

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 2008**

Indice

PREMESSA	II
1 INTRODUZIONE	1
2 DOTAZIONE FUNZIONALE DEL DIFENSORE CIVICO E ORGANIZZAZIONE	3
3 ATTIVITÀ ISTITUZIONALE	4
4 LA CASISTICA	5
4.1 PRATICHE TRATTATE A FIGLINE	11
4.2 PRATICHE TRATTATE AD INCISA	16
4.3 PRATICHE TRATTATE A RIGNANO	19
4.4 IL NUOVO REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO E LA NUOVA CARTA DEI SERVIZI IDRICI	23
4.4.1 Osservazioni generali	23
4.4.2 Osservazioni puntuali relative al regolamento idrico integrato.....	27
4.4.3 Proposte di modifica alla Carta del Servizio.....	29
4.5 LA TITOLARITÀ AD IMPORRE LA CO.SA.P. SUI TRATTI URBANI DI STRADA PROVINCIALE	32
5 CONCLUSIONI	34

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 settima relazione.

Ringrazio il Segretario Comunale dei tre Comuni Dr. Aldo Perasole (anche nella sua veste di Direttore Generale del Comune di Rignano), che ha terminato il Suo mandato nel corso del 2008 ed il Direttore Generale del Comune di Figline, Dr. Valerio Iossa, per la loro paziente opera di ascolto e di supporto al Difensore civico. Auspico poter proseguire la collaborazione anche con il nuovo Segretario Comunale e ringrazio la Dr.ssa Luisella Gori per la collaborazione garantita non solo nella Sua veste di responsabile presso il Comune di Rignano, ma anche nell'ambito dell'attività di sostituzione del Segretario Comunale nel corso di questi mesi.

Come tutti gli anni rivolgo un ringraziamento particolare alla Polizia Municipale perché ha assistito il Difensore civico non solo nelle pratiche che la investivano direttamente, ma anche laddove si rendevano necessari sopralluoghi e verifiche delle situazioni segnalate.

Un ringraziamento infine a tutti i dirigenti, funzionari e dipendenti comunali per la loro disponibilità e fattiva 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 2008 il numero delle pratiche è rimasto invariato rispetto al 2007, con lo stesso numero di pratiche, 108, a fronte però di un'attività tesa ad affrontare grandi tematiche di portata generale per tutti i cittadini, quali quella del nuovo regolamento e carta dei servizi idrici, affrontata in raccordo con altri Difensori civici locali e con il Difensore civico regionale, nonché quella del rapporto fra Comune e Provincia nella gestione dei tributi per la concessione di insegne e passi carrabili sui tratti urbani di strada provinciale, problema anch'esso affrontato con il Difensore civico regionale (che è anche Difensore civico della Provincia di Firenze) ed i colleghi di altri Comuni della Provincia di Firenze.

A livello nazionale la difesa civica ha subito una preoccupante battuta d'arresto, aggravata da scelte come quella del Consiglio Regionale del Friuli Venezia Giulia che ha deciso di abolire improvvisamente non solo il Difensore civico, ma anche il tutore dei minori e peraltro di farlo con la legge di variazione di bilancio, considerando il Difensore civico come un "costo" da abolire senza tenere presenti i costi che il Difensore civico evita con la sua presenza in termini di soluzione non contenziosa delle controversie, laddove l'amministrazione sia attenta a coglierne i suggerimenti e a sfruttarne le potenzialità di mediazione. Per contro, guardando ad altre Regioni a partire dalla vicina Umbria, permane l'assenza di un Difensore civico in questa regione (che dopo il decesso del Difensore civico in carica nel 1995 non è mai stato rinominato), la mancanza di una legge Regionale sul Difensore civico in Sicilia, la mancata nomina di un Difensore civico in Puglia e in Calabria. La legge su un sistema di Difesa civica nazionale presentata nel 2006 da un'iniziativa bipartisan di due parlamentari dell'allora maggioranza e opposizione è stata ripresa da un'analogha iniziativa bipartisan, ma non si hanno purtroppo segni di interesse da parte del Parlamento o del Governo nell'istituzione della figura del Difensore civico e nella razionalizzazione del sistema di difesa civica, prevedendo un'omogeneità nella razionalizzazione della figura lasciata a livello locale interamente alla regolamentazione degli enti locali senza alcuna garanzia di reale indipendenza e autonomia per l'istituto, spesso non regolamentato nel dettaglio neppure dallo Statuto comunale. Faccio tale affermazione proprio alla luce delle garanzie che la Convenzione comprensoriale di Figline, Incisa e Rignano riserva al Difensore civico che non dappertutto gode delle stesse garanzie ed autonomia, problematica rispetto alla quale una legge nazionale potrebbe invece contribuire a fare chiarezza.

Anche nel coordinamento dei Difensori civici a livello nazionale, se nel corso del 2008 c'è stato un importante dibattito nel quale si è affermato e condiviso il principio di pari dignità fra i Difensori civici, si avverte la carenza di una modifica al regolamento del Coordinamento dei Difensori civici regionali in modo da renderlo

permanentemente aperto anche alla difesa civica locale e consentire così al Coordinamento di esprimere la piena rappresentanza della difesa civica italiana.

Per quanto attiene le note positive va, tuttavia, registrata questa volontà di coordinamento e condivisione di obiettivi anche da parte di nuovi soggetti che stanno nascendo come il Coordinamento dei Difensori civici delle città metropolitane che ha portato avanti nel corso del 2008 un'interessante iniziativa sulla difesa civica nelle capitali europee coinvolgendo sia il Mediatore Europeo che l'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI) e l'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI).

Devo infine ricordare in questa introduzione, come ho già accennato nella premessa, che la Convenzione Comprensoriale fra i Comuni scadrà ad ottobre 2009, mentre il mio mandato scadrà nel maggio 2009 con *prorogatio* fino al novembre 2009.

Nell'illustrare l'attività e nelle statistiche ho deliberatamente seguito lo schema degli anni precedenti, pur modificando ovviamente 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 quello relativo all'esame del nuovo regolamento e carta del servizio idrico.

Si sottolinea anche che la presente relazione prende in esame le pratiche aperte nel 2008 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.

2 Dotazione Funzionale del Difensore Civico e organizzazione

Non ci sono sostanziali novità da segnalare in questo ambito. Nel corso del 2009 sarà da sostituire il computer portatile attualmente utilizzato dal Difensore civico e risalente ormai al 2002.

Il Difensore civico sta diventando una figura conosciuta dai cittadini, non solo a Figline, ma anche ad Incisa e a Rignano, questo grazie all'attività di promozione ad opera del Difensore civico regionale, della quale tutta la rete della difesa civica locale beneficia positivamente. Se questo è positivo, sarà da ripensare nel corso del 2009 l'organizzazione dell'ufficio anche valutando un maggior supporto al Difensore civico da parte dell'URP di Figline e Rignano, almeno nella predisposizione di informazioni di primo orientamento da fornire ai cittadini.

Si segnala infatti che al di là del numero invariato delle pratiche, l'attività di consulenza informale è comunque aumentata nel corso del 2008 e mi sono trovato a fare delle scelte nella trattazione delle pratiche basate non solo sull'ordine cronologico di presentazione delle istanze, ma anche e soprattutto all'urgenza che determinate situazioni (servizi di telefonia interrotti, necessità di ricorrere avverso sanzioni amministrative, scadenza di bandi) presentavano. Sono rimaste indietro questioni rispetto alle quali si tratta di fornire il punto di vista interpretativo dell'ufficio a fronte di una situazione già risolta o nella quale c'è da comunicare all'utente l'esito di un'istruttoria rispetto alla quale il problema è già all'attenzione dell'ufficio competente o rispetto alla quale l'istanza si è rivelata infondata.

Non è stato ancora possibile aggiornare il sito Internet, che sarà ripensato nella seconda parte del 2009 anche alla luce della nuova rete civica che il Comune di Figline sta attivando.

Anche nel corso del 2008, 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.

La sperimentazione della collaborazione con il Co.Re.Com. nella gestione delle pratiche telefoniche non si è per ora sviluppata rispetto a quanto prospettato nelle precedenti relazioni, auspico che nel corso del 2009 possa trovare una messa a punto e in quel momento i Comuni dovranno valutare se e come attivare la gestione della conciliazione a distanza tramite l'ufficio del Difensore civico comprensoriale.

3 Attività Istituzionale

Per quanto attiene l'aspetto della cooperazione internazionale tra i Difensori civici è proseguita la mia attività nel Consiglio direttivo dell'EOI (*Europäischen Ombudsmann Institut* - Istituto Europeo dell'Ombudsman, con sede ad Innsbruck in Austria), ed ho partecipato alle riunioni del Direttivo a Innsbruck e a Berlino. L'EOI sta avviando una più stretta collaborazione con l'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI), con il Mediatore Europeo e con il Commissario per i Diritti Umani del Consiglio D'Europa e l'attuale presidente Ullrich Galle (Difensore civico della Renania Palatinato – Magonza, Germania) sta attivandosi per una promozione della difesa civica in Italia, anche tramite accordi con la difesa civica locale, anche tramite la partecipazione ad iniziative come quella promossa a dicembre a Milano dal Difensore civico del Comune che è anche coordinatore dei Difensori civici delle Città metropolitane cui ho accennato sopra e alla quale ho partecipato.

È possibile che nel 2009 si svolga proprio in Italia l'Assemblea Generale dell'EOI e questo forse potrebbe finalmente contribuire a dare un nuovo impulso alla difesa civica in Italia, impulso sulla cui necessità anche il Mediatore Europeo ha convenuto. È desolante riflettere sul fatto che il Difensore civico è imposto dal Consiglio D'Europa e dall'Unione Europea come condizione per accedere alle due organizzazioni e più in generale come istituto necessario per poter accedere a programmi di aiuto internazionale e di assistenza tecnica e che l'Italia, stato fondatore di entrambe le organizzazioni, ne sia tuttora priva.

Ho inoltre preso parte agli incontri della Conferenza permanente dei Difensori civici locali della Toscana e all'apertura dell'anno della difesa civica organizzata dal Difensore civico regionale.

Per quanto attiene l'attività istituzionale presso i comuni ho assistito, quando mi è stato possibile, ai Consigli Comunali allargati promossi a Figline e alle iniziative promosse a Rignano in occasione dell'improvvisa chiusura del Ponte di San Clemente a seguito di danni strutturali.

È iniziato un confronto con l'AATO 3 sul nuovo regolamento e sulla nuova Carta del servizio idrico integrato, cui ho attivamente partecipato.

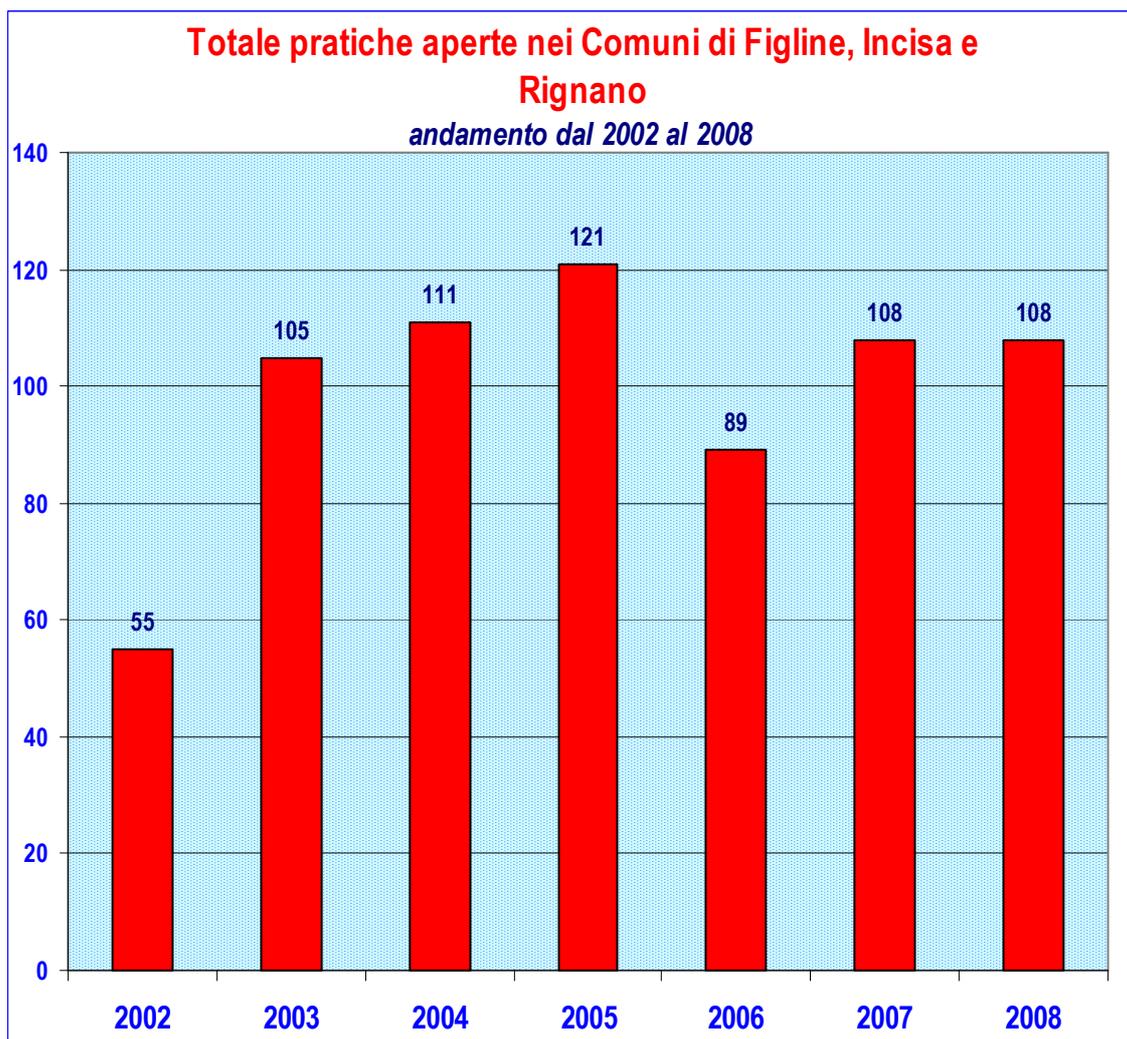
Nell'ambito delle attività promosse dalla Conferenza permanente, mi sono reso disponibile a collaborare con il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.) nell'assistenza agli utenti che scelgono di adire la procedura conciliativa per controversie relative al servizio telefonico, ed ho assistito 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, 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. 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

