto garanzia che il problema sarà risolto con la prossima bolletta attendeva ancora, un paio di mesi fa (all'ultima telefonata al mio ufficio) la bolletta "corretta" in apprensione per l'importo previsto.

Anche per Incisa vale inoltre la problematica generale dei tempi di apertura al pubblico degli sportelli di Publiacqua, rispetto alla quale si rinvia a quanto detto per Figline.

Due pratiche sono infine relative a problemi connessi con danni subiti da terzi da parte delle ditte appaltatrici nel corso di lavori commissionati da Publiacqua. Anche in questo caso si osserva quanto evidenziato per Enel, con la tendenza da parte di Publiacqua a far trattare l'utente con la ditta appaltatrice, senza provvedere alla liquidazione diretta del danno rivalendosi su quest'ultima.

Da segnalare infine che, mentre c'è una buona collaborazione per quanto attiene i problemi di fatturazione e i problemi connessi con i guasti, permangono i problemi per istanze più complesse, quali quella evidenziata lo scorso anno in merito al mancato riconoscimento da parte di Publiacqua degli oneri derivanti da una servitù di

passaggio, pagata dal Comune all'epoca della costituzione in termini di sconto sull'utenza, che Publiacqua continua a non riconoscere.

Traffico e Viabilità (1 pratica): relativa ad accertamenti condotti d'ufficio a seguito di notizie di stampa circa la sosta in una frazione, rispetto alla quale ho appreso da articoli successivi di un'intensificazione dei controlli.

Lavori Pubblici (1 pratica): anche questa è stata aperta d'ufficio a seguito delle notizie apparse in merito alla manutenzione del ponte a Pian dell'Isola, anche al fine di trasmetterla per competenza al Difensore civico qualora emergessero problemi connessi alla confinante amministrazione di Reggello o alla Provincia. Da chiarimenti informali è emerso che il Comune di Incisa si era fatto carico dei lavori di manutenzione del ponte.

Urbanistica (5 pratiche): la casistica più rilevante, nell'ambito di segnalazioni connesse con presunti abusi edilizi, è quella relativa alla situazione di degrado di un cantiere, sorta grazie alla segnalazione ricevuta informalmente nell'ambito della lezione alla scuola citata nei paragrafi introduttivi, rispetto alla quale l'Amministrazione ha disposto tempestivi sopralluoghi ed ha provveduto a sanzionare gli abusi e imporre il ripristino dello stato dei luoghi, consentendomi, tramite gli accertamenti tempestivamente disposti ed i provvedimenti attivati, di non deludere le aspettative che gli allievi della classe avevano riposto nell'istituto del Difensore civico, dopo che era stato loro illustrato il quadro teorico delle possibilità di azione del Difensore civico.

4.3 Pratiche Trattate a Rignano

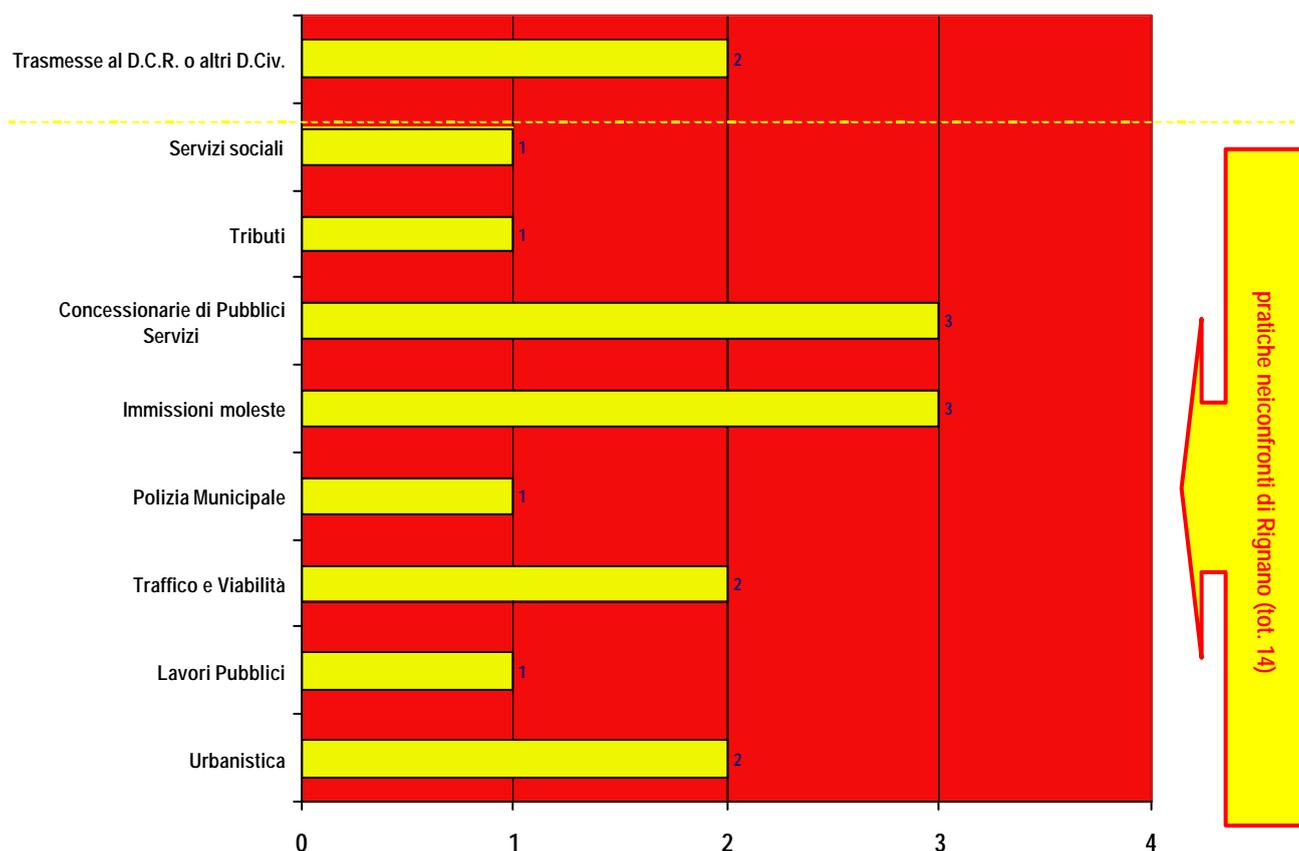
Pratiche aperte o relative a Rignano nel 2005 (11) o relative a cittadini residenti : totale 13

