

# *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 2007**

# Indice

<b>PREMESSA</b> .....	<b>II</b>
<b>1 INTRODUZIONE</b> .....	<b>1</b>
<b>2 DOTAZIONE FUNZIONALE DEL DIFENSORE CIVICO E ORGANIZZAZIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>3 ATTIVITÀ ISTITUZIONALE</b> .....	<b>3</b>
<b>4 LA CASISTICA</b> .....	<b>5</b>
4.1 PRATICHE TRATTATE A FIGLINE.....	11
4.1.1 <i>Trasporti Scolastici</i> .....	16
4.2 PRATICHE TRATTATE AD INCISA.....	19
4.3 PRATICHE TRATTATE A RIGNANO.....	22
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 RELATIVE AL SERVIZIO IDRICO .....	28
4.5.1 <i>Tariffe del Servizio idrico ed utenze agevolate</i> .....	28
4.5.2 <i>Problematiche generali riscontrate con Publiacqua</i> .....	29
4.5.3 <i>Problematiche connesse con le ditte lettriste negli alloggi gestiti da Casa S.p.A.</i> ...	29
4.6 COMPENSORIO DI BONIFICA SCHEMA 23 .....	31
<b>5 CONCLUSIONI</b> .....	<b>32</b>

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 sesta relazione.*

*Nel corso del 2007 ho avuto il piacere e l'onore di essere chiamato a far parte del Consiglio Direttivo dell'EOI (Istituto Europeo dell'Ombudsman), associazione che riunisce i Difensori civici nazionali, Regionali e Locali di tutta l'Europa, intesa nel suo senso geografico fino ed oltre gli Urali. Nel ringraziare i membri dell'EOI per la fiducia accordatami, ringrazio anche le Amministrazioni Comunali che hanno reso possibile la mia partecipazione all'istituto come membro individuale e formulo i miei auguri di buon lavoro al nuovo presidente dell'Istituto Ulrich Galle, Difensore civico della Renania Palatinato (Germania).*

*Torno a ringraziare il Segretario Comunale dei tre Comuni Dr. Aldo Perasole (anche nella sua veste di Direttore Generale del Comune di Rignano) ed il Direttore Generale del Comune di Figline, Dr. Valerio Iossa, per la loro paziente opera di ascolto e di supporto al Difensore civico.*

*Un ringraziamento particolare alla Polizia Municipale, che collabora con il Difensore civico anche laddove non è direttamente coinvolta, svolgendo sopralluoghi e verifiche. Rilevo con soddisfazione come la collaborazione prosegua con il nuovo Comandante che si è insediato nel corso del 2007, Dr. Roberto Panasci, e colgo l'occasione per tornare a ringraziare anche il precedente Comandante Roberto Gattai.*

*Un ringraziamento infine a tutti i dirigenti, funzionari e dipendenti comunali per la loro disponibilità alla collaborazione.*

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

*Dr. Vittorio Gasparrini*

# 1 Introduzione

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, ogni anno il Difensore civico presenta ai Consigli Comunali una relazione sull'attività svolta.

Nel 2007 il numero delle pratiche ha subito un notevole incremento rispetto al 2006, riportandosi sulla media degli anni passati, con 108 pratiche formalizzate.

Nonostante la presenza di una proposta condivisa da maggioranza e opposizione, frutto del progetto predisposto congiuntamente nel 2006 dai Difensori civici Regionali delle Regioni e delle Province autonome italiane e di un gruppo di Difensori civici locali promosso dal Difensore civico del Comune di Roma, cui ho preso parte anch'io, è purtroppo sfumata la possibilità di una legge sulla difesa civica nazionale e sull'istituzione del Difensore civico nazionale, ben prima dello scioglimento anticipato delle Camere,.

La difesa civica Toscana in questo contesto continua a proliferare e a rafforzarsi, il Difensore civico regionale ha promosso l'istituto con numerose iniziative e i cittadini cominciano a conoscere di più l'istituto, anche se sono necessarie ulteriori iniziative di promozione a livello locale.

Resta la grande disomogeneità della disciplina di questa figura in assenza di una legge quadro nazionale; a differenza della Convenzione comprensoriale di Figline, Incisa e Rignano, non dappertutto il Difensore civico locale gode delle stesse garanzie ed autonomia ed una legge nazionale potrebbe invece contribuire a fare chiarezza.

A livello nazionale il Coordinamento dei Difensori civici Regionali e delle Province autonome, va lentamente evolvendosi in un organismo che rappresenti la difesa civica nel suo insieme, anche se risulta estremamente difficile dal momento che non dappertutto sono presenti i Coordinamenti dei Difensori civici locali con il Difensore civico regionale.

Nell'illustrare l'attività e nelle statistiche ho deliberatamente seguito lo schema degli anni precedenti, pur modificando evidentemente commenti e illustrazione della casistica, poiché ritengo utile che i Consiglieri possano confrontare i dati con quelli degli anni passati e rilevare le eventuali differenze.

Segnalo i paragrafi finali dedicati a problematiche comuni a tutti e tre gli Enti quali le criticità riscontrate nel servizio idrico ed il Comprensorio di Bonifica Schema 23.

Si sottolinea anche che la presente relazione tratta le pratiche aperte nel 2007 e che alcune delle pratiche degli anni passati non si sono ancora concluse, essendo ancora in corso gli approfondimenti da parte degli uffici comunali o essendo ancora in corso la richiesta di chiarimenti all'ente coinvolto. A titolo di esempio, solo nei primi mesi del 2008 si è positivamente conclusa una pratica con Publiacqua in merito all'abnorme aumento dei consumi idrici di due utenze raggruppate che si era aperto nel 2006.

## **2 Dotazione Funzionale del Difensore Civico e organizzazione**

Non ci sono sostanziali novità da segnalare in questo ambito. Nel corso del 2008 sarà mia cura chiedere al Comune di Figline di valutare la sostituzione del PC portatile attualmente in dotazione al Difensore civico che è ormai diventato obsoleto, dal momento che risale al primo mandato.

Il Difensore civico regionale ha predisposto un manifesto che informa i cittadini sulla possibilità di rivolgersi al Difensore civico, che è stato personalizzato con i dati del Difensore civico locale e distribuito ai Comuni per l'affissione nei locali dei comuni stessi.

Non è stato ancora possibile aggiornare il sito Internet, poiché le modifiche della grafica hanno subito un ritardo. Sarà mia cura procedere al più presto all'aggiornamento del sito, che spero potrà poi presentarsi con la nuova veste grafica, già messa a punto.

Nel corso del 2007 si è posta l'esigenza di modificare gli orari di ricevimento dei cittadini su richiesta del Comune di Figline, poiché l'Amministrazione ha disposto la chiusura al pubblico di sabato ed è stato perciò modificato l'orario di ricevimento del martedì, posticipandolo e portandolo da due a tre ore. C'è sempre la disponibilità del Difensore civico a ricevere il sabato in casi di impossibilità dei cittadini a recarsi presso l'ufficio anche nella tarda serata di martedì. Anche per non far pesare sull'Amministrazione le spese di trasferta relative (che si sono ridotte a seguito della modifica degli orari di ricevimento), mi sono reso disponibile a ricevere, su appuntamento, anche oltre le 19,00 circostanza che ha per ora consentito di far fronte a tutte le richieste di appuntamento di sabato, salvo rare eccezioni.

Anche nel corso del 2007, 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.

In questo anno è iniziato in via sperimentale il raccordo con l'URP di Figline, ad esempio informando anche l'URP delle modalità con le quali è possibile adire la procedura conciliativa di fronte al Co.Re.Com. (Comitato Regionale Comunicazioni) in caso di disservizi con i gestori telefonici e dove reperire gli appositi moduli *on – line*.

### 3 Attività Istituzionale

Per quanto attiene l'aspetto della cooperazione internazionale tra i Difensori civici, il 2 giugno 2007 si è tenuta l'assemblea annuale dell'EOI (*Europäischen Ombudsmann Institut* - Istituto Europeo dell'Ombudsman, con sede ad Innsbruck in Austria), a Magonza (Renania Palatinato – Germania), alla quale ho partecipato in quanto membro istituzionale (poiché Difensore civico) ed individuale dell'Istituto<sup>1</sup>. Fanno parte dell'EOI i Difensori civici nazionali e regionali di molti paesi Europei, ivi compresi quelli dell'Europa dell'Est, dell'Ucraina e della Federazione Russa. Nel corso dell'Assemblea c'è stato il rinnovo delle cariche direttive e sono stato nominato membro del Consiglio Direttivo dell'Istituto. Gli altri membri Italiani del Consiglio Direttivo sono il Vicepresidente, Dr.ssa Burgi Volgger Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano, il Coordinatore Nazionale dei Difensori civici Regionali Dr. Donato Giordano e il Difensore civico della Toscana Dr. Giorgio Morales. L'Italia è rappresentata da quattro Difensori civici, il numero massimo dei rappresentanti ammessi per una singola nazione, in virtù dell'alto numero di Difensori civici italiani che aderiscono all'Istituto. Sottolineo, che è la prima volta che un Difensore civico locale Italiano assume cariche direttive nell'Istituto: in passato solo i Difensori civici Regionali hanno rappresentato l'Italia in seno all'EOI e i Difensori civici locali stranieri che hanno assunto cariche direttive provenivano da realtà territoriali più estese<sup>2</sup>. Ringrazio perciò i soci dell'EOI per la fiducia accordatami ed auguro buon lavoro al Presidente dell'Istituto (il Difensore civico della Renania Palatinato Ulrich Galle).

Ho anche avuto l'occasione di accompagnare il Difensore civico Regionale al VI seminario dei Difensori civici nazionali con il Mediatore Europeo a Strasburgo, il 17 e 18 ottobre 2007. Per la prima volta l'incontro è stato aperto ad una rappresentanza dei Difensori civici Regionali ed è stata un'occasione importante di riflessione sulle problematiche generali della difesa civica, con particolare riferimento ad un tema ben presente nel dibattito italiano, quale la ricerca di un punto di equilibrio fra legittimità amministrativa e principio di buona amministrazione. A fronte di esperienze come quella del Difensore civico della Danimarca, titolare da vent'anni della carica e del diverso grado di autorevolezza del Difensore civico non solo in realtà storiche come la Danimarca e la Svezia, ma anche in paesi di recenti democrazie come l'Estonia (il cui Difensore civico ha il potere di portare problematiche concernenti la violazione dei diritti fondamentali direttamente di fronte alla Corte costituzionale), c'è da riflettere sul percorso ancora da fare in Italia, come già accennato nel paragrafo introduttivo.

Ho inoltre preso parte agli incontri della Conferenza permanente dei Difensori civici locali della Toscana e all'apertura dell'anno della difesa civica del Difensore civico regionale e ho partecipato all'iniziativa di

---

<sup>1</sup> L'Istituto riserva la qualità di membro istituzionale ai soli Difensori civici e consente a chiunque abbia interesse qualificato nella difesa civica di essere membro individuale. Molti membri istituzionali aderiscono anche a titolo individuale e ho quindi scelto di supportare anche a titolo personale l'Istituto aderendo anche a titolo di membro individuale.

<sup>2</sup> Ad esempio il Difensore civico della città di Rotterdam NL, tuttora facente parte del Direttivo.

presentazione del Difensore civico del Comprensorio Empolese Valdelsa sui rapporti fra difesa civica e conciliazione e all'incontro promosso insieme al Difensore civico della Provincia di Carrara alla Rassegna Dire&Fare.

Ho assistito, quando mi è stato possibile, ai Consigli Comunali allargati promossi a Figline e al Consiglio Comunale aperto tenutosi a Rignano sui servizi scolastici.

Nel corso del 2007 c'è stato un primo momento di confronto con l'AATO 3 sulle problematiche generali del servizio idrico e nei primi di febbraio 2008 un incontro con Publiacqua sulla stessa tematica, promossi dal Difensore civico regionale, cui ho partecipato insieme al Difensore civico regionale ed al Collega della Montagna Fiorentina.