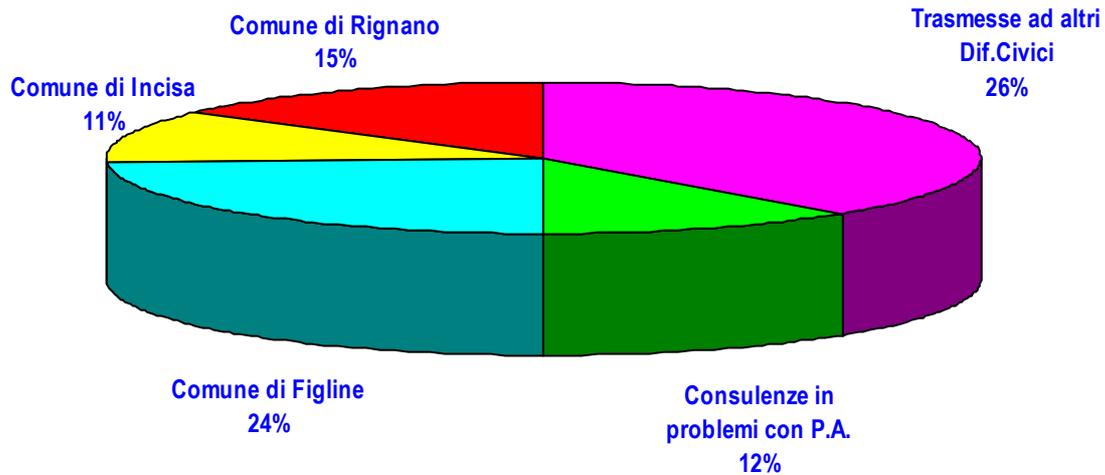
Nel corso del 2008 sono state formalizzate in tutto 108 pratiche suddivise secondo la tabella che segue, in linea rispetto al dato degli anni precedenti, con dato invariato rispetto al 2007, pur tornando a sottolineare come nel 2008 ci sono state attività destinate a problemi comuni a tutti i cittadini (servizio idrico) o a categorie di cittadini (commercianti con l'insegna sulla strada provinciale, utenti con diritto alla tariffa agevolata).

Totale pratiche per categoria nel 2008 - Totale pratiche 108	
n.° pratiche	
Comune di Figline	26
Comune di Incisa	12
Comune di Rignano	16
Trasmesse ad altri Dif.Civici	41
Consulenze in problemi con P.A.	13
Totale	108

La tendenza è confermata anche dal grafico successivo, dove si vede come il numero delle pratiche formalizzate nel 2008 sia in linea con i numeri degli anni precedenti.



Pratiche aperte nel corso del 2008 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 , cioè 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 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 fuori dei tre Comuni sono stati raccolti per la maggior parte a Rignano e sono in tutto 5 e riguardano Reggello, ma anche Pian Di Scò e Greve. 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.

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.

Il lieve calo che quest'anno caratterizza le pratiche aperte a Figline non deve farci dimenticare che una delle pratiche relative alle problematiche istituzionali è legata ad un tema che interessa la maggior parte dei cittadini non solo di Figline, ma anche degli altri Comuni relativa al comprensorio di bonifica e che per quanto attiene le problematiche legate alle concessionarie dei servizi pubblici proprio grazie alle segnalazioni ricevute a Figline è partita l'istruttoria relativa alle tariffe agevolate per gli utenti del servizio idrico che affronteremo più avanti e che sono già state comunque oggetto di segnalazione al Consiglio nella discussione della relazione 2007.

Il dato significativo è che hanno comunque subito un lieve incremento le pratiche relative ai casi trasmessi al Difensore civico regionale, con particolare riferimento alle problematiche legate ai servizi di telefonia, alcune delle quali sono state oggetto di gestione diretta da parte mia, assistendo i cittadini nella redazione del ricorso

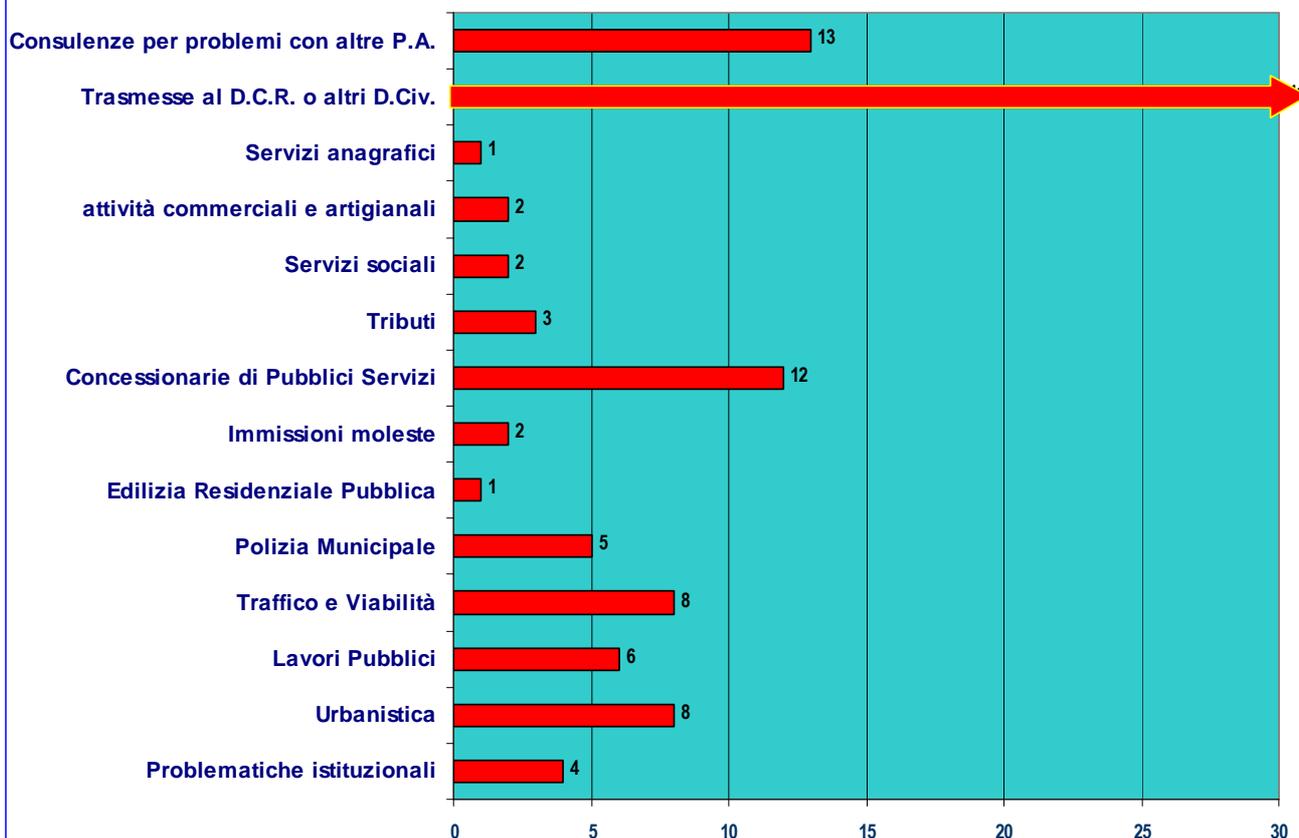
Riepilogo generale dell'attività: pratiche aperte nel 2008 per categoria e settore: totale 108 pratiche

Settore	Figline	Incisa Rignano	Altri	Totale	
Problematiche istituzionali	2	1	1	4	
Urbanistica	3	1	4	8	
Lavori Pubblici	3	1	2	6	
Traffico e Viabilità	3	1	4	8	
Polizia Municipale	3	2		5	
Edilizia Residenziale Pubblica			1	1	
Immissioni moleste	1	1		2	
Concessionarie di Pubblici Servizi	7	3	2	12	
Tributi		1	2	3	
Servizi sociali	2			2	
attività commerciali e artigianali	1	1		2	
Servizi anagrafici	1			1	
Totale pratiche nei confronti del Comune	26	12	16	54	
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	21	5	10	5	41
Consulenze per problemi con altre P.A.	7	4	2		13
Totale generale pratiche relative al Comune o ai residenti	54	21	28	5	108

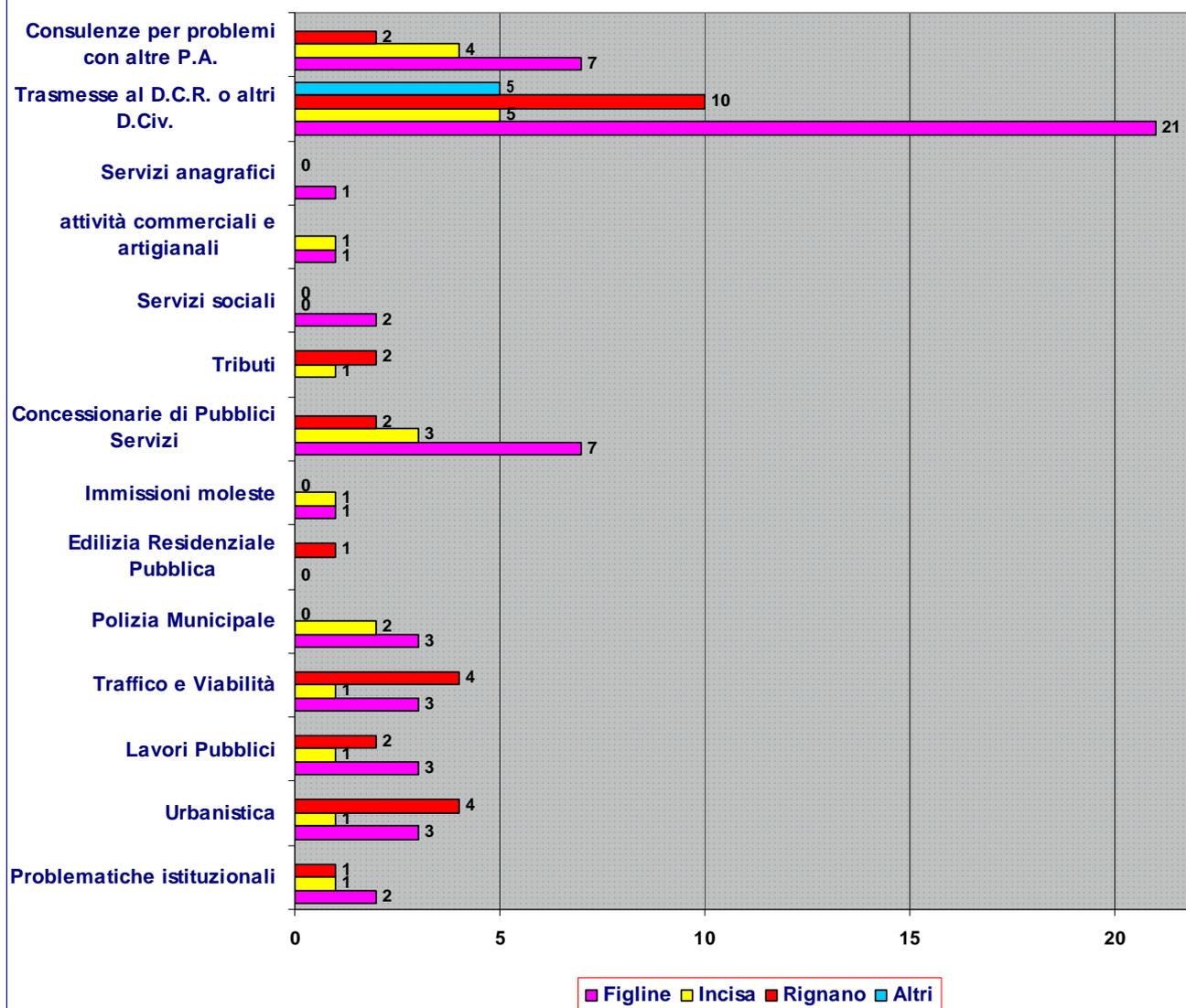
al Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com). Si evidenzia tuttavia che le pratiche trasmesse al Difensore civico regionale sono passate da 28 nel 2007 a 41 nel 2008.