Settore	n.° pratiche
Urbanistica	2
Lavori Pubblici	1
Traffico e Viabilità	2
Polizia Municipale	1
Immissioni Moleste	3
Concessionarie di Pubblici Servizi	3
Tributi	1
Servizi sociali	1
<i>Totale pratiche nei confronti del Comune</i>	<i>14</i>
Trasmesse al Difensore civico Regionale	2
Totale generale pratiche relative a residenti	16

A Rignano sono state aperte in totale 14 pratiche, alcune delle quali, aperte d'ufficio, riguardano potenzialmente o direttamente, la generalità dei cittadini del capoluogo o delle Frazioni.

In questo contesto va segnalato il particolare rilievo che assumono le due segnalazioni d'ufficio al Difensore

Pratiche aperte a Rignano nel 2004 (14) o relative a cittadini residenti : totale 16



civico regionale, competente per materia ed emblematiche delle due problematiche principali di quest'anno, relative rispettivamente ai servizi ferroviari e a quelli telefonici.

Rispetto al servizio ferroviario, rimandando al paragrafo dedicato alle problematiche generali, è stata aperta la pratica relativa all'eclatante episodio riportato dalla stampa del treno regionale che si è fermato senza aprire le porte e rispetto al quale il Difensore civico ha chiesto che episodi simili fossero oggetto di risarcimenti che vadano al di là del "bonus" e che fosse valutato anche il grave danno subito dai passeggeri (peraltro nel caso concreto abbandonati senza assistenza ad attendere il treno successivo che fosse tornato indietro). Va evidenziato che recentemente si è costituito a Rignano un Comitato Pendolari che si è messo in contatto con il Difensore civico e che il Sindaco ha annunciato iniziative istituzionali a tutela dell'utenza in raccordo con gli altri Sindaci del Valdarno. Rispetto ad eventuali iniziative, naturalmente nell'ambito delle competenze istituzionali del Difensore civico, torno a fornire tutta la mia disponibilità a collaborare a tutela dell'utenza del servizio ferroviario.

Rispetto al servizio Telecom, è stata oggetto di segnalazione d'ufficio al Difensore civico regionale il disservizio segnalato dalla stampa rispetto ai guasti nella frazione di Torri. Dall'articolo sembrava peraltro che l'utenza venisse addirittura maltrattata anche dagli operatori del *call center*.

Venendo alle pratiche strettamente relative al Comune ed alle sue concessionarie si evidenziano:

Servizi Sociali (1 pratica): si tratta del caso di un utente che lamentava disparità di trattamento nella formazione della graduatoria, mentre si è accertata la regolarità della stessa.

Tributi (1 pratica): la pratica è ancora in istruttoria e si è posto all'attenzione dell'Amministrazione la norma regolamentare che prevede la riduzione del tributo solo nei casi in cui il cassonetto dista oltre un chilometro dall'abitazione del contribuente e senza contare i tratti di strada privata (e ciò potrebbe essere condivisibile), anche se trattasi di vicinale gravata di servitù di passaggio pubblico. È vero che il passaggio da Tarsu a TIA modificherà radicalmente il tributo, comunque si tratta di un'istanza avanzata di recente, rispetto alla quale si resta in attesa di conoscere il punto di vista dell'Amministrazione.