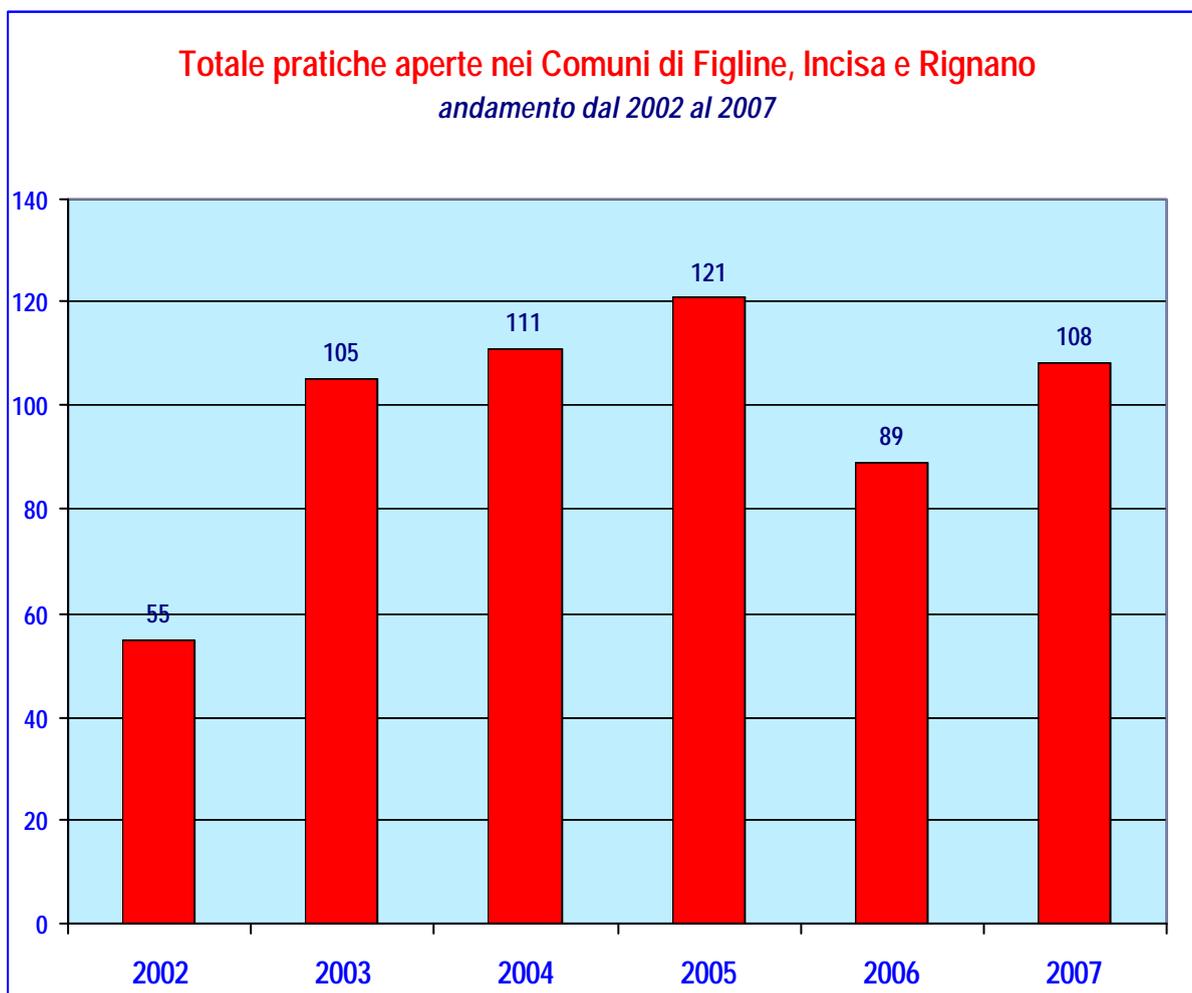
Nell'ambito delle attività promosse dalla Conferenza permanente, mi sono reso disponibile a collaborare con il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) nell'assistenza agli utenti che scelgono di adire la procedura conciliativa per controversie relative al servizio telefonico, ed ho assistito gli utenti che ne hanno fatto richiesta nella redazione del ricorso. È allo studio da parte del Co.Re.Com. l'attivazione di modalità telematiche per la gestione delle procedure di conciliazione e mi sono reso disponibile anche in tal senso, pur considerato che la distanza fra i Comuni e Firenze non è elevatissima e che le maggiori difficoltà per l'utenza possono riscontrarsi piuttosto che nella discussione del ricorso nella redazione della domanda di conciliazione. Come accennato nell'introduzione, ho dato indicazioni anche all'URP di Figline delle modalità con le quali i moduli siano reperibili on – line, perché possano consegnarli ai cittadini che si trovino nella necessità di presentare una domanda di conciliazione urgente.

## 4 La casistica

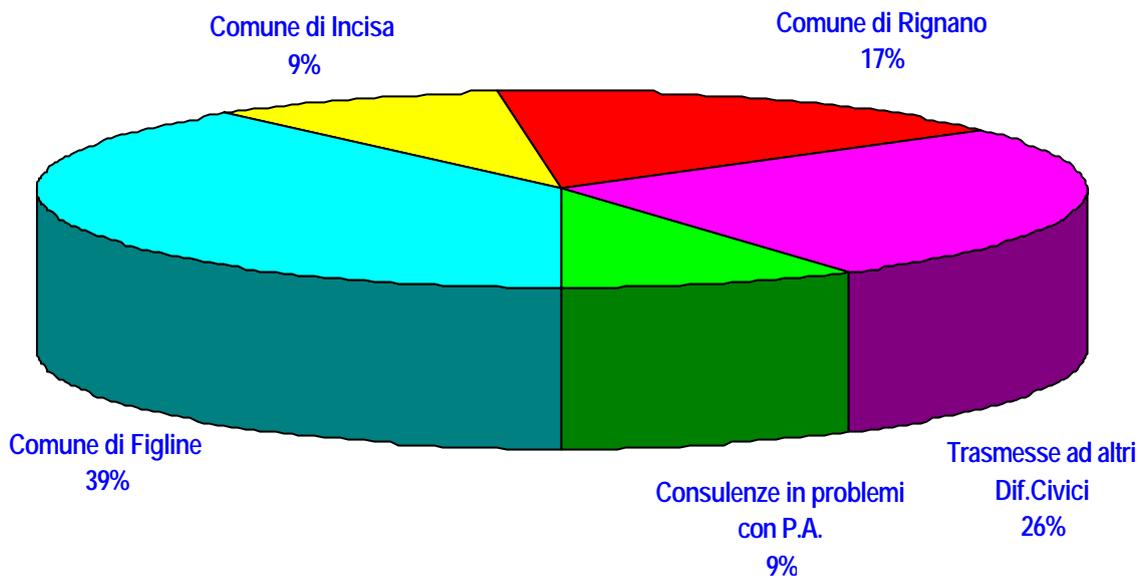
Nel corso del 2007 sono state formalizzate in tutto 108 pratiche suddivise secondo la tabella che segue, in linea rispetto al dato degli anni precedenti, con l'aumento rispetto al dato del 2006, del numero delle istanze a Figline.

<b>Totale pratiche per categoria nel 2007 - Totale pratiche 108</b>	
	<b>n.° pratiche</b>
Comune di Figline	42
Comune di Incisa	10
Comune di Rignano	18
Trasmesse ad altri Dif.Civici	28
Consulenze in problemi con P.A.	10
<b>Totale</b>	<b>108</b>

La tendenza è confermata anche dal grafico successivo, dove si vede come il numero delle pratiche formalizzate nel 2007 sia tornato in linea con i numeri degli anni precedenti.

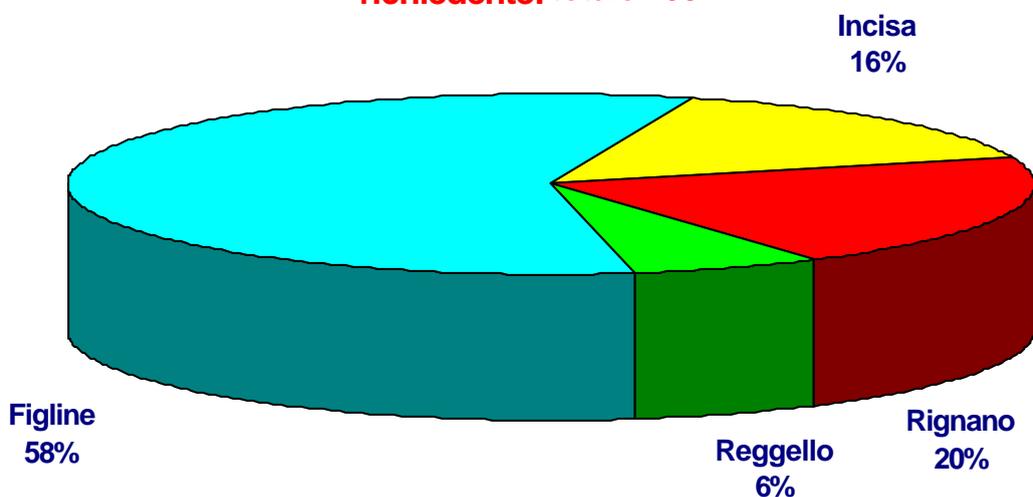


**Pratiche aperte nel corso del 2007 per categoria: totale 108**



Il grafico sopra mostra la distribuzione delle 108 pratiche in relazione all'interlocutore (da tenere presente la casistica in cui la pratica è trasmessa ad altri Difensori civici, sono quelle trasmesse al Difensore civico regionale per gli uffici della Regione, Aziende Sanitarie o Concessionarie di servizi pubblici nazionali, oltre che di uffici periferici dello stato); va anche ricordato che le pratiche nei confronti dei Comuni riguardano anche le Concessionarie di Pubblici Servizi Comunali, quali Publiacqua, Aer, Fiorentinagas e Coingas etc.). Nel grafico che segue si evidenzia la residenza del richiedente, per le pratiche aperte nei confronti di enti diversi dai tre Comuni e dalle loro concessionarie. I casi di residenti a Reggello sono stati raccolti per la maggior parte a Rignano e sono in tutto 7. Per i cittadini di Reggello risulta, infatti, particolarmente disagiata recarsi alla sede di ricevimento del Difensore civico della Montagna Fiorentina e trovano più agevole venire a Rignano o a Figline.

**Pratiche aperte nel corso del 2007 per comune o residenza del richiedente: totale 108**



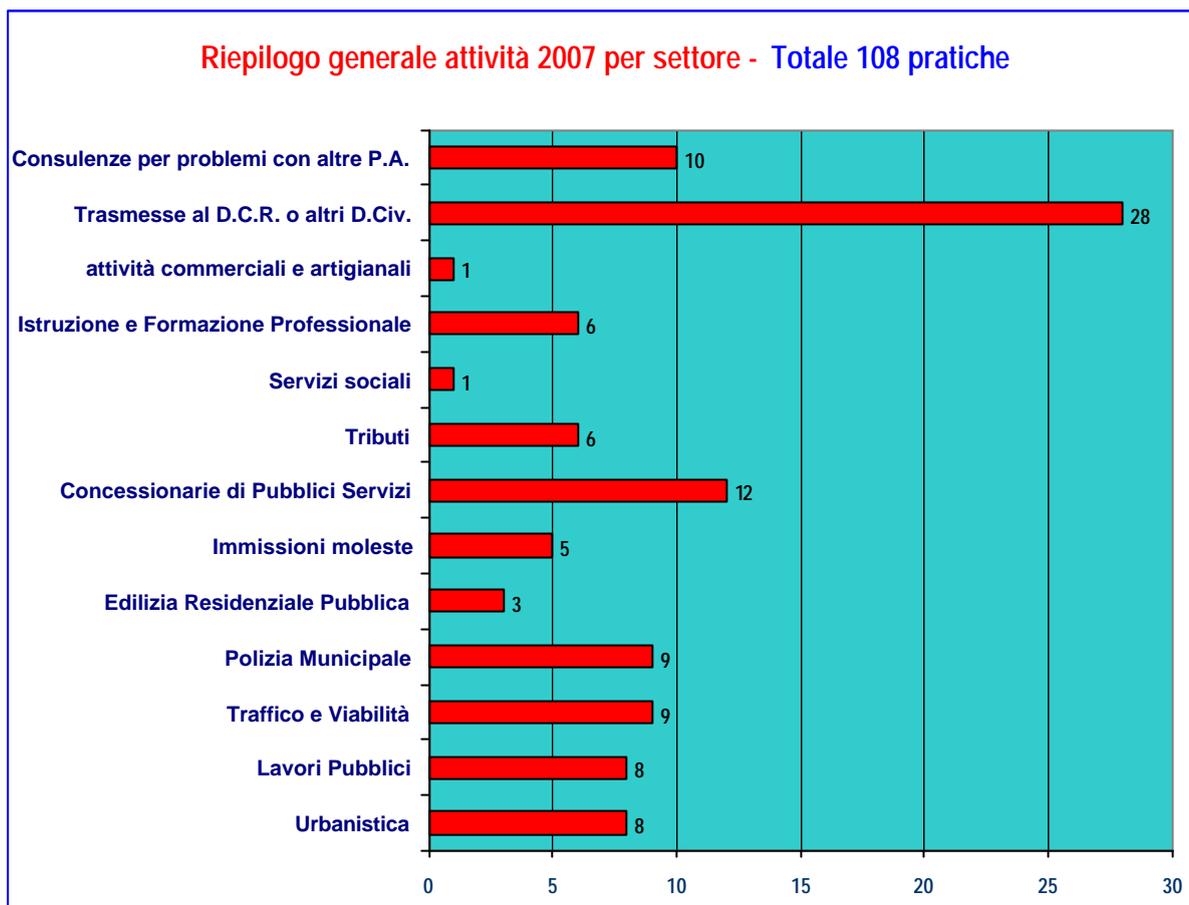
La tabella sotto riepiloga invece le 108 pratiche nel modo più dettagliato possibile in relazione alla categoria per quanto attiene le pratiche aperte nei confronti dei comuni e alla residenza dei cittadini per quanto attiene quelle aperte nei confronti di soggetti diversi dai tre Comuni e dalle concessionarie di servizi pubblici del Comune.

<b>Riepilogo generale dell'attività: pratiche aperte nel 2007 per categoria e settore</b>					
<b>Totale pratiche 108</b>					
<b>Settore</b>	<b>Figline</b>	<b>Incisa</b>	<b>Rignano (Reggello)</b>	<b>Totale</b>	
Urbanistica	6		2	8	
Lavori Pubblici	5	2	1	8	
Traffico e Viabilità	5	1	3	9	
Polizia Municipale	7	1	1	9	
Edilizia Residenziale Pubblica	1	1	1	3	
Immissioni moleste	5			5	
Concessionarie di Pubblici Servizi	4	4	4	12	
Tributi	3	1	2	6	
Servizi sociali	1			1	
Istruzione e Formazione Professionale	3		3	6	
attività commerciali e artigianali	1			1	
Servizi anagrafici	1		1	2	
<b>Totale pratiche nei confronti del Comune</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>70</b>	
Trasmesse al Difensore Civico Reg. o altri Difensori Civici	17	4	3	4	28
Consulenze per problemi con altre P.A.	3	3	1	3	10
<b>Totale generale pratiche relative al Comune o ai residenti</b>	<b>62</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>108</b>

Per quanto attiene le 28 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 la trasmissione al Difensore civico regionale ha sempre comportato un approfondimento della questione anche da parte mia, spesso comunque investendo per conoscenza l'ente coinvolto già dalla nota di trasmissione.

Anche per quanto attiene il servizio idrico, 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.

Rispetto al numero complessivo delle pratiche, va evidenziato che **ci sono pratiche aperte in relazione all'istanza ricevuta in uno dei tre Comuni** (e quindi attribuita a quelle aperte per i residenti in un determinato comune, **ma che in realtà riguardano tematiche di interesse generale per i cittadini di tutti e tre i Comuni e che non sono state tuttavia "duplicate" a fini statistici per gli altri due Comuni.** È il caso dell'istanza relativa all'aumento delle tariffe del servizio idrico (aperta ad Incisa) delle tre pratiche sul Comprensorio di Bonifica Schema 23 (aperte a Figline) e sulle utenze idriche familiari (aperta d'ufficio ed



attribuita a Figline in quanto residenza dell'istante, da una pregressa istanza ivi ricevuta). Tutte e quattro le pratiche riguardano i residenti in tutti e tre i Comuni, ma sono state aperte una sola volta.

