

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 2006

Indice

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PREMESSA..... | ii |
| 1 INTRODUZIONE..... | 1 |
| 2 DOTAZIONE FUNZIONALE DEL DIFENSORE CIVICO..... | 3 |
| 3 ATTIVITÀ ISTITUZIONALE..... | 4 |
| 4 LA CASISTICA..... | 6 |
| 4.1 PRATICHE TRATTATE A FIGLINE..... | 12 |
| 4.2 PRATICHE TRATTATE AD INCISA..... | 18 |
| 4.3 PRATICHE TRATTATE A RIGNANO..... | 21 |
| 4.4 PRATICHE TRASMESSE AL DIFENSORE CIVICO REGIONALE O AD ALTRI DIFENSORI CIVICI LOCALI DELLA TOSCANA E NON (RICHIAMO DI SINTESI)..... | 26 |
| 4.5 LE PROBLEMATICHE SUI SERVIZI PUBBLICI..... | 28 |
| 4.5.1 <i>Publiacqua</i> | 28 |
| 4.5.2 <i>Problematiche connesse al trasporto ferroviario</i> | 29 |
| 4.5.2.1 Problematiche legate ai disagi per i pendolari per ritardi e disservizi..... | 30 |
| 4.5.2.2 Problematiche legate ai disagi nelle stazioni non più presidiate e galleria di San Donato .. | 30 |
| 4.5.3 <i>Telefonia e impianti telefonici</i> | 31 |
| 5 CONCLUSIONI..... | 32 |
| 6 APPENDICE..... | 33 |
| 6.1 RISOLUZIONE APPROVATA DALLA CONFERENZA PERMANENTE DEI DIFENSORI CIVICI DELLA TOSCANA IL 16 GIUGNO 2006 | 34 |
| 6.2 CONTRIBUTO DI RIFLESSIONE DEL DIFENSORE CIVICO COMPENSORIALE AL CONVEGNO INTERNAZIONALE “LA DIFESA CIVICA IN ITALIA E IN EUROPA” FIRENZE 16 OTTOBRE 2006 | 38 |
| 6.3 OSSERVAZIONI AL PROGETTO SULLA PER IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE, AUDIZIONE DEL DIFENSORE CIVICO COMPENSORIALE IN I COMMISSIONE DEL CONSIGLIO REGIONALE IL FEBBRAIO 2007..... | 42 |
| 6.4 MESSAGGIO DI POSTA ELETTRONICA TRASMESSO DAL COMUNE DI RIGNANO ALLA TRASMISSIONE “CATERPILLAR”(RADIO DUE) PER LA CAMPAGNA “M’ILLUMINO DI MENO”, A SEGUITO DELL’INVITO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE DI ADERIRE ALLA CAMPAGNA..... | 45 |

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 quinta relazione.

Mi preme innanzitutto ringraziare i tre Consigli Comunali per avere rinnovato, con un nuovo mandato, la fiducia nella mia persona e spero che nel corso di questo mandato la difesa civica comprensoriale possa consolidarsi e aumentare il numero dei cittadini che sono a conoscenza della possibilità di rivolgersi al mio ufficio.

Il 2006 ha visto un importante cambiamento dei tre Statuti e l'armonizzazione della normativa relativa all'Istituto del Difensore civico. Ringrazio i tre Consigli per l'attenzione e la sensibilità e il Segretario Comunale dei tre Comuni per la paziente opera di verifica e proposta di armonizzazione della normativa.

Un saluto particolare al Consiglio Comunale di Figline che si è insediato nel 2006 e che la per prima volta riceve e discuterà la mia relazione ed al Consiglio Comunale di Rignano che termina il proprio mandato nel corso del 2007. Rivolgendomi al Consiglio Comunale di Incisa, mi unisco al cordoglio e al dolore che ha colpito la comunità di Incisa per la prematura scomparsa di Manuele Auzzi, che avevo conosciuto come Sindaco in occasione del mio primo insediamento.

Ringrazio il Segretario Comunale dei tre Comuni Dott. Aldo Perasole, per la costante collaborazione ed il Direttore Generale del Comune di Figline Valdarno Dott. Valerio Iossa per l'attenzione alle istanze provenienti dal Difensore civico.

Un ringraziamento particolare alla Polizia Municipale, la cui opera è fondamentale nell'istruttoria delle pratiche, anche laddove non sia direttamente coinvolta, effettuando sopralluoghi e verifiche a seguito delle richieste dell'Ufficio alle tre Amministrazioni Comunali.

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 2006 il numero delle pratiche ha subito una lieve flessione: nel corso del 2007 verranno riattivate ulteriori attività di promozione del Difensore civico, anche se la figura che è ormai abbastanza conosciuta a Figline e meno negli altri due Comuni e sempre più si delinea grazie all'attività di promozione generale portata avanti dal Difensore civico regionale.

Esamineremo più avanti i motivi di questa flessione, dovuta comunque anche al fatto che nel corso del 2006 ho svolto l'attività in regime di prorogatio fino al novembre 2006, dato che la delibera di rinnovo della Convenzione Comprensoriale confermava quest'ultima per ulteriori cinque anni, ma riconfermava il Difensore civico solo fino alla scadenza del mandato istituzionale del Comune di Figline. È evidente che la situazione di prorogatio ha fatto sì che evitassi qualsiasi attività di promozione della figura del Difensore civico, che sarà adesso invece impostata di concerto con le amministrazioni locali. Ad esempio, pur avendo provveduto a riformulare le pagine web del Difensore civico comprensoriale, non avevo provveduto a rinnovare il sito (che sarà ripensato anche nella grafica), perché qualora la scelta delle Amministrazioni fosse stata quella di cambiare il Difensore civico, volevo far sì che il mio successore avesse piena libertà di reimpostarlo, senza porre i cittadini a fronte di repentine modifiche nel giro di pochi mesi.

Va ricordato anche che nel 2006 sono stati modificati gli Statuti dei tre Comuni, dando finalmente una disciplina uniforme al Difensore civico e soprattutto eliminando gli sfalsamenti nella durata del mandato presenti nei precedenti Statuti (la durata era subordinata a quella del Consiglio Comunale anche per il Difensore civico comprensoriale).

Nonostante l'assenza di iniziative promozionali, ho tuttavia partecipato a Rignano alle assemblee del locale Comitato dei Pendolari del Valdarno, al fine di poter trasmettere le loro istanze al Difensore civico regionale.

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). Per contro, i Difensori civici delle Regioni Italiane, integrati con i rappresentanti della difesa civica locale hanno messo a punto un progetto di legge per la costituzione del Difensore civico nazionale e per avere parametri minimi uniformi relativi alla difesa civica a livello regionale e locale. Il progetto è stato frutto della sintesi del lavoro del Coordinamento dei Difensori civici Regionali, con quello prodotto da un gruppo di lavoro promosso dal Difensore civico del Comune di Roma (Avv. Ottavio Marotta) al quale ho partecipato attivamente. Tale sintesi è stata presentata in occasione della Conferenza "La difesa civica in Italia ed in Europa" che il Difensore civico regionale della Toscana ha

organizzato nell'ottobre 2006. In quell'occasione i Parlamentari intervenuti hanno fatto propria in maniera bipartisan la proposta, così come è giunta dai Difensori civici ed è attualmente all'esame della Commissione Affari Istituzionali della Camera, anche se purtroppo ancora non è stata calendarizzata.

Se la situazione a livello nazionale è ancora molto incerta, a livello regionale il numero di Difensori civici sta aumentando ed in particolare vanno estendendosi le esperienze di difesa civica associata. Ultima è quella del Difensore civico del comprensorio Empolese Valdelsa. Il Difensore civico regionale ha aperto il 2007, in analogia con l'esperienza degli Organi giudiziari, con l'inaugurazione dell'anno della difesa civica al quale sono stati invitati tutti i Difensori civici locali, le autorità ed i sindaci della Toscana, per fare il punto sulla situazione della difesa civica. Inoltre, a livello regionale, a seguito dell'adozione del nuovo Statuto della Regione, è in fase di discussione una nuova legge sul Difensore civico regionale, con aspetti relativi anche alla rete della difesa civica locale.

Anche per quanto attiene le pratiche trattate, la difesa civica della Toscana sta cercando di trovare modalità comuni di analisi della casistica. Il Difensore civico regionale nel corso del 2006 ha attivato per tutti i Difensori civici uno strumento per condividere in linea i dati statistici delle singole pratiche, con particolare riferimento ai loro esiti, per potere valutare e confrontare in modo uniforme la casistica, con particolare riferimento all'esito effettivo delle pratiche.

Pur nell'incertezza normativa dottrina, la difesa civica va acquisendo lentamente una propria connotazione, che sarà mia cura rafforzare e promuovere sul territorio nel corso del 2007 e del nuovo mandato istituzionale.

1. Dotazione Funzionale Del Difensore Civico

Non ci sono sostanziali novità da segnalare in questo campo, salvo ricordare che nel corso del 2007 le pagine saranno rese compatibili 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. Il sito sarà inoltre reso più agevole e modificato nella grafica oltre che arricchito nei contenuti.

A Figline a partire dalle nuove elezioni il Difensore civico condivide la propria stanza con quella del Presidente del Consiglio. Tale condivisione ben sintetizza quello che dovrebbe essere il legame simbolico fra Difensore civico e Consiglio Comunale, cui il Difensore civico presenta la propria relazione annuale, alla luce della quale il Consiglio fornisce all'Amministrazione gli indirizzi opportuni per risolvere le problematiche che la Relazione evidenzia.

Anche nel corso del 2006, grazie al Comune di Incisa è stato possibile al Difensore civico accedere alla rassegna stampa predisposta dall'Ufficio protocollo del Comune, che mi mette in grado 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. Talvolta a seguito delle notizie apprese dalla stampa ho aperto pratiche d'ufficio, come evidenzio nei paragrafi dedicati all'analisi delle pratiche.

Nel 2007 sarà approfondita ulteriormente la possibilità di una più stretta collaborazione con gli Uffici Rapporti con il Pubblico di Figline; se la sperimentazione avrà buon esito si estenderà anche all'URP di Rignano.

2. Attività Istituzionale

Per quanto attiene l'aspetto della cooperazione internazionale tra i Difensori civici, membro Istituzionale (in quanto Difensore civico ed individuale) dell'EOI (Istituto Europeo dell'Ombudsman) ho partecipato il 30 e 31 aprile alla Conferenza annuale dell'Istituto, accompagnando il Difensore civico regionale membro del Direttivo dell'EOI alla Riunione del Consiglio Direttivo, che a seguito della riforma del proprio statuto, ha allargato il proprio Consiglio Direttivo, integrandolo con altri due Difensori civici Italiani; il Consiglio Direttivo dell'EOI si è anche impegnato, su invito del Difensore civico regionale, a rivalutare le modalità con le quali è stato riformato lo Statuto, che sono penalizzanti per i membri istituzionali ed individuali italiani.

Come accennato nell'introduzione, ho preso parte al Gruppo di lavoro che presso il Difensore civico del Comune di Roma ha messo a punto il progetto per la legge quadro sulla difesa civica, sia in quanto funzionario del Difensore civico regionale che in veste istituzionale. Il progetto di legge è stato presentato ufficialmente ad ottobre dal Difensore civico regionale in occasione di una Conferenza internazionale dal titolo "La difesa civica in Italia ed in Europa" alla quale ho preso parte, portando un contributo di riflessione che ho allegato in Appendice.

Ho partecipato all'incontro sul Difensore civico promosso dal Difensore civico regionale e dal Difensore civico della Provincia di Massa e Carrara durante la manifestazione Dire Fare a Carrara nel dicembre 2006, nel corso della quale è stato presentato anche un video (che ha ottenuto il premio della manifestazione) nel quale si evidenziava, attraverso interviste raccolte per strada come poco la gente conoscesse ancora il Difensore civico. Il video era intercalato da interventi del Difensore civico regionale che illustravano le caratteristiche dell'istituto.

Ricordo infine come di recente, nel gennaio 2007 sono stato consultato insieme a tutti i Difensori civici locali sul progetto di legge per la difesa civica in Toscana; le mie osservazioni sono in appendice alla presente relazione.

In Toscana, la Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana, che si è sempre periodicamente riunita nel corso del 2006 ed alle cui riunioni ho sempre partecipato, ha attivato uno studio sui servizi idrici, mettendo a punto la risoluzione riportata in appendice, che ho trasmesso ai tre Consigli Comunali e che è stata approvata dal Consiglio Comunale di Incisa.

A livello locale ho cercato di partecipare a Figline agli incontri della Consulta per le Politiche sociali della passata legislatura, manifestando all'attuale Amministrazione la mia disponibilità a partecipare ai prossimi incontri della rinnovata consulta e ho chiesto al Presidente del Consiglio di essere invitato ai prossimi Consigli Comunali aperti che avranno per oggetto incontri con varie concessionarie di Servizi Pubblici.

Nel corso del 2006 ho aderito infine ad alcune iniziative a più ampio respiro, quali le due campagne promosse dalla trasmissione radiofonica di Radio Uno RAI "Zapping" a favore del rispetto dei diritti umani in Iran e a

favore della giovane Kobra, condannata a morte in Iran. Invito in questa sede i tre Consigli Comunali a valutare la loro adesione a tali campagne promosse dalla trasmissione radiofonica.

Ho anche invitato i Consigli Comunali di Figline, Incisa e Rignano a valutare se in che forma prendere parte all'iniziativa "M'illumino di Meno" promossa dalla trasmissione "Caterpillar" di Radio Due RAI, per ricordare l'anniversario della firma del Protocollo di Kyoto per il 16 febbraio. La campagna invitava gli Enti locali a spengere simbolicamente l'illuminazione pubblica in occasione della trasmissione radiofonica (fra le 18 e le 19). Il Comune di Rignano mi ha comunicato la propria adesione alla campagna, avvenuta sospendendo l'illuminazione pubblica in Piazza della Repubblica (in appendice il Comunicato ricevuto da Rignano). Ignoro se le altre Amministrazioni abbiano comunque aderito all'iniziativa, pur non comunicandomelo.

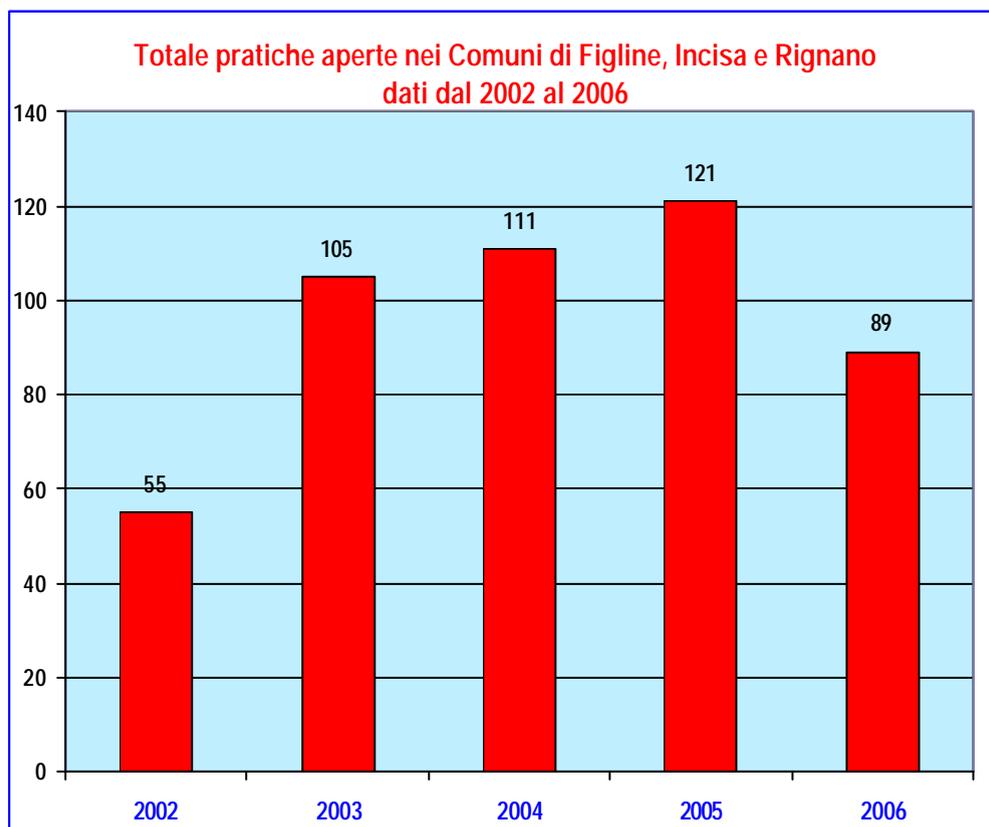
3. La casistica

Nel corso del 2006 sono state formalizzate in tutto 121 pratiche suddivise secondo la tabella che segue, con una lieve flessione rispetto agli anni precedenti, dovuta soprattutto alla diminuzione delle istanze a Figline.