Concessionarie di Pubblici Servizi (3 pratiche): tutte e tre le pratiche sono relative a Publiacqua, una è relativa ad una perdita occulta, risoltasi positivamente per l'utente, una è relativa ad una lamentela circa la scarsa erogazione di acqua in una frazione, che si è rivelata fondata ma con esclusivo riferimento a quella singola abitazione, che si trovava situata a livello altimetrico pari ai depositi di spinta e quindi che aveva difficoltà a ricevere acqua nonostante il resto della frazione sia servito in modo soddisfacente, l'ultima infine relativa alla problematica delle modalità di apertura al pubblico degli sportelli di Publiacqua, che vale anche con riferimento al Comune di Rignano e agli utenti ivi residenti.

Immissioni moleste (3 pratiche): due questioni sono relative a problematiche fra vicini, la prima alle molestie provocate dal latrare dei cani nelle ore diurne (rispetto alla quale ho chiesto approfondimenti anche al Difensore civico regionale, non solo con riferimento agli aspetti connessi al disturbo, ma anche con riferimento

a quelli connessi alla verifica del rispetto delle condizioni di benessere degli animali, chiusi in recinti esterni, considerato che l'abbaiare continuo di un cane può essere sintomatico anche di sofferenza e disagio), la seconda ad una situazione di odori molesti interni ad una abitazione, rispetto alla quale un nuovo sopralluogo della Polizia Municipale sembrava aver portato a nuovi sviluppi, ma rispetto al quale non emerge la possibilità di identificare l'origine e soprattutto sembra escludersi tassativamente che ciò dipenda dai vicini. La terza infine è stata aperta d'ufficio in relazione a notizie apprese dalla stampa circa il presunto inquinamento del torrente a Troghi, rispetto al quale l'Amministrazione si è subito attivata investendo ARPAT ed ASL della questione e rispetto alla quale non ho quindi chiesto formalmente chiarimenti, apprendendo dalla stampa tali notizie e verificando l'effettivo svolgimento dei controlli per le vie brevi presso gli uffici competenti.

Polizia Municipale (1 pratica): è relativa alla lamentela di un utente, che riferiva di riportare una convinzione comune circa la scarsa presenza della Polizia Municipale a Rignano. Rispetto a tale istanza, che i competenti uffici comunali mi dichiarano non fondata (sia per l'abitato che per quanto attiene le frazioni, servite anche tramite l'Ufficio Mobile), posso affermare, da un punto di vista empirico, che quando mi trovo nell'abitato ho quasi sempre incontrato pattuglie ed agenti della Polizia Municipale, come pure mi è capitato spesso di incrociarli venendo in auto a Rignano anche nelle frazioni.

Traffico e viabilità (2 pratiche) e Lavori Pubblici (1 pratica): le prime due pratiche riguardano la viabilità durante il mercato, rispetto alla quale mi è stato comunicato che sarà prossimamente spostato, l'altra relativa alla lamentela di un utente perché, a suo avviso, era stato esagerato il divieto di sosta imposto in occasione dei lavori di rifacimento di piazza Martiri, lamentela rispetto alla quale è emerso che il divieto così ampio era determinato dalla possibilità di variare il territorio destinato a cantiere. Una questione estremamente problematica e rilevante al di là del caso concreto, aperta sotto la categoria dei lavori pubblici perché connessa al problema concreto di una frana, è quella della viabilità sulle strade vicinali private gravate da servitù di passaggio, soprattutto in relazione all'intenso utilizzo cui mi si riferisce si assiste nei periodi di caccia con l'utilizzo di fuoristrada con rimorchio e nei periodi di ricerca funghi. Nel caso concreto sottoposti all'Amministrazione, pur ritenendo di non potersi accollare l'onere di rendere pubblica la strada facendosene carico, si è resa disponibile a valutare l'adozione di idonea segnaletica tesa ad impedire la sosta selvaggia lungo la strada vicinale, anche al fine di scongiurare i rischi di frana legati alla presenza di autocarri e fuoristrada in sosta sul ciglio della stessa. Parimenti va ricordato il bando che ogni anno viene promosso al fine di contribuire con uomini e mezzi alla sistemazione delle strade vicinali private, rimettendo ai proprietari i soli oneri di acquisto dei materiali. Va anche evidenziato che tali contributi sono concessi senza pretendere la costituzione di un consorzio.

Si tratta comunque di una tematica rilevante, rispetto alla quale è, a mio avviso, necessaria un'attenta riflessione al fine di trovare il punto di equilibrio fra fruibilità del territorio e diritti dei residenti. Torno ad

evidenziare come anche quest'ultimo caso vada al di là dei singoli utenti che si sono rivolti al mio ufficio, ma riguardi la generalità dei residenti in strade vicinali private sul territorio di Rignano.

Urbanistica (2 pratiche): una pratica era relativa all'approvazione di un progetto di sopraelevazione, che si è rivelato regolare non restando agli utenti che la tutela privatistica nei confronti del vicino, mentre l'altra riguarda la regolarità di un cantiere di ristrutturazione di un immobile, rispetto al quale l'Amministrazione ha disposto le opportune verifiche.