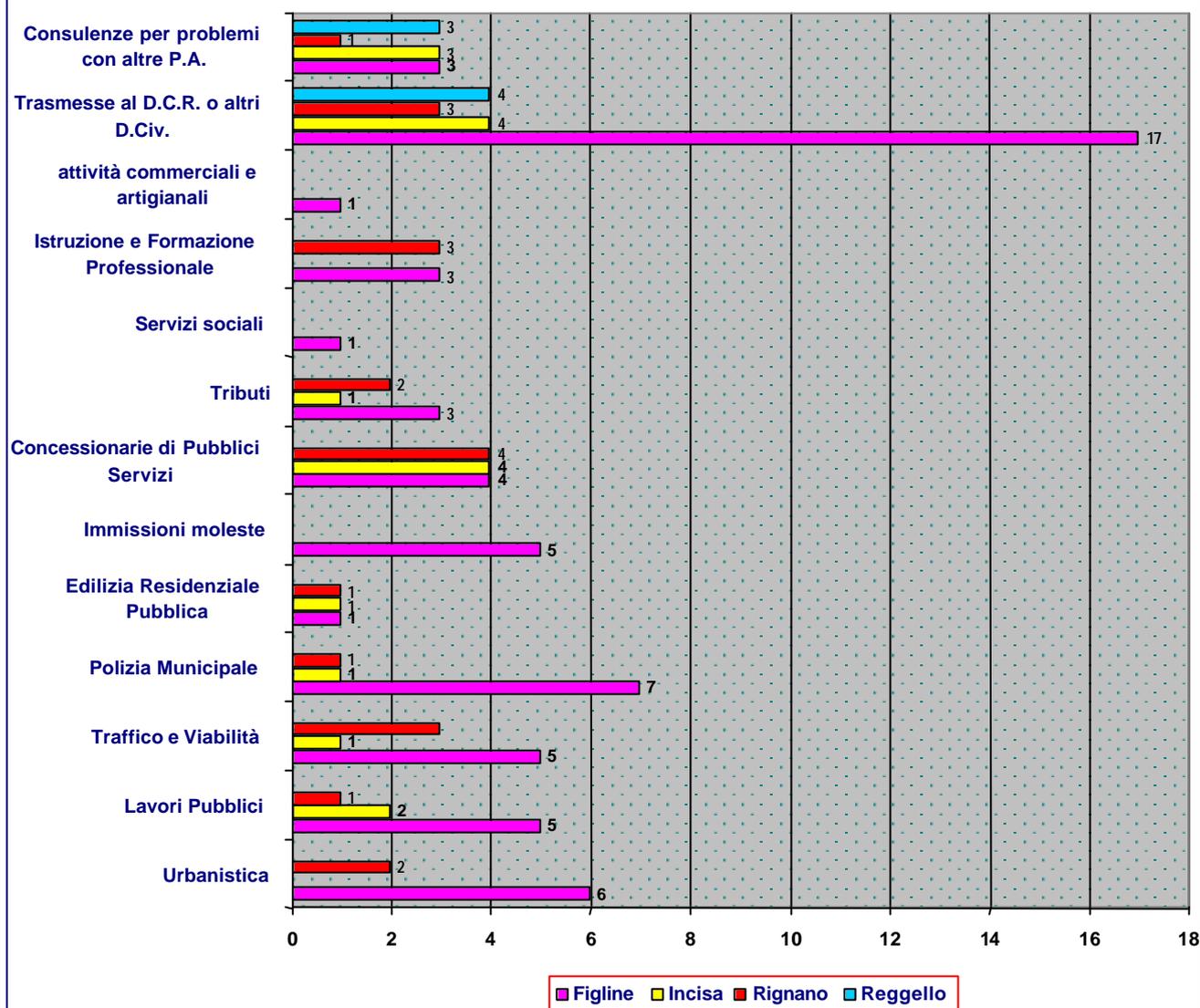
Il grafico sopra evidenzia l'assenza di "picchi" su determinate materie, nel corso del 2007. Il dato elevato delle pratiche trasmesse ad altri Difensori civici dimostra l'importanza del Difensore civico locale quale punto di riferimento per i cittadini nella rete della difesa civica. Da rilevare quest'anno l'aumento delle pratiche relative alla tematica dell'istruzione e la formazione professionale, rispetto alla quale sia a Figline che a Rignano si sono avute istanze, con valenza generale a Figline e con riferimento a casi particolari a Rignano, circa i problemi connessi al trasporto scolastico.

Si ribadisce, come già accennato nell'introduzione, che la Polizia Municipale collabora con il Difensore civico non solo laddove è interlocutore diretto delle istanze ricevute dagli utenti, ma anche nelle segnalazioni di possibili illeciti urbanistici, o di problematiche relative ai lavori pubblici e di traffico e viabilità.

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, che si sviluppano proporzionalmente con il numero delle pratiche; fa eccezione la problematica già osservata relativamente ai trasporti scolastici (sotto istruzione e formazione professionale) presente solo a Figline e a Rignano.

L'altra differenza che salta all'occhio è quella relativa alle "immissioni moleste" settore in cui ci sono state segnalazioni solo a Figline che è il centro con maggiore densità abitativa, anche se va sottolineato che, a differenza di quanto avvenuto negli anni passati, salvo un caso che vedremo nell'esame dettagliato della

### Distribuzione pratiche nel 2007 per Comune e per settore - Totale 108



casistica a Figline, le istanze non riguardano problematiche connesse con il rapporto fra insediamenti produttivi e commerciali e residenti.

In via generale, nel corso del 2007, non sono pervenute al Difensore civico istanze relative a questioni fra privati meritevoli di formalizzazione, la tabella che segue illustra invece i principali casi di richiesta di consulenza in questione fra privati o informazioni generali su questioni amministrative che si sono fornite informalmente.

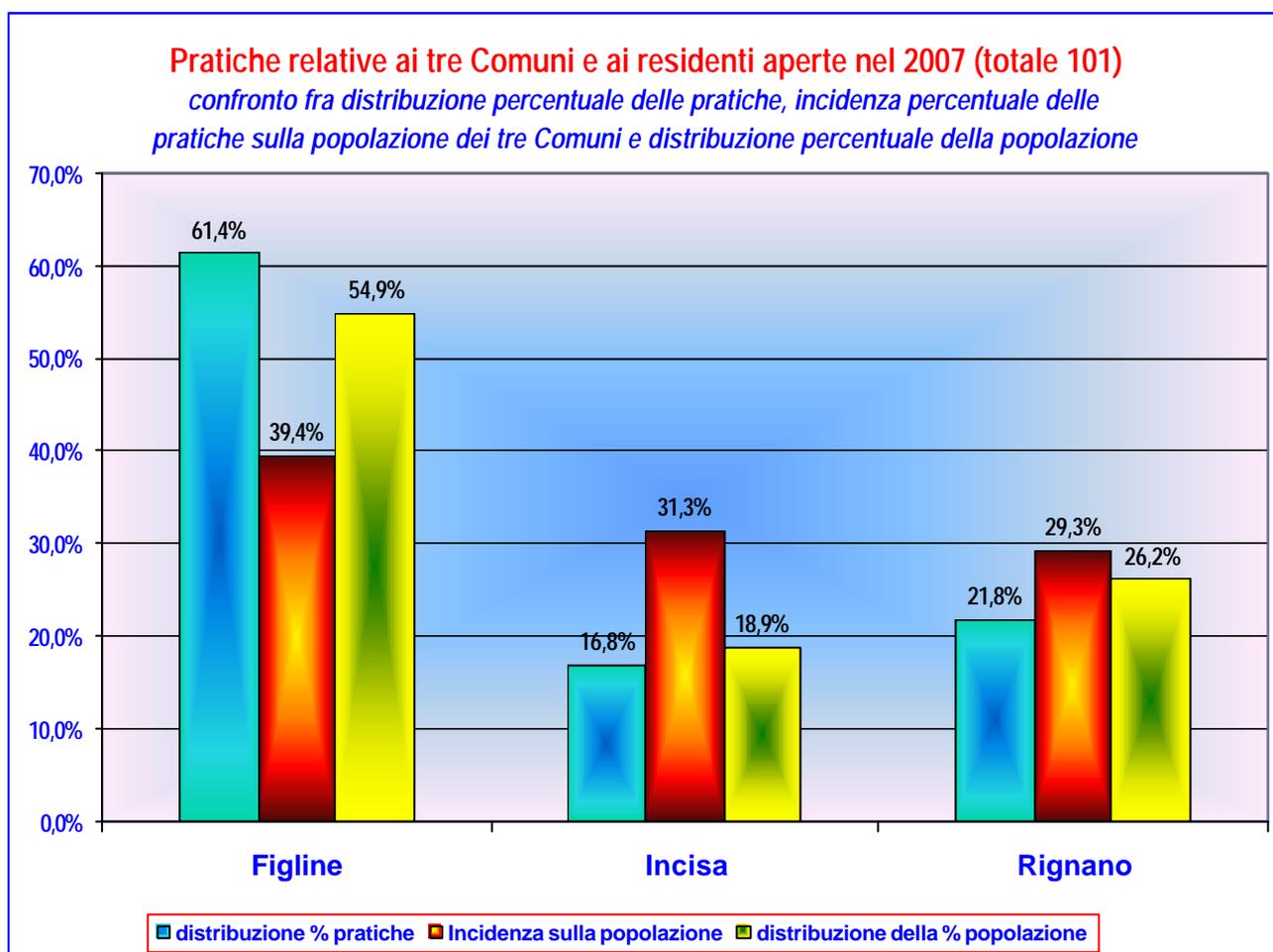
#### Istanze relative a questioni fra privati o richieste di consulenza non formalizzate nel 2007.

Totale 30

	Figline	Incisa	Rignano	Totale
Totale	22	4	4	30

Non si tratta di un numero elevatissimo di istanze, ma si torna a richiamare all'attenzione dei tre Comuni l'esigenza di valutare se attivare anche nel loro dei tre Comuni l'offerta ai cittadini di meccanismi di arbitrato e

conciliazione nella risoluzione di micro conflitti fra privati, in analogia con quanto fatto presso il Comune di Firenze e di Sesto Fiorentino. Il Difensore civico ha fornito le indicazioni circa il servizio di mediazione, indirizzando presso l'associazione attiva a Firenze e a Sesto i cittadini che chiedevano come poter risolvere conflitti fra privati senza ricorrere allo strumento giurisdizionale. Il Comune di Figline si è nel corso del 2007



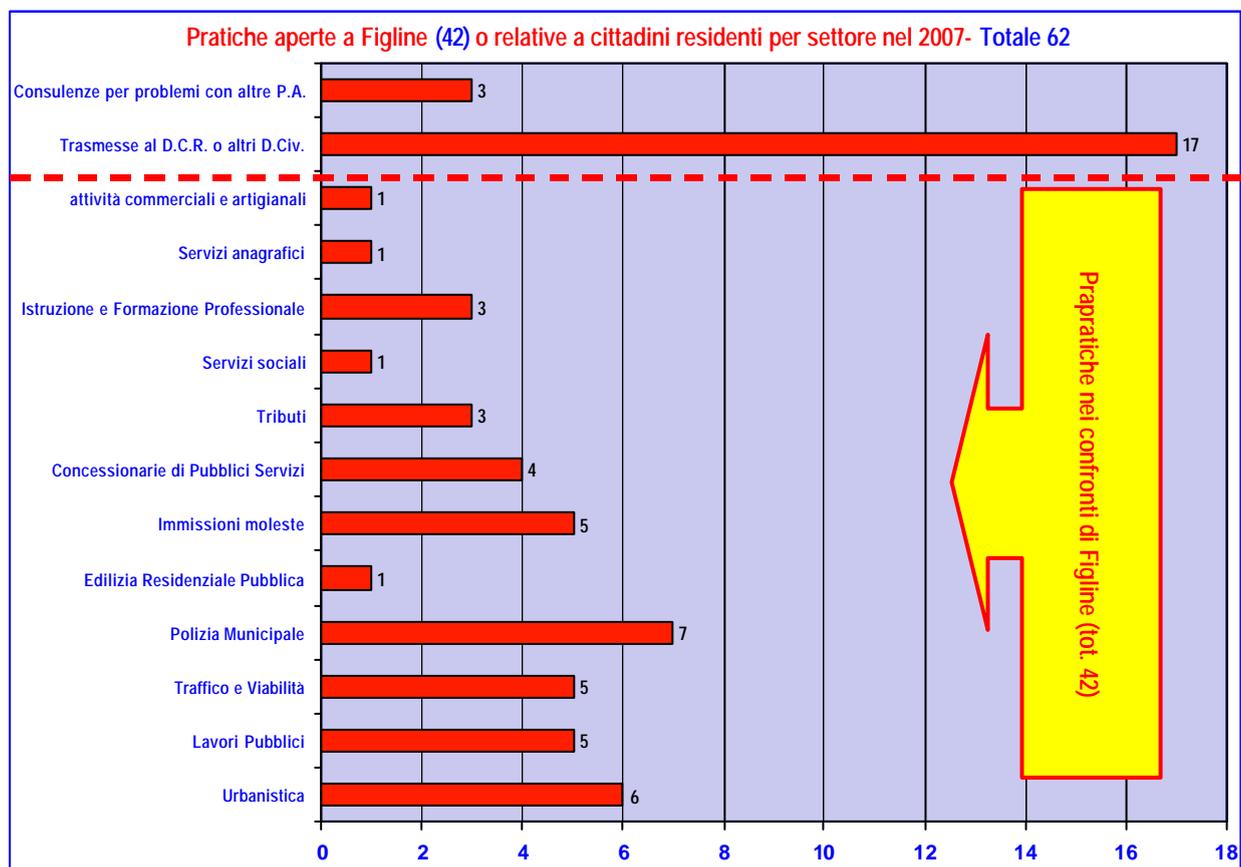
interessato all'attivazione di un simile servizio, ma non mi risulta che abbia poi avuto seguito. Va ricordato che per quanto attiene l'eventuale contenzioso fra Comune e cittadini sia Incisa che Figline hanno aderito alla Camera di Conciliazione presso la Camera di Commercio di Firenze.