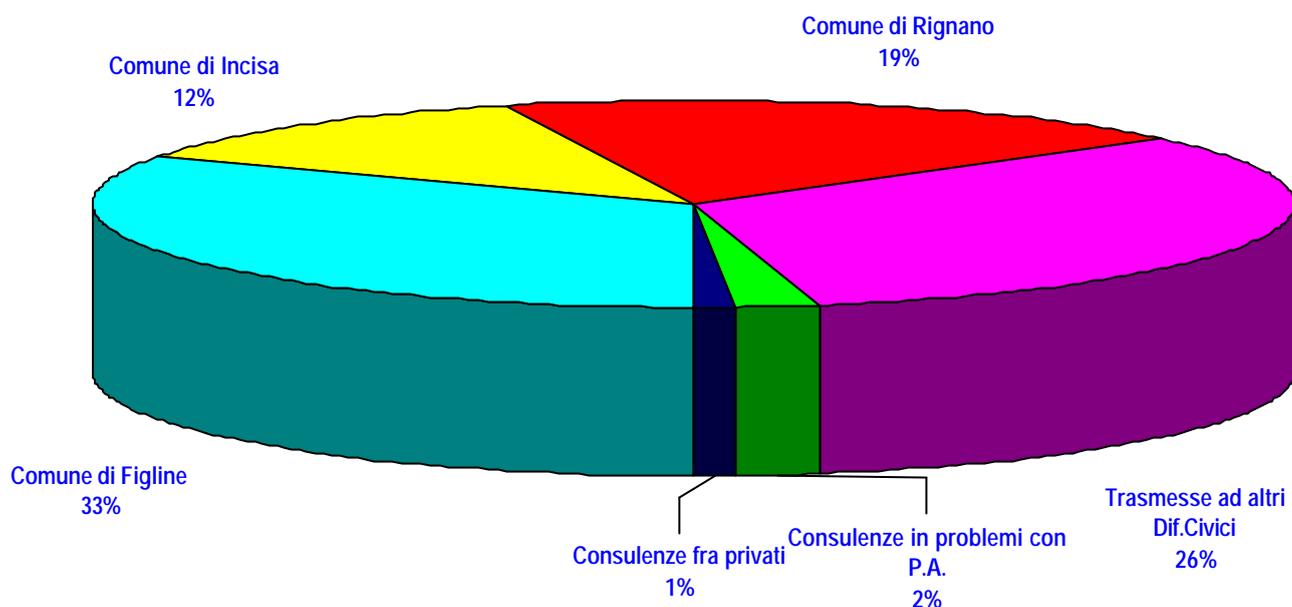
| Totale pratiche per categoria nel 2006: totale pratiche 89 | |
|------------------------------------------------------------|--------------|
| | n.° pratiche |
| Comune di Figline | 29 |
| Comune di Incisa | 11 |
| Comune di Rignano | 17 |
| Trasmesse ad altri Dif.Civici | 29 |
| Consulenze in problemi con P.A. | 2 |
| Consulenze fra privati | 1 |
| Totale | 89 |

Il grafico sotto conferma come la tendenza all'aumento registrata fino al 2005 abbia subito una lieve flessione nel 2006, dovuta – come emerge dalla tabella sopra – dal dato di Figline (a Rignano abbiamo infatti avuto addirittura un lieve incremento).

Come avremo occasione di evidenziare commentando la casistica più avanti, va sottolineato che comunque di solito ogni singola pratica cerca di affrontare un problema generale e che le pratiche aperte d'ufficio a Rignano e ad Incisa relative ai trasporti riguardano centinaia di pendolari, così come alcune tematiche generali relative ad altre concessionarie dei servizi Pubblici.



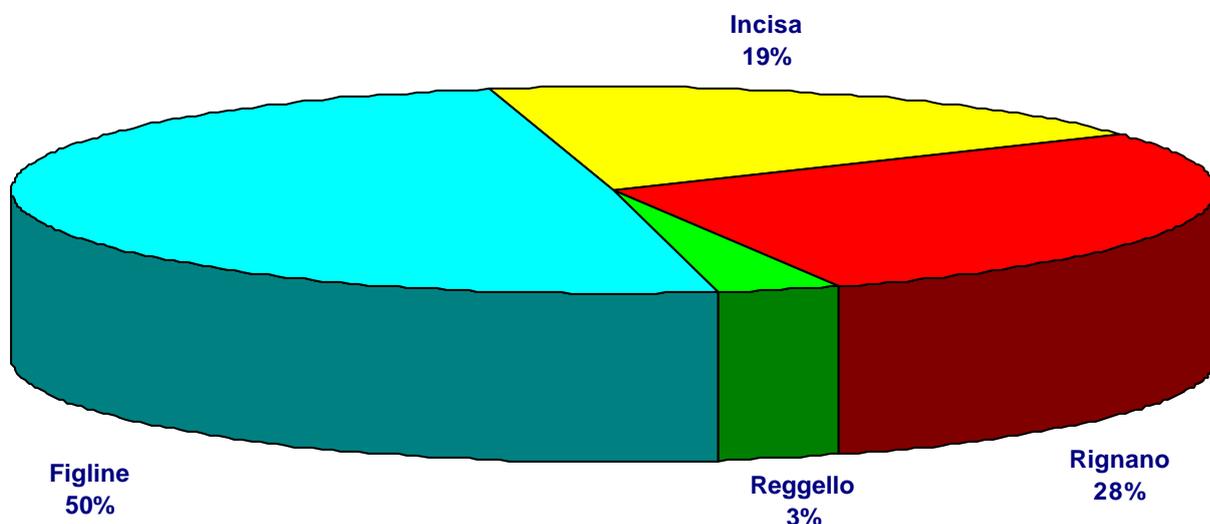
Pratiche aperte nel corso del 2006 per categoria: totale 89



Il grafico sopra mostra la distribuzione delle 89 pratiche per ente coinvolto (da tenere presente la casistica in cui la pratica è trasmessa ad altri Difensori civici di solito si tratta del Difensore civico regionale e 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 del richiedente. I casi di residenti in altri comuni sono tutti relativi a residenti nel Comune di Reggello, raccolti fuori competenza e trasmessi al Difensore civico competente, sono stati tutti e tre raccolti a Rignano ed erano relativi a residenti nelle frazioni di Leccio, San Clemente e Donnini .

La tabella sotto dà invece la dimensione "a colpo d'occhio" della suddivisione per settore delle pratiche aperte

Pratiche aperte nel corso del 2006 per residenza del richiedente: totale 89



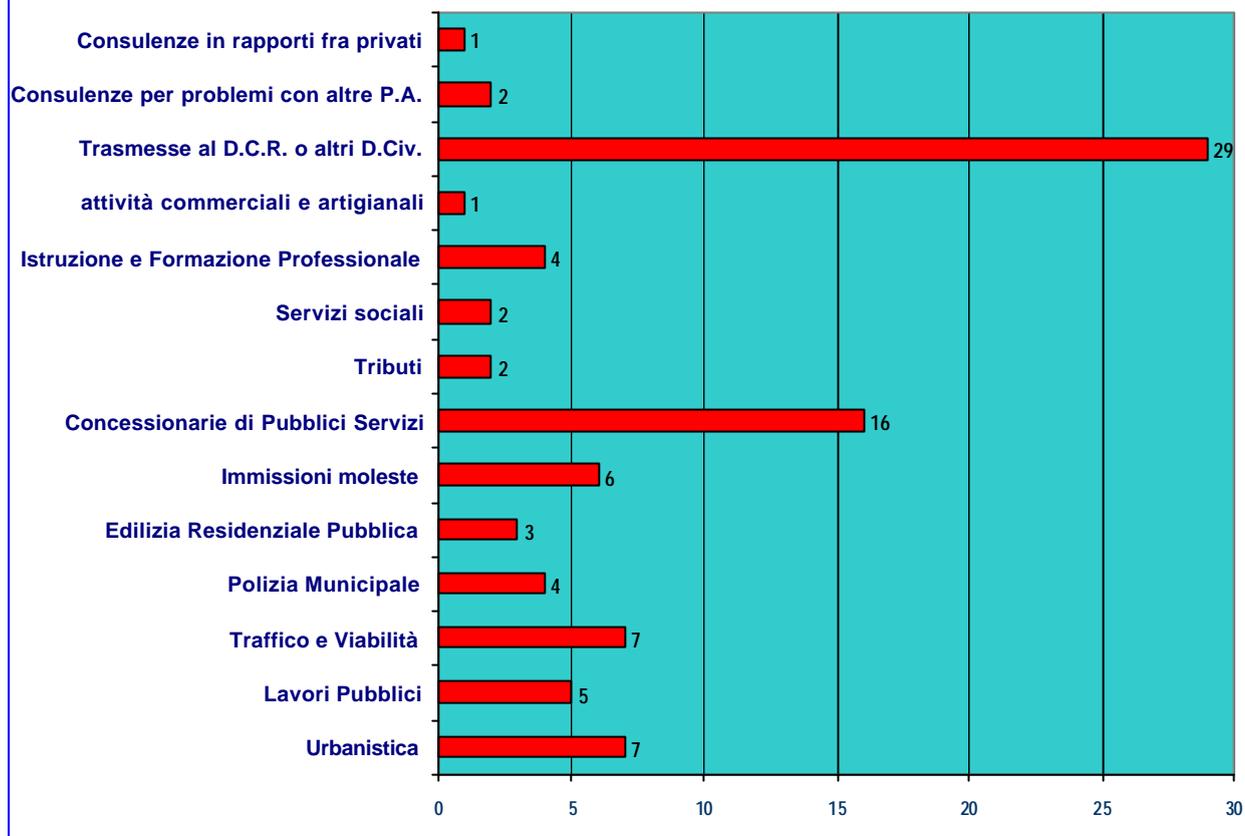
nel corso del 2006 che il grafico sotto evidenzia distribuita per settore.

**Riepilogo generale dell'attività: pratiche aperte nel 2006 per categoria e settore:
totale 89 pratiche**

| Settore | Figline | Incisa | Rignano | Reggello | Totale |
|------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|-----------------|---------------|
| Urbanistica | 3 | 1 | 3 | | 7 |
| Lavori Pubblici | 3 | 2 | | | 5 |
| Traffico e Viabilità | 5 | 2 | | | 7 |
| Polizia Municipale | 1 | 2 | 1 | | 4 |
| Edilizia Residenziale Pubblica | 1 | | 2 | | 3 |
| Immissioni moleste | 4 | | 2 | | 6 |
| Concessionarie di Pubblici Servizi | 8 | 4 | 4 | | 16 |
| Tributi | 1 | | 1 | | 2 |
| Servizi sociali | 1 | | 1 | | 2 |
| Istruzione e Formazione Professionale | 1 | | 3 | | 4 |
| attività commerciali e artigianali | 1 | | | | 1 |
| Totale pratiche nei confronti del Comune | 29 | 11 | 17 | | 57 |
| Trasmesse ad altro Difensore civico | 14 | 5 | 7 | 3 | 29 |
| Consulenze per problemi con altre P.A. | 1 | | 1 | | 2 |
| Consulenze in rapporti fra privati | | 1 | | | 1 |
| Totale generale pratiche relative a residenti | 44 | 17 | 25 | 3 | 89 |

Per quanto attiene le 29 pratiche trasmesse ad altro Difensore civico che esamineremo a parte, riguardano nella maggior parte dei casi il Difensore civico regionale e va sottolineato che normalmente, pur trasmettendo per competenza la pratica al Difensore civico regionale, ho provveduto ad investire per conoscenza anche l'ente coinvolto, con il risultato che il problema si è risolto prima che il Difensore civico regionale si attivasse. Molte di queste pratiche riguardano invece problemi connessi con i servizi pubblici, con particolare rilievo della telefonia e del trasporto ferroviario. Anche per quanto attiene Publiacqua, al di là del caso concreto di competenza del Difensore civico regionale è stato investito il Difensore civico regionale, laddove il problema aveva una portata più generale, che andava al di là della gestione del servizio idrico a livello comunale. Affronteremo in paragrafi a parte la tematica delle concessionarie dei Servizi pubblici con particolare riferimento ai trasporti ferroviari ed a Publiacqua, sottolineando in questa sede che il Difensore civico regionale è stato investito congiuntamente a Publiacqua ed al Comune interessato in quei casi in cui era necessaria una riflessione generale anche in sede di AATO; un esempio per tutti è stato il caso esaminato a Rignano (purtroppo non isolato a quanto riferitomi) in cui si è provveduto ad interrompere l'erogazione dell'acqua per un debito pregresso di ventitré euro (debito comunque inferiore a tale somma se si considera la circostanza che l'utenza era gravata dai quindici euro di deposito cauzionale).

Riepilogo generale attività 2006 per settore: totale 89 pratiche

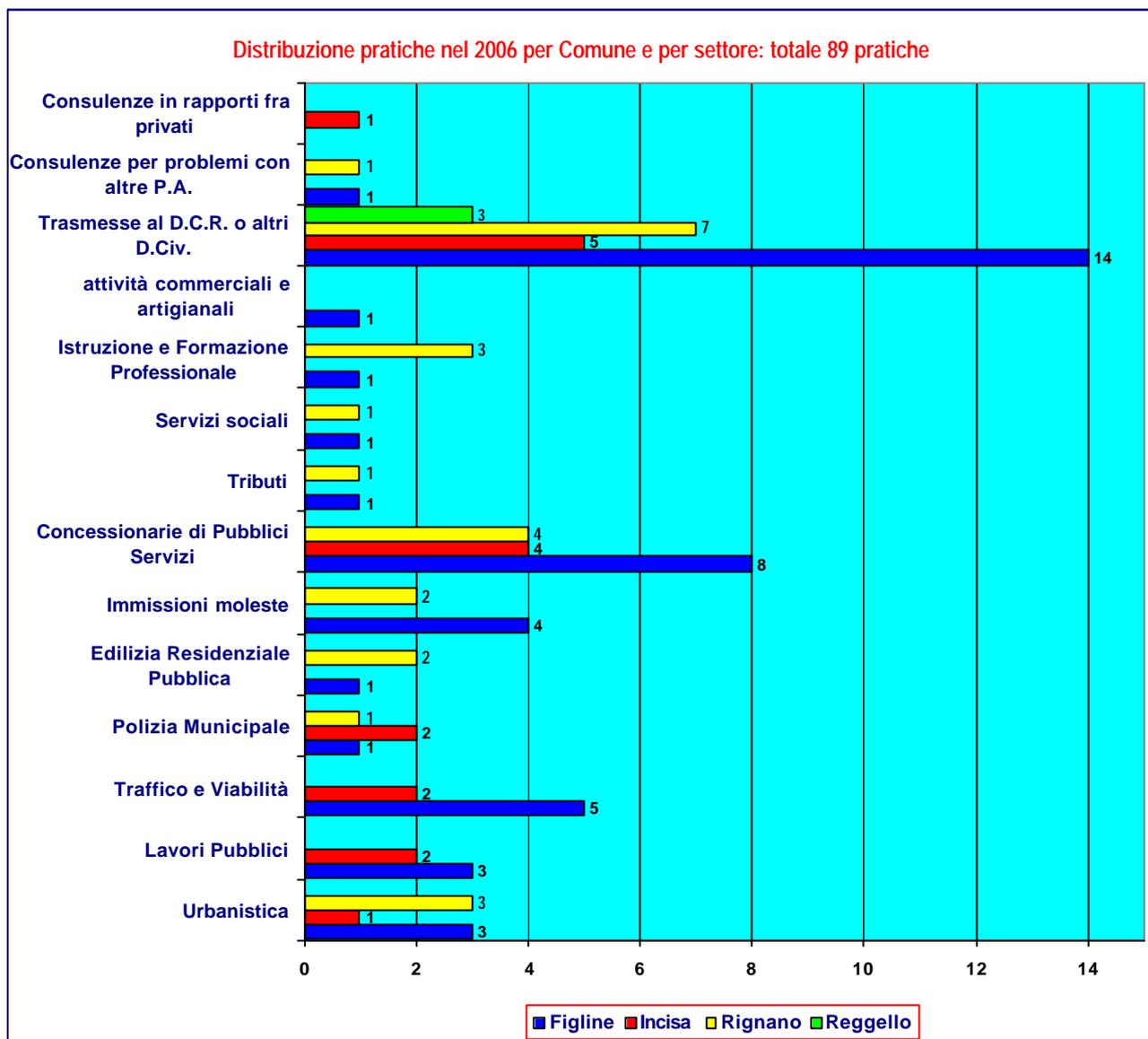


Il grafico sopra evidenzia come nel corso del 2006 la casistica di maggior rilievo sia relativa alle problematiche nei confronti delle concessionarie di pubblici servizi, ancor più rilevante se pensiamo che tra le 29 pratiche trasmesse al Difensore civico regionale e ad altri Difensori civici, la maggior parte della casistica trasmessa al Difensore civico regionale è afferente alla tematica dei servizi pubblici di rilievo regionale o nazionale.

Seguono le problematiche relative all'urbanistica e alle questioni di traffico e viabilità, poi quelle relative a segnalazioni relative al fastidio da rumori, odori etc. per i sei casi relativi alle immissioni moleste.

Dal grafico che segue, nel quale emerge la distribuzione per settore nei tre diversi Comuni, è interessante rilevare che quest'anno non si osservano scarti significativi fra le varie problematiche, a differenza di quello che avveniva negli scorsi anni.