4.4 Pratiche trasmesse al Difensore civico Regionale o ad altri Difensori civici Locali della Toscana e non (richiamo di sintesi)

Pratiche trasmesse al Difensore civico Regionale nel 2005 (totale 32)

Settore	Figline	Incisa	Rignano	altri	Totale
Servizio Ferroviario	3	1	1		5
Telefono	5	1	1		7
Enel	2	1			3
Uffici periferici stato	2	1			3
Prefetture per multe	3				3
Sanità	2			1	3
Provincia di Firenze	1			1	2
<i>Totale istanze al Difensore civico Regionale</i>	<i>18</i>			<i>2</i>	<i>20</i>
Altri Difensori civici locali	3			3	6
Totale generale	21	4	2	5	32

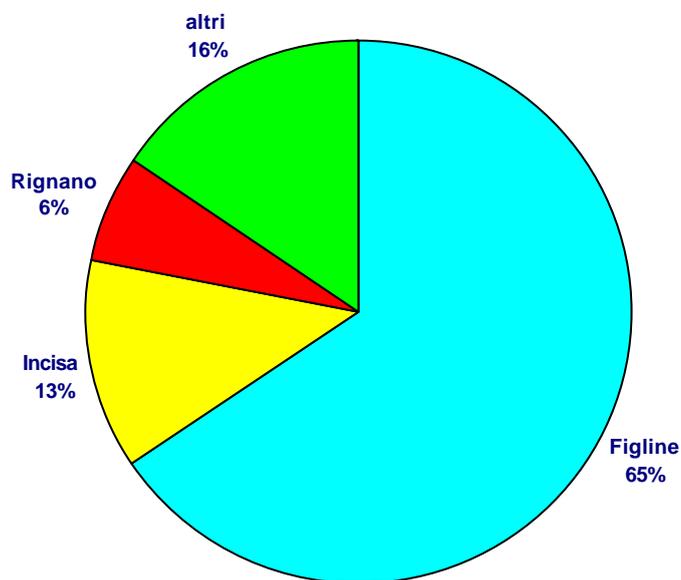
Rispetto alla categoria relativa alla casistica trasmessa al Difensore civico Regionale o ad altri Difensori civici, cui ho fatto sintetico riferimento all'interno del commento dell'attività nei tre Comuni, ho ritenuto opportuno anche un richiamo di insieme, al fine di fornire un prospetto riepilogativo statistico di tale dato, che dà la misura delle modalità "a rete" che connaturano l'attività di difesa civica.

Il grafico a lato evidenzia la distribuzione territoriale di tali istanze, rispetto alle quali il peso percentuale maggiore è relativo a quelle ricevute a Figline, senza

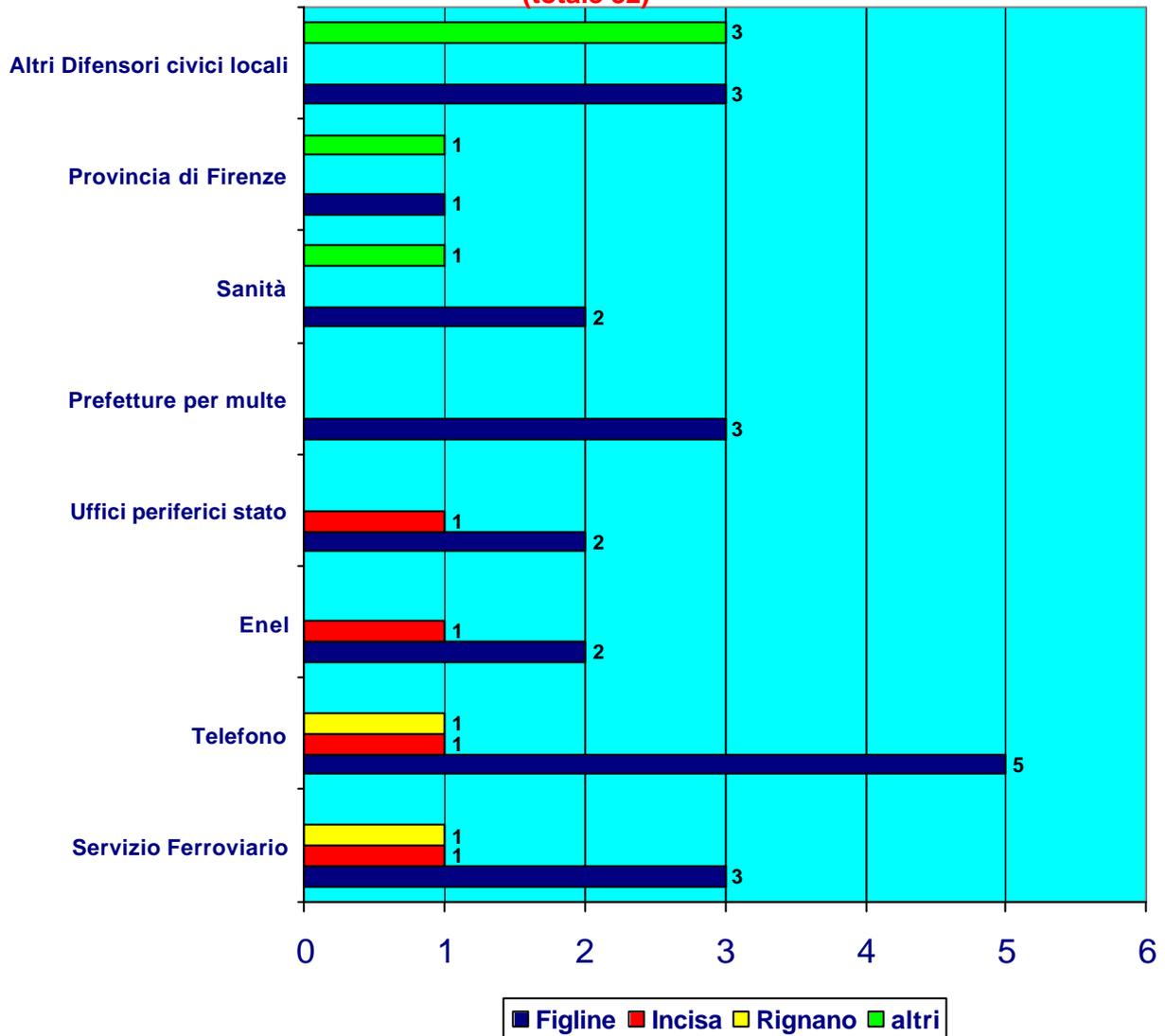
tuttavia dimenticare che molte delle pratiche aperte ad Incisa e a Rignano sono comunque relative a questioni con portata generale, soprattutto nel settore dei servizi pubblici. Rispetto alle cinque pratiche provenienti da altri Comuni si tratta in quattro casi di utenti del territorio comunale di Reggello, due dei quali provenienti da S. Clemente e venuti a Rignano, mentre l'altra pratica è relativa ad una utente di un Comune aretino.