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 2007 il peso maggiore si è avuto ad Incisa, dove invece percentualmente è stato minore il numero delle pratiche aperte, rispetto al dato complessivo. Da notare che qui si è considerato il numero delle pratiche aperte nei tre comuni senza contare le sette pratiche relative ad utenti residenti ad Incisa, per cui il totale è 101 e non 108. Naturalmente il dato non considera la circostanza che nella maggior parte dei casi al problema segnalato da un reclamo sottende un problema generale che interessa un numero maggiore di cittadini rispetto a quello che ha presentato l'istanza e che alcune delle istanze presentate al Difensore civico nel 2007 interessavano una pluralità di cittadini.

## 4.1 Pratiche Trattate a Figline

<b>Pratiche aperte a Figline nel 2007 (42) o relative a cittadini residenti a Figline - Totale 62</b>	
<b>Settore</b>	<b>n.° pratiche aperte</b>
Urbanistica	6
Lavori Pubblici	5
Traffico e Viabilità	5
Polizia Municipale	7
Edilizia Residenziale Pubblica	1
Immissioni moleste	5
Concessionarie di Pubblici Servizi	4
Tributi	3
Servizi sociali	1
Istruzione e Formazione Professionale	3
Servizi anagrafici	1
attività commerciali e artigianali	1
<b>Totale pratiche nei confronti del Comune</b>	<b>42</b>
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	17
Consulenze per problemi con altre P.A.	3
<b>Totale generale pratiche relative a residenti</b>	<b>62</b>

A Figline sono state trattate nel 2007 un totale di 62 pratiche, di cui 42 strettamente correlate al Comune di Figline, le restanti relative invece a segnalazioni inoltrate al Difensore civico regionale o ad altri Difensori civici (17) e tre relative a consulenze nei rapporti con un'altra amministrazione.



Come premesso nella panoramica introduttiva non ci sono settori di particolare rilievo. È ripreso nel corso del 2007 il normale flusso di istanze a Figline e la nuova Amministrazione sta ponendo anche soluzione ad istanze relative ad anni passati. Venendo ad una panoramica generale delle singole istanze, si evidenzia che le problematiche relative al Comprensorio di Bonifica Schema 23 sono oggetto di un sub paragrafo nella parte dedicata alla problematiche generali trasmesse al Difensore civico regionale, così come all'interno di questo paragrafo si è ritenuto opportuno dedicare un sub paragrafo a parte alla tematica del trasporto scolastico. Si segnala altresì all'attenzione dei Consiglieri la tematica relativa alle tariffe idriche della quale si è occupato anche il Difensore civico regionale, poiché non direttamente sollevata a Figline, ma relativa anche al Comune di Figline. Venendo ad una rapida panoramica sulle pratiche trattate, nell'ordine in cui sono rappresentate nel grafico si evidenziano i seguenti settori:

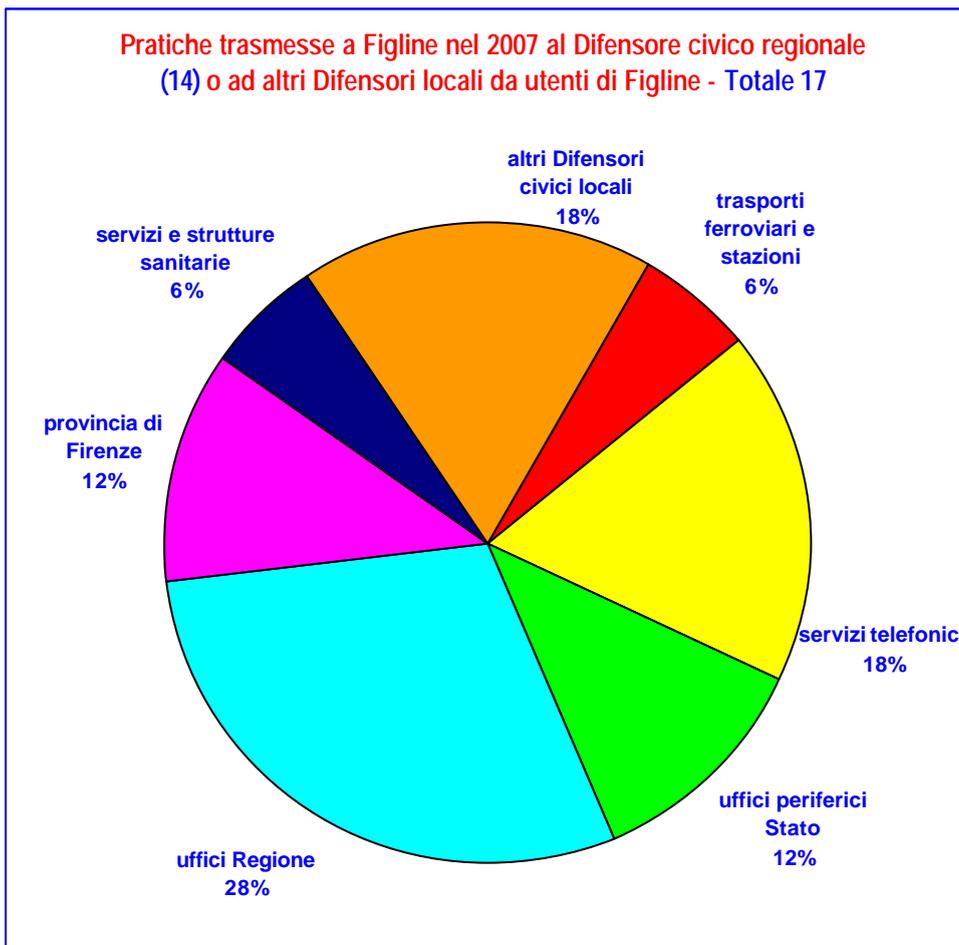
**Consulenze in relazione a problemi con altre Pubbliche Amministrazioni (3 pratiche):** due pratiche sono relative a sanzioni amministrative elevate da altri Comuni. In entrambe i casi si trattava di sanzioni aggiuntive per la mancata comunicazione della patente del trasgressore: in un caso la questione si è conclusa positivamente (la Polizia Municipale del Comune ha constatato che in effetti l'infrazione per la quale era stata irrogata la sanzione aggiuntiva era stata oggetto di ricorso al Prefetto, accolto), nell'altro caso no perché non è stato rintracciata traccia della lettera con cui l'utente aveva comunicato i propri dati, né al protocollo generale del Comune, né a quello della Polizia Municipale. Poiché il verbale nel caso concreto non riportava le modalità con le quali fare la comunicazione della patente del guidatore (a differenza di quanto fa correttamente il nostro Corpo di Polizia Municipale Associato e molti altri uffici di Polizia Stradale e Municipale, in ottemperanza alle disposizioni del Ministero dell'interno), l'utente ha deciso di fare ricorso al Giudice di Pace.

L'altra pratica era relativa alla richiesta di un ticket sanitario, già pagato, che si è risolta positivamente con la richiesta di notizie presso l'Azienda Sanitaria, che ha constatato l'avvenuto pagamento.

**Trasmesse al Difensore civico Regionale o ad altri Difensori civici locali (17 pratiche):** Venendo ad esaminare la casistica, evidenziata dalla tabella che segue e dal grafico alla pratica successiva, le **tre pratiche trasmesse a Difensori civici locali** diversi da quello regionale riguardavano sanzioni amministrative per violazione del Codice della strada ed una vicenda di pubblico impiego.

<b>Pratiche trasmesse a Figline nel 2007 al Difensore civico regionale (14) o ad altri Difensori locali da utenti di Figline - Totale 17</b>	
<b>Settore</b>	
trasporti ferroviari e stazioni	1
servizi telefonici	3
uffici periferici Stato	2
Regione	5
Provincia di Firenze	2
servizi e strutture sanitarie	1
<b>Totale istanze al Difensore civico Regionale</b>	<b>14</b>
Trasmesse ad altri Difensori civici locali	3
<b>Totale generale</b>	<b>17</b>

Per quanto attiene il problema dei **trasporti ferroviari e stazioni** si di nuovo richiamata l'attenzione del Difensore civico regionale sulla stazione e sulla presenza di barriere architettoniche (nei primi mesi del 2007 finalmente la stampa ha dato notizia delle modalità con le quali è possibile chiedere al capotreno di far fermare il treno sul binario 1 che è privo di barriere, ponendo una



soluzione tampone al problema).

Per quanto attiene la casistica relativa ai **servizi telefonici** preme evidenziare che solo uno dei tre reclami riguarda Telecom, mentre gli altri due sono relativi alle modalità con le quali altri operatori hanno in un caso estorto all'utente l'attivazione del servizio (l'adesione ad altro operatore è stata presentata come promozione di Telecom

per i residenti a Figline), l'altro la gestione del traffico a fine del rapporto. I due casi relativi agli **uffici periferici dello Stato** riguardano la titolarità al pagamento delle spese di gestione nell'ambito dei servizi scolastici comunali e l'assistenza ad un cittadino straniero extracomunitario in una pratica di ricongiungimento familiare. Le cinque pratiche relative alla **Regione** riguardano la problematica del comprensorio di bonifica (3 pratiche), per la quale si rimanda al paragrafo a parte, la problematica delle utenze familiari nel calcolo dei consumi (anch'essa oggetto di trattazione in un paragrafo a parte) ed infine l'interpretazione della L.R. 96/96 sull'Edilizia Residenziale Pubblica in materia di divieto di fornire contributo affitto o alloggio ERP a chi sia già titolare di altro alloggio in Italia, a prescindere dalla vicinanza dell'altro alloggio al comune di residenza. Le due pratiche di competenza della **Provincia di Firenze** riguardavano problemi connessi con la gestione delle graduatorie per la caccia ed una sanzione irrogata per la violazione della normativa sull'abbattimento controllato. Infine la pratica relativa alle **Strutture sanitarie** riguarda la presenza di barriere architettoniche presso l'Ospedale Serristori. Rispetto a quest'ultimo ambito, al di là dell'attività che il Difensore civico regionale svolgerà direttamente, anche il Comune di Figline Valdarno si è impegnato ad approfondire la situazione e la Polizia Municipale ha effettuato un sopralluogo per valutare se per quanto di competenza del Comune la segnaletica (che in teoria limita l'accesso al plesso ospedaliero nel percorso riservato ai mezzi di soccorso anche ai portatori di handicap) possa essere modificata.

**Attività commerciali e artigianali (1 pratica):** l'istanza ha riguardato le modalità con le quali sono state informate le ditte presenti sul territorio comunale della possibilità di includere la propria pubblicità nei pannelli segnaletici con la topografia del paese. È stato chiarito che la nota ricevuta dalle imprese a firma del Sindaco era conforme a quella approvata con delibera di Giunta e che non si pone un problema di tutela della riservatezza delle imprese a fronte di pubblicità con richiesta in quanto la normativa sulla tutela della privacy si applica a tutela dei cittadini e non delle imprese.

**Servizi anagrafici (1 pratica):** è relativa alla richiesta di un cittadino straniero di conoscere il proprio albero genealogico, cui è stato dato corso da parte del competente ufficio. L'utente è stato anche da me informato della possibilità di avere l'assistenza del Difensore civico regionale qualora la richiesta non fosse a fini di mera ricostruzione storica dell'albero genealogico, considerato che da parte dello stato da cui proveniva (Argentina) sono frequenti le richieste in tal senso tendenti ad ottenere la cittadinanza italiana "*ex iure sanguinis*", in quanto discendenti di Italiani.

**Istruzione e formazione professionale (3 pratiche):** una pratica è ancora in istruttoria e riguarda la previsione di un limite di età per l'assegnazione di una borsa di studio, le altre due pratiche riguardano il servizio scuolabus. Una si è risolta negativamente ed era limitata alla richiesta di una variazione di percorso a fronte di un'utenza decentrata rispetto alla frazione raggiunta dallo scuolabus, l'altra pratica (che riguarda una generalità di utenti), è relativa alla problematica della possibilità per gli studenti delle medie di essere lasciati alla fermata senza la presenza dei genitori ed è oggetto di un paragrafo a parte più sotto.

**Servizi sociali (1 pratica):** la pratica ha riguardato la circostanza che due utenti di della Casa di Riposo Martelli si sono lamentati con il Difensore civico perché l'aumento del canone era stato loro comunicato tardivamente rispetto alla decisione dell'aumento ed era preteso anche retroattivamente. Dopo che ho espresso perplessità su tale modalità, la Casa di Riposo ha provveduto ad annullare gli aumenti disposti retroattivamente e a rimborsare anche quegli ospiti che avevano pagato gli aumenti retroattivi senza sollevare eccezioni di sorta. Va segnalata l'estrema correttezza della struttura nell'adeguarsi alle osservazioni del Difensore civico ed nel disporre il rimborso anche a chi non aveva eccepito alcunché circa la legittimità dell'aumento retroattivo<sup>3</sup>, adempiendo spontaneamente alla richiesta di aumento (l'aumento non era molto elevato e quindi la maggior parte degli ospiti si era adeguata).

**Tributi (3 pratiche):** una pratica riguarda la protesta in merito alla mancata pulizia strade in una zona di Figline e la conseguente richiesta dell'obligato di una riduzione della TIA ed è ancora in istruttoria, una pratica era relativa ad un tributo TARSU che l'utente sosteneva di avere già pagato, l'ultima riguardava una cartella esattoriale ceduta a terzi, rispetto alla quale l'utente è stato invitato ad eccepire formalmente la prescrizione a seguito della quale il debito è stato annullato.

---

<sup>3</sup> Potrebbe sembrare scontato, ma avendo interpellato il Difensore civico regionale circa l'esistenza di casi analoghi è emerso che in passato un'altra struttura in altro comune ha avuto un atteggiamento ben diverso, pretendendo gli aumenti, pur se retroattivi, e costringendo gli utenti che non volessero accettarli al ricorso giurisdizionale con i relativi oneri.