Rispetto ai settori interessati va sottolineato che la Polizia Municipale ha collaborato anche per le questioni relative all'urbanistica, ad alcune problematiche connesse ai lavori pubblici e non solo per le questioni che la riguardavano direttamente. Infine va sottolineato come per le questioni relative ai trasporti ferroviari quest'anno siano state fatte specifiche segnalazioni anche alla stampa, per due casi aperti d'ufficio proprio a seguito di notizie rilevate proprio da articoli di giornale.

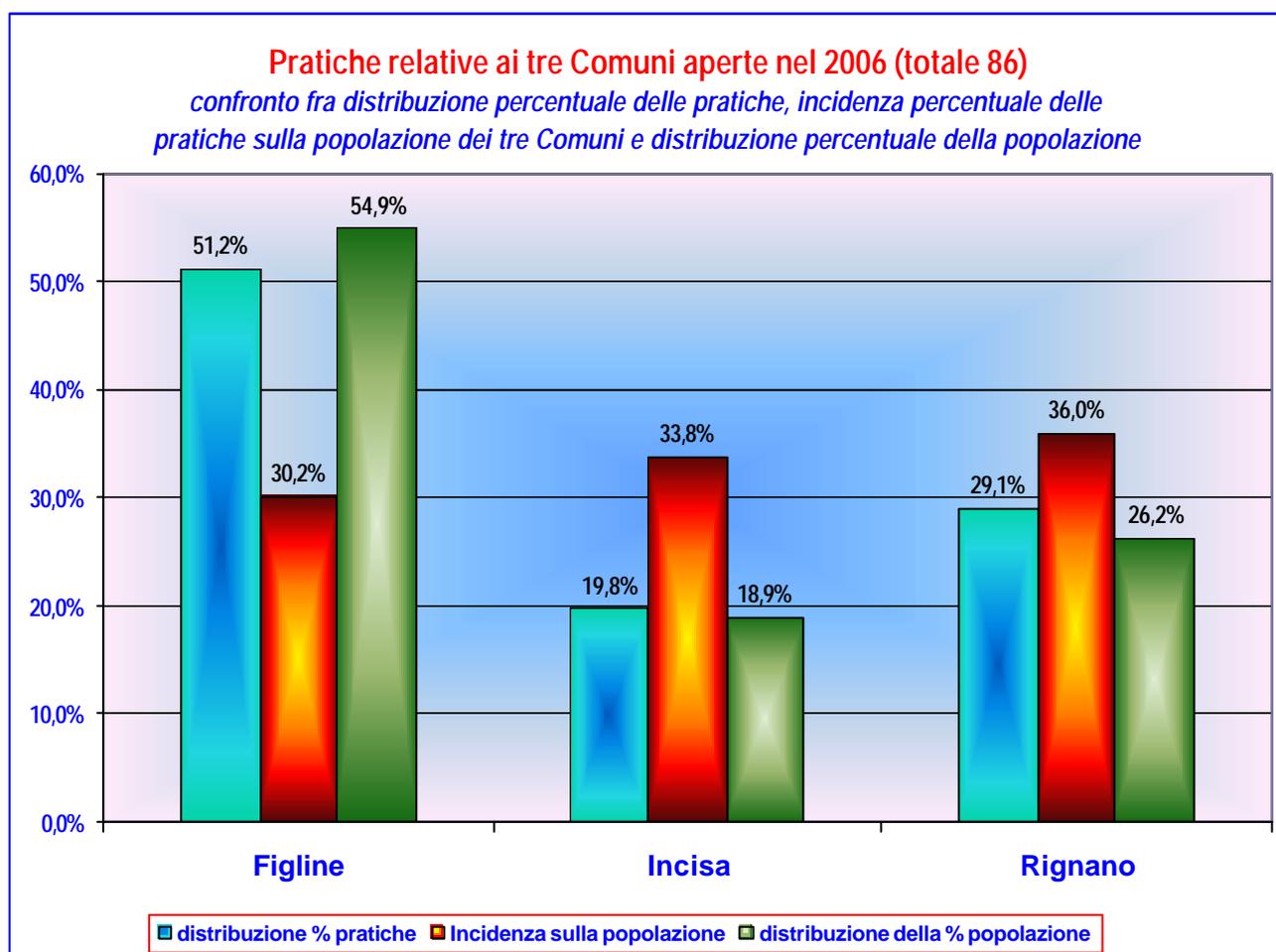


La tabella che segue dà infine conto delle principali indicazioni non formalizzate fornite ai cittadini in casi relativi a controversie fra privati o ad indicazioni informali relative alla Pubblica Amministrazione, suddivisa per mese e per Comune di residenza dell'utente.

Consulenza su questioni o fra privati con la P.A. non formalizzate ricevute nel 2006. Totale 33

| | Figline | Incisa | Rignano | Totale |
|--------------------|-----------|----------|----------|-----------|
| gennaio | 1 | 1 | | 2 |
| febbraio | 2 | | | 2 |
| marzo | 2 | 1 | 2 | 5 |
| aprile | 5 | | | 5 |
| giugno | 1 | 1 | | 2 |
| luglio | 4 | | | 4 |
| agosto | | 1 | | 1 |
| settembre | 1 | | | 1 |
| ottobre | 4 | | 1 | 5 |
| novembre | 2 | 1 | | 3 |
| dicembre | 2 | | 1 | 3 |
| Totale 2006 | 24 | 5 | 4 | 33 |

Rispetto alle consulenze nei rapporti fra privati, il Difensore civico può naturalmente fermarsi a consigliare le possibili soluzioni e non può intervenire per risolverle. Nel corso del 2006 ho cercato di dare indicazioni in merito alle possibilità di assistenza offerte dalle Associazioni di tutela presenti sul territorio comunale e ai servizi di mediazione e conciliazione attivi a Firenze. Ho recentemente proposto all'Amministrazione Comunale di Figline di valutare se sussistano le condizioni per attivare il servizio di mediazione e conciliazione anche a Figline, valutazione che è in corso. Nel 2007 il Comune ha attivato uno sportello di orientamento e consulenza per gli stranieri, con il quale cercherò di raccordarmi per potere assistere gli stranieri con problemi con la pubblica amministrazione.



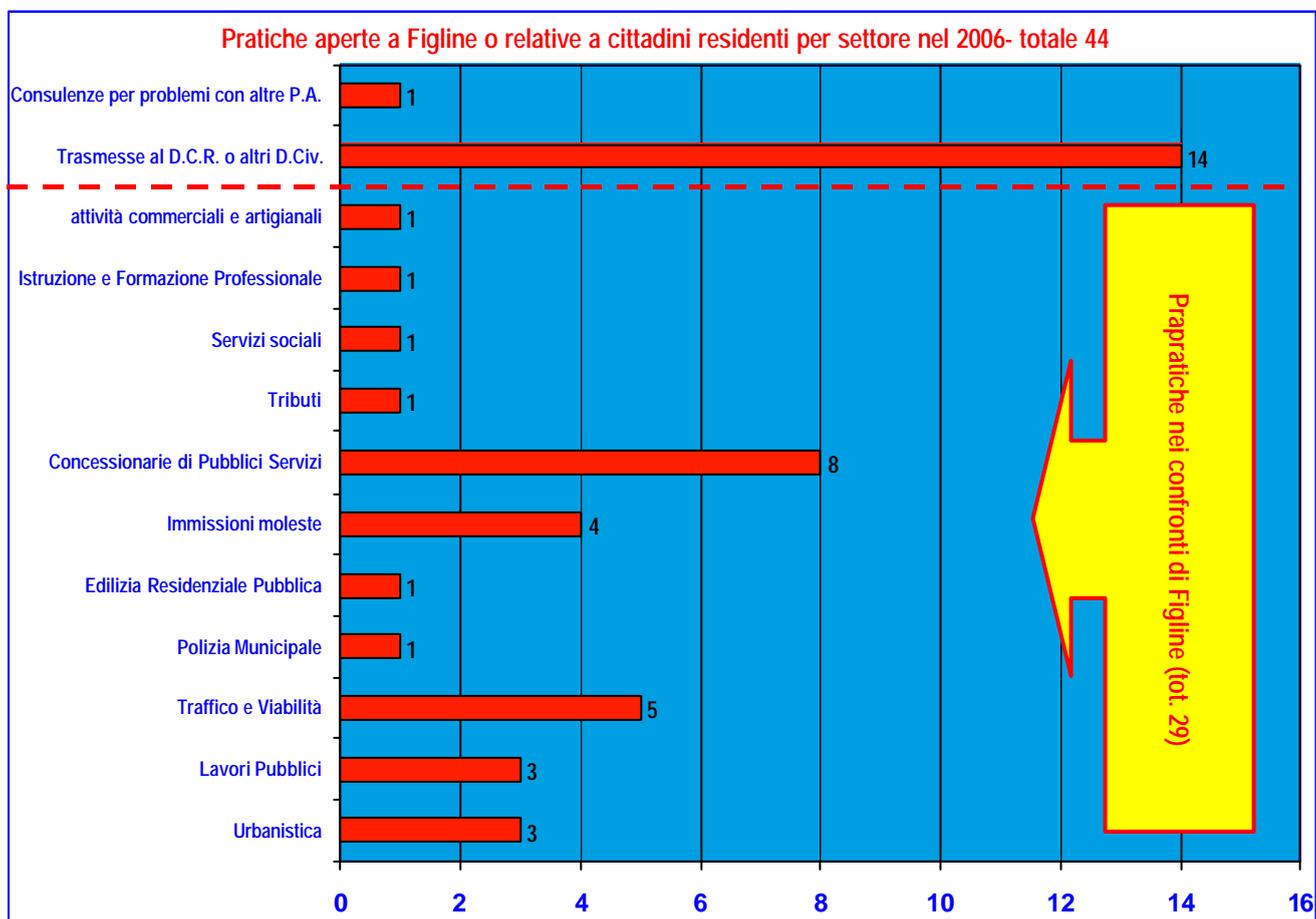
Infine il grafico sopra riporta la distribuzione delle pratiche aperte complessivamente nei tre comuni "pesate" sulla popolazione residente in ciascun comune e la relativa incidenza del Difensore civico rispetto alla popolazione. Si evidenzia che nel corso del 2006 il peso maggiore si è avuto a Rignano. Da notare che qui si è considerato il numero delle pratiche aperte nei tre comuni senza contare le tre relative ad utenti residenti a Reggello, per cui il totale è 86 e non 89.

3.1 Pratiche Trattate a Figline

| Pratiche aperte a Figline nel 2006 (29) o relative a cittadini residenti a Figline: totale 44 | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Settore | n.° pratiche |
| Urbanistica | 3 |
| Lavori Pubblici | 3 |
| Traffico e Viabilità | 5 |
| Polizia Municipale | 1 |
| Edilizia Residenziale Pubblica | 1 |
| Immissioni moleste | 4 |
| Concessionarie di Pubblici Servizi | 8 |
| Tributi | 1 |
| Servizi sociali | 1 |
| Istruzione e Formazione Professionale | 1 |
| attività commerciali e artigianali | 1 |
| Totale pratiche nei confronti del Comune | 29 |
| Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ. | 14 |
| Consulenze per problemi con altre P.A. | 1 |
| Totale generale pratiche relative a residenti | 44 |

A Figline sono state trattate nel 2006 un totale di 44 pratiche, di cui 29 strettamente correlate al Comune di Figline, le restanti 14 relative invece a segnalazioni inoltrate al Difensore civico regionale o ad altri Difensori civici e una relativa ad una consulenza nei rapporti con un'altra amministrazione.

La circostanza che nel maggio 2006 si sia avuto il rinnovo del Consiglio Comunale ha fatto sì che i cittadini



non si siano rivolti nel corso del 2006 al Difensore civico come nel passato, consapevoli nella prima parte dell'anno che molte decisioni erano rinviate alla nuova Giunta ed al nuovo Consiglio e nella seconda parte dell'anno alla ricerca di prendere contatti diretti con la nuova Amministrazione per illustrare direttamente ai nuovi Assessori ed al Sindaco le proprie problematiche. Non a caso il maggior numero di casi ha riguardato le concessionarie di pubblici servizi, e quasi tutti gli otto casi sono relativi a Publicacqua.

Se questo dato è indubbiamente vero e se va unito al discorso generale iniziale legato alla circostanza che la mia *prorogatio* ha interrotto le attività di promozione dell'istituto, va anche evidenziato che nel 2004 e nel 2005 il picco di richieste al Difensore civico ha riguardato problematiche urbanistiche in realtà relative a controversie fra privati e due particolari problematiche tributarie, rispettivamente legate nel 2004 al nuovo regime tributario della TARSU per le aree scoperte e nel 2005 a problemi connessi con la concessione per i passi carrabili.

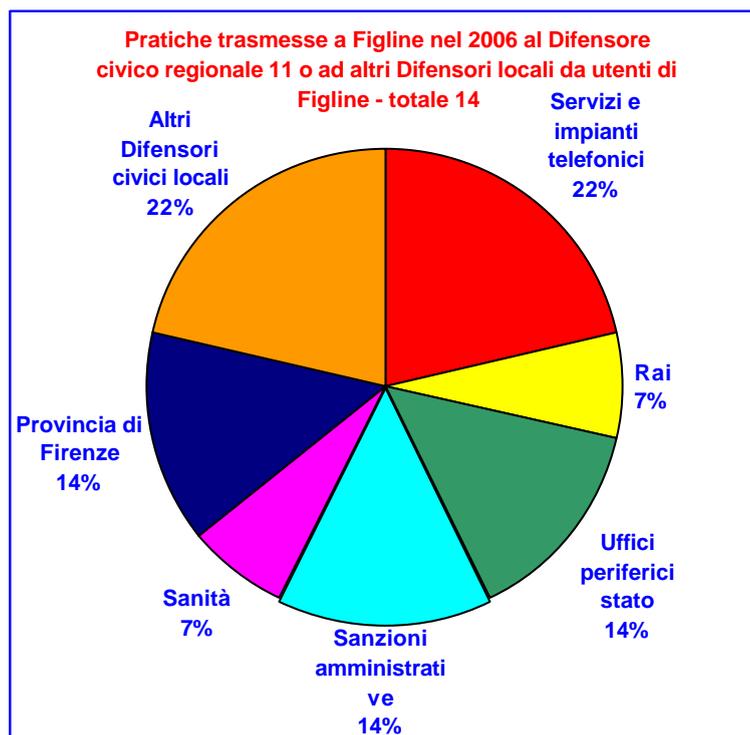
Venendo ad un sintetico esame delle singole pratiche si evidenzia:

Consulenze in relazione a problemi con altre Pubbliche Amministrazioni (1 pratica): si è trattato di approfondire l'interpretazione di una disposizione normativa, evidenziando che non era possibile l'interpretazione proposta dall'interessato e che l'Amministrazione Comunale coinvolta (diversa da quella di Figline) stava agendo in conformità con i vincoli, piuttosto rigidi, della normativa nazionale.

Trasmesse al Difensore civico Regionale o ad altri Difensori civici locali (14 pratiche): come abbiamo visto sopra, queste pratiche sono state quasi sempre oggetto di intervento diretto anche nei confronti dell'Amministrazione coinvolta e spesso si sono risolte grazie anche alla fattiva collaborazione di uffici comunali come l'Ufficio Tecnico del Comune di Figline, che hanno preso contatti diretti con l'ente interessato.

Per contro va ricordato che alcune delle segnalazioni relative a Publicacqua dove emergeva un problema generale di interesse per tutti i Comuni interessati dalla Concessionaria, è stata fatta segnalazione anche al Difensore civico regionale, che ha spesso provveduto a segnalare il problema anche in sede di Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (AATO).

Venendo ad esaminare la casistica, evidenziata dal grafico e dalla tabella che segue, le tre pratiche trasmesse a Difensori civici locali diversi da quello regionale riguardavano il comportamento della Polizia Municipale di altro Comune e due questioni relative ad una vicenda di pubblico impiego.



Pratiche trasmesse al Difensore civico Regionale a Figline nel 2006 (totale 14)

| | |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| Servizi e impianti telefonici | 3 |
| Rai | 1 |
| Uffici periferici stato | 2 |
| Sanzioni amministrative | 2 |
| Sanità | 1 |
| Provincia di Firenze | 2 |
| Totale istanze al Difensore civico Regionale | 11 |
| Altri Difensori civici locali | 3 |
| Totale generale | 14 |

I problemi di telefonia nel 2006 a Figline sono stati solo tre, uno relativo ad un palo pericolante (che Telecom ha provveduto a sistemare dopo la mia segnalazione al Difensore civico regionale, anche grazie al sopralluogo della Polizia Municipale e all'intervento dell'Ufficio Tecnico) gli altri due sono relativi all'attivazione del servizio Tele 2 senza richiesta da parte dell'utente, oggetto di numerose

segnalazioni a livello nazionale e le modalità di addebito di chiamate a servizi Telecom non richiesti (899 tramite collegamento via Internet accidentale). Gli ultimi due problemi, pur se numericamente non rilevanti, toccano temi piuttosto delicati e rilevanti, tenuto presente che potrebbero riguardare altri utenti di Figline. L'offerta non richiesta del servizio Tele 2 tramite pubblicità telefonica a soggetto che non aveva autorizzato l'offerta di servizi per telefono è stato oggetto di mia segnalazione diretta anche all'Autorità Garante per la tutela dei dati personali, che si è attivata chiedendo conto a Tele 2 delle modalità con le quali aveva ottenuto i dati dell'interessato e l'autorizzazione ad offrire servizi per telefono.