Il grafico che segue evidenzia la sintesi dei dati suddivisi per settore e per comune di residenza, e rispetto al quale è interessante notare come, a fronte di una distribuzione differente delle istanze per settore all'interno

Distribuzione percentuale per Comune delle pratiche trasmesse al Difensore civico Regionale o ad altri difensori civici nel 2005 (totale 32)



**Distribuzione delle pratiche per settore e per comune di residenza
(totale 32)**



dei tre Comuni, l'andamento delle istanze trasmesse al Difensore civico regionale se, pur proporzionale ai tre settori, è più o meno uniforme.

La problematica dei servizi pubblici merita quest'anno un momento di approfondimento, sia per le gravi problematiche registrate per quanto attiene i servizi ferroviari e telefonici che per quanto attiene il servizio idrico, rispetto al quale si torna ad evidenziare l'assenza di particolari problematiche nel 2005, ma si ritiene opportuno dar conto anche ai Consigli Comunali della sintesi trasmessa al Difensore civico alla luce della scheda comune elaborata su questa tematica a seguito delle problematiche evidenziate da tutti i Difensori civici locali della Regione.

4.5 Le problematiche sui servizi pubblici

I paragrafi che seguono sono sinteticamente dedicati alle problematiche più rilevanti nei settori relativi alle concessionarie di pubblici servizi. Il primo costituisce lo sviluppo, a livello del territorio dei tre Comuni delle criticità riscontrate nel corso dell'incontro.

È sembrato che quest'anno meritassero una sintetica riflessione la casistica relativa a Telecom e quella relativa ai trasporti ferroviari.

4.5.1 Esame della casistica relativa all'acqua presso la Conferenza Permanente dei Difensori civici della Toscana: statistiche riepilogative nei tre Comuni conformi a quanto determinato in quella sede (con riferimento all'attività anche negli anni precedenti)

PROBLEMATICA	NR. ISTANZE RACCOLTE	OSSERVAZIONI DEL DIFENSORE CIVICO E COSA EVENTUALMENTE PREVEDE IL REGOLAMENTO
Individuazione del punto di consegna	4	Necessità che il "punto di consegna" sia individuato in tempi non sospetti, prima del guasto. Si sono avuti comportamenti diversi.
Letture tardive	1	È la regola che le bollette arrivino con ritardo.
Ritardi nella segnalazione di perdite occulte	2	In entrambe i casi la questione si è però risolta.
Tempi di risposta ai reclami / mancata risposta / cattivo funzionamento numero verde	3	La protesta sul punto in passato era la premessa di ogni istanza, oggi l'utenza invece dà conto di indicazioni, però c'è il problema dell'apertura sportello
Condizioni per l'esenzione dal deposito cauzionale	2	Una pratica è generale, nell'altro caso applicavano il deposito nonostante l'addebito su c/c bancario
Addebito di consumi presunti superiori a quelli effettivi	1	È stato un errore di persona dovuto ad un'omonimia
Scarsa comprensibilità delle fatture/ dati mancanti		
Malfunzionamento del contatore	3	Risolto a favore dell'utente
Qualità dell'acqua		
Carenza idrica	11	Frequente nel 2004
Agevolazioni tariffarie previste	2	Richiesta di una tariffa agevolata per nuclei familiari.
Altro	5	Rimborso tardivo Servitù di passaggio non retribuita Manutenzione di un lavatoio (poi rivelatosi privato) Danni nel corso di lavori da parte di società appaltatrici. Publiacqua non liquida direttamente ma rinvia alle società stesse
<i>Totale</i>	34	