Rispetto al numero complessivo delle pratiche, va sottolineato 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.**

Riepilogo generale attività 2008 per settore - Totale 108 pratiche



Distribuzione pratiche nel 2008 per Comune e per settore: totale 108 pratiche



Inoltre tutto il lavoro che ha caratterizzato le osservazioni al Regolamento idrico integrato e alla carta dei Servizi idrici pur non essendo stato oggetto di una pratica riguarda evidentemente i cittadini di tutti e tre i Comuni.

A Rignano nel corso del 2008 ho avuto occasione di essere maggiormente presente ad eventi pubblici quali la riunione indetta sul ponte di San Clemente a seguito del cedimento strutturale del ponte medesimo e si è quindi diffusa maggiormente fra la gente la conoscenza diretta del Difensore civico.

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.

Il picco del grafico è dato dalle pratiche trasmesse al Difensore civico, ma anche delle consulenze fornite in

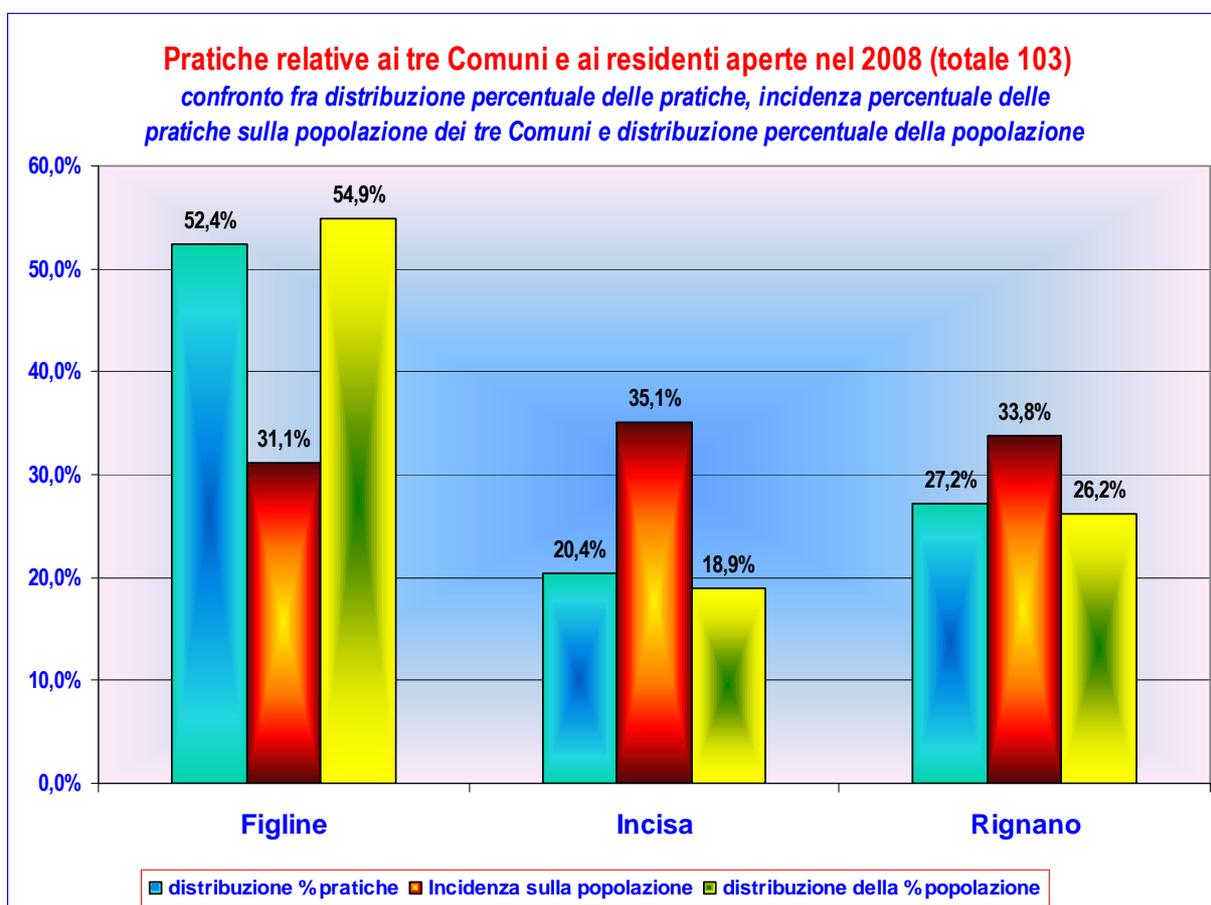
problematiche concernenti altre amministrazioni e nelle concessionarie di pubblici servizi.

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, con l'eccezione delle concessionarie di servizi pubblici, più elevata per quanto attiene il Comune di Figline Valdarno anche in proporzione con il minor numero delle pratiche aperte.

In via generale, nel corso del 2008, 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 questioni fra privati o informazioni generali su questioni amministrative che si sono fornite in maniera informale.

Istanze relative a questioni fra privati o richieste di consulenza non formalizzate nel 2008.				
Totale 52				
	Figline	Incisa	Rignano	Totale
Totale	36	10	6	52

Il dato, che è più elevato rispetto allo scorso anno, chiarisce anche il relativo abbassamento del numero delle istanze su Figline. Ad esempio le informazioni agli utenti che intendevano contestare la richiesta del contributo di bonifica sono state fornite sempre senza provvedere a formalizzare la pratica, anche se talvolta è stato fornito un vero e proprio schema di ricorso sulla base delle indicazioni ricevute in merito dal Difensore civico



regionale.

Infine il grafico precedente 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 2008 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 102 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 2008 interessavano una pluralità di cittadini.

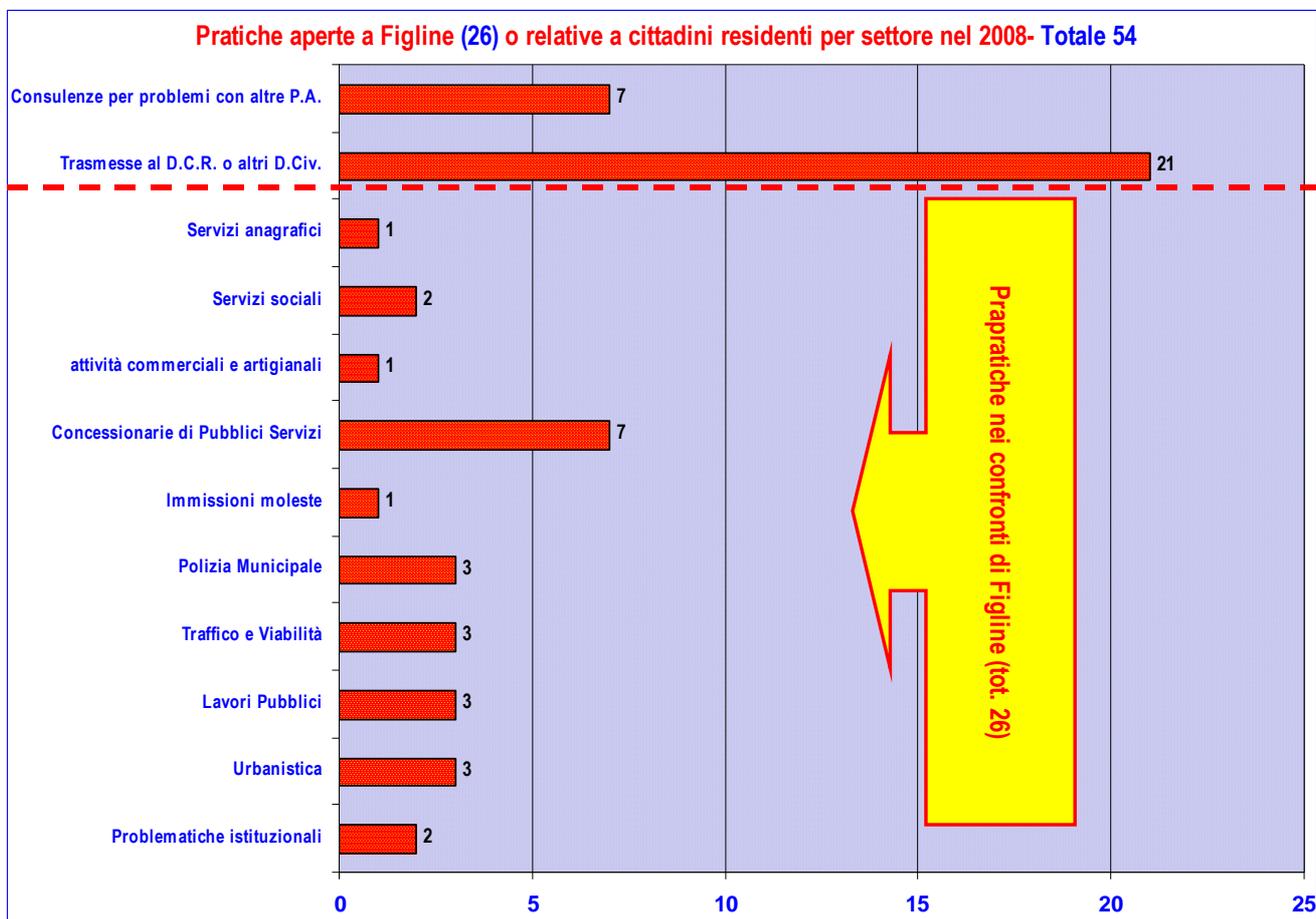
4.1 Pratiche Trattate a Figline

Pratiche aperte a Figline nel 2008 (26) o relative a cittadini residenti a Figline - Totale 53

Settore	n.° pratiche
Problematiche istituzionali	2
Urbanistica	3
Lavori Pubblici	3
Traffico e Viabilità	3
Polizia Municipale	3
Immissioni moleste	1
Concessionarie di Pubblici Servizi	7
attività commerciali e artigianali	1
Servizi sociali	2
Servizi anagrafici	1
Totale pratiche nei confronti del Comune	26
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	21
Consulenze per problemi con altre P.A.	7
Totale generale pratiche relative a residenti	54

A Figline sono state trattate nel 2007 un totale di 53 pratiche, di cui 26 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.

Non ci sono settori di particolare rilievo, né appare particolarmente significativo il lieve calo delle istanze dirette



nei confronti del Comune e delle Concessionarie di pubblici servizi del Comune, soprattutto se teniamo presente che la consulenza sulle modalità di presentazione di ricorsi contro il contributo di bonifica è stata gestita senza formalizzare le istanze ricevute, e che alcune delle pratiche aperte affrontano tematiche di carattere generale come ad esempio le modalità con le quali vengono applicate le tariffe agevolate o viene sospeso il servizio idrico in caso di morosità, chiaramente hanno un riflesso generale sull'intera popolazione interessata e non solo sui singoli istanti. Un'altra pratica a valenza generale a Figline (aperta fra quelle trasmesse al Difensore civico regionale come Difensore civico della Provincia) è stata quella del passo pedonale sul ponte sull'Arno fra il capoluogo e Matassino.

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 (7 pratiche): una pratica riguarda la formalizzazione di una risposta ad un utente che riteneva che al Comune spettassero adempimenti risultanti invece a carico di un privato, un altro caso riguarda la richiesta di pagamento di un ticket per esame medico (di competenza del Difensore civico regionale, ma gestita tramite l'URP dell'Azienda Sanitaria), in due pratiche sono state fornite informazioni utili a ricorrere avverso sanzioni amministrative per violazione del Codice della Strada, in un caso è stato fatto un intervento diretto nei confronti dell'esattore della Società Autostrade che aveva chiesto il pagamento per il passaggio telepass di un veicolo nel Casertano ad una persona quel giorno regolarmente presente (con il veicolo che avrebbe fatto il passaggio) presso il suo posto di lavoro nel Valdarno fiorentino in due casi si è segnalato direttamente al Garante per le Telecomunicazioni, assistendo l'utente nella redazione del ricorso al Co.Re.Com per problematiche legate a telefonica con gestori diversi da Telecom Italia.

