

**Signor Presidente del Consiglio,  
Signor Sindaco,  
Signori Consiglieri,**

è con piacere e grande soddisfazione che mi accingo a presentare la mia prima relazione, sui risultati dell'attività svolta nel periodo novembre 2005/dicembre 2006.

E' stato un compito di rilevante significato e di notevole impegno sia per la mia persona che per l'Ufficio stesso.

Ho usato la mia forza di volontà e le mie capacità di mediazione per trovare punti d'intesa e collaborazione con tutti, convinto dell'importanza delle relazioni personali, come veicolo più idoneo a risolvere la maggior parte dei conflitti.

Per rendere più agevole la lettura della presente relazione ho ritenuto opportuno ripartirla in paragrafi secondo il seguente ordine :

- Introduzione
- L'organizzazione dell'ufficio
- Quadro di sintesi dell'attività svolta
- I casi di maggiore rilevanza
- Considerazioni conclusive

Mi scuso anticipatamente con le SS.LL. per eventuali involontarie omissioni o carenze che dovessero emergere ma che potrò comunque eventualmente colmare verbalmente, in sede di esposizione al Consiglio Comunale, qualora me ne fosse fatta richiesta.

## **INTRODUZIONE**

Alcuni anni fa, lo studioso americano A. Hirschmann ha pubblicato un importante volume, che ha avuto una larga diffusione anche in Europa, intitolato " Lealtà, defezione, protesta " ove l'autore sostiene che, sostanzialmente, esistono tre modi di partecipare alla vita pubblica :

- quello della presenza diretta all'interno delle istituzioni;
- quello della creazione di forme di impegno alternative a quelle esistenti;
- quello della protesta, che, nel suo originario significato in lingua inglese, non significa solo contestazione e denuncia, quanto pressione sulle autorità perché modifichino il loro comportamento.

E' evidente che l'istituto del Difensore Civico, configurandosi come apporto costruttivo al miglioramento dei servizi pubblici, si colloca nell'ultima area. Perché questo avvenga non è però sufficiente solo ed esclusivamente l'impegno che, attraverso un'azione di mediazione e di conciliazione, viene profuso dal Difensore Civico, ma è anche necessario che l'Amministrazione si dimostri disponibile a migliorare se stessa e che consideri l'intervento del Difensore Civico utile e confacente allo scopo. Alcune vicende hanno comportato che nemmeno un pressing continuo ed energico, esercitato sui servizi, abbia dato i risultati sperati. Si è perfettamente consapevoli che le denunce e i denunciati possono causare un sovraccarico di lavoro per le istituzioni e creare spiacevoli sensazioni. Tuttavia, ci danno la possibilità di studiare ciò che è successo. Se le cose sono andate come dovevano, si ha l'opportunità di metterle in evidenza e spiegarle al cittadino; se invece non sono andate per il verso giusto, si avrà l'occasione per porvi rimedio, avviando migliori procedure. Per cui, alla fine, presentare una denuncia, nel senso di istanza, rappresenta un apporto democratico importante e positivo per qualunque amministrazione che voglia crescere e progredire. E' necessario insomma che lo "spirito" della tutela dei diritti del cittadino, pervada, a poco a poco, anche i funzionari e gli operatori degli enti pubblici e dei servizi di utilità collettiva.

Nella maggior parte dei casi questo è già capitato o sta avvenendo. In altri, anche se in numero limitatissimo, le resistenze sono ancora forti. Spero che la lettura di questa relazione possa, tra le altre cose, contribuire ad abbattere questi " muri " che , qualunque sia la loro origine, ostacolano la piena realizzazione dei diritti del cittadino.

Concludendo questa breve introduzione, mi preme ricordare, qualora ve ne fosse la necessità, il contenuto delle premesse della Carta della difesa civica locale in Toscana, approvata dal Consiglio delle Autonomie locali l' 8 ottobre 2004, che definisce il ruolo del Difensore Civico " quale figura autonoma, indipendente, imparziale, che deve cooperare con tutti gli organismi che operano nel settore della difesa extra-giudiziale dei diritti. La sua funzione non è quindi solo quella di assistere il cittadino in un'ottica eminentemente conciliativa, ma anche quella di stimolare l'Amministrazione ad adottare comportamenti virtuosi".

## **L' ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO**

Il primo periodo è stato utilizzato per dare un giusto assetto organizzativo al servizio. Ho fissato in due giorni settimanali l'orario di ricevimento dell'utenza e precisamente il martedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 18,30 ed il giovedì mattina dalle ore 10 alle 13. La scelta dell'orario non è stata assolutamente casuale in quanto, come può facilmente emergere, ho voluto individuare fasce di orario che consentissero il più agevole accesso possibile anche a coloro che svolgono attività lavorativa. Ho predisposto poi la necessaria modulistica che l'utente può compilare direttamente o con l'assistenza del personale assegnatomi con funzioni di segreteria. Il modello, relativo alla richiesta di intervento, è stato poi inserito nel sito del Comune con possibilità quindi di scaricarlo direttamente e di inoltrarlo, qualora non si possa presentarlo personalmente al protocollo del Comune, per posta ordinaria, per fax o per e-mail.

Ho predisposto poi una cartellina in cui inserire ogni singola pratica con la relativa documentazione. Tale cartellina viene numerata progressivamente e nel suo frontespizio vi sono gli elementi fondamentali da cui emerge non solo il nome e cognome del richiedente ma anche la materia oggetto di intervento, il settore o la società di servizi coinvolta, il nominativo del

funzionario responsabile a cui richiedere notizie, la data di avvio dell'istruttoria e la data di chiusura della pratica.