La tabella sopra costituisce la sintesi delle lamentele ricevute nei confronti di Publiacqua, organizzate secondo la scheda riepilogativa proposta dal Difensore civico regionale, per quanto attiene il territorio di Figline Incisa e Rignano dal 2002 al 2005. Chi ha interesse ad approfondire le tematiche dell'incontro del 6 febbraio scorso può consultare il verbale che ho riportato in appendice della presente relazione³. Rispetto a quanto evidenziato nella tabella sopra mi sembra interessante sottolineare che tematiche quali l'individuazione del punto di consegna e la valutazione di opportunità di una tariffa familiare sono state fatte proprie dal gruppo di lavoro (e prima oggetto di istanze del Difensore civico regionale a Publiacqua) per l'adozione di criteri uniformi non solo per quanto attiene il regolamento di Publiacqua, ma per tutte le AATO e per tutte le Concessionarie.

4.5.2 Problematiche con guasti e disservizi Telecom

Insieme ai disservizi ferroviari la problematica legata a Telecom, conformemente a quanto emergente dalle "pagelle" del Difensore civico regionale a fine 2005, ha segnato anche il territorio comunale di Figline. Se le segnalazioni non sono state elevatissime, vale la pena di ricordare che una segnalazione di guasti ha riguardato un'intera frazione di Rignano e che molte delle richieste di intervento in caso di guasto riguardavano persone anziane o malate.

Singolare poi è anche il tentativo, in altro settore dell'attività di Telecom sul territorio, di addebitare all'utenza i costi per togliere a quest'ultima il gravame della servitù di linea telefonica, spesso a favore di un altro fondo e senza alcun interesse per l'utente, quando viceversa sarebbe dovuto spettare a Telecom il pagamento del canone per la servitù in assenza di un obbligo di legge.

Non mi è infine sfuggita, a Rignano, la problematica già oggetto di attenzione diretta da parte dell'Amministrazione e della stampa, rispetto all'affermata impossibilità di alcune Aziende della frazione di Troghi – Cellai di avere la linea ADSL perché non economicamente conveniente per Telecom affrontare i relativi costi d'impianto.

Evidenzio che in tutti i casi in cui mi sono trovato di fronte alla segnalazione di un disservizio Telecom ho anche ricordato all'utente la possibilità di adire forme di risoluzione alternativa della controversia, investendo il Co.Re.Com. che svolge un ruolo di conciliazione su delega dell'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni.

4.5.3 Problematiche connesse al trasporto ferroviario

La linea Firenze – Arezzo è stata nel 2005 la linea ove maggiori sono state le segnalazioni di disagio e disservizio, circostanza che ha spinto il Difensore civico regionale a scegliere tale linea per verificare di persona, recandosi sul treno a raccogliere le istanze dei cittadini. Nella mia qualità di funzionario del Difensore civico regionale ho potuto accompagnare il Difensore civico nel suo viaggio e mi sono reso conto, in particolare del sovraffollamento fra Firenze S. Maria Novella – Campo Di Marte e Figline.

³ Cfr. par. 6.1 pag. 35

Moltissimi utenti si sono rivolti direttamente al Difensore civico regionale. Per quanto riguarda il territorio di Figline Incisa e Rignano, ho cercato di farmi interprete delle problematiche più eclatanti e significative emergenti dalla stampa, trasmettendo sempre le mie segnalazioni anche all'Amministrazione Locale che ha talora assunto iniziative dirette. In questo senso il Consiglio Comunale di Figline si è espresso a seguito del guasto che ha tenuto fermo il treno Firenze – Arezzo nella galleria di San Donato, ricordando fra l'altro la problematica (non richiamata dalla stampa) della sicurezza della galleria. Ad Incisa il problema dei ritardi del treno e della stazione è stato oggetto di discussione consiliare, anche in relazione alla decisione di concedere la stazione alla Polizia Provinciale.

4.5.3.1 Problematiche legate ai disagi per i pendolari per ritardi e disservizi

Rispetto alla problematica generale dei disagi sopra evidenziati è opportuno evidenziare prima di tutto due aspetti:

1. Figline sconta più delle altre stazioni della tratta che utilizzano collegamenti su regionali ed interregionali attraverso la "direttissima" il problema del sovraffollamento, sia quando i treni vi giungono da Arezzo, già sovraffollati, sia quando partano da Firenze. Alcuni treni si "svuotano" letteralmente dopo Figline. Va ricordato che l'utenza che scende e sale a Figline non è solo del capoluogo e delle Frazioni, ma che la fermata è utilizzata anche da molti utenti di Reggello e delle frazioni di quel Comune e da Pian Di Scò.
2. Gli altri due Comuni di Incisa e Rignano subiscono invece tutti i disagi legati alla linea lenta.