Trasmesse al Difensore civico Regionale o ad altri Difensori civici locali (21 pratiche): le 21 pratiche hanno contenuto piuttosto eterogeneo e riguardano il Difensore civico regionale sia in proprio che come Difensore civico della Provincia (13 pratiche di cui una relativa alla Provincia). Le altre 8 pratiche riguardano i Difensori civici per lo più dei Comuni limitrofi (Montagna Fiorentina e Comuni Associati, Comuni della Provincia di Arezzo, Comune di Arezzo, Chianti Fiorentino e Comuni Associati), mentre un caso relativo ad una concessionaria dei servizi idrici liguri è stata trasmessa al Difensore civico della Liguria.

La pratica più rilevante è quella relativa alla mancata realizzazione dell'ampliamento pedonale del Ponte tra il Capoluogo e Matassino, in merito al quale si registra l'impegno della Provincia a procedere alla realizzazione, ad oggi tuttavia non ancora avvenuta, dell'ampliamento. Un paio di segnalazioni sono relative a disservizi telefonici, nelle quali in un caso si è anche assistito direttamente l'utente a presentare ricorso al Co.Re.Com. per trovare una conciliazione alla controversia.

Servizi anagrafici (1 pratica): l'istanza ha riguardato le modalità, risultate legittime, con le quali è avvenuta una cancellazione anagrafica.

Servizi sociali (2 pratiche): in un caso si è trattato di approfondire le circostanze per le quali non era stato concesso un beneficio, rispetto al quale si è rivelato formalmente corretto il comportamento del Comune, mentre sorgono grosse perplessità sulla normativa nazionale di riferimento, che nel caso concreto (e rientra fra le pratiche trasmesse al Difensore civico di cui sopra) è stato possibile superare perché è poi emerso il possesso dei requisiti richiesti dalla legge, ma permane il problema generale. L'altro caso contestava le modalità di valutazione di una graduatoria ERP, rivelatesi invece corrette. Va sottolineato che c'è una piena collaborazione con i Servizi Sociali che spesso indirizzano dal Difensore civico utenti non a conoscenza dell'ufficio e dell'attività del Difensore civico.

Attività Commerciali e artigianali (1 pratica): la pratica riguarda la richiesta di un rimborso di una tassa alla Concessionaria di riscossione per il Comune di Figline Valdarno a seguito della vittoria dell'utente in Commissione Tributaria. Nonostante sia passato tanto tempo al Comune non è pervenuto all'utente alcun rimborso né alcuna risposta all'Amministrazione Comunale (al limite anche negativa, ma che spieghi i motivi del ritardo). Sarà cura del Difensore civico tornare a sollecitare la questione (che non si risolve nonostante l'attenzione ed i ripetuti solleciti da parte dell'Ufficio Tributi), evidenziando che appare grave che una concessionaria non risponda al Comune e all'Ufficio Tributi ed invitando quindi il Comune a prendere i provvedimenti del caso.

Concessionarie di Servizi Pubblici (7 pratiche): 6 delle sette pratiche riguardano il Servizio idrico. Si segnalano come particolarmente rilevanti tre tematiche:

1. quella delle modalità con le quali è stata pubblicizzata all'utenza (e agli stessi servizi sociali) l'esistenza della tariffa agevolata per le utenze deboli. Nei due casi in esame è stato particolarmente complesso per i servizi sociali stessi capire a chi doveva essere indirizzata la domanda di agevolazione in presenza della cd. ditta "letturista". Nel corso del 2008 è stato approvato un nuovo regolamento che amplia le fasce destinatarie del diritto all'utenza agevolata e finalmente pubblicizzato nelle forme adeguate. Resta da vedere se anche nel 2009 sarà data analoga pubblicizzazione (se è vero che il sito dell'Autorità di Ambito conteneva indicazioni non è certo la modalità con cui gli utenti deboli ne giungono meglio a conoscenza) e se sia legittima ai sensi della carta dei servizi la comunicazione data da Publiacqua nel 2003 e mai rinnovata negli anni successivi.
2. quello delle modalità con le quali si provvede al distacco dell'acqua, il più delle volte senza adeguata informazione all'utenza finale soprattutto nel caso di utenze condominiali in cui viene avvertito solo l'amministratore. Inoltre l'avviso è dato con modalità che fanno pensare che l'eventuale distacco avverrà solo una volta esperite inutilmente le procedure coattive per il recupero del credito. È accaduto poi in ben due occasioni che gli operatori abbiano proceduto al distacco in orario in cui gli utenti erano presenti a domicilio o nel proprio esercizio commerciale senza neppure avvisarli che stavano staccando l'acqua.

3. l'annoso problema legato alle perdite occulte, laddove queste vengano ravvisate trascorso il termine semestrale per procedere alla lettura effettiva del contatore con letture presunte anche a distanza di un anno.

Tutti e tre questi punti sono stati oggetto di verifica in sede di proposta di revisione del Regolamento idrico integrato e della carta del Servizio idrico.

Immissioni moleste (1 pratica): la pratica riguardava la presunta presenza di eternit su una copertura che è in realtà regolare secondo quanto emerge dal sopralluogo della Polizia Municipale (la copertura è in plastica).

Polizia Municipale (3 pratiche): tutti e tre i casi riguardano sanzioni amministrative per violazione del Codice della Strada, due delle quali sono state oggetto di verifica ed accertamento in autotutela, mentre nel terzo caso sono emerse versioni dei fatti diverse rispetto a quanto sostenuto dall'interessato. La Polizia Municipale collabora con il Difensore civico anche nelle pratiche in cui si rendono necessari accertamenti sulla viabilità, problematiche urbanistiche o ambientali.

Traffico e viabilità (3 pratiche): due casi riguardano le aree di sosta per gli invalidi nella ristrutturata piazza Marsilio Ficino (una è stata aperta d'ufficio venendo a conoscenza della protesta dalla stampa, l'altra nasce da un caso particolare al quale è stata data una soluzione che a mio avviso necessita tuttavia di una più chiara definizione tramite la segnaletica orizzontale e verticale), l'altro caso la pericolosità della viabilità in una zona di recente urbanizzazione, ove il problema è in corso di soluzione.

Urbanistica (3 pratiche): una pratica riguardava un problema che si è rivelato essere fra privati, le altre due pratiche erano relative ad accertare situazioni di fatto quali la proprietà effettiva di un fondo e la natura pubblica o privata di una strada. Nel corso del 2008 si è creata una modalità di rapida collaborazione con l'Ufficio Assetto del Territorio del Comune di Figline e le pratiche trovano soluzione molto più veloce rispetto al passato.

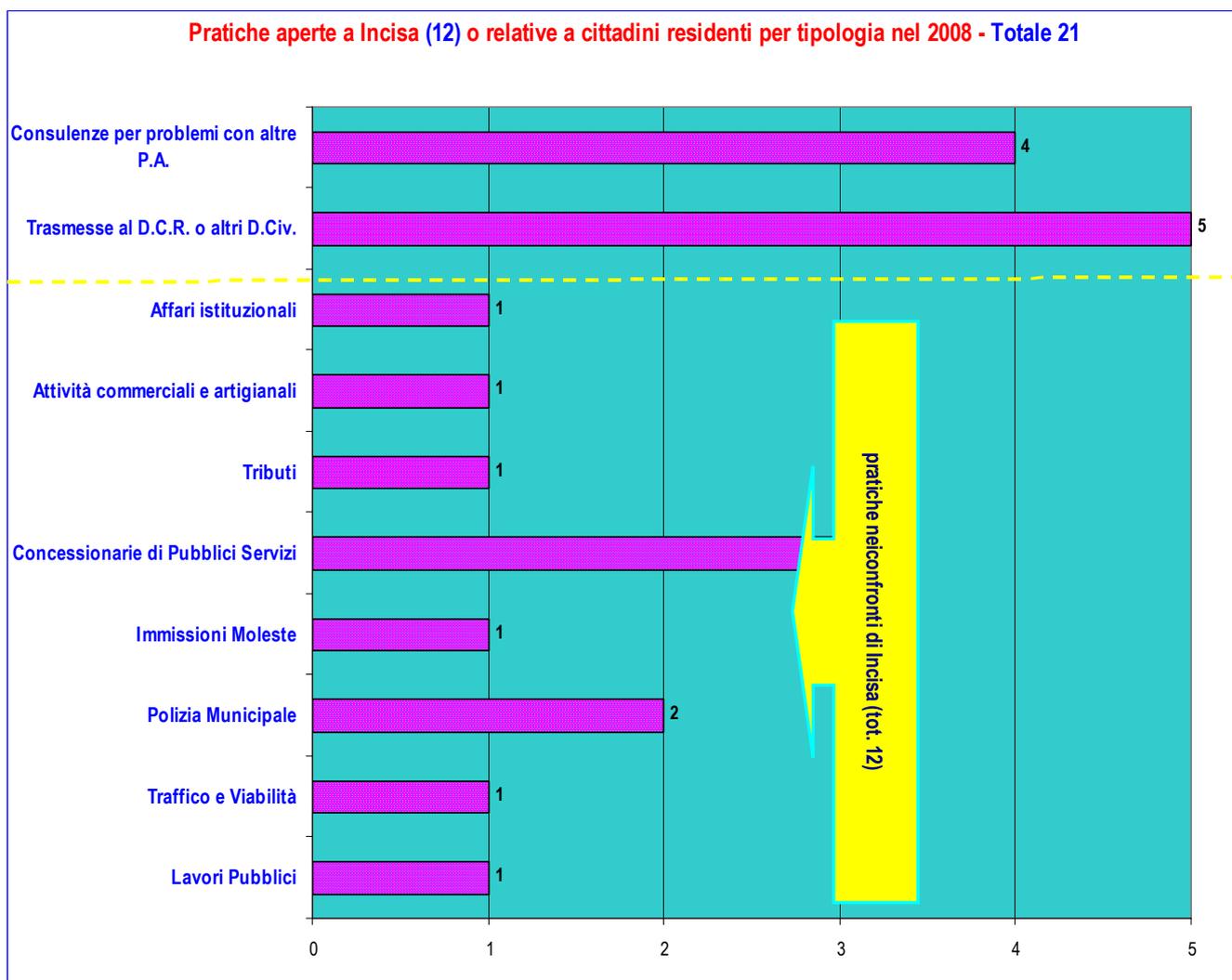
Affari istituzionali (2 pratiche): un caso ha riguardato la richiesta in merito alla posizione che il Comune di Figline Valdarno poteva assumere a fronte della circostanza che il Comprensorio di Bonifica non avrebbe formalmente titolo, ai sensi di legge, ad essere gestito dalla Comunità Montana, ma dovrebbe semmai essere gestito dalla Provincia. La questione è stata oggetto di chiarimento ed approfondimento anche in sede di conferenza dei capigruppo cui sono stato invitato a partecipare. Approfondite tramite l'ufficio del Difensore civico regionale le modalità per presentare ricorso in Commissione Tributaria i cittadini che hanno espresso perplessità in merito al tributo sono stati informati delle riserve espresse dal Difensore civico regionale in merito ed assistiti nella redazione del ricorso alla Commissione Tributaria. Al momento non si hanno notizie circa l'esito dei pochi ricorsi finora presentati, anche perché solo nel corso del 2008 è stato accertato che anche l'avviso bonario e non solo la cartella esattoriale potevano essere oggetto di impugnativa.

L'altra questione è relativa ad una richiesta che ha investito anche il Difensore civico in merito all'interpretazione del regolamento del Consiglio Comunale. La questione è stata già oggetto di risposta da parte del Presidente del Consiglio, sarà comunque cura del Difensore civico fornire una risposta in merito, precisando che il Difensore civico non ha competenza nei confronti del Consiglio Comunale, ma naturalmente non mi tirerò indietro nell'esprimere il mio punto di vista circa l'interpretazione del regolamento, anche se la pratica non è stata oggetto di trattazione immediata proprio considerata la mancanza di competenza del Difensore civico in materia, fatta salva la possibilità appunto di esprimere la propria opinione in merito. Sperando di riuscire a fornire al Consiglio e ai capigruppo la mia interpretazione in merito alla questione prima della discussione della Relazione 2008 in Consiglio, anticipo che sia rispetto alla versione dell'opposizione consiliare che ha indirizzato l'istanza al mio ufficio che rispetto alla risposta fornita dal Presidente del Consiglio riterrei opportuno valutare una modifica al regolamento che esplicitasse il senso della norma oggetto di contestazione, precisando quali comportamenti il Presidente del Consiglio dovrà tenere una volta sospesa la seduta.