Il caso relativo alla Rai ha avuto una soluzione immediata ed era relativo alla lamentela di una cattiva ricezione del segnale in una zona esterna all'abitato. Il problema è stato tempestivamente risolto grazie all'intervento della sede Rai Toscana, senza attendere l'intervento del Difensore civico Regionale.

Non vale la pena di entrare in modo didascalico nell'esame delle altre pratiche, salvo evidenziare che laddove è stata coinvolta la Provincia di Firenze, l'Azienda Sanitaria di Firenze e la U.O. Igiene Pubblica di quest'ultima, pur avendo trasmesso la pratica al Difensore civico regionale, ho potuto comunque contare sulla fattiva collaborazione sia dell'Ufficio Lavori Pubblici (casi relativi alla Provincia) che dell'Ufficio Servizi Sociali (caso relativo all'Azienda Sanitaria di Firenze).

I casi trasmessi ad altri Difensori civici locali a Figline hanno riguardato in un caso un'istanza al Difensore civico di San Giovanni Valdarno, che è convenzionato con la Provincia di Arezzo, in due casi una problematica connessa ad un rapporto di pubblico impiego trasmessa per competenza al Difensore civico dell'Impruneta.

Per quanto attiene invece le pratiche più specificamente relative all'Amministrazione Comunale diamo sotto un sintetico quadro, seguendo la tabella ed il grafico in apertura.

Urbanistica (3 pratiche): le pratiche nel 2006 non sono state molto rilevanti in urbanistica, settore rispetto al quale va evidenziato che nel 2006 si è messo a punto un rapporto di collaborazione informale più snello con l'Ufficio Tecnico, che ha consentito di smaltire tutto l'arretrato. I tre casi riguardavano una questione già oggetto di contenzioso giurisdizionale quando è giunta al mio esame, caso nel quale l'Amministrazione ha legittimamente scelto di rispondere in quella sede, un caso in cui ci si è limitati a fornire consulenza, senza formalizzare una richiesta di chiarimenti all'Amministrazione, un ultimo caso relativo alla rivendicazione da

parte dell'utente di una proprietà posta in un luogo pubblico, rispetto al quale è emerso che non esistevano elementi per suffragare tale richiesta, rispetto ad un bene che lo stesso utente non era in grado di identificare con certezza.

Lavori Pubblici (3 pratiche): due pratiche erano relative una alla necessità di un intervento di manutenzione, l'altra alle presunte conseguenze di lavori da parte dell'Amministrazione Comunale, rispetto al quale non è emerso un collegamento con i lavori svolti, con l'impegno dell'Ufficio competente a rivalutare comunque la situazione non appena si ripresenti il disagio lamentato per verificarne, per quanto possibile, l'effettiva origine. Uno dei casi presentava più che altro aspetti connessi con l'ordine pubblico (la lamentela verteva su modalità improprie dell'utilizzo di un area di verde pubblico, con forti molestie ai frontisti), rispetto al quale l'Ufficio Lavori Pubblici si è impegnato a valutare situazioni tecniche atte a dissuadere l'utilizzo dell'area in questione per il gioco del pallone. La pratica è comunque ancora in corso.

Traffico e viabilità (5 pratiche) e Polizia Municipale (1): tre pratiche sono state concluse positivamente o sono in corso di conclusione. La prima riguardava il semaforo fra via Roma – Via Pignotti e via XXV maggio Via Pampaloni, rispetto al quale mi ero attivato d'ufficio, anche alla luce delle lamentele apparse sulla stampa locale e dall'osservazione delle modalità di funzionamento del semaforo. Prima che investissi formalmente l'Amministrazione della questione ho preso atto che era stato finalmente eliminato il problema principale, legato alla circostanza che per i pedoni scattava immediatamente il rosso, contemporaneamente al verde per le auto, con la conseguenza che molti iniziavano l'attraversamento a luce gialla lampeggiante (con l'obbligo per gli autoveicoli di dare la precedenza ai pedoni), trovandosi nel mezzo del semaforo con il rosso improvviso per effetto della chiamata pedonale (con verde per gli autoveicoli). Adesso il semaforo, prima di attivarsi, passa per una fase di giallo fisso per i pedoni e per gli autoveicoli. La seconda istanza risolta era relativa all'asfaltatura di una strada, che è stata realizzata, mentre sono in corso di alcuni posti di sosta per invalidi, oggetto dell'altra istanza, verificato il positivo nulla osta della Polizia Municipale. Resta aperta la problematica della sosta in area vietata in una delle strade del centro storico, rispetto alla quale forse la ZTL migliorerà la situazione e la problematica relativa alla sicurezza della circolazione per i pedoni in una frazione lungo la S.R. 69, oggetto di approfondimento da parte dell'Ufficio Lavori Pubblici e della Provincia. È del tutto evidente che il contributo della Polizia Municipale è stato prezioso in tutte le pratiche affrontate. La pratica relativa alla Polizia Municipale aveva per oggetto una sanzione amministrativa elevata a tutti i singoli condomini di un immobile, stando la presunta assenza dell'Amministratore, rispetto al quale è stato poi comunicato il nominativo, che in un primo momento non era stato comunicato da alcuni condomini.

Edilizia Residenziale Pubblica (1) e Servizi Sociali (1): per quanto attiene la pratica relativa all'edilizia residenziale pubblica è emersa la correttezza dell'operato dell'Amministrazione a fronte di una persona che era decaduta dall'assegnazione perché di fatto non più residente né domiciliata da tempo nell'abitazione

assegnata ai genitori deceduti e per quanto riguarda la questione relativa ai servizi sociali, sono stati chiariti i motivi di un errore materiale in una comunicazione ad un utente.

Immissioni moleste (4): nel 2006 le problematiche non hanno fortunatamente riguardato problematiche relative alla convivenza fra esercizi pubblici e/o insediamenti industriali e privati cittadini che in un caso (ma il problema riguardava più che altro il rumore di fondo degli utenti di una palestra, più che aspetti strutturali), ma problematiche minori quali appunto il taglio dell'erba da parte di un vicino. Rilevante invece la problematica legata all'igiene di un laghetto e al problema delle zanzare ad esso connesso per il quale si sta investendo la ASL tramite il Difensore civico regionale, visto il rifiuto della ASL di effettuare il sopralluogo come richiesto dal Comune. Si torna a richiamare all'attenzione dell'Amministrazione Comunale, per eventuali provvedimenti regolamentari in merito, la tematica connessa ai condizionatori nei cortili del centro storico, in assenza di un obbligo di dirigerne a tetto gli scarichi e di installare le unità esterne lontane dalle finestre dei vicini spesso, nel centro storico, a distanza di meno di due metri.

Concessionarie di Pubblici Servizi Comunali (8 pratiche): solo una pratica ha chiamato in causa incidentalmente una concessionaria diversa da Publiacqua. Riguardava peraltro una concessionaria non operante a Figline (**Fiorentinagas**) cui l'utente si era rivolto per la sostituzione della caldaia, che poi era risultata non conforme ai parametri del bando della Provincia per il contributo di sostituzione. La ditta installatrice per conto di Fiorentinagas si è offerta di erogare comunque il contributo, visto l'errore.

Publiacqua è oggetto di un esame a parte in fondo alla presente relazione, delle sette pratiche aperte a Figline 3 sono problematiche relative agli impianti fognari o agli impianti idrici, le restanti quattro sono relative ai consumi. Una è piuttosto rilevante perché gli utenti rischiano di dover pagare una quota di consumo abnorme per un presunto errore materiale di lettura (per effetto della circostanza che la lettura, che si presume errata, si colloca nel 2005 e che quindi fa scattare l'ultima fascia di consumo), le ultime due aperte rivelano un'altra problematica piuttosto rilevante, dovuta alla mancata annotazione di una lettura presunta, che ha fatto sì che in molte (o in tutte?) le bollette inviate il 18 ottobre risultassero differenze fra le due letture effettive e la quota fatturata. Sul problema sono giunte al Difensore civico tre segnalazioni, la prima delle quali dava conto della generalità del fenomeno. Se è possibile sbagliare, appare molto grave la leggerezza con la quale nella prima risposta interlocutoria giuntami in questi giorni si dà conto dell'errore ed il fatto che non risulta che ne sarà data formale comunicazione a tutti gli utenti. Su questo punto auspico una forte presa di posizione da parte dell'Amministrazione Comunale nei confronti della Concessionaria, perché Publiacqua si scusi con l'utenza per l'errore e lo comunichi anche a quegli utenti che non se ne sono accorti, a prescindere dalla circostanza che questo non avrà effetti, sulla bolletta (salva ogni verifica, in corso anche presso il Difensore civico regionale e l'AATO sulla legittimità di far coincidere automaticamente la lettura presunta con la data di spedizione di una bolletta). Da segnalare in via generale, a conferma delle "pagelle" del Difensore civico regionale i tempi di risposta relativamente elevati di Publiacqua (circa due mesi), soprattutto se il problema

attiene ai consumi, mentre è più breve il tempo di risposta per i problemi relativi agli impianti e con risposte meno "di stile" e più concrete ed esaustive sugli aspetti tecnici.

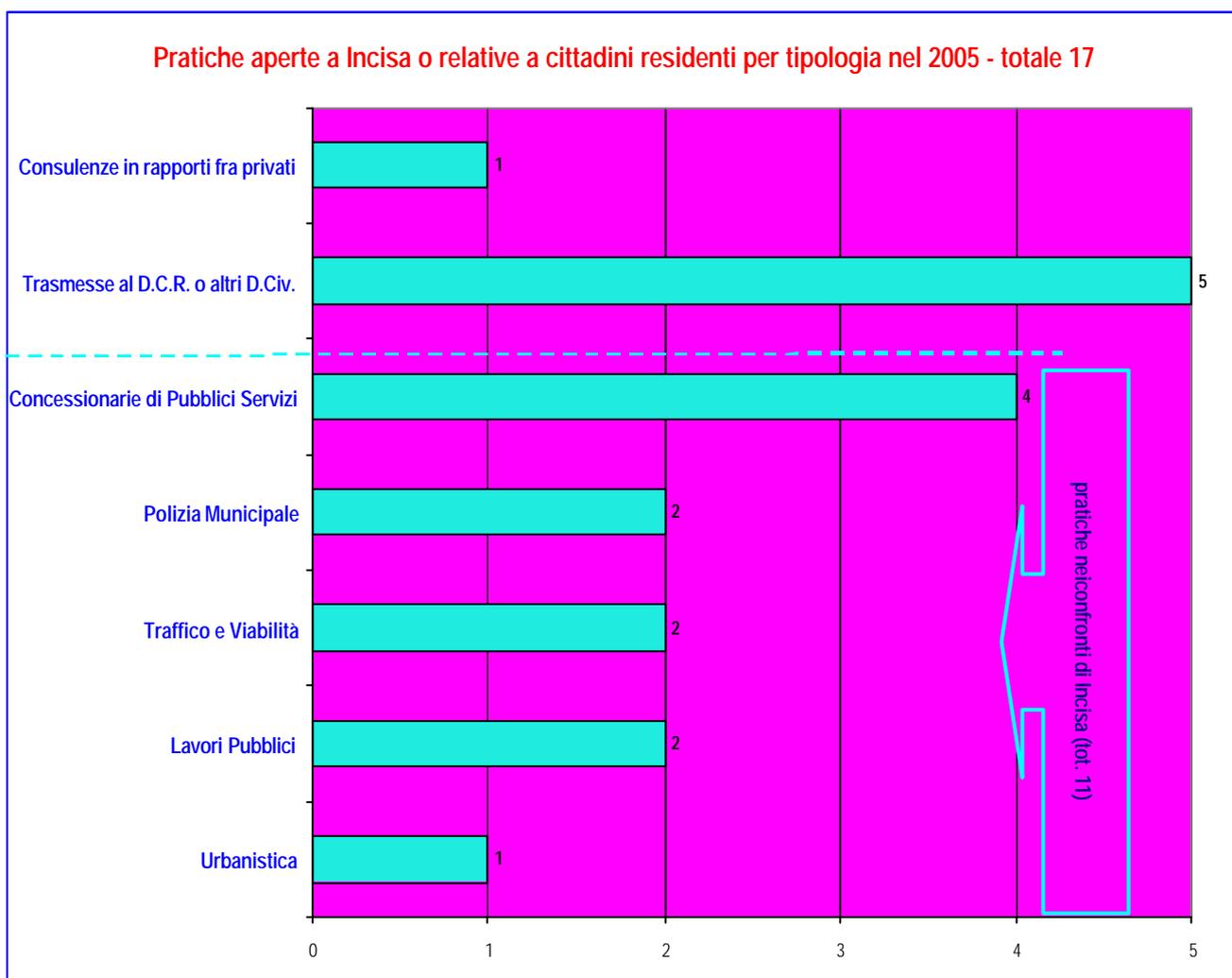
Tributi (1 pratica): la pratica è stata relativa ad una richiesta chiarimenti circa la disciplina della tassa per l'occupazione di suolo pubblico con vasi ornamentali, oggetto di recente modifica.

Istruzione e formazione professionale (1) e attività commerciali ed artigianali (1): sono state chiarite le modalità legate alla sorveglianza di locali concessi ad una associazione culturale e gli oneri relativi, l'altra istanza lamentava la disparità di trattamento fra gli orari di apertura dei locali nelle ore serali a Figline rispetto ai comuni limitrofi, circostanza che è però frutto di una scelta discrezionale dell'Amministrazione che sfugge al sindacato del Difensore civico.

3.2 Pratiche Trattate ad Incisa

| Pratiche aperte o relative a Incisa nel 2006 (11) o relative a cittadini residenti a Incisa: totale 17 | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Settore | n.° pratiche |
| Urbanistica | 1 |
| Lavori Pubblici | 2 |
| Traffico e Viabilità | 2 |
| Polizia Municipale | 2 |
| Concessionarie di Pubblici Servizi | 4 |
| Totale pratiche nei confronti del Comune | 11 |
| Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ. | 5 |
| Consulenze in rapporti fra privati | 1 |
| Totale generale pratiche relative a residenti | 17 |

Ad Incisa sono state aperte nel corso del 2006, come evidenzia la tabella sopra ed il grafico in fondo alla pagina, 17 pratiche, di cui 11 nei confronti del Comune e delle sue concessionarie, 5 trasmesse al Difensore civico regionale o ad altri Difensori civici e 1 relativa ad una problematica fra privati, (rispetto a quest'ultima si è comunicato formalmente all'interessato la fondatezza dell'interpretazione normativa dal medesimo sostenuta, ma non è stato possibile convincere la controparte ad adempiere spontaneamente).



Venendo ad esaminare rapidamente la casistica, analizzato sopra il caso di consulenza nei rapporti fra privati i caratteri principali delle altre pratiche per categoria sono sintetizzati sotto.

Pratiche trasmesse al Difensore civico regionale (5 pratiche): tre pratiche riguardano casi di multe, in due casi la pratica è stata trasmessa al Difensore civico regionale che ha assistito con successo l'interessato nel ricorso al Prefetto, in un caso al Difensore civico territorialmente competente.

Una pratica è relativa ad un problema di cittadinanza, in cui la cittadina aveva il problema di due diverse modalità di denominazione del luogo di nascita (determinate dallo Stato ove era nata) risoltesi grazie alla collaborazione del Difensore civico regionale che ha ottenuto riscontri dall'Ambasciata e dal Consolato italiano, ma anche grazie alla fattiva collaborazione dell'Ufficio Anagrafe del Comune di Incisa.

L'ultimo caso riguarda i trasporti ferroviari, che ho aperto d'ufficio a seguito di un articolo di stampa che lamentava l'ennesimo episodio di intolleranza da parte di un controllore che aveva minacciato di multare i pendolari che occupavano la prima classe con il treno sovraffollato in seconda classe. Se questa è stata l'unica pratica aperta ad Incisa per quanto attiene i pendolari, va evidenziato che nel corso del 2006 ho affrontato con diverse pratiche d'ufficio la problematica dei pendolari del Valdarno, con particolare riferimento agli utenti della linea lenta. Il problema è sorto soprattutto ad opera del Comitato Pendolari del Valdarno con sede a Rignano, ma è del tutto evidente che le problematiche hanno riguardato anche i pendolari di Incisa e l'Amministrazione Comunale di Incisa ha preso parte alle due Assemblee pubbliche indette a Rignano nel corso del 2006.