**Concessionarie di Servizi Pubblici (4 pratiche):** tutte e quattro le pratiche riguardano il servizio idrico, ma solo tre direttamente relative a Publiacqua, mentre una è relativa al tema delle ditte lettriste. Le questioni generali sono affrontate nel paragrafo relativo ai servizi idrici, evidenzio in questa sede riepilogativa solo che una pratica era relativa alla casistica già trattata nella relazione 2006 (invio di bolletta con "lettura presunta" non risultante con conseguente sfalsamento fra il dato dell'ultima lettura ed il consumo effettivo addebitato), una relativa ad un distacco rivelatosi illegittimo ed infine l'ultima relativa ad un guasto, rispetto al quale non mi risulta riscontro circa l'avvenuta riparazione.

**Immissioni moleste (5 pratiche):** quattro delle cinque pratiche sono relative a presunte o effettive situazioni di degrado urbano, legate a questioni di igiene pubblica (necessità di taglio dell'erba, degrado di zona attorno ad una stazione ecologica). Tre delle quattro questioni hanno ricevuto tempestivo riscontro anche da parte della Polizia Municipale che ha verificato la situazione e hanno avuto soluzione, una non ha purtroppo ricevuto alcun riscontro e, pur essendo in parte legata a problemi di rapporto fra i vicini (si lamenta l'accumulo di rifiuti anche nocivi in un locale non idoneo) e quindi al limite della questione civilistica, forse meriterebbe un approfondimento circa l'effettiva assenza di materiali che possano mettere a rischio la salute pubblica. Solo una delle cinque questioni si riferisce ad una problematica di inquinamento vero e proprio ed è quella relativa alla possibilità di destinare ad area diversa un'attività industriale in prossimità di abitazioni, allo studio da parte dell'Amministrazione, ma che non vede una possibilità di soluzione immediata, coinvolgendo peraltro non solo l'azienda che dovrebbe spostarsi, ma anche Regione e Provincia, nell'ambito più generale di pianificazione del territorio.

**Edilizia Residenziale pubblica (1 pratica):** riguardava la lamentela del diniego di un contributo affitto, risultato legittimo e corretto ai sensi della legge regionale. È stata aperta un'altra pratica per rimettere alla valutazione del Difensore civico regionale l'opportunità di chiedere una modifica della legge regionale (esclusione del contributo a coloro che possiedono un immobile in qualsiasi zona d'Italia, sulla base del presupposto che l'affitto in Toscana possa essere pagato con gli introiti da quell'immobile, senza tenere presente che non dappertutto c'è la stessa richiesta di alloggi ed i conseguenti ricavi<sup>4</sup>).

**Polizia Municipale (7 pratiche):** sei istanze hanno riguardato sanzioni amministrative, rispetto alle quali tre erano relative all'intimazione di pagamento relativa alle sanzioni erogate anni or sono per la mancata denuncia dei passi carrabili, inviate a quei cittadini che non avevano fatto istanza di archiviazione dei verbali. In merito ho fatto presente che la nota del Direttore Generale al Difensore civico all'epoca dei fatti parlava di archiviazione dei verbali a prescindere dalla richiesta dell'utente ed i verbali sono stati definitivamente archiviati. Le altre tre istanze hanno riguardato chiarimenti a vario titolo su sanzioni amministrative, l'ultima istanza, ancora in istruttoria riguarda ad una segnalazione relativa alla violazione del regolamento di Polizia Locale.

---

<sup>4</sup> Il Comune di Figline ha tuttavia correttamente applicato la normativa, che lo vincolava.

**Traffico e viabilità (5 pratiche):** due pratiche si sono risolte e riguardavano la disciplina delle informazioni relative alla sosta e la pericolosità di alcuni cassonetti vicino ad un passo carrabile, che sono stati spostati; restano aperte le altre relative alla necessità di regolamentare la sosta e la viabilità nei pressi del parcheggio della stazione e la difficoltà di sosta e parcheggio in un'altra zona dell'abitato, rispetto alla quale la Polizia Municipale ha escluso l'apposizione di ulteriori dissuasori, ma ha promesso una maggiore sorveglianza.

**Urbanistica (6 pratiche):** quattro pratiche riguardano problematiche legate a presunti abusi edilizi, una riguarda una sanzione relativa ad una situazione di pericolosità irrogata a tutti i proprietari in assenza dell'amministratore del condominio, in ottemperanza della vigente normativa, ma con grave pregiudizio per i proprietari, l'ultimo caso riguarda la titolarità pubblica o privata su una strada di una vecchia lottizzazione, rispetto alla quale la proprietà pubblica costituirebbe il presupposto per l'applicazione della tassa sul passo carrabile, ma anche l'onere per il Comune di prendersi in carico la strada.

#### **4.1.1 Trasporti Scolastici**

Il problema è noto e lo si riassume solo per completezza. A seguito di una vicenda giudiziaria che ha visto la condanna di un'autista per abbandono di minore il Comune di Figline ha avviato una riflessione, anche confrontandosi con gli altri comuni limitrofi e tenuto presente un parere legale acquisito da Reggello ed ha deciso di fare scendere gli studenti delle scuole medie dallo scuolabus solo se alla fermata fosse presente di un genitore o di un adulto delegato da questi ad accogliere il minore. Qualora nessuno fosse stato presente alla fermata il minore sarebbe stato accompagnato alla Polizia Municipale (poiché la presenza della Polizia Municipale presso la sede è garantita anche nella fascia oraria interessata al servizio, mentre non tutti i giorni sono aperti gli altri uffici comunali).

Se anche presso altri comuni limitrofi sono attive da tempo disposizioni analoghe, la decisione ha posto seri problemi a quei genitori che avevano organizzato la propria vita lavorativa facendo affidamento su soluzioni che consentissero al minore di percorrere la distanza spesso breve da casa alla fermata. Ribadisco infatti che anche presso altri Comuni limitrofi il servizio è organizzato in modo analogo, ma che Figline ha modificato il servizio da quest'anno, con il risultato che lo stesso alunno che lo scorso anno tornava a casa da solo dalla fermata, quest'anno (pur se più grande di un anno) deve essere affidato ad un adulto. Al di là delle questioni legate alla legittimità della scelta del Comune, si è posta quindi una problematica in relazione ad una diversa regolamentazione del servizio, a fronte di una diversa organizzazione da parte delle famiglie cui in passato non era richiesto di dover garantire la presenza di un adulto alla fermata e che quindi avevano organizzato di conseguenza propria vita lavorativa, facendo affidamento sulla possibilità che i figli raggiungessero da soli l'abitazione dalla fermata dello scuolabus. Da tenere presente che a Figline molte famiglie si sono trasferite negli ultimi anni da Firenze o da altri Comuni, ma spesso i genitori lavorano a Firenze o comunque fuori comune e spesso il nucleo familiare originario (nonni e altri parenti) non risiede a Figline.

D'altro canto va ricordato che la scuola media lascia uscire i minori da soli dall'edificio, declinando ogni responsabilità in caso di assenza dei genitori all'uscita. Si tratta evidentemente di una scelta di ente diverso dal Comune, ma da un punto di vista concreto non si può non rilevare che i genitori privi della possibilità di prelevare il figlio alla fermata potrebbero scegliere di rinunciare al servizio scuolabus, con rischi maggiori per il minore, costretto a percorrere a piedi da scuola a casa un tratto di strada più lungo rispetto a quello dalla fermata dello scuolabus a casa.

Ciò premesso, venendo agli aspetti giuridici, personalmente ho ritenuto iperbolica l'ipotesi di incriminazione dell'autista che faccia scendere il minore alla fermata in assenza di un adulto per abbandono di minore<sup>5</sup>, meno peregrina la preoccupazione che il Comune ed il dipendente solidalmente possano essere chiamati a rispondere nell'ipotesi di eventuali danni al minore nel percorso dalla fermata a casa quando questi non sia affidato ad un genitore o ad un adulto da lui delegato. Rispetto a tale ipotesi alcuni genitori hanno avanzato la possibilità di rilasciare dichiarazione "liberatoria" al Comune. Non ritengo tale ipotesi praticabile essendo ogni liberatoria in tal senso nulla, ho tuttavia invitato il Comune a valutare caso per caso situazioni nelle quali, pur non essendo fisicamente presente il genitore o suo delegato alla fermata, fossero attivabili forme alternative che garantissero la sorveglianza del minore nel percorso fermata – abitazione e modalità alternative e tempestive di allarme all'Amministrazione qualora sussistessero problemi<sup>6</sup>.

Contemporaneamente, osservando che il parere legale su cui si era basata la decisione del Comune era zeppo di formule dubitative provvedevo ad interpellare il Difensore civico regionale anche al fine di valutare se la problematica si fosse posta in altri casi. Il Difensore civico regionale rispondeva che la problematica si era posta in relazione al caso di una scuola ove il Dirigente scolastico aveva temuto l'incriminazione per abbandono di minore qualora non fosse accertata la presenza del genitore o del delegato all'uscita. La tesi del Difensore civico regionale era stata che la responsabilità della scuola cessava al termine dell'orario scolastico e che diveniva onere dei genitori o degli esercenti la patria potestà garantire la sorveglianza del minore dopo tale orario. In analogia il Difensore civico regionale proponeva che anche per il servizio scuolabus poteva profilarsi una responsabilità limitata al percorso da scuola alla fermata.

A fronte di tali posizioni, tuttavia, si registra che la Commissione Consiliare competente si è espressa all'unanimità per confermare l'esigenza che un genitore o delegato sia presente alla fermata dello scuolabus.

Per quei genitori che non possano garantire la propria presenza il Comune ha fornito la disponibilità ad indicare i nominativi delle abilitate al corso per baby sitter svolto lo scorso anno perché possano garantire la propria presenza alla fermata su delega dei genitori, con oneri a carico delle famiglie.

---

<sup>5</sup> Pur non ignorando la presenza di una sentenza di condanna in tal senso, giuridicamente ritengo tale ipotesi di reato applicabile solo laddove l'autista faccia scendere il minore a fermata diversa da quella stabilita o lo obblighi a scendere lungo il percorso.

<sup>6</sup> Solo a titolo di esempio: presenza di nonno con difficoltà a recarsi alla fermata per andare a prendere il nipote per l'età avanzata, ma che sorveglia dalla finestra dell'abitazione il percorso dalla fermata a scuola

Rispetto a tale offerta è stato osservato che comunque ciò comportava l'erogazione minima dei costi per un'ora di servizio (come da contratto nazionale) per un servizio di pochi minuti (accompagnamento del minore da casa a scuola). Anche se la nota di risposta che ho ricevuto dal Comune non parla della possibilità per il Comune stesso di farsi parte diligente (pur senza oneri) per mediare fra domanda e offerta in modo che la baby sitter riceva come è giusto il compenso congruo, ma a fronte di un servizio che magari possa interessare più allievi nel corso della stessa ora di lavoro, mi è stato garantito che il Comune è disponibile a valutare tale possibilità, pur non avendo registrato al momento alcuna richiesta del servizio di baby sitter.

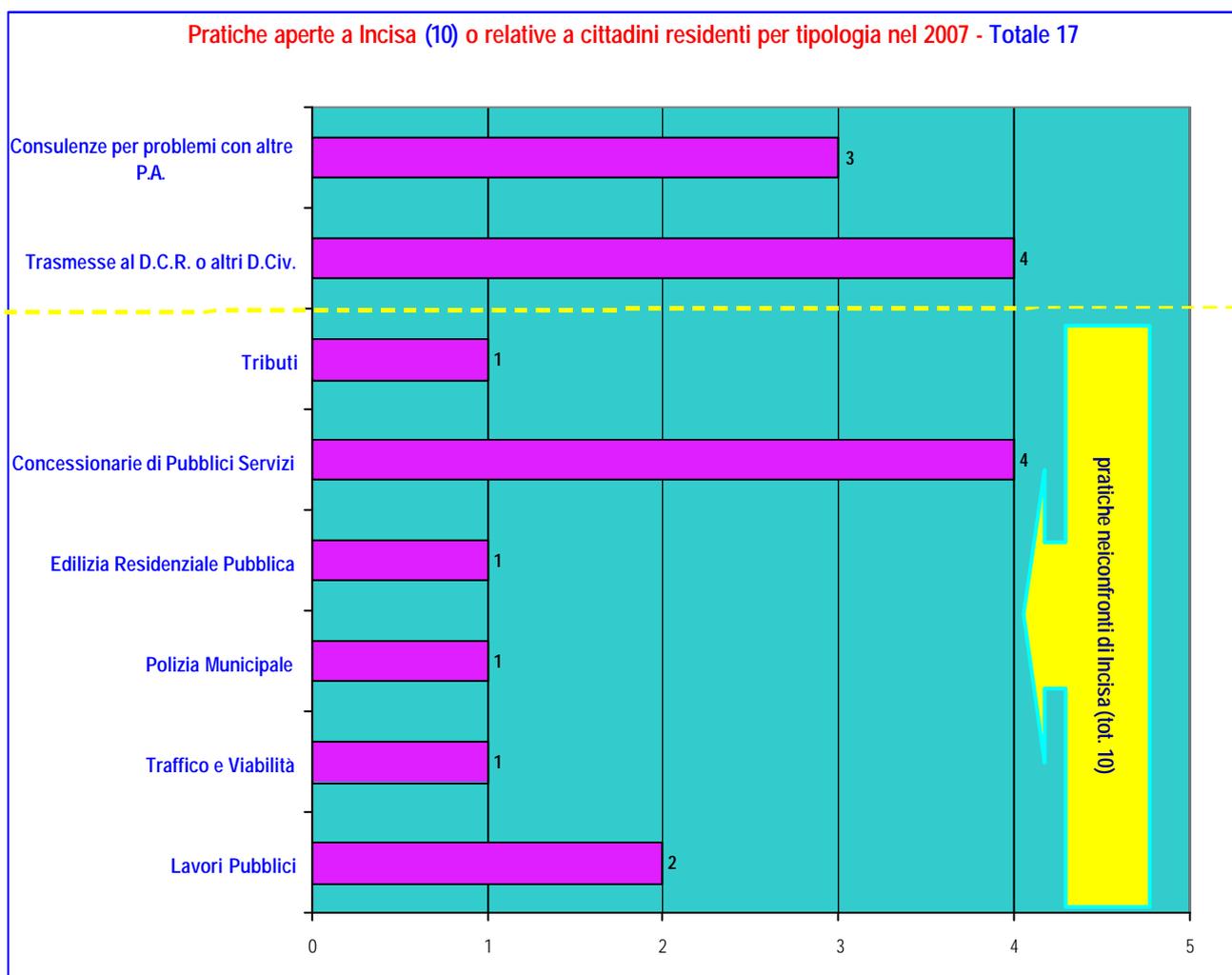
Inoltre è stato osservato che se si parte dal presupposto che lo studente minore di quattordici anni sia giuridicamente incapace, allora è legittimo pretendere procedure che garantiscano l'affidamento all'autista dello scuolabus prima e poi all'adulto alla fermata, basate sull'effettivo "riconoscimento" dell'adulto cui il minore è affidato alla fermata e sulla lista quotidiana degli studenti che utilizzano il servizio con segnalazione quotidiana degli eventuali assenti per malattia o per altri motivi. Sarà mia cura tornare ad approfondire la problematica con il comune. Pur comprendendo che ciò provoca un appesantimento delle procedure, c'è da valutare se ed in che misura ciò possa costituire il legittimo corollario del presupposto che il minore di quattordici anni non sia giuridicamente capace.