4.2 Pratiche Trattate ad Incisa

Pratiche aperte a Incisa nel 2008 (12) o relative a cittadini residenti a Incisa – Totale 21	
Settore	n.° pratiche
Urbanistica	1
Lavori Pubblici	1
Traffico e Viabilità	1
Polizia Municipale	2
Immissioni Moleste	1
Concessionarie di Pubblici Servizi	3
Tributi	1
Attività commerciali e artigianali	1
Affari istituzionali	1
Totale pratiche nei confronti del Comune	12
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	5
Consulenze per problemi con altre P.A.	4
Totale generale pratiche relative a residenti	21

Ad Incisa, nel corso del 2008, sono state aperte 21 pratiche come evidenzia la tabella sopra ed il grafico in fondo alla pagina, di cui 12 nei confronti del Comune e delle sue concessionarie, 5 trasmesse al Difensore



civico regionale o ad altri Difensori civici e 4 relative a consulenze nei rapporti con altre amministrazioni. Come ho già avuto modo di dire nel commento alla statistica generale, una delle pratiche trasmesse al Difensore civico regionale riguarda in realtà una pluralità di soggetti, con riferimento a tutti i commercianti con attività lungo la SP1 titolari di insegne pubblicitarie.

Venendo ad esaminare sinteticamente la casistica per quanto attiene i principali settori:

Consulenze su problemi con altre Amministrazioni (4 pratiche): un caso è stato relativo all'interpretazione di una disposizione statale, due casi sono stati relativi a sanzioni amministrative elevate dalla Polizia Municipale di Firenze (l'interessato è stato aiutato a presentare ricorso al Giudice di Pace), in un caso si sono fornite indicazioni per la compilazione del modulo per ricorrere al Co.Re.Com.

Pratiche trasmesse al Difensore civico regionale (5 pratiche): due pratiche riguardano la gestione dei servizi telefonici nel centro storico, con particolare riferimento alla difficile ricezione della linea ADSL, una pratica è relativa alla titolarità ad imporre tributi sul tratto urbano della strada provinciale, che riguarda la tematica delle insegne pubblicitarie nel tratto urbano della S.P. 1 che è oggetto di trattazione in un paragrafo apposito dedicato alle problematiche generali e che forse ha trovato soluzione all'inizio 2009. Una pratica riguarda infine una questione legata a tributi statali (IVA e Canone Rai) in una situazione di decesso con rinuncia all'eredità, rispetto alla quale l'interessata riteneva che la rinuncia avesse automaticamente estinto i tributi mentre alla luce dei chiarimenti avuti dal Garante del Contribuente è emerso che questi dovevano essere oggetto di puntuale contestazione.

Affari istituzionali (1 pratica): il caso è stato relativo alla richiesta di accesso di un Consigliere ad un'ordinanza sull'apposizione di un divieto a seguito della quale è emersa l'impossibilità di reperire la medesima e la conseguente nullità del segnale. Il Sindaco ha avviato d'ufficio una ricognizione sul territorio Comunale delle ordinanze relative alla viabilità.

Attività commerciali e artigianali (1 pratica): si è trattato di approfondire le modalità con le quali l'Azienda Sanitaria provvedeva ad attivare i controlli, gestiti in passato tramite una convenzione. L'Azienda Sanitaria ha fornito una puntuale risposta, ma resta da approfondire se sia vero che in altri comuni ove la convenzione non era attiva i controlli (che per legge l'Azienda deve fare a campione, salvo esplicita richiesta del Comune, in tal caso a titolo oneroso per quest'ultimo) avvenissero ugualmente a tappeto come nei comuni in cui era attiva. Per il 2009 il Comune non ha riattivato la convenzione e sarà approfondito se davvero ove non è attiva comunque i controlli procedano a tappeto.

Tributi (1 pratica): l'utente contestava la mancata informativa sui termini di prescrizione e sosteneva che il tributo iscritto a ruolo era prescritto. La versione dei fatti dell'ufficio è stata diversa, comunque è emerso che il tributo non era affatto prescritto.

Concessionarie di Pubblici Servizi (3 pratiche): due pratiche riguardano il servizio idrico entrambe legate alle modalità di ripristino da parte di Publiacqua dopo l'esecuzione di lavori di riparazione, problema segnalato

esplicitamente al Difensore civico solo in due casi, ma di portata più generale. L'altra pratica riguarda le modalità di invio della TIA per un errore di indirizzo della destinataria del tributo risoltasi a seguito del mio intervento.

Immissioni moleste (1 pratica): il problema è stato oggetto di approfondimento con l'ufficio competente e non è stato ancora oggetto di comunicazione formale agli interessati; viene lamentato il cattivo odore in prossimità di un torrente e si sospetta una modalità di scarico abusiva di liquami nello scarico delle acque pluviali. Da informazioni assunte appare di complesso approfondimento l'origine di eventuali comportamenti in violazione della vigente normativa in assenza di elementi certi circa la possibile recente esecuzione di lavori di ristrutturazione da parte di qualcuno dei condomini.

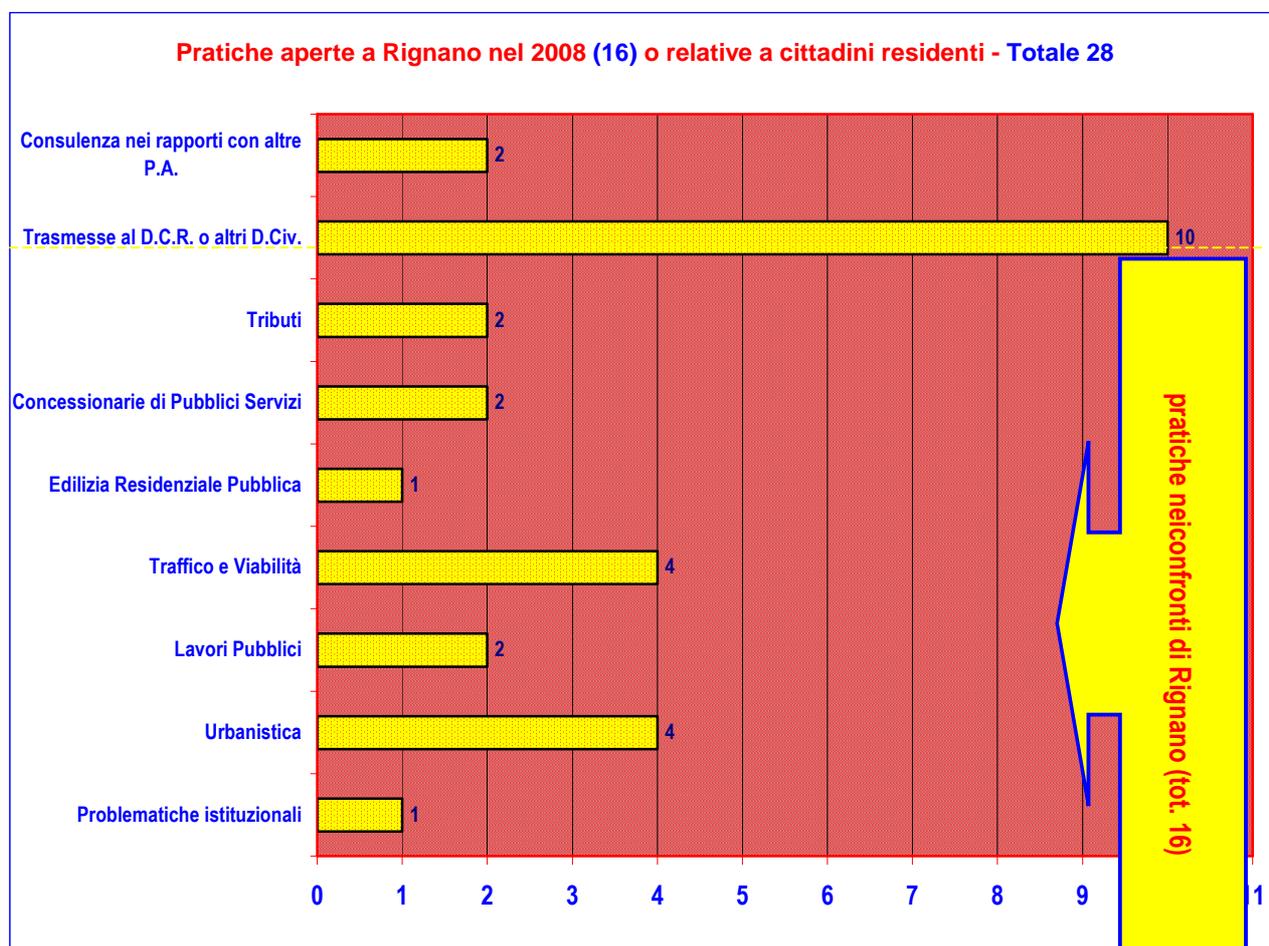
Polizia Municipale (1 pratica): l'istanza è legata all'applicazione della sanzione per mancata comunicazione della patente in un'infrazione con ritiro punti. Il comportamento della Polizia Municipale è risultato legittimo, l'utente è stato informato della possibilità di ricorrere, ma anche delle scarse prospettive dell'esito di un ricorso in mancanza di un giustificato motivo per la mancata comunicazione della patente. Si registra in generale una scarsa informazione della cittadinanza su tale norma, anche se va dato conto al Corpo Unico di Polizia Municipale della circostanza che – correttamente – l'informazione in merito alla necessità di comunicare gli estremi della patente, anche laddove il trasgressore coincida con il proprietario è inserita nel corpo dei verbali e non in calce come si osserva in verbali di altri Corpi di Polizia Municipale.

Traffico e Viabilità (2 pratiche): un'istanza è stata aperta d'ufficio in merito alla necessità che siano più accuratamente archiviate le ordinanze relative all'apposizione di segnaletica nelle strade dell'abitato, come rilevato d'ufficio dal Sindaco a seguito alla pratica che abbiamo visto sopra e rispetto alla quale sarà cura del Difensore civico nel corso del 2009 monitorare l'andamento della verifica, l'altra deve essere ancora oggetto di approfondimento (l'utente sanzionato ha pagato la sanzione ed è venuta quindi meno l'urgenza di un eventuale ricorso) in merito all'esigenza di una maggiore chiarezza circa il comportamento da tenere con l'occupazione temporanea di suolo pubblico in quei casi in cui non sia necessario installare un ponteggio, ma semplicemente occupare temporaneamente la sede stradale (marciapiedi) per piccoli lavori di riparazione.

4.3 Pratiche Trattate a Rignano

Pratiche aperte a Rignano nel 2008 (16) o relative a cittadini residenti : totale 28	
Settore	n.° pratiche
Affari istituzionali	1
Urbanistica	4
Lavori Pubblici	2
Traffico e Viabilità	4
Edilizia Residenziale Pubblica	1
Concessionarie di Pubblici Servizi	2
Tributi	2
Totale pratiche nei confronti del Comune	16
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	10
Consulenza nei rapporti con altre P.A.	2
Totale generale pratiche relative a residenti	28

A Rignano sono state aperte in totale 28 pratiche, di cui 16 direttamente nei confronti del Comune o di concessionarie dei servizi pubblici , 10 relative a casi oggetto di segnalazione al Difensore civico regionale, 2 relativa alla consulenza nei confronti di un'altra pubblica amministrazione. Abbiamo un lieve aumento delle pratiche con una diminuzione di quelle aperte nei confronti del Comune e delle concessionarie di servizi pubblici.



Va infine evidenziato che la pratica relativa al ponte di San Clemente investe tutta la comunità della Frazione in Comune di Reggello oltre a molti cittadini e commercianti di Rignano ai trasporti ferroviari, al servizio scuolabus, ai servizi idrici.

Venendo ad esaminare sinteticamente nel dettaglio le 28 pratiche emergono i seguenti dati:

Consulenza nei rapporti con altre Pubbliche Amministrazioni (2 pratiche): un caso riguarda l'assistenza ad un utente per richiedere la risoluzione del rapporto con Tele 2, l'altro è relativo ad una singolare sanzione amministrativa comminata in un Comune in provincia di Napoli ad un residente a Rignano per mancato rispetto degli orari di deposito rifiuti nel cassonetto, in assenza di qualsiasi segnale sul cassonetto o nei dintorni che informasse gli utenti non residenti dell'esigenza di rispettare determinati orari per il deposito dei rifiuti.