Concessionarie di Pubblici Servizi (4): una pratica ha riguardato Aer in relazione alla mancata attivazione dello spazzamento e della raccolta differenziata in una strada, rispetto alla quale è stato dato riscontro confermando l'assenza del servizio a causa della mancata asfaltatura ed assicurando che si sarebbe provveduto ad attivare il servizio non appena si fosse provveduto. Le altre tre pratiche riguardano Publiacqua, due sono relative a danni durante lavori di manutenzione e problemi relativi ai cattivi odori da una stazione di pompaggio, una relativa alla circostanza che ad una persona a seguito della contestazione di una bolletta nel 2004 (che Publiacqua aveva ritenuto fondata) non è stata ancora inviata la nuova bolletta corretta. Per quanto attiene quest'ultimo problema Publiacqua ha ammesso un oggettivo disservizio, dovuto a problemi improvvisi di carenza del personale dedicato a tale compito, per quanto attiene il problema dei cattivi odori è stato effettuato tempestivamente un sopralluogo e si è dichiarata la disponibilità ad approfondire il problema qualora si ripresenti, mentre resta aperto, ad Incisa, il problema legato ai danni dall'esecuzione di lavori di manutenzione. Anche nel caso in oggetto, come negli altri due citati nella scorsa relazione e relativi al territorio comunale di Incisa non si è ad oggi avuto un riscontro.

Polizia Municipale (2) e Traffico e Viabilità (2): i due casi erano relativi a sanzioni amministrative relative al Codice della Strada, nel primo caso si è comunicato (anche tramite verifica con il Difensore civico regionale) all'interessata l'infondatezza della pretesa di far valere un errore materiale (il verbale riportava come luogo in

cui era avvenuta l'infrazione quello, poco distante, dove l'utente era stata fermata) in presenza di contestazione immediata, nell'altro caso si sono chiesti chiarimenti formali, anche se era stato chiarito all'interessata che la circostanza che l'auto esponesse contrassegno invalidi non giustificava la sosta in divieto, pur in assenza di spazi sosta nel giorno del mercato, problematica della quale è stato investito l'Ufficio Lavori Pubblici (una delle due pratiche di traffico e viabilità) ricevendo un primo riscontro interlocutorio che sarà oggetto di ulteriori approfondimenti. L'altra pratica di viabilità riguarda la sosta a Palazzolo, indirizzata dall'utente al Difensore civico regionale e giunta già con la risposta dell'Amministrazione che risolveva il problema.

Lavori Pubblici (2 pratiche): le due pratiche riguardano una l'asfaltatura di una strada in una zona di nuova lottizzazione, finalmente portata a termine nel corso del 2006 e l'altra la manutenzione di un'area privata aperta al transito e alla sosta nel centro abitato di Incisa. Entrambe sono state risolte. Va ricordato che l'Ufficio Lavori Pubblici collabora con il Difensore civico anche nella soluzione delle pratiche relative alle concessionarie di Servizi Pubblici e al Traffico e alla Viabilità.

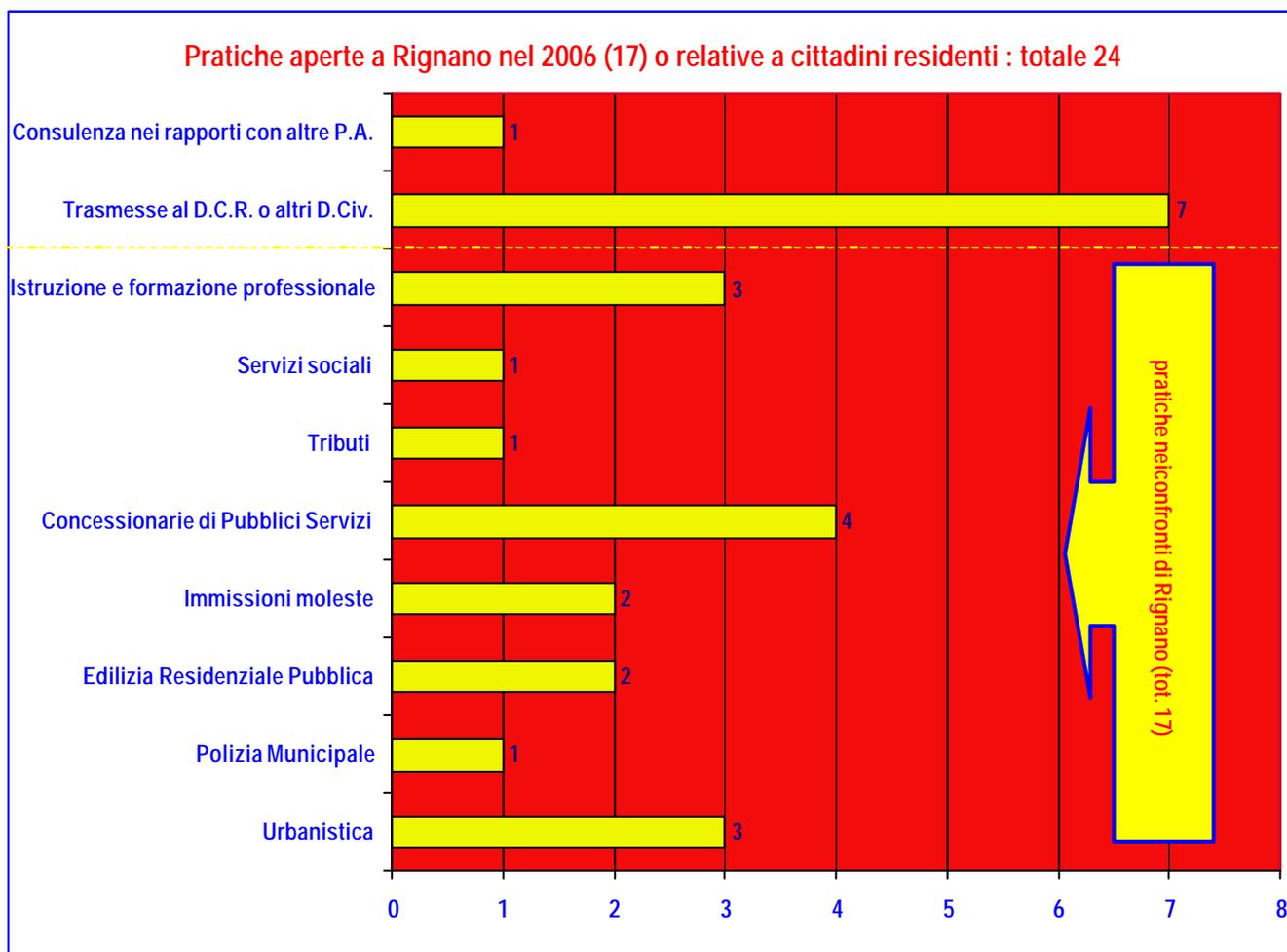
Urbanistica (1 pratica): si tratta di una questione che presenta anche aspetti di controversia fra privati, ma rispetto alla quale è ancora in corso l'istruttoria e che sarà mia cura sollecitare nel corso del 2007, pur comprendendo che in realtà non sono in ballo violazioni alla normativa urbanistica, quanto piuttosto problematiche connesse a rapporti di vicinato. Tuttavia è opportuno che siano chiariti tutti gli aspetti di eventuale irregolarità alle disposizioni urbanistiche.

3.3 Pratiche Trattate a Rignano

| Pratiche aperte o relative a Rignano nel 2004 (11) o relative a cittadini residenti : totale 13 | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Settore | n.° pratiche |
| Urbanistica | 3 |
| Polizia Municipale | 1 |
| Edilizia Residenziale Pubblica | 2 |
| Immissioni moleste | 2 |
| Concessionarie di Pubblici Servizi | 4 |
| Tributi | 1 |
| Servizi sociali | 1 |
| Istruzione e formazione professionale | 3 |
| Totale pratiche nei confronti del Comune | 17 |
| Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ. | 7 |
| Consulenza nei rapporti con altre P.A. | 1 |
| Totale generale pratiche relative a residenti | 24 |

A Rignano sono state aperte in totale 24 pratiche, di cui 17 direttamente nei confronti del Comune o di concessionarie dei servizi pubblici , 7 relative a casi oggetto di segnalazione al Difensore civico regionale, una relativa alla consulenza nei confronti di un'altra pubblica amministrazione.

Come abbiamo visto nei grafici dei paragrafi precedenti Rignano è il comune dove nel 2006 il peso delle istanze è stato maggiore, anche grazie e soprattutto all'attività di collegamento con il Comitato pendolari del



Valdarno per i problemi legati ai pendolari, al quale fanno capo quattro delle sette pratiche trasmesse al Difensore civico regionale.

Venendo ad esaminare sinteticamente nel dettaglio le 24 pratiche abbiamo i dati che seguono.

Consulenza nei problemi con la P.A. (1 pratica): si tratta di una problematica piuttosto rilevante, cui farà seguito l'apertura di una pratica d'ufficio, relativa alla circostanza che la normativa sulle ipoteche dei beni immobili da parte delle concessionarie per la riscossione tributi consente di attivare l'ipoteca giudiziaria oltre un certo credito, molto inferiore a quello necessario per vendere all'asta il bene ipotecato, quindi vanificando l'effetto dell'ipoteca (il cui presupposto è poter vendere il bene ipotecato), ma creando all'utente un notevole danno in assenza di un effettivo potenziale beneficio.

Pratiche trasmesse al Difensore civico regionale (7 pratiche): tutte e sette le pratiche sono state oggetto di trasmissione al Difensore civico regionale, non ad altri Difensori civici locali.

4 pratiche hanno riguardato le problematiche generali del servizio ferroviario ed in particolare:

- Problemi relativi ai ritardi costanti dei treni ed alla possibilità di trovare forme risarcitorie alternative al bonus, peraltro non erogabile ai pendolari muniti di carta Pegaso;
- Problemi relativi alla stazione, in parte attualmente in corso di soluzione;
- Problemi relativi alle barriere antirumore, aperta d'ufficio dal Difensore civico alla luce di quanto emerso in sede di dibattito Consiliare nel corso del Consiglio Comunale aperto cui ho partecipato;
- Problemi relativi alla galleria di San Donato sulla direttissima, posta fisicamente nel territorio comunale di Rignano, aperta d'ufficio alla luce di quanto emerso dalla stampa.

Ho già evidenziato nel corso della Relazione che nel 2006 ho partecipato a due incontri dei Pendolari, al Consiglio Comunale aperto e, insieme al Difensore civico Regionale, all'Assemblea Pubblica con l'Assessore Regionale ai trasporti e a Trenitalia, nonché – assieme al Difensore civico della Montagna Fiorentina – all'incontro con i funzionari della Regione per la presentazione di "memorario".

Le problematiche specifiche sopra evidenziate sono oggetto di un paragrafo a parte dedicato ai trasporti ferroviari.

Sempre nel campo dei servizi pubblici è stata presentata un'istanza legata al problema della servitù di una linea telefonica i cui pali pericolanti rendono impossibile gestire l'ordinario lavoro di coltivazione di un campo.

C'è stata poi un'istanza relativa al bollo, rispetto alla quale pur avendo l'utente torto nel merito non era mai stato fornito un chiarimento dalla Regione né dall'ACI e l'utente persisteva nell'errore (tardivo pagamento e conseguenti sanzioni).

Infine si segnala una problematica di competenza della Provincia, legata all'annoso problema del peculiare atteggiamento del competente ufficio, il quale nega la possibilità di apporre cartelli pubblicitari in terreno privato lungo la SP1, confondendo peraltro l'installazione di mezzi pubblicitari su territorio di pertinenza della strada e conseguentemente in concessione alla Provincia, con le disposizioni del Codice della Strada rispetto

alle quali l'ente proprietario ha il compito di verificare la regolarità dei cartelli pubblicitari apposti. Nonostante i numerosi solleciti, la Provincia non ha ancora risposto al Difensore civico regionale e si invita anche il Comune a insistere per una soluzione del problema.

Per quanto attiene le pratiche relative al Comune e alle sue concessionarie il quadro di sintesi è quello di seguito.

Urbanistica (3 pratiche): due pratiche sono relative a problematiche fra privati in cui in realtà il problema non è connesso con la regolarità della normativa edilizia, avendo comunque avuto tutti i riscontri dal competente ufficio, l'altro caso è dovuto al cambio di numerazione di una strada, rispetto al quale è stato evidenziato come non vi fossero alternative.

Polizia Municipale (1 pratica): l'istanza ha lamentato l'atteggiamento di un agente nell'elevare una sanzione senza contestazione immediata in presenza del trasgressore in occasione di fermata occasionale. Pur avendo fatto presente il caso alla Polizia Municipale (e fermo che il Difensore civico non ha comunque il potere di entrare nel merito delle sanzioni al Codice della Strada) constatato che nella zona in questione c'era il divieto di fermata non sussistevano gli estremi per sostenere l'opportunità di valutare un comportamento più tollerante, visto che – dal momento che era vietata la fermata – non vi erano margini per sostenere che eravamo a fronte di una sosta occasionale per carico e scarico merci.

Edilizia residenziale pubblica (2 pratiche) e Servizi Sociali (1): il primo caso riguarda la verifica di una posizione in graduatoria, che è risultata regolare, soprattutto il problema era legato all'esigenza per la persona che si è rivolta al Difensore civico di ottenere l'alloggio ERP, il secondo caso invece riguardava problematiche in relazione a quella che era stata prospettata all'ufficio come assegnazione ERP, mentre si trattava di una diversa proposta di soluzione abitativa. Dagli accertamenti è comunque emerso che i parametri per l'assegnazione erano stati rispettati, per quanto lamentato dall'interessato circa l'eccessiva ristrettezza dell'alloggio, che ha deciso di non occupare; si è provveduto a fare modificare anche formalmente (di fatto il divieto era già disatteso senza sanzioni) il regolamento del condominio di proprietà pubblica in questione, che vietava di detenere animali. L'istanza sui servizi sociali è legata alla problematica delle modalità di pagamento della quota sociale (nel caso concreto peraltro relativamente bassa, ma comunque onerosa per l'istante) rispetto alla quale è in atto un approfondimento generale in sede Regionale. La questione generale sarà oggetto di approfondimento da parte del Difensore civico regionale, che l'ha accennata fra le problematiche aperte anche in sede di inaugurazione dell'anno di difesa civica.

Immissioni moleste (2 pratiche): una questione è sostanzialmente relativa ad un problema di vicinato, legato alle molestie del cane del vicino e dalla situazione igienico sanitaria in cui l'animale è tenuto, che è stata oggetto di segnalazione al Comune, ma anche al Difensore civico regionale perché intervenga nei confronti della ASL anche a tutela dell'animale e non solo della persona che ha presentato l'istanza, l'altra questione

riguarda una problematica generale, relativa all'accertamento delle modalità di scarico in fognatura, che è oggetto di una recente legge regionale e che sarà da approfondire in via generale.

Concessionarie di Pubblici Servizi (4 pratiche): una delle pratiche è stata aperta in relazione al trasporto ferroviario per valutare in che modo l'Amministrazione poteva attivarsi sia per quanto atteneva la Stazione, che per quanto atteneva una forte presa di posizione in favore dei pendolari. Della problematica si dà conto nel paragrafo apposito. Le altre tre pratiche sono relative a Publiacqua. Per quanto attiene la prima restano oscure le modalità con le quali è calcolata l'assicurazione per le perdite occulte, la seconda e la terza sono di particolare gravità (una è stata oggetto anche di segnalazione all'AATO da parte del Difensore civico regionale). Infatti, dopo anni di tolleranza a fronte di crediti anche superiori ad un'utenza è stata tolta improvvisamente l'acqua per un credito di ventitré euro (peraltro relativo ad una bolletta vecchia che l'utente aveva dimenticato di pagare), nell'altro caso ci troviamo a fronte di una grave interpretazione sofistica e bizantina dell'art. 44 del Regolamento idrico integrato. Infatti, tale articolo prevede che non sono dovuti interessi di mora laddove la fattura giunga in ritardo rispetto ai dieci giorni prima del pagamento, mentre nel caso concreto (in cui la fattura non è mai giunta all'utente) Publiacqua pretende di applicare gli interessi di mora. La pratica è ancora in istruttoria, avendo ottenuto una risposta che propone l'inaccettabile interpretazione sopra esposta; da evidenziare che se in situazione normale si potrebbe obiettare che è onere dell'utente accertarsi che le fatture dell'acqua gli pervengano a cadenze periodiche, la situazione di fatturazione di Rignano è completamente sfalsata, per cui non ci sono invii regolari delle fatture agli utenti. Sulle due questioni si richiama l'attenzione dell'Amministrazione Comunale e del Consiglio.

Tributi (1 pratica): la questione è relativa alle modalità con le quali è stato applicato l'ICI ad un immobile a destinazione produttivo – commerciale. Se nel merito l'istanza è fondata, purtroppo non è stato possibile accogliere le ragioni dell'interessata, poiché l'istanza non è stata avanzata in contestazione della modalità con la quale era applicata l'ICI (all'epoca condivisa anche dai commercialisti della ditta), ma a seguito di una pronuncia della Cassazione che offriva una diversa e più corretta interpretazione della normativa. In assenza di una contestazione all'epoca dell'applicazione del tributo non è possibile per il Comune prendere in esame istanze di autotutela.