Al di là del quadro cronico dei ritardi e dei disservizi, culminati nel guasto nella Galleria di San Donato e nel disservizio del treno che si è fermato a Rignano senza aprire le porte ed ha proseguito la corsa fino ad Incisa, va evidenziata un'altra grave problematica, aggravata dalla circostanza che, mentre per avere un servizio efficiente sono necessari investimenti e modifiche strutturali, il buon senso è gratuito.

Si è infatti verificato per almeno tre volte che un controllore abbia preteso di sanzionare o di far alzare i pendolari seduti in prima classe causa il sovraffollamento della seconda (nel primo caso alcune carrozze erano addirittura chiuse), arrivando nel secondo caso (relativo al 2006) secondo quanto riportato da un quotidiano locale a far spostare i pendolari anche dalla prima classe declassata. Ho trasmesso questi casi al Difensore civico regionale e, nel secondo caso, ho inviato la mia segnalazione anche al giornale che aveva dato la notizia del problema. Alla luce di tale segnalazione, riportata dal giornalista, cominciano a pervenire lamentele dirette dagli utenti ed anche il costituendo Comitato dei Pendolari di Rignano ha recentemente preso contatti con me.

Credo che la soluzione delle problematiche dei trasporti possa passare anche attraverso il puntuale monitoraggio delle problematiche sul territorio e la pressione delle Comunità locali sulla Regione e su Trenitalia per ottenere un servizio migliore, rispetto al quale sono certo necessari ingenti investimenti, ma tenuto presente che episodi come quello dell'applicazione puntuale del regolamento in presenza di una grave

situazione di disservizio sono ingiustificabili e devono, a mio avviso, cessare immediatamente, considerato che l'esercizio del buon senso non necessita di alcun investimento economico.

4.5.3.2 Problematiche legate ai disagi nelle stazioni non più presidiate

Parallelamente al problema dei disservizi nei trasporti ferroviari va evidenziato il problema delle infrastrutture nelle stazioni, rispetto alle quali è opportuno ricordare che:

- 1. le barriere architettoniche** sono presenti in tutte e tre le stazioni con particolare gravità per quanto attiene il binario 2 della stazione di Rignano, ma più in generale con l'eliminazione per motivi di sicurezza dei "passi a raso" sui binari, non controbilanciata dall'adozione di montascale, è impossibile per un portatore di handicap attraversare i binari. Ho aperto la pratica a Figline, su segnalazione di un gestore di attività ricettiva che offriva camere prive di barriere architettoniche e che è rimasto sconvolto nello scoprire la soppressione della passerella. Paradossale è stata la risposta di RFI, secondo la quale la Carta dei Servizi di Trenitalia garantisce l'assistenza ai portatori di handicap solo in alcune stazioni della Toscana. Infatti, la normativa vigente impone di rimuovere le barriere architettoniche laddove esistano, in nessun caso consente di porle laddove non esistano come nel caso concreto. Il passaggio "a raso" pur se da utilizzarsi con le dovute cautele, costituiva un'efficace aiuto per i portatori di handicap. Personalmente ritengo che la circostanza che potesse impropriamente essere utilizzato anche da utenza in grado di usare il sottopassaggio per correre a prendere il treno, era aggirabile provvedendo magari a sistemarlo in zone della stazione che non ne rendessero "appetibile" tale utilizzo.
- 2. servizi igienici:** Rignano ed Incisa ne risulterebbero sprovvisti, ad Incisa il problema è in corso di soluzione.
- 3. sale d'aspetto:** ad Incisa è riscaldata grazie al Comune, a Rignano mi è stato recentemente riferito che non è riscaldata.
- 4. biglietterie:** ad Incisa e a Rignano sono solo automatiche, spesso guaste con la conseguenza di dover percorrere tutto il treno (affollato) per cercare il controllore evitando la sanzione.

5 Conclusioni

Il 2005 ha visto un lieve aumento delle pratiche, con grandi filoni di azione dedicati all'emergenza dei servizi pubblici. In questi settori può risultare strategica la sinergia fra istanze dei cittadini, opera di raccordo del Difensore civico locale ed appoggio delle Comunità Locali e dei loro rappresentanti unita all'opera del Difensore civico Regionale nei confronti dei Concessionari a livello regionale e nazionale.

In questo contesto può prendere corpo quel rapporto di rete della difesa civica, che naturalmente non è da intendersi come una struttura gerarchica, ma come una struttura fatta di interrelazioni e di confronti e collaborazioni, tesa a rendere la difesa civica e l'Amministrazione sempre più vicina all'utente.

La rete della difesa civica Toscana, dopo aver definito in via teorica i punti chiave relativi all'autonomia e all'indipendenza del Difensore civico, ha iniziato a confrontarsi su tematiche concrete, come quella relativa ai servizi idrici sopra esaminata, divenendo così uno strumento per risolvere ed affrontare a livello locale quei problemi che possono essere affrontati e risolti a quel livello e fornendo al Difensore civico regionale strumenti più accurati di controllo e monitoraggio delle problematiche generali, che spesso emergono dal confronto fra le diverse esperienze.