Pratiche trasmesse al Difensore civico regionale o ad altri Difensori civici (10 pratiche): le questioni più rilevanti trasmesse al Difensore civico regionale hanno riguardato l'approfondimento di problemi connessi all'allacciamento della linea Telecom, la problematica generale connessa alle modalità con le quali Casa S.p.A. abbia informato le autogestioni dell'affidamento dell'incarico di ripartizione delle bollette ad una ditta letturista, la soluzione del caso di un utente cui per errore nella registrazione del codice a barre di una multa da parte dei Carabinieri di un'altra città era stata fatta pagare la multa doppia dalle poste (che vedevano il codice della multa come oltre i sessanta giorni) nonostante non fosse ancora trascorsi i termini. È da approfondire una questione legata alle modalità con le quali sono state applicate le tasse doganali ad un ipod proveniente dalla Svizzera (con costi triplici al valore nominale dell'oggetto). Mi preme qui evidenziare che c'è stata anche un'intensa attività di collaborazione con Difensori civici locali di altre città, non solo con il vicino collega della Montagna Fiorentina, ma anche con il Difensore civico di Palermo che ha risolto due istanze legate a tributi iscritti a ruolo di un utente oggi trasferitosi a Rignano.

Tributi (2 pratiche): entrambe riguardano l'ICI, in un caso l'utente lamentava la mancata notifica. La CERIT ha prodotto copia della ricevuta di ritorno che è risultata esistente pur se con firma illeggibile del destinatario, circostanza che è stata fatta notare alla Concessionaria e sulla quale si richiama l'attenzione del Comune che (come altri comuni) alla stessa ha dato mandato, poiché nel caso concreto l'utente ha pagato senza ricorrere, ma a fronte di un ricorso la negligenza del servizio postale avrebbe potuto far venir meno l'esigibilità del tributo. L'altro caso è piuttosto complesso a fronte di una diversa interpretazione normativa da parte del Comune e del consulente di categoria dell'operatore economico coinvolto (impresa agrituristica) in corso di approfondimento.

Concessionarie di Pubblici Servizi (2 pratiche): si tratta in entrambi i casi di istanze legate al servizio idrico, in un caso si è risolto un disguido a fronte del quale per un cambio di indirizzo non registrato si continuava a chiedere il pagamento di bollette idriche al vecchio conduttore dell'immobile, nell'altro caso si è ottenuta la rateizzazione per una perdita occulta, ma resta aperto il problema che non è stata fatta la lettura

effettiva semestrale, come prescritto dal regolamento idrico e dalla carta dei servizi e che l'utente è quindi venuto a conoscenza della perdita occulta con un anno di ritardo. Se è vero che è anche onere dell'utente verificare la regolarità dei consumi è vero d'altro canto che l'obbligo di lettura effettiva semestrale non può essere considerato termine meramente ordinatorio per Publiacqua.

Edilizia residenziale pubblica (1 pratica): la pratica ha riguardato una perdita occulta in un condominio ERP gestito in autogestione. A seguito della segnalazione del Difensore civico e del titolare dell'Autogestione e delle verifiche attivate da Publiacqua è emerso che probabilmente eravamo addirittura a fronte di un probabile malfunzionamento del contatore, tuttavia è altresì emersa una gestione delle utenze idriche da parte di Casa S.p.A. tutta da approfondire sia per le modalità con le quali gli assegnatari e le autogestione sono stati informati della scelta di una ditta lettrista diversa dalla precedente, sia per la circostanza che la ditta lettrista da tempo aveva segnalato anomalie a Casa S.p.A. senza che ne fosse stata informata l'Autogestione in modo da poter verificare l'esistenza di eventuali perdite occulte.

Traffico e viabilità (4 pratiche): due pratiche hanno riguardato la difficile viabilità pedonale in una strada del capoluogo, aggravata dalla sosta in divieto davanti ad un esercizio commerciale per operazioni di carico e scarico (a mio avviso da sanzionare con maggior rigore considerato che l'esercizio in questione ha un cortile per parcheggiare a tal fine) una pratica ha riguardato la presunta chiusura di una strada a Troghi, in realtà risultata privata e non più gravata da servitù di passaggio, una pratica ha riguardato la consulenza in merito ad una legittima sanzione amministrativa rispetto alla quale preciso che, contrariamente a quanto sostenuto dall'utente in sede di ricorso al Comune, mi sono limitato ad informare l'interessato delle modalità di ricorso sostenendo tuttavia che a mio avviso la sanzione era fondata.

Lavori Pubblici (2 pratiche): un problema ha riguardato l'esistenza di una buca sulla strada nella quale scorrono le acque reflue da un'altra strada, alla quale non è purtroppo seguito riscontro e che ha visto l'interessato agire in giudizio contro l'Amministrazione, l'altra è relativa alla complessa vicenda del fosso di Castiglionchio, problema nel quale è coinvolto anche il Difensore civico regionale come Difensore civico della Provincia e che è oggetto di attento monitoraggio sugli sviluppi della questione, nella quale è in corso anche un contenzioso giurisdizionale.

Urbanistica (4 pratiche): un'istanza si è risolta con la mera consulenza all'utente che ha poi deciso di chiedere al Difensore civico l'archiviazione del caso senza approfondire in merito all'esistenza di eventuali poteri pubblici rispetto alla situazione segnalata (stillecchio sul fondo) per la quale ha trovato un accordo con il vicino, l'altra è relativa ad una procedura di esproprio, rispetto alla quale gli istanti sono stati invitati a presentare osservazioni formali al Comune proprio considerato che l'intervento del Difensore civico non avrebbe avuto la stessa valenza che il procedimento amministrativo di esproprio concede ai privati e rispetto alla quale il Comune sta valutando la fattibilità della soluzione alternativa proposta dai ricorrenti (si tratta però di ottenere il nulla osta da RFI proprietaria del terreno ove dovrebbe in alternativa sorgere l'opera pubblica). In

un altro caso, a fronte di un ricorso giurisdizionale in corso per il diniego di un'autorizzazione in osservanza di un vincolo paesaggistico sono riuscito ad ottenere una soluzione di mediazione accettata dall'ufficio competente, ma l'utente ha preferito procedere con un nuovo ricorso. L'ultimo caso riguarda l'apposizione di cartelli pubblicitari in violazione delle disposizioni del Codice della strada e a danno di un frontista, rispetto alle quali il Comune ha adottato le debite procedure di rimozione e sanzioni. Oltre al frontista anche l'utente sanzionato si è rivolto al Difensore civico (come accennato sopra) pretendendo di poter far valere il legittimo affidamento poiché l'amministrazione aveva in effetti autorizzato la realizzazione delle installazioni (ma non l'affissione) pretesa sulla quale il Difensore civico non ha potuto trovare fondate le ragioni dell'utente, considerato che mentre per il cittadino in buona fede può essere fatto valere tale principio, come più volte affermato anche dalla Corte di Giustizia delle Comunità Europee, parafrasando una celebre sentenza della House of Lords che affermava che l'imprenditore non è "l'uomo sull'autobus per Clapman" e che deve quindi conoscere la normativa (la Corte di Giustizia ha naturalmente parlato di "uomo sull'autobus per Bruxelles"). Sono soddisfatto di apprendere che è stata trovata una soluzione di mediazione fra imprenditore e Amministrazione Comunale che soddisfa anche il cittadino che si era lamentato con il mio ufficio; ci tenevo tuttavia a ribadire anche in questa sede – considerato che gli scritti difensivi dell'imprenditore riportavano un presunto avallo del Difensore civico alla sua difesa – la posizione espressa dal mio ufficio (che si era reso disponibile a trovare un'eventuale soluzione di mediazione e aveva informato, come d'obbligo per il Difensore civico, delle modalità con le quali presentare ricorso avverso le – a mio avviso legittime – sanzioni irrogate).

Affari istituzionali (1 pratica): il caso è quello relativo ai danni strutturali che si sono verificati sul ponte di San Clemente causandone la chiusura improvvisa nell'estate scorsa. La competenza sul caso è evidentemente provinciale (e quindi del Difensore civico regionale), ma mi sono attivato per seguire il caso in raccordo con il collega della Montagna Fiorentina. Ho anche cercato di dar seguito, facendome interpretare presso il Difensore civico regionale e anticipando l'istanza alla Provincia, alla legittima istanza dei commercianti del Capoluogo di Rignano di poter accedere a forme di prestito agevolato tramite l'intermediazione della Provincia con istituti bancari all'uopo individuati in modo da poter far fronte ai debiti che l'improvviso calo di clientela legato all'impossibilità dei residenti a San Clemente di raggiungere il capoluogo ha comportato. L'Amministrazione Comunale ha appoggiato la mia richiesta alla Provincia, ma non ho ad oggi notizie dei suoi esiti.

4.4 Il nuovo regolamento per la gestione del servizio idrico integrato e la nuova Carta dei Servizi idrici

Si sintetizzano qui di seguito le proposte di modifica al regolamento per la gestione del servizio idrico integrato e la Carta del Servizio idrico, riportate integralmente di seguito con la premessa di trasmissione. Com'è noto l'AATO 3 ha avviato il processo di revisione del Regolamento e della Carta del Servizio idrico coinvolgendo tutti i Comuni afferenti all'AATO. La proposta è giunta anche al Difensore civico regionale e ad alcuni Difensori civici locali ed è stata oggetto di dibattito e di approfondimento nell'ambito di un gruppo di lavoro cui ho partecipato insieme al Difensore civico regionale, al Difensore civico della Montagna Fiorentina, al Difensore civico del Comune di Firenze, al Difensore civico della Provincia di Arezzo al Difensore civico del Mugello. Insieme con il Difensore civico regionale e con il Difensore civico del Comune di Firenze ho avuto occasione di discutere le osservazioni con l'AATO 3 nel corso di due incontri.

Mi preme sottolineare che particolare importanza perché le osservazioni fossero prese in seria considerazione dall'AATO 3, ha rivestito la circostanza che i Comuni di Figline, Incisa e Rignano con autonoma iniziativa trasmettessero alla medesima il testo elaborato in seno al gruppo di lavoro dei Difensori civici. A seguito di tale iniziativa dei Comuni di Incisa Figline e Rignano mi sono personalmente adoperato presso i colleghi di altri Comuni perché anche i rispettivi comuni facessero pervenire all'AATO 3 la loro adesione alle proposte dei Difensori civici.

Si evidenzia che le osservazioni generali sotto riportate risentono della particolarità che è relativa al Comune di Firenze ovvero dell'esistenza delle ditte recapitiste o lettriste quali intermediarie fra Publiacqua e i singoli contatori divisionali condominiali, prassi quasi ignota nei Comuni di Figline, Incisa e Rignano, ma che abbiamo visto attivata da Casa S.p.A. proprio per la gestione dei condomini ERP, ove l'utenza è particolarmente debole.

A conclusione di questa riflessione va anche evidenziato che di recente c'è stato un nuovo aumento non solo dei costi dell'acqua, ma anche un abbassamento della fascia di consumo agevolato, già passata da 100 a 80 metri cubi che adesso sono scesi a 60.

Si riportano sotto le osservazioni così come trasmesse dai Difensori civici a Publiacqua. Si evidenzia che per quanto attiene le puntuali osservazioni al regolamento e alla Carta dei Servizi è necessario far riferimento al testo della proposta come reperibile sul Sito dell'AATO 3.

4.4.1 Osservazioni generali

In primo luogo colpisce che sia il Regolamento sia la Carta del Servizio idrico integrato, anziché andare verso una progressiva messa a punto delle criticità ed un ampliamento delle garanzie, facciano un vero e proprio passo indietro in vari punti, riducendo i margini di garanzia, peraltro già molto disapplicati e poco noti alla maggior parte dell'utenza.

Per altri ben più delicati servizi pubblici, come la Sanità, pur in presenza di significativi tagli ai servizi, le carte dei servizi tendono ad andare verso il progressivo innalzamento degli standards, mentre qui abbiamo paradossalmente il processo inverso.

Ciò premesso in via generale, si evidenziano in via particolare le seguenti criticità:

- **NECESSITÀ DI ANDARE VERSO UTENZE SINGOLE:** la via maestra per avviare a soluzione corretta “tutte” le problematiche richiamate è quella di procedere alla individualizzazione di “tutte” le utenze, come peraltro è già in essere per l’elettricità, il gas, il telefono. Si tratta di prendere atto che oggi l’acqua non è più un prodotto a basso costo ed è quanto mai opportuno misurarne con precisione i consumi. Di conseguenza occorre una “politica” che modernizzi l’impiantistica distributiva e consenta misurazioni certe e soprattutto imputazioni individuali dei consumi.