Istruzione e formazione professionale (3 pratiche): due questioni sono state oggetto di interrogazione consiliare trasmesse anche al mio ufficio. La prima riguardava la limitazione dell'orario di chiusura della biblioteca comunale nelle vacanze natalizie, la seconda i tempi per la realizzazione dei lavori in un immobile con finalità ricreative. Naturalmente quando una questione è oggetto di interrogazione è già nella sede consiliare che si hanno quegli approfondimenti che il Difensore civico potrebbe svolgere, nel primo caso si è verificato se fossero pervenute altre lamentele all'URP, nel secondo caso si è chiesto di essere comunque informati del riscontro che sarà fornito al Consigliere e comunque di avere chiarimenti sulla questione, posto che lo Statuto e la Convenzione Comprensoriale non limitano in alcun modo la possibilità dei Consiglieri di

rivolgersi al Difensore civico, ma che la scelta dell'interrogazione consiliare appare alternativa a tale via. Tuttavia nel secondo caso sussistevano aspetti che avrebbero giustificato l'attivazione d'ufficio del Difensore civico, per cui si è comunque chiesto chiarimenti una volta approfondita la questione nella sede deputata.

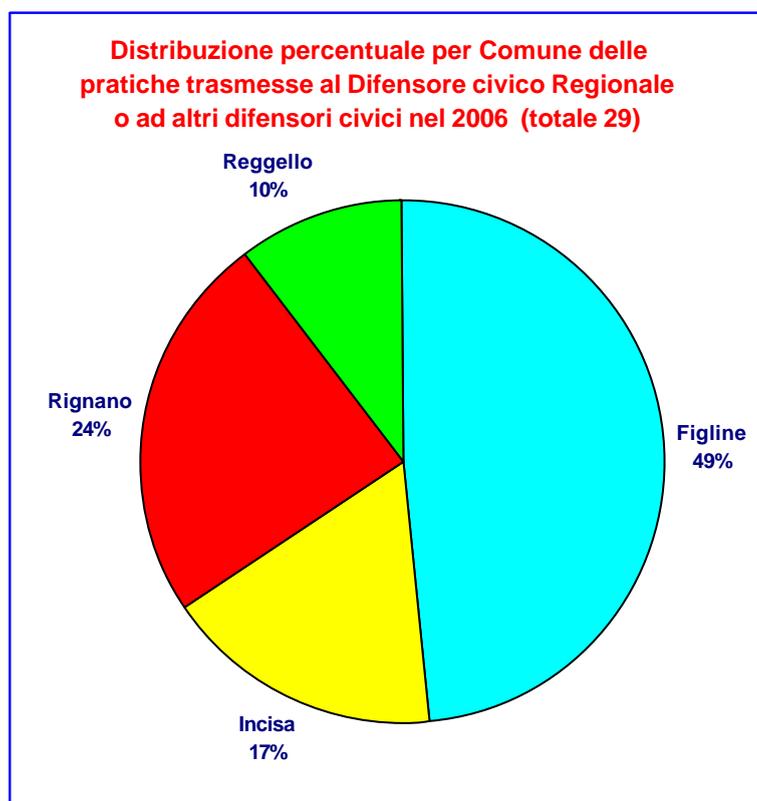
Il terzo caso riguarda solo incidentalmente il Comune in quanto è relativo alla gestione delle classi di una scuola materna e alle diverse informazioni che venivano fornite alla persona interessata in sede di Direzione Scolastica e in sede di Uffici Comunali (più rassicuranti e alla fine fondate le seconde, più allarmistiche le prime). Il problema della mancanza di posti alla materna comunale e dell'esclusione dell'allievo/a figlio della persona interessata era legato soprattutto alla scarsità di informazioni fornite all'utenza in merito alle procedure da seguire, motivo per il quale la domanda della persona interessata era stata tardiva. Il Difensore civico ha quindi richiamato tramite il competente Ufficio Comunale gli uffici scolastici perché in futuro fornissero informazioni preventive più esaustive, riservandosi di approfondire la questione in sede di difesa civica regionale qualora il problema non avesse avuto, come invece è successo, positiva soluzione.

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

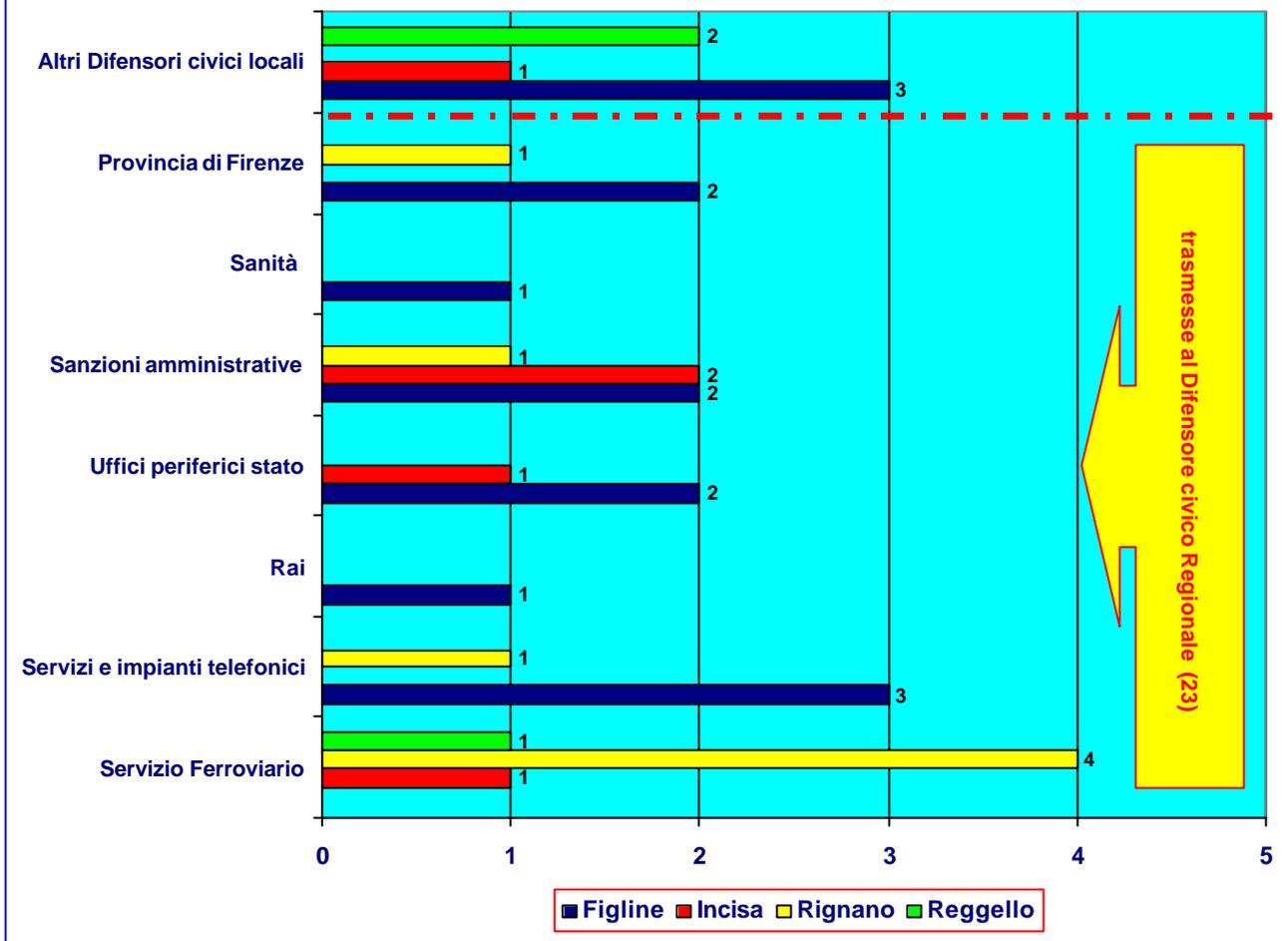
| Pratiche trasmesse al Difensore civico Regionale nel 2006 (totale 29) | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
| Settore | Figline | Incisa | Rignano | Reggello | Totale |
| Servizio Ferroviario | | 1 | 4 | 1 | 6 |
| Servizi e impianti telefonici | 3 | | 1 | | 4 |
| Rai | 1 | | | | 1 |
| Uffici periferici stato | 2 | 1 | | | 3 |
| Sanzioni amministrative | 2 | 2 | 1 | | 5 |
| Sanità | 1 | | | | 1 |
| Provincia di Firenze | 2 | | 1 | | 3 |
| Totale istanze al Difensore civico Regionale | 11 | 4 | 7 | 1 | 23 |
| Altri Difensori civici locali | 3 | 1 | | 2 | 6 |
| Totale generale | 14 | 5 | 7 | 3 | 29 |

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 tutti e tre i casi di utenti del territorio comunale di Reggello, nelle frazioni più vicine a Rignano (S. Clemente, Leccio e Donnini) e venuti a Rignano.



Distribuzione delle pratiche trasmesse nel 2006 al Difensore civico regionale (23) o ad altri Difensori civici locali (6) per settore e per comune di residenza (totale 29)



Il grafico che segue evidenzia la sintesi dei dati suddivisi per settore e per comune di residenza, rispetto al quale si emerge come la questione generale più rilevante sia quella legata ai trasporti ferroviari, seguita dalle problematiche di servizi ed impianti telefonici.

Anche quest'anno le problematiche relative ai servizi pubblici sono oggetto di un paragrafo a sé sia per quanto attiene le questioni aperte con Publiacqua, che per quanto attiene i servizi pubblici ferroviari e la telefonia, competenza del Difensore civico regionale.

3.5 Le problematiche sui servizi pubblici

I paragrafi che seguono sono sinteticamente dedicati alle problematiche più rilevanti nei settori relativi alle concessionarie di pubblici servizi.

Si apre con il servizio idrico, di competenza di Publiacqua e relativo a concessionaria comunale per passare ai trasporti ferroviari con un rapido cenno di sintesi alle problematiche legate ai servizi ed impianti telefonici.

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

3.5.1 Publiacqua

A differenza che nel 2005, nel 2006 Publiacqua non ha raggiunto la "sufficienza" nelle "pagelle" simbolicamente attribuite dal Difensore civico Regionale alla fine del 2006.

Se le cose sono andate leggermente meglio nel territorio dei tre Comuni Convenzionati, fermi i tempi di risposta (comunque intorno ai due mesi quando si trattava di problemi relativi all'utenza) e se le risposte legate con problemi "tecnici" (perdite e/o problemi con impianti fognari o con forniture idriche) hanno visto risposte pronte ed esaurienti, non così è stato per i problemi legati all'utenza. Nel corso del 2006 si è costituito anche presso Publiacqua un Ufficio Relazioni Pubbliche, che tende però a fornire risposte eccessivamente difensive. Nella mia esperienza presso il Difensore civico regionale seguo il settore della sanità e, comparando le risposte ricevute dagli Uffici Relazioni Pubbliche di un settore a forte connotazione pubblica come quello dei servizi sanitari dove è difficile fare passare il concetto del cittadino cliente, osservo che è inaccettabile la risposta difensiva di un servizio come quello idrico dove si propone una forte connotazione commerciale e dove l'utente è indubbiamente cliente.

Appare quindi inaccettabile ricevere risposte interlocutorie dove si dia per scontata e come un dato di fatto del quale neppure si sente la necessità di scusarsi con l'utenza la circostanza che non si sia riportata in fattura una lettura presunta (guarda caso coincidente con la data di spedizione della fattura), facendo sì che la somma dei metri cubi addebitati risultasse quindi superiore alla differenza fra l'ultima lettura e la prima evidenziate in fattura. È il caso di **Figline** dove le segnalazioni al Difensore civico sono state tre, ma dove il problema riguarda probabilmente tutte le bollette spedite ad ottobre (solo che gli utenti non fanno normalmente il calcolo con la calcolatrice della differenza fra la prima e l'ultima lettura).

Parimenti è problematico assistere all'improvvisa (seppur formalmente legittima) attivazione delle procedure forzate di recupero del credito, dopo anni in cui non ci si è mai attivati in tal senso e giungere alla (legittima, ma concettualmente assurda) sospensione della fornitura dell'acqua per un credito di ventitré euro, che divengono otto se scalfiamo i quindici euro di deposito cauzionale, come è avvenuto a **Rignano**. Da segnalare che la risoluzione riportata in calce evidenzia la necessità che non si proceda mai alla sospensione totale della fornitura, provvedendo semmai a limitare l'erogazione.

Infine c'è l'altro caso di interpretazione *"contra litteram"* ed illegittima dell'art. 44 del regolamento idrico a **Rignano**, in merito all'inapplicabilità della norma che prevede che non siano dovuti gli interessi di mora se la bolletta arriva in ritardo, questo perché è del tutto evidente, anche a voler rifiutare l'interpretazione logica dell'art. 44 rispetto alla quale il mancato recapito è più grave del ritardo e sarebbe assurdo che fosse svantaggiato l'utente che ha ricevuto un disservizio maggiore, se ci fermiamo all'interpretazione letterale il mancato recapito è prima di tutto un enorme ritardo, dal momento che la bolletta che non è mai pervenuta all'utente è oggi tuttora anche in ritardo. Alla luce di tale considerazione è francamente frustrante vedere un ufficio teso a risolvere i problemi del pubblico di una società a forte ispirazione commerciale trincerarsi dietro letture formali che la più autoritaria delle pubbliche amministrazioni troverebbe improponibili.

Resta poi aperto, ad **Incisa** e a **Rignano** il problema dei tempi e delle modalità con le quali la fatturazione è allineata ai consumi (gli utenti ricevono bollette relative agli anni passati), rispetto alla quale è del tutto evidente che a fronte di una perdita occulta sarebbe molto elevato il dispendio di acqua e la somma che l'utente si troverebbe a pagare, pur con l'applicazione della tariffazione più favorevole e fermo comunque il diritto dell'utenza di avere ragionevole certezza sulla fatturazione dell'acqua rispetto ai consumi effettivi. Se negli anni passati il problema poteva trovare giustificazione nelle problematiche informatiche di allineamento dei diversi software, ad oggi il problema non sembra potere trovare più alcuna giustificazione, visto il tempo trascorso.

Resta aperto il problema generale che non tutte le problematiche possono essere risolte con il sistema dei "call center" come avviene attualmente e che è assolutamente necessario che per i problemi più gravi e non di immediata soluzione all'utente sia fornito il riferimento di un referente che segua la questione, soprattutto quando si tratta di utenti inesperti. A tal proposito si evidenzia che il Comune di Figline ha messo a disposizione il proprio URP per chi ha difficoltà a prendere contatti con il call center di Publicacqua.

Sul tema di Publicacqua prendo atto con soddisfazione del fatto che il Comune di Incisa abbia approvato la mozione proposta dalla Conferenza Permanente dei Difensori civici della Toscana e mi aspetto che sulle problematiche sopra evidenziate ci sia una presa di posizione forte ed un'attenzione anche da parte dei Comuni e dei Consigli Comunali.

3.5.2 Problematiche connesse al trasporto ferroviario

Come abbiamo visto a Rignano si è costituito un Comitato Pendolari (che riunisce anche i pendolari di Incisa e di Reggello); presso il Comune di Rignano sono state promosse numerose iniziative e la problematica è stata oggetto di un Consiglio Comunale aperto a Rignano oltre che di due Assemblee pubbliche cui ho partecipato. Ad una delle Assemblee Pubbliche ha partecipato anche il Difensore civico regionale, alla seconda anche il nuovo Difensore civico della Montagna Fiorentina e Comuni Associati, competente per i Comuni di Pelago e Reggello. Ciò evidenziato ho comunque presenti anche le problematiche, diverse ma non meno rilevanti dei

pendolari di Figline, che utilizzano prevalentemente la direttissima e che sono quindi meno interessati alle problematiche peculiari della "linea lenta".

3.5.2.1 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. Resta aperto il problema legato ai trasporti regionali su Figline, ove ho constatato direttamente nel corso del sopralluogo con il Difensore civico regionale del 2005 connesso con il sovraffollamento nei treni nella tratta, sia quando i treni vi giungono da Arezzo, già sovraffollati, che da Firenze. Alcuni treni verso Arezzo si "svuotano" letteralmente dopo Figline. Va ricordato che l'utenza che scende e sale a Figline non è solo proveniente dal 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, rispetto alla quale nell'ultimo incontro con la Regione è stata promessa un'intensificazione del servizio con l'attivazione di memorario nel corso del 2007.

Da ricordare che il Comitato dei Pendolari ha attivato modalità di monitoraggio artigianale dei ritardi, in modo da poterli comparare con il dato ufficiale che tiene presente il ritardo da stazione di partenza a quella di arrivo (un ritardo di dieci minuti sulla tratta Firenze Terontola è ben diverso se il ritardo si è accumulato tutto sul tratto Firenze – Rignano). Mi sono associato, insieme al Difensore civico regionale alla richiesta alla Regione e a Trenitalia che i ritardi siano calcolati sui singoli percorsi da stazione a stazione e non con riferimento alla tratta che un determinato convoglio percorre.