A fronte della vicenda il Difensore civico naturalmente non può che prendere atto della diversa posizione espressa dal Comune, che rientra nella legittima autonomia dell'ente, anche tenuto presente che le indicazioni del Difensore civico non hanno naturalmente carattere vincolante ed osservando che un dissenso fra Difensore civico e Amministrazione è fisiologico in ogni ordinamento e che è la misura della reciproca autonomia delle due istituzioni. Tuttavia torno a registrare i problemi che tale, legittima, decisione comporta sottoponendoli nuovamente all'attenzione del Consiglio nel suo complesso, anche se la decisione del Comune è frutto dell'espressione unanime della competente Commissione Consiliare.

## 4.2 Pratiche Trattate ad Incisa

Pratiche aperte o relative a Incisa nel 2007 (10) o relative a cittadini residenti a Incisa Totale 19	
Settore	n.° pratiche
Lavori Pubblici	2
Traffico e Viabilità	1
Polizia Municipale	1
Edilizia Residenziale Pubblica	1
Concessionarie di Pubblici Servizi	4
Tributi	1
<b>Totale pratiche nei confronti del Comune</b>	<b>10</b>
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	4
Consulenze per problemi con altre P.A.	3
<b>Totale generale pratiche relative a residenti</b>	<b>17</b>

Ad Incisa, nel corso del 2007, sono state aperte 17 pratiche come evidenzia la tabella sopra ed il grafico in fondo alla pagina, di cui 10 nei confronti del Comune e delle sue concessionarie, 4 trasmesse al Difensore civico regionale o ad altri Difensori civici e 3 relative a consulenze nei rapporti con altre amministrazioni. Venendo ad esaminare sinteticamente la casistica per quanto attiene i principali settori:



**Consulenze su problemi con altre Amministrazioni (3 pratiche):** due casi sono stati relativi a consulenze circa la possibilità di impugnare sanzioni relative al Codice della Strada (in Comuni diversi da Incisa), un caso è stato relativo alla richiesta di pagamento di un ticket, già pagato dall'utente e si è conclusa positivamente.

**Pratiche trasmesse al Difensore civico regionale (4 pratiche):** due pratiche hanno riguardato problematiche connesse con il Trasporto Pubblico Locale in relazione alla notizia appresa dalla stampa della scarsità di rivendite dei biglietti per il pullman e alla poca chiarezza negli orari di una corsa. La concessionaria del T.P.L. mi ha fornito riscontro immediato ancor prima che il Difensore civico regionale si attivasse. Un altro caso riguardava la mancata risposta da parte della Camera di Commercio ad un'artigiana. È emerso che la risposta in realtà era stata inviata, ma mai giunta all'interessata. L'ultimo caso è stato relativo al disagio sofferto dal Comune di Incisa nell'agosto 2007, per un guasto di oltre dieci giorni alla Rete Telematica Regionale. A seguito degli accertamenti disposti dal Difensore civico regionale la Regione ha chiarito di avere attivato le procedure previste dal contratto di servizio per inadempienza nei confronti del gestore.

**Tributi (1 pratica):** l'istanza è relativa al titolare di un'attività economica che contestava la cartella esattoriale della Tarsu perché aveva cessato l'attività. Il Difensore civico è stato investito per conoscenza ed ha constatato che il Comune è venuto incontro all'utente disponendo l'annullamento della cartella come attività industriale, ma poiché il tributo è dovuto per la mera occupazione dei locali ai sensi della vigente normativa, sarà emessa nuova cartella pur se con importi minori.

**Concessionarie di Pubblici Servizi (4 pratiche):** una pratica è relativa alla lamentela per l'aumento dei costi del servizio idrico, che ha valenza generale anche per gli altri Comuni e che è trattata nel paragrafo a parte, sempre per quanto attiene il servizio idrico è in istruttoria il paradossale caso di un'impresa appaltatrice che si trova intestato il contatore dell'impresa edile che ha realizzato immobili per suo conto nel 2001, mentre gli altri due casi riguardano uno il gas, rispetto al quale un utente si è rivolto al mio ufficio lamentando che Toscana Energia continuava a segnalare come dovuto un pagamento regolarmente effettuato è stato tempestivamente rassicurato, l'altro è relativo il servizio raccolta rifiuti, con utente che pur avendo volturato l'utenza non riesce a far sì che la concessionaria annulli l'addebito sul c/c (estinto) del precedente titolare dell'utenza (deceduto), pretendendo che sia onere di colui che è succeduto nella voltura l'annullamento dell'ordine di addebito (cd. R.I.D.) su un conto inesistente. La concessionaria a seguito del mio intervento, ha garantito che il problema è risolto, ma la questione presenta aspetti generali ancora da chiarire, anche perché sono del tutto infondate le giustificazioni avanzate dalla concessionaria della riscossione.

**Edilizia Residenziale pubblica (1 pratica):** un utente sosteneva che un non meglio precisato provvedimento legislativo avrebbe disposto la facilitazione dell'alloggio agli invalidi. L'esistenza di un simile provvedimento (salvo i noti aumenti di punteggio previsti dalla vigente normative per i nuclei familiari con invalidi) non

risultava fondata, tuttavia sarà cura del Difensore civico tornare ad accertare la posizione del richiedente nella graduatoria ERP di Incisa.

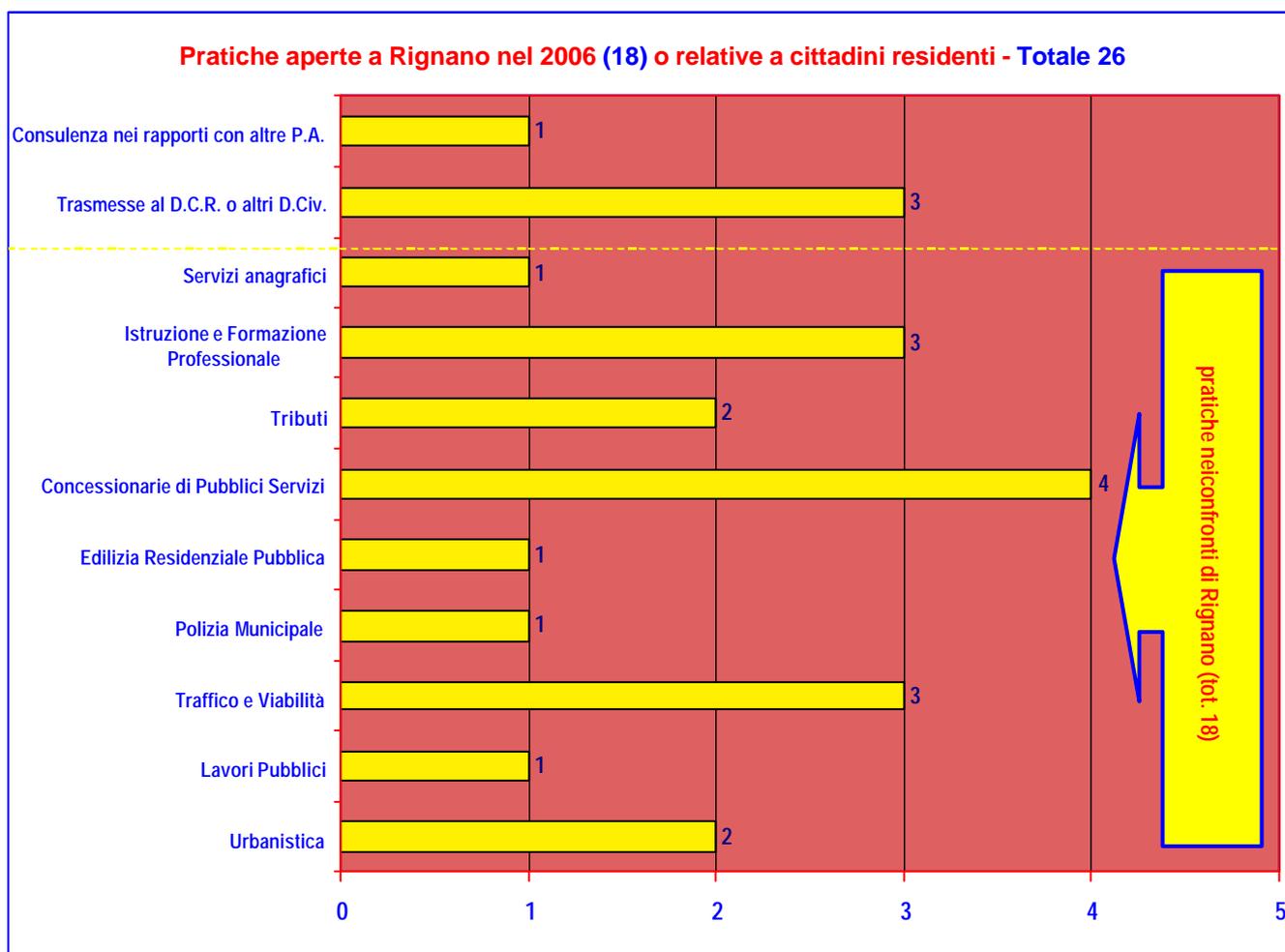
**Polizia Municipale (1 pratica) e Traffico e Viabilità (1 pratica):** l'istanza relativa alla Polizia Municipale era stata raccolta su segnalazione di un Consigliere nel corso della discussione in Consiglio della Relazione 2006, circa le modalità di sorveglianza della Polizia Municipale all'uscita delle scuole. Non c'è stato un riscontro diretto al Difensore civico, forse perché l'istanza è giunta nel periodo di avvicendamento nel Comando della Polizia Municipale. L'altra è relativa alla visibilità di un 'area di sosta per invalidi, rispetto alla quale il Comune ha riscontrato la regolarità della segnaletica verticale, che è quella prescrittiva, confermando l'esigenza di ridisegnare quella orizzontale, non solo limitatamente all'area di sosta in questione, cosa che però non sarebbe stata immediata.

**Lavori Pubblici (2 pratiche):** il primo caso riguarda la manutenzione di una fognatura, che ha avuto seguito, il secondo caso la questione più generale legata con la manutenzione degli argini dell'Arno, più volte proposta anche dalla stampa e già trasmessa in passato al Difensore civico regionale. La questione non è di facile soluzione vista la molteplicità di Enti che si occupano dell'Arno ed è ancora oggetto di approfondimento.

### 4.3 Pratiche Trattate a Rignano

Pratiche aperte o relative a Rignano nel 2007 (18) o relative a cittadini residenti - Totale 22	
Settore	n.° pratiche
Urbanistica	2
Lavori Pubblici	1
Traffico e Viabilità	3
Polizia Municipale	1
Edilizia Residenziale Pubblica	1
Concessionarie di Pubblici Servizi	4
Tributi	2
Istruzione e Formazione Professionale	3
Servizi anagrafici	1
<b>Totale pratiche nei confronti del Comune</b>	<b>18</b>
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	3
Consulenza nei rapporti con altre P.A.	1
<b>Totale generale pratiche relative a residenti</b>	<b>22</b>

A Rignano sono state aperte in totale 22 pratiche, di cui 18 direttamente nei confronti del Comune o di concessionarie dei servizi pubblici, 3 relative a casi oggetto di segnalazione al Difensore civico regionale, una relativa alla consulenza nei confronti di un'altra pubblica amministrazione. Va segnalato che rispetto allo scorso anno le problematiche relative ai trasporti ferroviari sono state meno numerose, con l'apertura di



un'unica pratica sulla tematica.

Va tuttavia evidenziato che molte delle pratiche aperte a Rignano nel 2007 hanno riguardato una pluralità di persone, in relazione ai trasporti ferroviari, al servizio scuolabus, ai servizi idrici.

Venendo ad esaminare sinteticamente nel dettaglio le 22 pratiche emergono i seguenti dati:

**Consulenza nei rapporti con altre Pubbliche Amministrazioni (1 pratica):** un utente è stato multato dalla Provincia perché aveva commesso un errore materiale nel riempire la documentazione relativa all'attività imprenditoriale appena intrapresa (si trattava di un'infrazione ripetuta per più di una volta nei primi giorni di attività: ogni sanzione era di € 500). Oltre ad investire il Difensore civico regionale, l'utente è stato assistito nella redazione dei ricorsi amministrativi.

**Pratiche trasmesse al Difensore civico regionale (3 pratiche):** oltre al caso sopra evidenziato, rispetto al quale è stata interpellata la Provincia tramite il Difensore civico regionale per valutare la possibilità di interpretazioni della normativa che consentissero di dare seguito solo ad una delle molte infrazioni rilevate (non è stato possibile, ma la Provincia si è resa disponibile ad applicare i minimi edittali, vista la peculiarità della situazione e la buona fede dell'utente), l'altra pratica è relativa al reclamo di un utente circa la correttezza della propria denuncia dei redditi, che si è rivelato fondato, l'ultima è relativa ai trasporti ferroviari, relativa ad un vuoto in "Memorario" proprio nella fascia tra le 13,40 e le 14,40 a danno di un gruppo di studenti di Rignano che uscivano da scuola oltre le 13,30. La situazione è allo studio da parte di Trenitalia ed è seguita direttamente anche dal Comune.