L’obiettivo è ambizioso e certamente è da perseguire *in progress*:

- un primo punto potrebbe essere la previsione di un obbligo a progettare nel nuovo edificato e nelle ristrutturazioni (almeno quelle più rilevanti) impianti con contatori autonomi per ciascuna utenza.
 - potrebbe essere ipotizzato un fondo (costituito da contribuzioni pubbliche e da utili gestionali di Publiacqua) per incentivare chi è disponibile e interessato a passare al contatore singolo.
 - potrebbe essere prevista una incentivazione prioritaria per il passaggio ad utenze autonome per gli esercizi commerciali caratterizzati tipologicamente per l’alto consumo idrico.
- **DISTACCO ACQUA:** comprendiamo il “valore” di deterrenza di questa misura in funzione di evitare situazioni di insolvenza. Comprendiamo meno l’applicazione di detta misura di deterrenza nei confronti di chi non è insolvente affatto.

Riteniamo comunque che sia doveroso “almeno” informare preventivamente “tutti” (anche i singoli utenti con contatori divisionali) che entro 10/15 gg sarà operato il distacco . E riteniamo che tale preavviso “formale” dovrebbe correttamente essere affidato alla responsabilità di Publiacqua.

Quanto sopra postula che Publiacqua dovrebbe conoscere i nomi anche degli utenti dei contatori individuali. Se questo è al momento impossibile riteniamo che Publiacqua dovrebbe avviare un progetto di aggiornamento dei propri dati in modo da poterlo fare in futuro e comunque procedere subito, in via transitoria, quanto meno a “delegare” tale compito di preavviso formale alla ditta recapitista o all’amministratore.

Considerato poi che il distacco dell’acqua è misura comunque gravissima si sottolinea l’opportunità di valutare la fattibilità tecnica, in alternativa al distacco totale, di una riduzione di erogazione, garantendo comunque un utilizzo ridotto.

- **TARIFE AGEVOLATE:** si cancellano sia l’obbligo di informare l’utenza delle tariffe agevolate (anche da parte del recapitista come vedremo sotto) che gli standards previsti dalla carta dei servizi, rinviando ad un

regolamento che oggi amplia tali standards, ma che domani può ridurli. Sono numerosi gli aventi diritto che non sono in grado di avvalersi del beneficio previsto a loro favore: in primo luogo perché spesso ignorano del tutto che c'è tale beneficio; in secondo luogo perché anche se ne vengono a conoscenza non è chiaro se debbano richiederlo alla ditta recapitista o direttamente a Publiacqua.

Ci domandiamo chi si fa carico di dare le opportune informazioni ai potenziali beneficiari, e con quali strumenti di comunicazione, considerato che trattasi di utenti certamente non attentissimi ai comunicati stampa o alla consultazione di siti informatici, considerato che appunto si va addirittura a sopprimere il già generico obbligo di informativa.

- **CHIAREZZA NEGLI OBBLIGHI CIRCA I TEMPI DI LETTURA E INFORMATIVA SULLA POSSIBILITÀ DI EFFETTUARE AUTOLETTURA:** ciò con particolare riferimento ai casi in cui siamo a fronte di perdite occulte, ma più in generale a fronte di situazioni non chiarissime di letture presunte applicate al momento dell'emissione della fattura.
- **CHIAREZZA SULLE MODALITÀ DI SPEDIZIONE E RECAPITO DELLA FATTURA E SITUAZIONE CONTABILE:** il pagamento tardivo presuppone giustamente una serie di sanzioni e more, che è giusto che trovino eguale garanzia nelle modalità di recapito della fattura e di segnalazione nella fattura successiva di eventuali pendenze arretrate.
- **DITTE RECAPITISTE ED AMBIGUITÀ DEL LORO RAPPORTO CON PUBLIACQUA:** la presenza delle cd ditte recapitiste per la lettura dei contatori divisionali genera numerosi problemi di trasparenza e probabilmente di correttezza nella ripartizione degli addebiti tra i singoli utenti.

Publiacqua riconosce la propria responsabilità nella distribuzione "fino al contatore generale", normalmente collocato in strada, e sostiene con determinazione che la distribuzione "interna" tra i singoli utenti e i relativi riparti dei costi è questione meramente privatistica. In altre parole sostiene che la ditta recapitista è interlocutrice (peraltro eventuale) solo del condominio e non anche propria; la sua condotta, pertanto, non sarebbe regolamentabile.

Publiacqua, a quanto più volte dichiarato, ha in sostanza come propri "utenti riconosciuti" solo i titolari di contratto diretto, siano essi singole persone o condominii. Quanto agli utenti "interni" ai singoli condominii non sono riconosciuti come "soggetti" interlocutori; non ne conosce neppure il nome.

La bozza di nuovo regolamento predisposta dall'ATO, all'art.2 conferma e rafforza questo assetto.

Nell'immediato appare comunque opportuno e necessario introdurre mediante protocolli di intesa o comunque con iniziative incidenti almeno qualche elemento di regolamentazione ai comportamenti delle ditte recapitiste, per dare risposte di chiarezza alle emergenze e alle incertezze di imputazione di responsabilità sopra richiamate. Incomprensibile e inaccettabile che la proposta di nuovo regolamento di ATO legittimi in termini addirittura espliciti il soggetto gestore ad un atteggiamento di totale deresponsabilizzazione verso i cittadini utenti di contatori divisionali.

Sembra invece opportuno prevedere che le ditte recapitiste siano chiamate in particolare a rispondere dei seguenti problemi:

- **Bollette poco trasparenti:** sono numerosissimi i casi segnalatici di CONGUAGLI minimamente spiegati e motivati. Compaiono talvolta voci definite genericamente VARIE di importi anche di qualche consistenza. Tali problemi si aggravano in presenza di Ditte recapitiste: pare ragionevole chiederci CHI può avere l'autorità di imporre uno standard accettabile di trasparenza: solo il "mercato"? A tal proposito, si ricorda che già l'ATO 3, nel verbale gennaio-giugno 2007- Relazione del Direttore, punto 32 "Bollette delle aziende recapitiste ", rilevava la necessità di un protocollo d'intesa con le Camere di Commercio per l'istituzione di un marchio di qualità per tali Ditte, affinché le bollette venissero redatte nel rispetto di criteri formali e sostanziali di chiarezza e completezza.

- **Letture ritardate:** i regolamenti di Publiacqua, a garanzia degli utenti, prevedono che le letture debbano essere fatte a scadenza predefinita. La ditta recapitista ha o no il dovere di rispettare tale previsione? Se non lo fa CHI è autorizzato a censurarne il comportamento? Solo l'amministratore del condominio?

L'ipotesi non è di scuola ma concretissima. Sono decine e decine i cittadini che sono venuti a lamentarsi per le difficoltà derivanti dal fatto che, talvolta dopo anni, gli è pervenuta una bolletta a conguaglio di importi imprevisi e impensati.

Segnaliamo in particolare che in caso di perdite occulte le ritardate letture possono incrementare il danno per l'utente fino a determinare spese ingentissime e insostenibili.

- **Depositi cauzionali:** Chi sottoscrive un contratto paga sempre e comunque una quota di consumi a titolo di deposito cauzionale. Qui non paga soltanto l'utente condominio ma "emerge" anche l'utente "interno" al condominio. In questo caso anche lui è riconosciuto come "soggetto"interlocutore. A quanto ci risulta il deposito è versato alla ditta recapitista che pare lo giri a Publiacqua. Quando poi l'utente disdice il contratto non si capisce bene chi gli debba restituire il deposito. Nell'incertezza pare che in generale l'utente non venga rimborsato affatto.

Detta situazione è particolarmente iniqua per gli utenti che sottoscrivono contratti per brevi periodi, particolarmente numerosi nella nostra città. Si pensi agli studenti e ai turisti.

Fare chiarezza e garantire certezze ci sembra doveroso.

Obbligo di rendere note le tariffe agevolate: non sono chiari gli obblighi delle ditte recapitiste in merito; è chiaro, nella situazione data, che è probabilmente la ditta recapitista che potrebbe più facilmente provvedervi. Questo postula però, ovviamente, che esista un rapporto collaborativo tra Publiacqua e ditte recapitiste, che, come detto, è in linea di principio negato.

4.4.2 Osservazioni puntuali relative al regolamento idrico integrato

Le osservazioni qui di seguito sono da interpretarsi come emendamenti e proposte di modifica rispetto al testo proposto dall'AATO 3 ai Comuni e disponibile sul sito Internet dell'AATO 3 a quest'ultimo sono da riferirsi i riferimenti alla pagina e al numero dell'articolo, che talvolta coincide con l'attuale articolo del Regolamento e della carta dei servizi, talvolta no.

ARTICOLO E TITOLO	COMMA	PAGINA	PROPOSTA
Art.2 Obbligatorietà del Regolamento	1	1	Comprendere le utenze divisionali, anche semplicemente lasciando il vecchio testo.
Art. 3 Definizioni	33	3	Aggiungere: "con modalità di affidamento della gestione secondo criteri generali sanciti dall'AATO"
Art. 6 forniture per uso pubblico	5	6	Aggiungere È comunque escluso l'addebito di consumi all'Ente proprietario laddove a seguito di guasto o carenza idrica i residenti siano costretti ad utilizzarli per approvvigionarsi di acqua. Sarà comunque garantita una fascia di erogazione forfettaria a carico di Publiacqua qualora i consumi non eccedano limiti sanciti fra AATO e Publiacqua. I fontanelli di somministrazione di acqua di qualità ad uso potabile, sono soggetti a speciali accordi fra Publiacqua ed Enti locali interessati e sottratti dalla fatturazione dei consumi.
Art. 8 Estensione e potenziamento rete idrica		7	Ripristinare co.1,2,6 del punto 2 del vecchio art.10
Art. 12 Contratto d'utenza	4	10	Abolire l'eccezione finale.
Art. 16 Subentro nel contratto di fornitura	1	11	Aggiungere dopo la parola erede "o altra persona convivente" e cassare invece la parola "convivente" applicata all'erede o al coniuge.
Art.19 Modalità per il recesso dal contratto di fornitura	2	12	Togliere addebito costo di chiusura o rimozione contatore
Art. 23	1	15	Aggiungere un comma dopo l'1 "Per le tubature che dovranno essere prese in carico dal gestore realizzate in area destinata a diventare pubblica saranno definite dal gestore medesimo precise norme tecniche"
	5 (da aggiungere)	15	La presente disposizione si applica solo dopo che il gestore avrà provveduto ad identificare con chiarezza i punti di consegna, rendendo noto agli utenti la nuova situazione. Qualora in occasione dell'individuazione del punto di consegna emerga che le tubazioni delle quali l'utenza si dovrà fare carico siano molto deteriorate, saranno fatte le opportune valutazioni di concerto con gli utenti, il Comune interessato e Publiacqua.
Art.25 Custodia del contatore	5	16	Togliere "anche in caso di mancata protezione dalle condizioni climatiche"
Art. 29	5	18	Aggiungere dopo "problematica" l'inciso "e

			comunque entro 12 ore dall'interruzione del servizio"
Art. 30 Norme per l'esecuzione degli allacciamenti	Punto 2 co 3	18	I relativi oneri, ricalcolati in un nuovo preventivo, saranno suddivisi fra tutti i soggetti coinvolti
Art.31 Ubicazione e installazione delle condutture idriche in area privata	2	19	Aggiungere " e secondo le norme tecniche di esecuzione rese disponibili dal gestore"
Art.38 Criteri di fatturazione dei consumi	3	22	Chiarimenti su applicazione fasce tariffarie aggiungere "e definite dall'AATO sentiti i Comuni"
	4	22	L'utente ha facoltà di far pervenire all'Azienda comunicazione di autolettura nelle forme e nei tempi precisate nell'ultima bolletta, evitando così l'addebito del consumo presunto.
	6	22	eliminare
	8	22	Vive l'inciso soppresso circa l'obbligo per l'Azienda di consentire l'autolettura.
	9	23	Aggiungere dopo "controlli sul contatore" "precisando termini e modalità con le quali contattare l'Azienda per concordare i controlli sul contatore"
Art. 39 Criteri per la fatturazione delle utenze raggruppate	1-2	23	Togliere "non domestiche"
Art. 41 Perdite, danni, responsabilità	5	25	Termine per la richiesta di agevolazione per perdita occulta troppo limitato. Togliere necessità di documentazione fotografica
	Aggiungere un comma	25	Qualora emerga che l'Azienda abbia concorso alla perdita occulta ritardando le letture effettive oltre i sei mesi, ogni mc. d'acqua disperso oltre il sesto mese dalla mancata lettura subirà un'ulteriore riduzione del 50%
Art. 41	6	25	Eliminare il limite dei due anni per riformulare la richiesta di agevolazione per perdita occulta
Art.41	7	26	Il termine di 25 giorni deve considerarsi perentorio, scaduto il quale, i successivi mc di acqua perduti sono interamente a carico del gestore.
	9	26	Aggiungere "salvo il diritto alla rateizzazione senza interessi della cifra."
Art.42 Pagamento dei consumi delle utenze	1,7	26	Ripristino possibilità esazione a domicilio. Ripristino di tutti i vecchi termini. Obbligo di comunicazione in forma scritta della disattivazione non solo all'utente moroso, ma singolarmente a tutti i condomini. La comunicazione dovrà riguardare espressamente ed esclusivamente la prossima disattivazione della fornitura. Previsione di un termine breve nel quale non si

			disattiva, ma si riduce la portata, aumentato se ci sono utenze deboli.
Art.46 Casi di disattivazione della fornitura e disciplina della risoluzione del contratto	4	29	Ripristino del termine di 30 giorni.
Art. 49 Deposito cauzionale	4	30	Ripristino vecchio calcolo deposito cauzionale
Art.51 Addebiti vari	1 lett.f)	31	Addebito per chiusura e riapertura del contatore solo in caso di morosità (vedi art. 20)
Art.51	1 lett.g)	31	Solo nei casi in cui il contatore sia risultato idoneo(vedi art.40
Art. 54 (testo precedente)Utenze raggruppate		32	Da ripristinare in toto.
Art. 54	6 (da aggiungere)	32	“L’Azienda, di concerto con l’AATO e i Comuni interessati potrà prevedere che qualora tra le utenze raggruppate e divisionali coesistono utenze domestiche ed esercizi commerciali o artigianali per i quali si preveda un forte consumo di acqua, l’obbligo per le utenze commerciali di provvedere al distacco dall’utenza raggruppata e all’attivazione di autonomo contratto di fornitura, secondo un regolamento approvato dall’AATO”.