Se si auspica che i miglioramenti promessi risolvano il problema che si è manifestato soprattutto nel 2005 e nella prima fase del 2006, emerge comunque la necessità di riflettere sull'irrisorietà del bonus per i pendolari abbonati e sulla circostanza che i danni di un ritardo possono essere anche maggiori e sono risarcibili (il bonus è invece automatico a prescindere dall'esistenza di danni).

3.5.2.2 Problematiche legate ai disagi nelle stazioni non più presidiate e galleria di San Donato

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. A Rignano la stazione sarà oggetto di lavori di ristrutturazione, rispetto ai quali spero che sia affrontato e risolto il problema delle barriere architettoniche, ma va sottolineato come la Giunta si sia attivata a seguito delle segnalazioni del Difensore civico e dei Pendolari nei confronti di RFI (Rete Ferroviaria Italiana, ente gestore delle infrastrutture ferroviarie).

2. **servizi igienici:** ad Incisa la ristrutturazione della stazione e l'affidamento della stessa alla Polizia Provinciale sembrava avere risolto il problema, ma poi è sfumata tale possibilità.
3. **galleria di San Donato:** Il lungo articolo su un settimanale locale circa le pericolosità della galleria mi ha spinto ad attivarmi d'ufficio nei confronti di RFI, della Regione e del Difensore civico regionale. Anche il Difensore civico regionale ha chiesto chiarimenti, ma ad oggi non si è saputo niente in merito. Il problema dei rischi che la galleria comporta, per l'assenza di vie di fuga e per la totale mancanza di segnaletica per emergenze, resta aperto. Ho investito per conoscenza della questione anche il Comune di Figline (interessato poiché è a Figline che il maggior numero di pendolari giunge) e di Rignano (interessato perché fisicamente la galleria è sul suo territorio comunale).
Va ricordato l'incidente del 2005 (un treno rimase fermo senza aria condizionata e senza luce) e i risvolti tragici che un incidente più grave potrebbe comportare.

3.5.3 Telefonia e impianti telefonici

I casi non sono stati molti, tuttavia faccio presente di essermi trovato anche nel territorio dei tre comuni a fronte della problematica di offerta di servizi non richiesti (servizio Tele 2 assegnato con contratto telefonico e proseguito nonostante la mancata sottoscrizione del contratto) o di costi di servizi aggiuntivi sulle bollette (servizio 899 per connessioni Internet attivate automaticamente al passaggio del *mouse*). Come già detto nella parte relativa a Figline la pratica di offerta di servizi Tele 2 è stata inviata in copia anche al Garante per la protezione di Dati Personali, visto il probabile utilizzo del numero telefonico per la pubblicità.

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.

Gli altri casi riguardano problemi sulle linee telefoniche, legati alla manutenzione degli impianti nei territori dei tre comuni, aspetto al quale Telecom non sembra dedicare molta attenzione.

Anche qui si evidenzia l'estrema difficoltà per l'utenza di mettersi in contatto con Telecom per segnalare queste problematiche (il 187 tratta problemi relativi all'utenza, non alla manutenzione delle linee telefoniche).

Non mi sfugge infine il problema connesso con la necessità per le imprese (ma anche per le utenze singole) delle frazioni di Incisa e di Rignano (ma anche di Figline) di poter contare su collegamenti veloci. Il problema è comune anche ad altre realtà Italiane, con la reticenza di Telecom a voler fare investimenti strutturali (peraltro per quanto attiene il territorio di Rignano ed Incisa in presenza di infrastrutture quali l'Autostrada in parallelo alla quale sarebbe possibile porre gli impianti necessari e apprendo che è in corso di soluzione tramite la realizzazione di collegamenti senza fili).

4. Conclusioni

Il Difensore civico ha dal dicembre 2006 un mandato pieno per poter contribuire a fondare la difesa civica nel Valdarno Fiorentino e potere attivare una rete di collaborazioni e sinergie con le Associazioni presenti sul territorio, con il Difensore civico Regionale e con la rete dei Difensori civici della Toscana, oltre che con le Amministrazioni Comunali e tentare, in assenza della possibilità di disporre di personale proprio, visto il numero delle pratiche e la situazione di ristrettezza finanziaria dei Comuni, di attivare rapporti più stretti di collaborazione con l'URP, anche perché in futuro quest'ufficio possa supportare il servizio di difesa civica ed integrarsi con esso.

Il 2006 torna a rivelare l'esigenza che le Amministrazioni Comunali si attivino soprattutto per quanto attiene il monitoraggio dei servizi pubblici locali e di quelli regionali o nazionali.

In questo senso si inquadra positivamente l'iniziativa dei Consigli Comunali aperti con le varie concessionarie dei Servizi Pubblici che prenderà il via a Figline, la positiva attenzione del Consiglio Comunale di Incisa alle tematiche relative a Publiacqua, l'attenzione del Consiglio Comunale di Rignano ai trasporti ferroviari.

È necessario che la Relazione del Difensore civico sia frutto non solo di dibattito, ma che da essa si valutino i provvedimenti conseguenti ed auspico che questa relazione sia oggetto di riflessione in tal senso.

5. Appendice

Ritengo utile riportare in appendice la Risoluzione approvata dalla Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana relativa al servizio Idrico, nonché i due interventi alla Conferenza del 16 ottobre scorso e relative alle osservazioni presentate nel corso delle consultazioni sulla nuova legge Regionale sul Difensore civico, che – in ossequio a quanto disposto dal nuovo Statuto Regionale – contiene anche norme sulla rete della difesa civica locale.

5.1 Risoluzione approvata dalla Conferenza Permanente dei Difensori civici della Toscana il 16 giugno 2006

La risoluzione è stata trasmessa dal Difensore civico Comprensoriale a tutti i Comuni ed approvata dal Consiglio Comunale di Incisa In Val D'Arno.

LA CONFERENZA PERMANENTE DEI DIFENSORI CIVICI

Vista la legge n.36/94 "Disposizioni in materia di risorse idriche" e la l.r. 81/95 che prevede le norme di attuazione;

Considerato che, ai sensi dell'art.8 della L.36/94, l'organizzazione territoriale del servizio idrico integrato viene fatta sulla base di ambiti territoriali ottimali, di seguito denominati ATO, delineati in base a criteri nell'articolo stesso specificati;

Preso atto che, in attuazione dei suddetti criteri, l'art.2 della l.r.81/95 prevede, all'interno della Regione Toscana, la delineazione di n.6 ATO;

Considerato che ai sensi dell'art.9 comma 3 della L.36/94 e degli artt. 4, 5, 6, 7 della l.r. 81/95 viene costituito fra gli Enti Locali facenti parte di ciascun ambito territoriale un consorzio denominato Autorità di ambito, di seguito denominato AATO, con la funzione specifica di programmazione, organizzazione e controllo sulla attività di gestione del servizio idrico integrato con espressa esclusione delle attività inerenti la gestione stessa;

Preso atto che le varie AATO hanno affidato la gestione del servizio idrico integrato ad un unico soggetto Gestore in base alla convenzione prevista nell'art.11 della L.36/94; e dell'art.9 della l.r.81/95;

Considerato che i vari soggetti Gestori hanno definito i loro rapporti con l'utenza attraverso la redazione, di concerto con le AATO, di una Carta del servizio idrico integrato e di un Regolamento del servizio di distribuzione e fornitura di acqua potabile;

Considerato, altresì, che l'art.8 comma 3 lett.c della l.r.81/95 prevede, tra le funzioni di controllo che la Regione Toscana deve effettuare, anche quella specifica di comparare le prestazioni dei Gestori nei vari ATO per quanto concerne i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi, il costo dei servizi e la spesa per investimenti;

Visto il D.Lgs. 6-9-2005 n. 206, rubricato Codice del consumo, e in particolare l'art.2, comma 2, lett.g), che prevede quale fondamentale diritto del consumatore l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza;

Atteso che i Difensori civici locali, dai quesiti loro sottoposti dagli utenti, hanno potuto rilevare nei vari Regolamenti discipline diverse per situazioni analoghe;

Ritenuto, pertanto, opportuno costituire all'interno della Conferenza un Gruppo di lavoro che valutasse alcune tra le differenze più significative presenti nei vari Regolamenti al fine di proporre modifiche ed integrazioni in quelli che prevedevano disposizioni meno favorevoli per l'utenza;

Considerato che il Gruppo di lavoro ha portato a termine i suoi lavori che vengono espressi nei vari punti indicati nella parte dispositiva della presente risoluzione;

SOTTOPONE ALL'ATTENZIONE

della Regione Toscana, delle varie AATO, dei Soggetti Gestori e dei Comuni i principi di seguito elencati, alcuni dei quali già previsti, da estendersi a tutte le Carte di servizi e/o Regolamenti:

1) Regime delle perdite occulte.

- Obbligo da parte del Gestore di comunicare all'utente, a seguito di lettura effettiva del contatore che rileva un consumo anomalo, di accertare l'esistenza di una eventuale perdita occulta e questo deve avvenire entro 30 giorni dall'avvenuta lettura effettiva;
- Sussistenza di una ragionevole certezza che la comunicazione sia stata ricevuta dall'utente;
- Applicazione di tariffa base per i consumi calcolati entro il trentesimo giorno, senza calcolare i successivi, qualora il Gestore venga meno al suo obbligo di comunicazione del consumo eccessivo;
- Eliminazione di qualsiasi soglia di consumo per imputare il consumo in eccesso a perdita ed affermazione del principio secondo cui se ci sono perdite non dovute a negligenza dell'utente queste devono tutte essere ricondotte alla tariffa base.
- La perdita viene riconosciuta ogni volta che si verifica;
- L'inizio della perdita, qualora non determinabile altrimenti, non può andare oltre l'ultima lettura effettiva fatta dal gestore;
- Promozione di forme di assicurazione idonee a copertura del rischio della perdita occulta;
- Attivazione di continue campagne informative relativamente all'autocontrollo periodico dei consumi, nonché ai servizi di telelettura;

2) Regime di solidarietà nel pagamento di fatture con unico contatore all'interno di unità immobiliari composte da più appartamenti:

- Previsione di meccanismi, quali ad esempio il recupero crediti, da applicarsi nei confronti di tutti debitori solidali, senza, tuttavia, mai giungere all'interruzione del servizio;
- Promozione ed incentivazione dell'utenza singola;

3) Regime delle agevolazioni tariffarie per utenze deboli:

- Previsione di agevolazioni tariffarie per utenti che versano in disagiate condizioni economiche o in precarie condizioni mediche, specificate sulla base di un indicatore ISEE;
- Previsione dell'esenzione da quote fisse nella bolletta per famiglie composte da ultrasessantacinquenni con invalidità superiore al 66% e sulla base di un indicatore ISEE;
- Previsione di un sistema tariffario che introduca il parametro del numero dei componenti il nucleo familiare tra le variabili che influiscono sul criterio di determinazione della tariffa;

- Pagamento a domicilio della bolletta senza spese aggiuntive per particolari tipologie di utenti

4) Regime delle letture effettive:

- Obbligo da parte dell'Azienda di effettuare almeno 3 letture effettive durante l'anno;
- Previsione di un indennizzo automatico a favore dell'utente nel caso di mancato adempimento del suddetto obbligo da parte dell'Azienda, da quantificarsi in modo forfetario (es. 15 €) per ogni lettura dovuta e non eseguita;
- Applicazione dello scaglione di tariffa non superiore rispetto al consumo medio del periodo;
- Obbligo da parte dell'azienda di rateizzare il pagamento, senza interessi moratori, qualora ci sia ritardo nella realizzazione delle letture effettive.

5) Regime della gestione dei reclami:

- Forme di indennizzo in caso di mancata risposta nei termini previsti dei reclami presentati dagli utenti;
- Previsione di una Commissione mista conciliativa a cui rivolgersi se la risposta fornita direttamente dal Gestore non è soddisfacente o di altre forme di conciliazione (es. camera di commercio);
- Indicazione, nella risposta al reclamo, di un Responsabile del Gestore cui rivolgersi per informazioni e chiarimenti, nonché dei soggetti cui è possibile rivolgersi in caso di risposte non soddisfacenti;
- Termine per la presentazione del reclamo da parte dell'utente di almeno 30 giorni dalla data di scadenza della fattura;
- Tempi di risposta obbligatori 20/30 giorni di calendario
- Obbligo di risposta da parte del Gestore a richieste di qualsiasi natura provenienti dal Difensore civico;
- Sospensione del termine di scadenza del pagamento delle fatture fino alla risposta dell'Ente gestore al Difensore civico cui il cittadino si è rivolto;
- Eliminazione dal Regolamento della previsione secondo cui l'indennizzo non spetta in caso di non regolari pagamenti con conseguente applicazione dell'istituto della compensazione;
- Obbligo di inviare periodicamente il registro dei reclami (comprensivi delle quantità, tipologie e seguito dato ad essi), suddivisi per singoli Comuni, alle AATO per finalità di controllo;
- Trasmissione da parte delle AATO al Difensore civico regionale del suddetto registro per effettuare analisi comparative.

6) Regime di prescrivibilità di pagamenti dovuti ma richiesti dopo molto tempo:

- Indicazione nelle fatture della regolarità dei pagamenti effettuati fino a quel momento ed indicazione di un termine (1 anno) di prescrizione per richiedere pagamenti all'epoca dovuti ma non richiesti;

7) Punto di consegna:

- individuazione del punto di consegna unicamente con riferimento al contatore (generale o divisionale), sollevando in ogni caso l'utente dalla responsabilità della manutenzione delle tubature nel tratto successivo al contatore.

8) Rimborso crediti:

- Facoltà dell'utente di avere, invece della compensazione dei crediti nelle fatture successive, un rimborso entro 30 giorni dalla richiesta.

RITIENE NECESSARIO

che l'adeguamento dei Regolamenti nei termini sopra esposti sia adottato entro un termine certo.

5.2 Contributo di riflessione del Difensore civico Comprensoriale al Convegno Internazionale "La difesa civica in Italia e in Europa" Firenze 16 ottobre 2006

Testo dell'intervento che ho letto in sede di Convegno:

Abbiamo sentito in questa giornata alcune significative testimonianze sulle diverse realtà della difesa civica in Europa, sul ruolo di due fra le più importanti associazioni internazionali del Difensore civico, l'Istituto Internazionale dell'Ombudsman e l'Istituto Europeo dell'Ombudsman e su come, tramite queste associazioni e tramite il Mediatore Europeo, l'Unione Europea ed il Consiglio D'Europa vengano promosse la difesa civica e l'attività di assistenza tecnica agli uffici che si sono costituiti o che sono in corso di costituzione. Come è noto, nei progetti di assistenza tecnica è previsto che i Difensori civici di quegli Stati ove l'istituto è presente da tempo, forniscano la propria assistenza agli uffici degli Stati in cui il Difensore civico è in corso di costituzione o è appena stato costituito: è bene riflettere innanzitutto sulla circostanza che una simile attività costituisce sempre, anche per chi fornisce assistenza, un modo di rimettere in discussione la propria realtà imparando da chi la riceve e sul fatto che, nel momento in cui si riflette sulla propria esperienza per illustrarla ad altri si abbia anche modo di confrontarsi e di rimettersi in discussione per migliorare. In questo contesto l'esperienza della costituzione del Difensore civico nelle nuove democrazie ci deve anche far riflettere su come questi Stati abbiano preso con serietà e rigore l'invito del Consiglio D'Europa e dell'Unione Europea che hanno inserito l'istituto del Difensore civico fra i parametri di democraticità utili ad ottenere l'ammissione alle due organizzazioni. Tuttavia l'Italia, che è fra gli Stati fondatori di entrambe le Organizzazioni, è ancora priva di un Difensore civico Nazionale e di un sistema compiuto di difesa civica sul territorio.

In quello che è in Italia il dibattito, spesso nebuloso, sull'istituto del Difensore civico, è opportuno ricordare che i documenti delle Nazioni Unite e del Consiglio D'Europa, definiscono il Difensore civico come Istituzione di tutela non giurisdizionale e di promozione dei diritti fondamentali e che la Costituzione Europea è il primo testo legislativo ove si sancisce fra i diritti fondamentali il diritto alla buona amministrazione affidandone la tutela al Mediatore Europeo. In Italia, quando si sostiene che il Difensore civico è un istituto di tutela non giurisdizionale dei diritti, si viene invece spesso guardati con ironia e meraviglia. Mi auguro che il Parlamento Nazionale mantenga la struttura attuale del progetto di legge presentato dai Difensori civici Regionali, delle Province Autonome e degli Enti Locali, laddove si sancisce il ruolo del Difensore civico come organismo di tutela non giurisdizionale dei diritti fondamentali e la sua funzione di garante del diritto alla buona amministrazione, richiamando le risoluzioni internazionali delle Nazioni Unite e del Consiglio D'Europa e la Costituzione Europea. Infatti non è più pensabile che si prevedano "zone franche", come ha fatto il legislatore con l'art. 16 della L. 127/97 che, nel delegare al Difensore civico regionale i poteri di tutela nei confronti degli uffici periferici dello Stato (in attesa dell'istituzione Difensore del civico nazionale, mai avvenuta), ha sancito

l'esclusione degli uffici dell'Amministrazione militare, della Pubblica sicurezza e della Giustizia, anche per quelle attività in cui queste Amministrazioni agiscano seguendo le ordinarie regole del diritto amministrativo.