**Servizi anagrafici (1 pratica):** si tratta di un caso già oggetto di ricorso al Prefetto, conclusosi negativamente e oggetto di numerosi chiarimenti da parte del Comune quando è pervenuto al mio ufficio. Gli utenti lamentano infatti la cancellazione dall'anagrafe, che però è emerso essere avvenuta di loro iniziativa se pur su invito del Comune una volta constatata l'effettiva assenza dalla loro abitazione.

**Istruzione e formazione professionale (3 pratiche):** come accennato nell'introduzione, quest'anno i servizi scolastici sono stati oggetto di istanza sia a Figline che a Rignano. La materia è stata anche oggetto di un Consiglio Comunale aperto al quale ho partecipato. Due delle istanze riguardano il servizio scuolabus: la prima è stata aperta di ufficio avendo appreso nel corso del Consiglio Comunale aperto e dalla stampa che lo scuolabus pur passando dalla Frazione di Torri verso l'asilo di Pontassieve provenendo da Rignano non raccoglieva gli allievi a quella fermata, ma faceva la prima fermata a Volognano. Dagli accertamenti è emerso che tale frazione costituiva il limite estremo in cui poteva essere garantito lo scuolabus verso Pontassieve, risultando tale asilo più vicino all'utenza da quel punto in poi, rispetto all'asilo di Rignano. L'altro caso riguardava la modifica degli orari dell'offerta del servizio, rispetto alla richiesta avanzata dai genitori in sede di preiscrizione. Dagli accertamenti è emerso che gli orari scelti in sede di preiscrizione non costituivano impegno di servizio, ma era subordinata alla messa a punto del servizio: mi è stato comunque assicurato che il servizio scuolabus sarà oggetto di dettagliata regolamentazione nel corso del 2008.

L'altra questione relativa ai servizi scolastici è legata alla problematica dell'ammissione all'asilo, poi oggetto di un Consiglio Comunale aperto, nella quale si è registrata una problematica legata anche alla diversa modalità di informazione data all'utenza da parte dell'Amministrazione Comunale da un lato e da parte della Direzione didattica dall'altro. In particolare la Direzione didattica tendeva a fornire indicazioni meno possibiliste all'utenza circa la possibilità di ammissione dei minori all'asilo. La questione è stata chiarita nel corso del Consiglio Comunale aperto cui ho partecipato, evidenziando anche l'esigenza che la Direzione Didattica (oggi diversa) avesse un comportamento più chiaro con l'utenza e con il Comune.

**Tributi (2 pratiche):** una pratica riguardava le modalità di iscrizione a ruolo di un vecchio tributo TARSU, rispetto al quale l'utente, legittimamente, richiedeva gli interessi per averle versata due volte (alla concessionaria, che non lo aveva mai stornato al Comune). La Concessionaria non ha restituito gli interessi, pur restituendo la somma dopo la richiesta formale dell'utente.

L'altro caso riguarda il fatto che il Comune di Rignano, a differenza di altri Comuni, pretende la registrazione del contratto di affitto anche per gli immobili concessi in locazione a titolo gratuito ai parenti di primo grado, al fine di applicare l'abbattimento dell'aliquota. Il comune ha piena autonomia nella materia, ma torno a richiamare l'attenzione dell'Amministrazione sull'eccessiva restrizione della previsione, dal momento che quando l'immobile è concesso a titolo gratuito ad un parente di primo grado che effettivamente risiede nell'immobile, è eccessivo pretendere che chi concede gratuitamente l'immobile affronti anche gli oneri della registrazione del contratto, pur risultando la cifra ripagata dal risparmio ICI.

**Concessionarie di Pubblici Servizi (4 pratiche):** un'istanza riguardava la metanizzazione della frazione di Volognano, rispetto alla quale è emerso che in realtà la procedura era stata attivata, contrariamente a quanto sostenuto da Fiorentinagas con l'utente interessato, le altre tre pratiche sono relative al servizio idrico, e riguardano più specificatamente la carenza idrica, che mai aveva colpito il Comune di Rignano se non occasionalmente, neppure nel 2003. In particolare gli interventi, sui quali mi sono attivato anche d'ufficio erano relative alle modalità con cui l'utenza che si rivolgeva al call – center veniva informata circa la durata del disservizio e le sue cause (la stampa è arrivata a riportare che ai cittadini veniva detto che “si era esaurita la falda”). In un recente incontro con Publiacqua i vertici dell'Azienda hanno chiarito la criticità dei guasti durante i periodi di emergenza idrica, quando è inopinabile determinare l'entità del guasto ed i tempi per il ripristino della tensione, con la tendenza dei tecnici a cercare di risolvere velocemente il problema e inclini a ritenere che l'informazione possa costituire una perdita di tempo. Tuttavia l'Azienda si è impegnata a ripensare le modalità informative, anche coinvolgendo gli URP dei Comuni in caso di guasti futuri.

**Edilizia residenziale pubblica (1 pratica):** sono stati richiesti i tempi per l'ottenimento di un'abitazione rispetto ad un nucleo familiare in graduatoria ERP e fornite informazioni al richiedente.

**Polizia Municipale (1 pratica):** un utente cui era pervenuta una cartella esattoriale, voleva sapere la data della sanzione per capire se la sanzione era stata irrogata quando era ancora proprietario del veicolo. È

emerso che all'epoca la sanzione era stata contestata direttamente al guidatore, che coincideva con la persona cui era stata inviata la cartella esattoriale.

**Traffico e viabilità (3 pratiche) e lavori pubblici (1 pratica):** una pratica è stata relativa all'installazione una transenna dopo ripetuti incidenti che avevano danneggiato l'abitazione del richiedente, un'altra si è risolta prima che il Difensore civico chiedesse chiarimenti e l'utente che inizialmente si era rivolto al mio ufficio per lamentare il transito degli automezzi pesanti nell'abitato durante i lavori di bonifica della variante ha chiesto l'archiviazione della pratica alla luce degli impegni presi dall'amministrazione, l'ultima istanza è stata relativa alle modalità di regolamentazione di una sosta per carico e scarico, a fronte di un utente sanzionato che lamentava l'eccessiva fiscalità nella valutazione dei tempi di carico e scarico. È emerso tuttavia che nel caso in questione i tempi erano regolarmente indicati nel segnale e quindi nessuno spazio era lasciato alle valutazioni discrezionali dell'agente che aveva sanzionato l'utente.

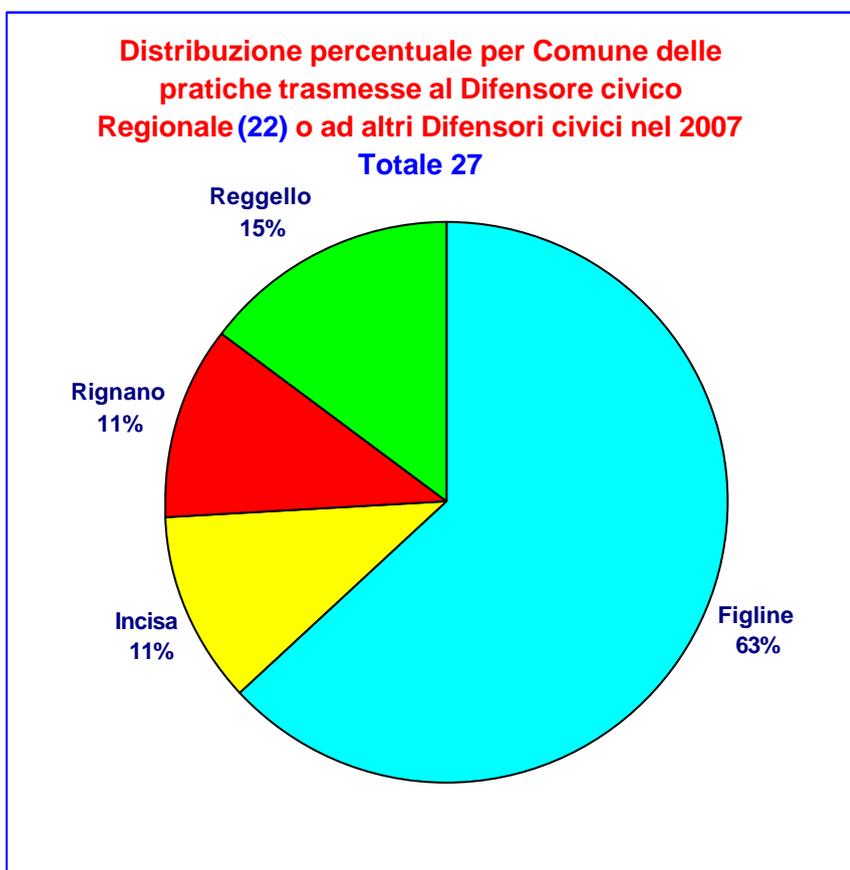
Si è riproposta anche quest'anno la problematica della viabilità in una strada vicinale di una frazione, con l'esigenza di trovare un raccordo fra l'uso pubblico della strada ed un utilizzo eccessivamente gravoso della stessa in particolare da parte di escursionisti, cercatori di funghi e cacciatori. Non sembra che si siano ravvisati i margini per l'adozione di provvedimenti restrittivi della circolazione, ma torno a richiamare l'attenzione dell'Amministrazione sull'esigenza di trovare un punto di equilibrio, fra servitù di uso pubblico sulla viabilità minore e necessità che questa non divenga troppo gravosa per i frontisti ed i proprietari della strada, anche in relazione alle caratteristiche della viabilità minore.

**Urbanistica (2 pratiche):** una riguarda le modalità con le quali è stata concessa un'autorizzazione risultata regolare, l'altra è relativa ad un presunto abuso edilizio ed è ancora in fase di istruttoria.

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

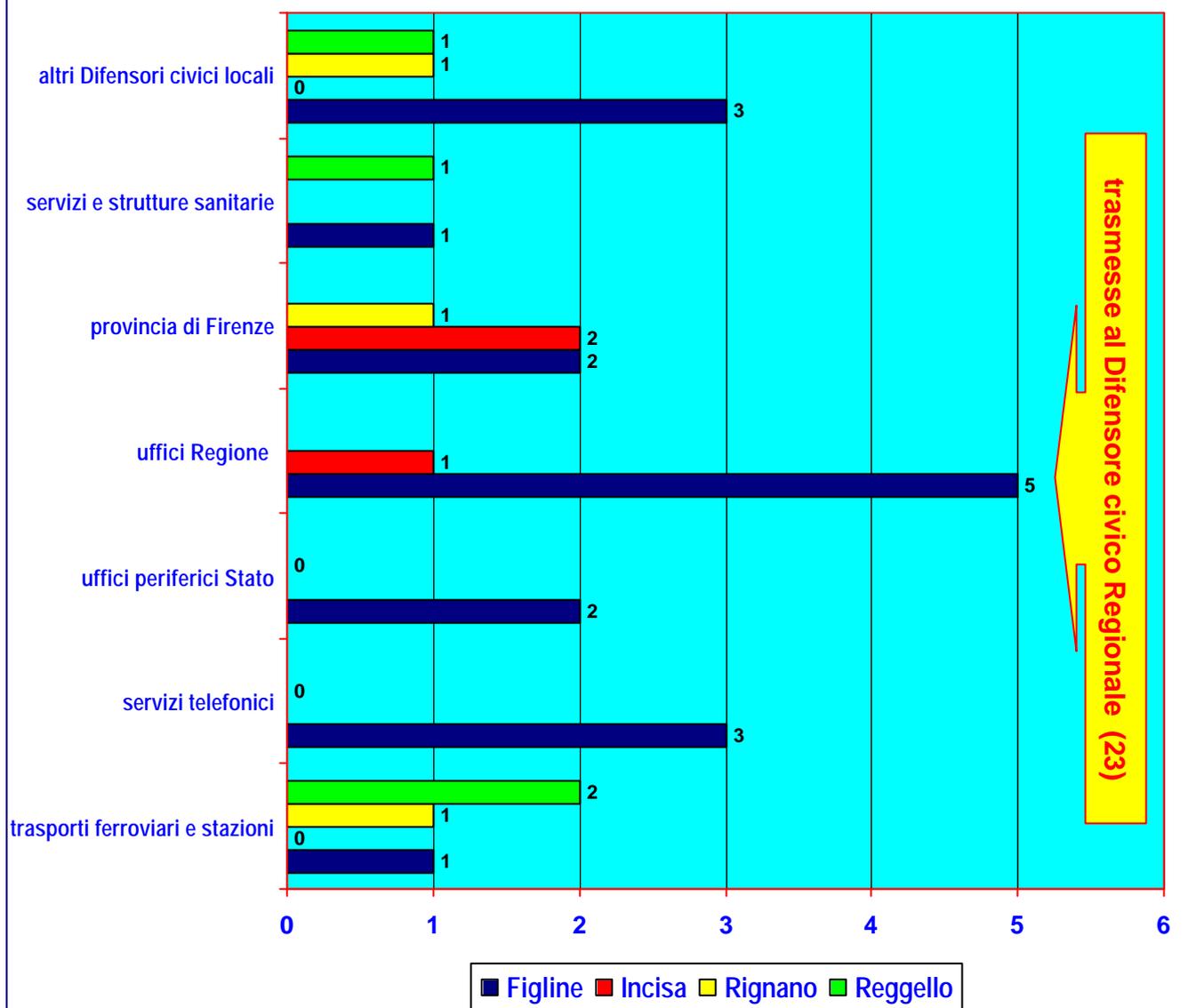
Pratiche trasmesse al Difensore civico Regionale nel 2007 (22) o ad altri Difensori civici locali					
Totale 27					
Settore	Figline	Incisa	Rignano	Reggello	Totale
trasporti ferroviari e stazioni	1		1	2	4
servizi telefonici	3				3
uffici periferici Stato	2				2
uffici Regione	5	1			6
provincia di Firenze	2	2	1		5
servizi e strutture sanitarie	1			1	2
<b>Totale istanze al Difensore civico Regionale</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>22</b>
altri Difensori civici locali	3		1	1	5
<b>Totale generale</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>27</b>

La casistica trasmessa al Difensore civico regionale e agli altri Collegi della Toscana è già stata oggetto di descrizione sintetica nei paragrafi relativi ai singoli Comuni e nel paragrafo dedicato all'illustrazione generale della casistica, inoltre le tematiche generali del Servizio idrico e del Comprensorio di Bonifica sono già oggetto di approfondimento in paragrafi specifici.