4.4.3 Proposte di modifica alla Carta del Servizio

Anche per questo testo, le osservazioni qui di seguito sono da interpretarsi come emendamenti e proposte di modifica rispetto al testo proposto dall’AATO 3 ai Comuni e disponibile sul sito Internet dell’AATO 3 a quest’ultimo sono da riferirsi i riferimenti alla pagina e al numero dell’articolo, che talvolta coincide con l’attuale articolo del Regolamento e della carta dei servizi, talvolta no.

PUNTO E TITOLO	COMMA	PAGINA	PROPOSTA
3 definizioni	1°	8 - 9	Vivono le precedenti definizioni di utenza, contratto di utenza, definizione di contratto, completamento intervento, manutenzione necessaria
	1°	10	Restano così come sono gli standards anche per quanto riguarda la fase di avvio
5.1 Svolgimento pratiche per via telefonica	3°	14	Integrare così “la verifica della corretta fatturazione e la sua eventuale correzione”
	4°	15	Vive la possibilità di effettuare reclami
	5°	15	Ripristinare la copertura di 24 ore su 24 per il servizio informazioni Lasciare tempo massimo di attesa, abbassandolo se possibile.
	6°	15	Ogni variazione relativa al servizio è riportata anche nella prima bolletta inviata all’utente.
5.3 Sportelli al pubblico	2°	17	Prevedere forme di raccordo con gli URP dei Comuni da concordare tra l’Ente Locale e l’Azienda, quando questa sia sprovvista di

			sportelli sul territorio
5.4. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	1°	18	Prevedere la possibilità di addebito della bolletta sulla carta di credito COME FANNO TUTTI I GESTORI DI SERVIZI PUBBLICI (Enel, Telecom, Vodafone, Società Autostrade) e prevedere l'addebito anche su conto Bancoposta (non è la stessa cosa che il c/c postale)
5.6 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli			Prevedere un obbligo di informazione Prevedere dei parametri di riferimento per la redazione del regolamento sia sulle soglie che sui benefici. Ripristinare la rateizzazione.
5.8 Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	5° 6° 7°	21	Ripristinare le scadenze previste.
6.1 Fatturazione	13°	24	L'azienda, richiedendo mediante raccomandata A.R. l'accesso al contatore, concordi con l'utente un appuntamento.
6.1 Fatturazione	32°	25	Ripristinare la previsione in fattura del periodo di fatturazione cui il documento si riferisce. Aggiungere la data di emissione della fattura (peraltro prevista dal 4° comma dell'art. 42 del regolamento)
6.2 Rettifiche di fatturazione	5°	27	Stabilire che il rimborso automatico con detrazione da successive fatture inizi da un termine preciso e ripristinare la facoltà dell'utente, almeno al di sopra di certi importi, di farsi rimborsare con assegno bancario e comunque in unica soluzione, richiamando l'art. 6.1.
6.3 Ritardato pagamento e morosità	2°	27	Ripristinare i tempi della messa in mora e della sospensione della fornitura. Precisare che in caso di utenze divisionali dovranno essere messi in mora tutti i condomini con l'avviso di sospensione. Prevedere un periodo di tre giorni (aumentato a 10 in caso di utenze deboli) in cui non si provvederà al distacco, ma alla riduzione di portata. Resta il punto in merito alla mancata trasmissione del pagamento per cause non imputabili all'utente e che all'utente subentrante non sono imputabili le morosità pregresse.
6.4 Correttezza nella misura dei consumi	11°	31	Ripristinare. Publiacqua deve provvedere a risolvere il problema della pressione con valori fuori limite.
	lett.c) ricostruzioni dei	32	Chiarire gli scaglioni e soprattutto garantire la tariffa base almeno all'allaccio domestico. Altrimenti parrebbe in contraddizione con il 4°

	consumi a seguito di perdite occulte - 15°		comma dell'art.41 del regolamento. Richiamare quanto già previsto nel regolamento a proposito della mancata lettura da parte di Publiacqua e della mancata comunicazione
	lett.c) ricostruzione dei consumi a seguito di perdite occulte - 18°	33	Non prevedere la data della scadenza della fattura come termine per la richiesta di agevolazioni, non richiedere la documentazione fotografica. Eliminare ultimo capoverso del comma, escludendo termini per la riproponibilità di ulteriore richiesta
	lett.c) ricostruz. dei consumi per perdite occulte- - 19°	33	Chiarire lo scaglione
10.1 La gestione dei reclami per violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella presente Carta	6°	44	Deve permanere la possibilità di presentare reclamo anche telefonicamente (oltretutto l'utente è ben identificabile dal codice dell'utenza).
	6°	44	Il responsabile della procedura va comunque indicato;
	11°	45	Deve restare la C.M.C. come prevista, la composizione così com'è in Carta dei Servizi è una garanzia
	21°	45	Ripristinare la relazione semestrale al Comitato permanente per l'attuazione della Carta e all'Ato.
10.1	23°	46	Ripristinare la previsione di definire una procedura di reclamo finalizzata al miglioramento del servizio.
10.3 Valutazione del Servizio da parte dell'utente	3° (nel nuovo 2°)	47	Permane la possibilità di presentare suggerimenti in modo orale.
10.4. Servizi di consulenza	2°	47	Deve permanere la possibilità di accedere al servizio anche verbalmente.
11.2 Modalità di corresponsione all'utente dell'indennizzo automatico	4°	48	Ripristinare la lett.b) che prevede rimborsi di € 260 in caso di corresponsione dell'indennizzo ritardata del doppio del termine.
12. Norme transitorie	2°, 3°, 4°	50	Ripristino con aggiornamento della data di decorrenza

4.5 La titolarità ad imporre la Co.Sa.P. sui tratti urbani di strada provinciale

Il problema si è presentato ad Incisa come in altri Comuni della Provincia di Firenze, ma ha valenza anche per gli altri Comuni e comunque rilievo generale per tutti i Comuni della Provincia di Firenze ed infatti è stato affrontato nell'ambito della Conferenza permanente dei Difensori civici dai Difensori civici della Provincia di Firenze.

La questione riguarda la titolarità ad imporre le tasse per le affissioni e le insegne nei tratti urbani di strada provinciale. Il problema ad Incisa fra l'altro non si è posto come in altri Comuni (doppia imposizione di Comune e Provincia sulle insegne), quanto piuttosto in merito alla circostanza che il Comune non richiedeva il tributo per le insegne inferiori ai cinque metri quadri (quindi quasi tutte le insegne dei negozi), nonché in merito alla circostanza che la Provincia ha inviato ai titolari di insegna non solo l'invito a pagare il tributo (la cifra non era elevatissima) quanto piuttosto l'invito a regolarizzare nuovamente l'insegna ottenendo l'autorizzazione dalla Provincia con l'onere di produrre in bollo documentazione che il Comune richiedeva in carta semplice, nonché l'onere di far produrre da un professionista il disegno dell'insegna stessa.

Il problema nei tre Comuni ha riguardato solo Incisa in quanto unico comune che gestiva direttamente il tratto di strada provinciale, dal momento che a Rignano e a Figline nel tratto di strada provinciale gli esercizi commerciali vengono rinviati direttamente alla Provincia per le necessarie autorizzazioni.

La Provincia basava la propria legittimazione a richiedere il tributo richiamando l'assenza di una convenzione con i Comuni che delimitasse i confini del centro abitato e i reciproci obblighi. Il problema per quanto attiene il Comune di Incisa è stato determinato dal fatto che in realtà il Comune ha ottemperato alla richiesta della Provincia di provvedere alla delimitazione di centro abitato anni or sono, delimitazione che naturalmente la Provincia era libera di non condividere, ma che non ha mai contestato formalmente, arrivando però all'inizio del 2008 ad inviare direttamente ai cittadini (senza alcun preavviso formale al Sindaco o all'Assessore competente) gli avvisi di pagamento corredati dall'invito perentorio a regolarizzare la situazione. Da ribadire che ad Incisa i commercianti non pagavano al Comune il tributo, ma in altre realtà i comuni riscuotevano i tributi.

Inoltre a Incisa il Comune aveva fatto grossi investimenti per il ripristino dei marciapiedi e dell'illuminazione pubblica proprio sul tratto urbano di strada provinciale di prossima acquisizione da parte del Comune medesimo (la viabilità principale dovrebbe evitare il centro storico del capoluogo) e la pretesa della Provincia appariva quindi ancora più problematica.

Dopo un confronto in sede di Conferenza permanente dei Difensori civici c'è stato un incontro fra i Comuni interessati, i Difensori civici e la Provincia presso l'Ufficio del Difensore civico nel corso del quale si è chiarito innanzitutto la natura propositiva e non vincolante della convenzione proposta (per alcuni comuni montani oneri come quello di provvedere al taglio del verde pubblico erano piuttosto elevati); nel frattempo la Provincia ha adeguato il proprio regolamento Co.Sa.P. a quello della maggior parte dei Comuni, escludendo dal tributo

le insegne inferiori ai cinque metri quadri. Si è stabilito che i Comuni e la Provincia si impegneranno a giungere a breve alla stipula della convenzione. Nel frattempo la Provincia invierà al Comune l'elenco dei soggetti destinatari della tassa, che sarà sospesa nelle more della definizione della Convenzione per evitare la doppia imposizione.

5 Conclusioni

Il 2008 ha visto un consolidamento dell'istituto, anche se è necessario avviare una riflessione sull'organizzazione dell'ufficio e su eventuali ulteriori forme di pubblicizzazione.

Sono stati positivi gli esempi di sinergia nell'ambito della rete dei Difensori civici che si sono confrontati su problemi concreti arrivando alla soluzione degli stessi.

Il 2009 potrebbe essere l'occasione di tornare a riflettere sulle problematiche dei trasporti ferroviari sia per quanto attiene il servizio che per quanto attiene le linee e le stazioni, per quanto attiene le quali si continua a leggere sulla stampa di reiterate problematiche nonostante gli sforzi fatti dalle Amministrazioni Comunali per il loro miglioramento.

Per quanto concerne la difesa civica nei Comuni di Incisa Figline e Rignano, la riflessione sullo sviluppo dell'istituto è legata non solo alla scadenza del mandato del Difensore civico, ma anche all'esigenza di valutare il rinnovo della Convenzione, considerato che si sta parlando di unione di Comuni e di servizi gestiti dall'unione di comuni e che la difesa civica rientra già fra i servizi gestiti a livello comprensoriale.

Una volta che i Comuni avranno valutato in che forma proseguire a garantire il servizio andrà pensata anche l'attività di promozione e di organizzazione dell'Ufficio, anche in prospettiva con le potenzialità che sinergie con altre forme di tutela. Ad esempio la possibilità di gestire le attività di mediazione delle controversie sui servizi telefonici attraverso il Co.Re.Com. tramite collegamento telematico presso il Difensore civico comprensoriale, senza necessità che il cittadino si rechi alla sede fiorentina del Co.Re.Com., con un investimento tecnologico abbastanza limitato per gestire il collegamento in teleconferenza con il Mediatore ed il rappresentante della compagnia telefonica presso il Co.Re.Com. e con il vantaggio per il cittadino di potersi avvalere dell'assistenza del Difensore civico nel corso del procedimento di mediazione.