Per quanto riguarda la nostra esperienza nazionale, la circostanza che l'Italia, insieme con la Germania, sia l'unico stato dell'Unione Europea ancora privo di un Difensore civico nazionale, rende peculiare l'esperienza italiana che, rispetto a quella tedesca, registra una diffusa presenza della difesa civica anche a livello locale. Abbiamo quindi il potenziale risolto positivo di poter contare in futuro su un effettivo sistema di difesa civica integrata, che parta dal basso, vicino ai cittadini, tramite il Difensore civico locale e regionale, una volta che il sistema sarà completato. La presenza del Difensore civico in diverse realtà locali e regionali da anni vicino ai cittadini ed a contatto diretto con loro, deve essere dunque guardato come una ricchezza, soprattutto se pensiamo allo sforzo che si fa negli Stati in cui il Difensore civico è stato previsto solo a livello centrale, per creare uffici decentrati sul territorio. La peculiarità di questa situazione non può tuttavia far presumere che si possa prescindere dal Difensore civico nazionale, in nome di un malinteso senso di federalismo, sul presupposto utopistico che una rete unanimemente definita dalla dottrina "a macchia di leopardo" possa supplire alle carenze sul territorio, senza una chiara affermazione del principio di sussidiarietà, per cui ci si riferisce al Difensore civico dell'ente territorialmente superiore, laddove il Difensore civico non sia previsto o sia assente. Inoltre, se è vero che le competenze delle Regioni e degli Enti locali si sono indubbiamente ampliate, va tenuto presente che non solo permangono i poteri dello Stato centrale, ma anche che le grandi concessionarie di Servizi Pubblici (treni, autostrade, energia elettrica, telefonia) prospettano problematiche da affrontarsi a livello nazionale. Sarebbe un errore pensare di poter supplire all'assenza del Difensore civico nazionale solo attraverso l'attività di rete dei Difensori civici regionali e locali, che pure in questi anni hanno svolto un ruolo importante in tal senso. Altro grosso rischio ed ostacolo ad una legge nazionale che si proponga di sistematizzare la difesa civica e di fissare i principi minimi a tutela dell'indipendenza e conseguentemente dell'imparzialità del Difensore civico è la rivendicazione, da parte degli Enti Locali e delle Regioni, di ampi spazi di autonomia in nome del legittimo principio di autorganizzazione, che non può essere rivendicato laddove siano in gioco i livelli essenziali di tutela dei diritti dei cittadini. È bene avere ben presente, come del resto sancito dall'art. 117, 2 comma lett. l) e m) della Costituzione Italiana, la necessità di garantire tali livelli essenziali, proprio perché il Difensore civico è un istituto di tutela non giurisdizionale dei diritti fondamentali: in questo senso vanno letti i principi di autonomia ed indipendenza previsti dal progetto di legge anche per i Difensori civici regionali e locali e non solo per quello nazionale (anzi, personalmente ne avrei voluto qualcuno di più). La tutela dei diritti fondamentali non può e non deve essere sindacabile in nome dell'autonomia locale e regionale e su alcuni principi minimi non è pensabile che ci sia spazio per la discrezionalità. È vero che, come abbiamo sentito stamani, il Difensore civico ha tratti comuni, ma è stato adattato a seconda delle esigenze e delle peculiarità dei singoli ordinamenti, ma è impensabile una situazione come quella Italiana in cui due Difensori civici di due Enti locali, magari confinanti, abbiano regimi e poteri

completamente diversi, in nome dell'autonomia statutaria dei rispettivi Enti di riferimento. Riguardo a ciò auspico che i Difensori civici regionali e locali siano fermi e che Regioni, Province Autonome ed Enti Locali possano trovare un punto di accordo e di raccordo. Nessuno ha, infatti, mai messo in dubbio che in sanità si dovessero fissare i Livelli Essenziali di Assistenza, identificando le prestazioni sanitarie che devono essere garantite a carico del Servizio Sanitario in ogni Regione e Provincia Autonoma e, onestamente, non vedo perché lo si dovrebbe fare nel settore della tutela non giurisdizionale dei diritti. Quindi anche la circostanza che a livello locale e regionale ci siano realtà prive di tutela va senz'altro immediatamente risolta a livello normativo, sia garantendo la piena estensione del principio di sussidiarietà (in assenza di Difensore civico dovrà essere possibile rivolgersi a quello territorialmente superiore che dovrà essere in grado di poter intervenire a pieno titolo, non affidandosi, come oggi, al "buon cuore", alla cortesia istituzionale dell'Ente interpellato ed utilizzando la normativa a tutela dei diritti procedurali dei cittadini), sia incentivando le esperienze consorziate di difesa civica delle quali Toscana, Emilia Romagna, Veneto e Lombardia già danno esempio diffuso, con la scelta della Regione Toscana di introdurre il servizio di difesa civica comprensoriale fra quei servizi per i quali gli Enti Locali ricevono incentivi e contributi dalla Regione. È opportuno sottolineare l'importanza delle forme di difesa civica consorziate per gli Enti locali più piccoli, problematica rispetto alla quale sarebbe devastante sostenere (come talvolta si è fatto e si continua a fare) che ogni Ente Locale debba avere un proprio Difensore civico, a fronte della scelta di gestire molti servizi in forma consorziate.

Rispetto al progetto di legge che vediamo presentato oggi, auspico che sia modificata la modalità di elezione del Difensore civico nazionale; infatti la modalità attualmente prevista dal progetto (Parlamento riunito in seduta congiunta) è senz'altro quella maggiormente rispondente ai parametri internazionali, ma rischia di procrastinare *sine die* l'elezione. Occorre dunque trovare modalità che garantiscano ugualmente una maggioranza qualificata ed un'investitura parlamentare, senza ricorrere a procedure che rischiano di fatto di impedirne la nomina. Un ulteriore limite è, a mio avviso l'assenza, della previsione (in analogia con quanto avviene in quasi tutti gli altri ordinamenti europei) di "aggiunti" che possano affiancare il Difensore civico nazionale, anche con mandato per specifici settori di competenza, che rappresentino una valida alternativa ai numerosi progetti in Parlamento di istituzione di autorità di garanzia e tutela "di settore", rispetto alle quali c'è il rischio di frazionare e parcellizzare, indebolendole, le diverse forme di tutela. Manca infine in questo progetto la forte riaffermazione del concetto di rete nel raccordo fra Difensore civico nazionale e Difensori civici regionali e locali e l'espressa previsione di modalità di raccordo fra Difensore civico Nazionale con le Autorità Amministrative Indipendenti.

Nel concludere, spero che questo Convegno sia stato anche l'occasione per riflettere alla luce delle esperienze straniere, sull'importanza e sulla diversa autorevolezza che il Difensore civico ha negli altri ordinamenti. Mi è di recente capitato, nella mia veste di funzionario del Difensore civico regionale della Toscana, di constatare lo stupore di una funzionaria di un'Azienda Sanitaria Toscana, che è riuscita a far

ottenere alla propria Azienda il riconoscimento della copertura dell'assistenza Internazionale per una cittadina dell'Unione Europea, grazie all'intervento del Difensore civico di quel paese tramite la rete degli Agenti di Collegamento con il Mediatore Europeo. Tengo a rilevare che nel caso concreto, la mera richiesta di chiarimenti da parte del Difensore civico straniero, ha fatto sì che l'ente mutualistico estero modificasse la propria pretestuosa e burocratica posizione negativa. Ho detto ironicamente alla funzionaria che all'estero il Difensore civico veniva "preso sul serio". Spero che questo Convegno, oltre ad avviare finalmente una riflessione in sede Parlamentare sulla difesa civica su tutto il territorio Italiano, faccia anche riflettere gli organi politici e le istituzioni ad ogni livello, l'opinione pubblica e le amministrazioni sull'esigenza che anche in Italia, a tutti i livelli, la difesa civica sia qualcosa da "prendere sul serio".

5.3 Osservazioni al progetto sulla per il Difensore civico regionale, audizione del Difensore civico Comprensoriale in I Commissione del Consiglio Regionale il febbraio 2007

Riporto le proposte di modifica e le osservazioni avanzate in tale sede, anche considerato che le Amministrazioni Comunali saranno chiamate ad esprimersi sul progetto di legge, sia direttamente, sia nell'ambito del Consiglio delle Autonomie locali:

La Regione Toscana è stata la prima regione Italiana ad istituire il Difensore civico; il Parlamento Regionale deve essere consapevole quindi che gli studiosi, i legislatori ed i Difensori civici delle altre Regioni guardano alla nostra normativa come ad un modello. In questo senso, è positivo il richiamo ai principi internazionali in materia di difesa civica espressi dalle Nazioni Unite, dal Consiglio D'Europa e da altre Organizzazioni internazionali, con il quale si apre la Proposta di Legge 151.

Quando si parla di difesa civica Regionale e locale, si pensa ad un qualcosa che è completamente rimesso all'autonomia delle Regioni e degli Enti Locali. In realtà, le disposizioni internazionali che questa proposta di legge richiama pongono vincoli ben precisi per quanto riguarda l'autonomia e l'indipendenza (anche funzionale) dell'Istituto, che – per quanto attiene i principi espressi dal Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio D'Europa - valgono espressamente (e non solo per analogia) per le Regioni e gli Enti Locali. In Toscana la Carta della Difesa civica locale, approvata dalla Conferenza Permanente dei Difensori civici e dal Consiglio delle Autonomie Locale, costituisce una sintesi di questi principi. Oltre ai parametri internazionali sopra ricordati, non dobbiamo dimenticare che siamo nell'ambito di un istituto che i documenti internazionali sopra richiamati definiscono di tutela non giurisdizionale dei diritti fondamentali. La discrezionalità degli Enti Locali incontra limiti. È il legislatore statale nell'ambito della fissazione di livelli essenziali di assistenza, che deve definire tali limiti, ma la Regione Toscana può tuttavia farsi promotrice, in raccordo con la Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana e con il Consiglio delle Autonomie Locali, di iniziative tese a rafforzare il ruolo del Difensore civico e a promuovere la valorizzazione di questi principi.

A livello locale in Toscana la difesa civica è stata tra le prime Regioni a cogliere e a sviluppare in modo originale, anche grazie all'inserimento di incentivi per la gestione associata L.R. 40/2001 fra Enti locali del servizio di difesa civica. Se la copertura territoriale del servizio di difesa civica è soddisfacente, tanto più se la rapportiamo alla popolazione cui il servizio è garantito, va evidenziato come ancora risultino aree completamente prive del servizio di difesa civica e addirittura ben tre città capoluogo di Provincia risultino prive di Difensore civico locale. La difesa civica sovracomunale, a differenza di quanto avvenuto per altre Regioni, non si è quindi sviluppata con esclusivo riferimento al livello provinciale, ma valorizzando aree omogenee di Comuni, secondo le tradizioni storiche che li legavano.

Va ricordato che altre Regioni, come la Liguria, hanno optato in modo secco nell'art. 5.1 lett. "e" per investire il Difensore civico della competenza nei confronti "degli enti locali e di quelli destinatari di deleghe da parte della Regione presso i quali non siano operanti Difensori civici." (art. 5.1. lett. "e" L.R. Liguria n.° 17/1986 come modificata con L.R. Liguria 17/99 e 14/2000), soluzione che forse va anche al di là dei limiti legislativi imposti alle Regioni dalla Costituzione (pur non essendo stata oggetto di tutela), ma che tuttavia risolve in chiave di sussidiarietà il problema della difesa civica. A mio avviso, al di là dell'esercizio dei poteri di difesa civica in via di sussidiarietà, considerato che gli Enti Locali privi di un Difensore civico normalmente rispondono alle richieste di chiarimenti del Difensore civico regionale, l'assenza del Difensore civico sul territorio provoca un vuoto di tutela in altro senso. La difesa civica locale è infatti una peculiarità quasi esclusivamente italiana che trova il suo punto di forza nella circostanza che l'utente, specie se debole e inconsapevole degli strumenti di tutela attivabili tende comunque (a prescindere dall'Ente coinvolto) a rivolgersi al Comune. Se presso quel Comune esiste un servizio di difesa civica, è possibile attivare la "rete della difesa civica", altrimenti spesso quella protesta perviene al Difensore civico regionale solo se l'utente è "esperto", perché nonostante la possibilità di inviare istanze per posta elettronica, il numero verde, la posta e il fax, non sempre l'utente riesce a scoprire che c'è il Difensore civico regionale. In Comune infatti è frequente che, se è presente il Difensore civico locale, l'utente sia indirizzato presso il Difensore civico locale, ma è difficile che si pensi di indicargli il Difensore civico regionale.

Quindi il problema della promozione della rete della difesa civica locale resta, non solo e non tanto perché in quegli Enti locali privi di difesa civica locale si rischia di non avere tutela nei confronti dell'Ente Locale e delle sue concessionarie, ma anche e soprattutto perché si rischia che i cittadini di quei comuni ove manca il Difensore civico abbiano ancora meno tutela nei confronti di quegli Enti sui quali ha competenza il Difensore civico regionale.

Resta aperto infine il problema della disomogeneità con la quale al Difensore civico locale vengono assegnate le risorse e della disomogeneità di disciplina da parte degli Enti Locali; basti pensare alle differenze che si registrano a livello di indennità e che non hanno trovato accoglimento nella proposta fatta dalla Carta della Difesa civica locale. Personalmente, ho la fortuna di avere incontrato nelle Amministrazioni Comunali di Figline Valdarno, Incisa In Val D'Arno e Rignano Sull'Arno, la massima sensibilità nel garantire la piena indipendenza funzionale del Difensore civico, richiamando addirittura i principi internazionali nella Convenzione Comprensoriale. Purtroppo non dappertutto è così: il Difensore civico è talvolta vissuto come un costo inutile, da limitare al massimo. Non va invece dimenticato che, laddove la sua azione sia efficace, può evitare all'Amministrazione i costi di contenziosi infondati, spiegando all'utente, da un punto di vista terzo, le ragioni dell'Amministrazione, oppure convincendo l'Amministrazione a modificare procedure che potrebbero portare all'illegittimità dei propri atti o comportamenti.

In questo contesto, suggerirei all'art. 18 e seguenti, una più incisiva sottolineatura del ruolo di promozione della rete della difesa civica, che richiami espressamente anche per la difesa civica locale i principi internazionali sulla difesa civica.

Suggerirei infine che la "Conferenza regionale dei Difensori civici della Toscana" di cui all'art. 19, mantenesse la sua denominazione "storica" (considerato che fra l'altro l'occasione in cui fu costituita fu un momento di rilievo per la Regione, dal momento che fu l'occasione della visita del primo Mediatore Europeo ai Difensori civici della Toscana) di "Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana"

Proposte di modifica (in sottolineato, testo che si propone di cassare in rosso)

Art. 18

Promozione della rete

1. Il Difensore civico promuove, d'intesa con gli enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali, le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale, in conformità con i principi in materia di difesa civica espressi dalle Nazioni Unite, dal Consiglio d'Europa e dalle altre organizzazioni internazionali.
2. Il Difensore civico promuove l'istituzione della rete di difesa civica locale, finalizzata al raccordo e alla reciproca cooperazione operativa tra i difensori civici locali e tra questi e il Difensore civico.
3. La Regione promuove e incentiva, con le modalità previste dalla legge regionale e dai provvedimenti attuativi, l'esercizio associato sovracomunale delle funzioni della difesa civica.

Art. 19

Conferenza ~~regionale permanente~~ dei difensori civici della Toscana

1. Il Difensore civico convoca, almeno una volta all'anno, la conferenza ~~regionale permanente~~ dei difensori civici locali per l'esame congiunto delle problematiche di interesse comune e la promozione di iniziative volte allo sviluppo e al miglioramento della difesa civica.

Il Difensore civico
dei Comuni Associati di Figline Valdarno, Incisa In
Val D'Arno e Rignano Sull'Arno
Dr. Vittorio Gasparini

5.4 Messaggio di posta elettronica trasmesso dal Comune di Rignano alla trasmissione "Caterpillar"(Radio Due) per la campagna "M'illumino di meno", a seguito dell'invito del Difensore civico regionale di aderire alla campagna

Il Comune di Rignano Sull'Arno, aderisce all'iniziativa "Mi illumino di meno", promossa dalla trasmissione Caterpillar di RadioDue, l'iniziativa ha lo scopo di realizzare azioni simboliche di risparmio energetico, così da dimostrare l'effetto che comportamenti virtuosi, anche individuali, hanno sul consumo dell'energia elettrica . Il 16 Febbraio, anniversario della sottoscrizione del protocollo di Kyoto, verrà spenta l'illuminazione pubblica di P.za della Repubblica, dalle ore 18.00 alle ore 19.00.

Il buio non è ovviamente una soluzione rispetto allo spreco energetico, ma piuttosto intende perseguire l'obiettivo di attirare l'attenzione sui temi del consumo consapevole e razionale, anche di chi non è sensibile ed avveduto.

L'Amministrazione Comunale di Rignano Sull'Arno (Provincia di Firenze)