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 anche le pratiche aperte ad Incisa e a Rignano sono comunque relative a questioni con portata generale, soprattutto nel settore dei servizi pubblici. Rispetto alle quattro pratiche provenienti da altri Comuni tutte relative al territorio comunale di Reggello, come abbiamo già visto nella parte introduttiva generale.

**Distribuzione delle pratiche trasmesse nel 2007 al Difensore civico regionale (22) o ad altri Difensori civici locali per settore e per comune di residenza - Totale 29**



Il grafico sopra evidenzia la sintesi dei dati relativi alle pratiche trasmesse al Difensore civico regionale e ad altri Difensori civici locali, suddivise per settore e per comune di residenza. Poiché le pratiche sono già state illustrate sia nella parte generale, che nei paragrafi relativi ai tre Comuni e che le tematiche più rilevanti sono riprese nei paragrafi che seguono, ci si limita a riportare il grafico per fornire ai Consigli Comunali un prospetto di sintesi.

## **4.5 Le problematiche relative al servizio idrico**

Si richiamano qui di seguito sinteticamente tre problemi generali, relativi all'aumento delle tariffe del servizio, idrico e alle tariffe agevolate per i nuclei familiari, alle problematiche generali incontrate nei rapporti con Publiacqua ed infine al non trascurabile problema dell'utilizzo delle ditte cd. "recapitiste" da parte di Casa S.p.A., negli alloggi di proprietà comunale, anche in relazione alle problematiche che tale utilizzo comporta per il riconoscimento dell'utenza agevolata all'assegnatario ERP, che ne ha spesso diritto.

### **4.5.1 Tariffe del Servizio idrico ed utenze agevolate**

Nel corso del 2007 ho ricevuto ad Incisa un'istanza che lamentava l'aumento dei costi dell'acqua. Pur essendo l'unica istanza da me ricevuta, il problema è noto e dibattuto nell'ambito di numerosi consigli Comunali. Inoltre nel corso del 2007 l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (AATO) 3 ha modificato le fasce di utenza agevolata, interpellando fra gli altri il Difensore civico regionale che ha, a Sua volta, interpellato la rete dei Difensori civici locali. Ho partecipato ad un incontro con AATO 3, che aveva fra l'altro per oggetto la tematica. Rispetto **all'aumento del costo del servizio idrico**, non entro in questa sede nel dibattito, oggetto di approfondimenti anche da parte del Difensore civico regionale e probabilmente di prossimo confronto nell'ambito della Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana, circa la legittimità degli aumenti in relazione ai limiti massimi previsti dalla vigente normativa, che ad un primo esame appaiono legittimati dalla normativa vigente, alla luce dell'ingresso in Publiacqua dei Comuni del Chianti. Evidenzio che all'aumento delle tariffe ha fatto seguito anche un abbassamento della prima fascia a costo ridotto, passata da 100 a 80 metri cubi e sul punto richiamo l'attenzione dei Consigli Comunali che hanno approvato gli aumenti. Se è vero quanto sostenuto da AATO 3 e da Publiacqua, circa il fatto che la fascia di costo ridotto ad 80 anziché a 100 metri cubi era presente in molte altre realtà della Toscana, tale abbassamento della fascia ha inciso in modo ragguardevole sui costi del servizio per la maggior parte delle utenze, considerato un consumo medio annuo di un nucleo familiare inferiore ai 200 metri cubi.

Rispetto alle **utenze agevolate**, il Difensore civico della Regione Toscana è stato interpellato sul tema da AATO 3 e si è confrontato con tutti i Difensori civici della Toscana. È stata ottenuta una diversa valutazione delle fasce ISEE per i nuclei familiari numerosi in difficoltà economiche. Si segnala tuttavia che non è stato purtroppo ottenuta l'utenza agevolata per i nuclei familiari numerosi a prescindere dalla situazione economica sulla base della riflessione (anche in relazione alle tematiche ambientali del consumo sostenibile) che una famiglia di quattro persone che consuma 200 metri cubi di acqua all'anno è più virtuosa di un singolo che ne consuma 100. La tesi sostenuta da AATO 3 è stata che nel caso dei nuclei familiari ci sarebbe un risparmio dei costi fissi rispetto alla singola utenza. Ciò premesso evidenzio ai Comuni che emerge un problema circa le modalità con le quali gli utenti sono informati in merito alla possibilità di adire alle facilitazioni previste dalla disciplina attuale per le persone in difficoltà economica o sociale, già previste dall'art. 5.5 della carta del servizio idrico integrato di Publiacqua, ma certo non molto note all'utenza. Richiamo perciò l'attenzione dei

Comuni sull'esigenza che si attivino per garantire l'applicazione di tali agevolazioni a tutte le fasce di utenza debole, evidenziando che spesso queste non risultano applicate neppure agli assegnatari di alloggio ERP in condizioni di disagio economico e sociale. È onere, a mio avviso, non solo dei servizi sociali, ma anche di Casa S.p.A. informare gli assegnatari di alloggio ERP che ne abbiano diritto della possibilità di adire al servizio.

#### **4.5.2 Problematiche generali riscontrate con Publiacqua**

Nel febbraio 2008 insieme al Difensore civico regionale ho avuto un primo momento di confronto con Publiacqua, insieme con il Difensore civico regionale e con il Difensore civico della Montagna Fiorentina e auspico quindi che da tale incontro discenda un più puntuale riscontro alle mie istanze per il futuro e l'avvio della soluzione a molti problemi già segnalati anche in passato.

In particolare sono tornato a segnalare l'opportunità che **l'Ufficio Relazioni Pubbliche dei Comuni funzioni come interlocutore privilegiato di Publiacqua**, soprattutto a fronte di utenti non in grado di mettersi in contatto autonomamente con il call – center e in quei casi in cui sia necessario dare informazione alla cittadinanza di guasti e disservizi.

Si continuano a registrare problematiche in relazione alle modalità di **distacco delle utenze**, anche per crediti relativamente bassi e con l'utilizzo del distacco dell'utenza come strumento di gestione ordinaria della morosità e non straordinaria laddove non sia possibile attivare i mezzi ordinari di recupero del credito (riscossione coattiva etc.).

A fronte dell'applicazione, talvolta indiscriminata della lettura presunta, come avvenuto lo scorso anno a Figline, non c'è informativa all'utenza circa la possibilità di evitare l'addebito dei consumi presunti tramite **l'autolettura telefonica del contatore**.

Pur con una politica particolarmente restrittiva **nell'attivazione della copertura assicurativa in relazione alla perdita occulta** (ipotesi diversa dall'applicazione della tariffa di perdita occulta), e **con ripetuti legittimi richiami ad evitare sprechi di acqua soprattutto nei periodi di emergenza idrica** si assiste per contro a segnalazioni da parte di alcuni utenze di **perdite dell'impianto idrico pubblico non riparate** che si trascinano per giorni, talvolta per mesi, senza che la perdita sia riparata, con conseguente spreco di acqua.

#### **4.5.3 Problematiche connesse con le ditte lettriste negli alloggi gestiti da Casa S.p.A.**

Molti degli alloggi gestiti da casa S.p.A. sono obsoleti ed il contatore pubblico è solo quello condominiale, mentre i contatori divisionali interni sono privati.

Mentre in passato il Comune provvedeva a ripartire i consumi, facendosi eventualmente carico diretto dei costi dei consumi per gli assegnatari in stato di necessità, Casa S.p.A. ha esternalizzato il servizio di ripartizione delle spese idriche, incaricando, come avviene per la maggior parte dei condomini di Firenze, una ditta lettrista della ripartizione dei consumi.

Rispetto a tale modalità va evidenziato che:

1. la ditta letturista non dà informativa all'utenza circa la possibilità di fruire delle agevolazioni tariffarie, laddove ne ricorrano le condizioni economiche e di bisogno; inoltre è probabilmente complesso attivare un'agevolazione tariffaria (pensata per la fornitura nel suo complesso) su un'utenza divisionale.
2. A fronte di guasti al contatore o di malfunzionamenti dello stesso, mentre Publiacqua è piuttosto tempestiva nell'attivare le procedure di controllo sospendendo nelle more il pagamento delle bollette abnormi, il letturista, che, a differenza di Publiacqua, è in grado di avere in tempo reale il quadro dei consumi, facendo il confronto fra i consumi risultanti al contatore generali e quelli addebitati ai condomini dai singoli contatori divisionali (la cui somma non può essere per forza di cose superiore a quella risultante dal contatore generale), ha invece modalità di risposta diversa e pretende spesso che l'utente paghi la bolletta salvo conguaglio futuro.

Si evidenziano le due problematiche invitando i Comuni, comunque titolari degli alloggi assegnati da Casa S.p.A. , nonché azionisti della medesima a valutare soluzioni alternative per la ripartizione dei consumi idrici fra i condomini, laddove non sia possibile per motivi strutturali trasformare le utenze singole in utenze divisionali<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Perché Publiacqua si faccia carico della lettura del contatore divisionale è infatti necessario che questo sia posto all'esterno dell'abitazione nel vano scale, mentre negli immobili vecchi è spesso all'interno dell'abitazione.

#### **4.6 Compensorio di Bonifica Schema 23**

Dal momento che mi era stato richiesto un parere da alcuni utenti circa la legittimità generale della tassa di bonifica, nei primi mesi del 2007 ho interpellato il Difensore civico regionale su una serie di questioni, con particolare riferimento alle modalità con le quali il compensorio dava informativa agli utenti degli interventi di bonifica effettuati, alla circostanza che ai soggetti cui veniva richiesto il contributo non venivano indicati anche i diritti che discendevano dall'appartenenza al compensorio, al fatto che il tributo sia intestato al primo intestatario catastale del bene e non sia ripartito pro quota fra più proprietari, a fronte di proprietà condivise fra più soggetti, talora non in stretti rapporti fra loro.

A prescindere da questi aspetti, tuttora in parte irrisolti e oggetto di studio e di approfondimento da parte del Difensore civico regionale e della Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana, pur rilevando una progressiva maggiore trasparenza di alcuni aspetti relativi al tributo sul sito del Compensorio di Bonifica, evidenzio che sia il Difensore civico regionale sia il Difensore civico della Provincia di Arezzo hanno espresso perplessità circa la titolarità della Comunità Montana del Pratomagno ad avere istituito il Compensorio di Bonifica, osservando che la vigente normativa prevedrebbe che tale compito spettasse alla Provincia il cui territorio. Infatti la Comunità Montana basa la titolarità della propria azione sull'art. 53 della L.R. 34/94, che tuttavia prevede che la Comunità Montana possa svolgere tale attività solo se il compensorio ricada per intero o per una parte non inferiore al 70% nel territorio della Comunità Montana, salvo (secondo quanto previsto all'art. 14 della stessa legge) la possibilità che il Consiglio Regionale attribuisca alla Comunità Montana competenze di più comuni limitrofi, ma non risulta alcuna attribuzione di tale funzione alla Comunità Montana del Pratomagno.

Alla luce di tali conclusioni il Difensore civico Regionale ha indicato agli utenti che si sono rivolti al suo ufficio, direttamente o tramite le Associazioni di Consumatori di valutare se impugnare il tributo a fronte della Commissione Tributaria Provinciale<sup>8</sup>.

Si ritiene dunque opportuno informare i tre Consigli Comunali delle perplessità espresse dal Difensore civico regionale, non tanto nel merito del tributo (direzione nella quale è vivo il dibattito consiliare, anche nel corso del Consiglio Comunale allargato a Figline cui ho assistito), ma sulla titolarità della Comunità Montana a gestire tale funzione, problematica che il Difensore civico ha ritenuto assorbente rispetto alle altre sollevate, da me e dai colleghi.

La materia dei consorzi e dei compensori di bonifica è comunque all'attenzione del Difensore civico regionale e della Conferenza Permanente dei Difensori civici della Toscana.

---

<sup>8</sup> Le conclusioni di cui al precedente paragrafo sono tratte dalla nota prot. 4117/07.XI.2.10. del 13/07/2007 del Difensore civico regionale a me diretta ed acquisita al protocollo del Comune di Figline 12532 del 17 luglio 2007. La nota è a disposizione delle Amministrazioni Comunali e dei Consiglieri, cui sarà mia cura fornirne a loro richiesta copia.

## 5 Conclusioni

Il 2007 ha visto un ritorno della domanda di assistenza alla pari dei livelli degli anni precedenti. I primi mesi del 2008 sembrano vedere un ulteriore incremento dell'attività, ma è necessario riflettere sulle modalità con le quali diffondere ulteriormente la consapevolezza dei cittadini circa la possibilità di rivolgersi al Difensore civico. I consigli Comunali allargati promossi a Figline sono stati un modo per approfondire le problematiche generali connesse ad alcuni temi di interesse generale per la popolazione.

Il 2008 sarà un anno importante anche a livello internazionale nella mia attività.

Nel corso del 2008 avremo un nuovo Parlamento. Il tema della difesa civica è stato condiviso in passato da entrambi gli schieramenti quindi la logica vorrebbe che, anche nell'ambito delle riforme istituzionali il tema fosse affrontato e che finalmente anche l'Italia potesse avere un Difensore civico nazionale, poiché, come ricorda anche il preambolo all'ultimo progetto di legge sul Difensore civico, mentre l'Europa ed il Consiglio D'Europa pretendono fra l'altro dagli stati che chiedono di entrare nelle due Organizzazioni che istituiscano il Difensore civico come garanzia della democraticità dello Stato candidato e come parametro irrinunciabile per la tutela dei diritti fondamentali, l'Italia, Stato fondatore del Consiglio D'Europa e dell'Unione Europea, né è ancora priva. Se tuttavia l'esperienza sulle speranze disattese da parte del legislatore negli ultimi dieci anni mi lascia scettico in merito alle prospettive concrete di legislazione sul Difensore civico a livello nazionale, auspico che si possa almeno rafforzare il Coordinamento dei Difensori civici Regionali con la collaborazione sempre più stretta con i Difensori civici locali e che anche in Toscana si attivi in modo sempre più forte la collaborazione fra Difensore civico regionale, Difensori civici locali ed altri organismi di garanzia quali il Comitato Regionale per le Telecomunicazioni.