6 Appendice

6.1 Verbale del 3 febbraio 2006 del Gruppo di lavoro "Criticità del servizio idrico" della difesa civica toscana

Si allega il verbale dell'incontro di cui sopra, redatto dall'Ufficio del Difensore civico regionale a seguito delle segnalazioni riportate da tutti i Difensori civici della Toscana intervenuti all'incontro. Si ricorda che i Comuni di Figline, Incisa e Rignano fanno parte dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (AATO) 3

All'incontro del 3 febbraio 2006 hanno partecipato n. 11 difensori civici locali e il Difensore civico regionale. Il gruppo di lavoro ha discusso sulle criticità del servizio idrico in Toscana ed è emerso, in sintesi, il seguente quadro.

Numerose le lamentele che investono l'**aumento esponenziale delle tariffe**.

La Legge Galli prevede una gradualità degli aumenti delle tariffe, ma questo principio nella realtà è smentito dalla semplice considerazione che chi fino a qualche anno fa pagava all'incirca 50.000 delle "vecchie" lire oggi paga fino a 250 euro, a parità di consumi, e comunque non meno del triplo/quadruplo di pochi anni fa. Non si tratta di eccezioni ma sono dati che molti utenti hanno sperimentato e documentato. Particolari criticità sono state segnalate per l'ATO 1, il cui Gestore unico GAIA ha iniziato l'attività solo a partire dal 1.1.2005 con notevoli incrementi di costi per gli utenti dovuti a varie cause (accollo mutui dei Comuni, bollette semestrali con consumi presunti eccessivi, procedure non chiare per distinzione fra 1° e 2° casa, ecc..).

In conseguenza dei costi maggiorati, è stata spesso lamentata la **mancata previsione in tariffa di agevolazioni per famiglie numerose**.

Al riguardo il Difensore civico regionale è intervenuto ripetutamente per sollecitarne l'adozione.

Un altro problema, analizzato e condiviso da gran parte dei presenti, riguarda le **letture** effettuate ad intervalli di tempo molto superiori rispetto a quelli previsti dal Regolamento. Ciò determina un aumento delle tariffe causato dall'applicazione di letture presunte superiori anche di molto a quelle effettive.

Tali ritardi, imputabili a carenze organizzative del Gestore, sono estremamente onerose per gli utenti, così come nei casi non sporadici (circa 12.000 ogni anno nel solo ATO 3) di **perdite occulte**.

Riguardo alle problematiche emerse nell'ATO 3, è stata sottolineata la particolarità nel Comune di Firenze delle **ditte letturiste**, il cui operato rende ancor più complesso il sistema di gestione delle risorse idriche ed aggrava per il cittadino i tempi e la certezza di adeguate risposte, soprattutto inerenti all'utenza singola.

Sono state sollevate inoltre numerose perplessità relative alla corretta individuazione del cd. **punto di consegna**, la determinazione del quale consente di stabilire a chi imputare le spese di eventuali rotture delle tubazioni.

Sono emerse anche problematiche, fortunatamente meno frequenti, di **qualità dell'acqua**, e di **carezza idrica**, così come è stata anche segnalata una significativa **variabilità delle tariffe** da un Comune a un altro.

Dalla discussione estremamente interessante che ne è seguita, tra le molte considerazioni, sono emersi molti problemi comuni che necessitano di un approfondimento.

1. In primo luogo, non persuade che **il cd. punto di consegna** sia individuato nel limite con la proprietà privata. Su quest'aspetto potrebbe essere suggerita una integrazione del Regolamento che meglio individui le specifiche responsabilità e quindi chiarisca chi sia tenuto alla manutenzione.
2. In secondo luogo, sembra manifesta la illegittimità delle **letture tardive**, verificatesi un po' ovunque e che paradossalmente giovano a chi è in difetto, cioè il Gestore che le effettua tardivamente. Tali inadempienze del Gestore non solo non vengono penalizzate ma anzi gli comportano un vantaggio economico, determinato da bollette superiori a quanto in effetti dagli utenti dovuto. Anche perché a letture presunte in eccesso solitamente non fanno seguito i conseguenti rimborsi in tempi rapidi.

E' emerso un dato interessante circa i Gestori di alcuni Ambiti Territoriali, come ad es. quello n. 5 Toscana Costa, che prevedono nella propria Carta dei Servizi che l'Azienda effettui almeno due letture annue del contatore (art. 7.1) e che qualora ciò non avvenga l'utente ha diritto a un indennizzo di 15 euro, salva la facoltà di potere comunicare la propria autolettura nei casi di contatori non accessibili.

Tale regola andrebbe estesa ad ogni altro ATO, come pure ciascuna disposizione più favorevole (in questo caso solo meno penalizzante) per l'utente.

In questo senso la Regione Toscana è chiamata ad esercitare i compiti di controllo e di tutela degli utenti attribuiti dalla legge, uniformando almeno gli aspetti più importanti ed evitando possibili disparità di trattamento.

3. Riguardo ai **reclami**, infine, andrebbe assicurato un indennizzo automatico nei casi in cui un reclamo non riceva risposta entro un termine ragionevole.