Con nota del 10.11.2005 ho provveduto infine a dare debita comunicazione del mio insediamento a tutti i dirigenti del Comune ed al Direttore generale, segnalando loro in particolare che l'istituzione del servizio di Difesa Civica comportava necessariamente ed inderogabilmente la loro collaborazione per l'espletamento delle preliminari funzioni istruttorie prima di assumere ogni e qualsiasi iniziativa sulla questione che sarebbe stata sottoposta alla mia attenzione. Nella nota aggiungevo inoltre che, nel rispetto del diritto di certezza del cittadino, poiché mi ero prefisso di evadere la richiesta entro il termine di 30 giorni, auspicavo, da parte loro, tempestività nel fornirmi eventuali informazioni sul procedimento oggetto di intervento.

Come emergerà infine dalla presente relazione ho cercato di interpretare il mio ruolo, in modo estensivo, senza arrestarmi quindi sulla "mancanza di competenza" in senso tecnico. Infatti là dove mi era concesso ho sempre tentato di risolvere la situazione, cercando così di dare un servizio al cittadino.

## **QUADRO DI SINTESI DELL'ATTIVITA' SVOLTA**

La presente relazione copre l'attività da me svolta, come Difensore civico del Comune di Scandicci, dall'inizio del mese di novembre 2005, mese in cui ho assunto questo incarico a seguito della nomina da parte del Consiglio Comunale, al 31 dicembre 2006. Un tempo non lunghissimo, ma più che sufficiente a inquadrare, con buona chiarezza, le opportunità e le risorse, ma anche i limiti ed i problemi, che caratterizzano oggi il contesto in cui si svolge l'attività del Difensore Civico.

Il primo e maggiore di questi problemi, emerso dai contatti avuti con i numerosi cittadini che si sono rivolti all'ufficio di Difesa Civica, è stato quello di cercare preliminarmente di ammorbidire quel sentimento di scarsa fiducia che traspariva dall'atteggiamento del cittadino stesso nei confronti delle Istituzioni. Ho avuto modo di constatare infatti che, in concreto, la persona che si rivolge al Difensore Civico o ha già tentato di ottenere giustizia o almeno quella che lui reputa tale ed è deluso ed esasperato dai vari tentativi risultati inutili o addirittura non ha neppure chiesto spiegazioni all'ente da cui si sente danneggiato, sicuro com'è che si tratti di un passo inutile. Ma in entrambi i casi l'atteggiamento del cittadino che ricorre all'ufficio di Difesa Civica, è quello dell'ultima spiaggia oltre la quale non resta che arrendersi o intraprendere la strada della giustizia ordinaria. Inoltre l'esperienza sul campo mi ha permesso di verificare come spesso la causa della insoddisfazione e della sfiducia del cittadino nasca non tanto dal non aver ricevuto le risposte desiderate, ma dalla percezione, più o meno fondata, di non essere ascoltato e aiutato nella soluzione del suo problema e di trovarsi davanti al tristemente noto muro di gomma della burocrazia.

Al di là dei compiti istituzionali devo evidenziare che, con sempre maggiore frequenza, mi è stato richiesto di svolgere anche attività di orientamento e di consulenza in materie che esulano dalla competenza specifica del Difensore Civico. Trattandosi in prevalenza di richieste provenienti da cittadini deboli, ho provveduto a fornire loro la necessaria assistenza tecnica e professionale, aiutandoli anche, attraverso la predisposizione di lettere o ricorsi, a raggiungere l'obiettivo che si erano prefissi. In particolare ho provveduto a segnalare la possibilità di risolvere i loro problemi senza necessità di sostenere spese legali connesse ad incarichi da conferire ad avvocati, rivolgendosi all'ufficio di mediazione istituito presso l'ufficio del Giudice di pace di Firenze - Via Fattori 10 - il martedì, mercoledì e giovedì dalle 9 alle 13 (tel. 055/2746789), che funziona come ufficio preliminare al ricorso al Giudice di pace qualora le parti in contenzioso siano disponibili a presentarsi entrambi spontaneamente. Analogo servizio, ugualmente gratuito, è stato istituito presso la Camera di Commercio per vertenze di natura commerciale.

Volendo ora indicare alcuni dati, evidenzio che il numero delle pratiche trattate, nel periodo novembre 2005/dicembre 2006, è stato di n. **131**. Di tali pratiche, alla data del 31.12.2006, ne risultano in pendenza ancora 3, per le quali sono in corso accertamenti e verifiche istruttorie o si è in attesa del dovuto riscontro da parte degli organismi coinvolti.

Le materie, oggetto di intervento, hanno riguardato :

Edilizia privata	n.	<b>18</b>
Servizi sociali	"	<b>9</b>
Servizi educativi	"	<b>5</b>
Servizi sanitari	"	<b>-</b>
Tributi	"	<b>19</b>
Ambiente	"	<b>6</b>
Sanzioni amministrative	"	<b>14</b>
Contravvenzioni al codice della strada	"	<b>11</b>
Servizi demografici	"	<b>3</b>
Alloggi ERP	"	<b>1</b>
Viabilità	"	<b>4</b>
Opere pubbliche	"	<b>5</b>
Procedure espropriative	"	<b>4</b>
Accesso agli atti – ex art.25 L.241/90	"	<b>1</b>
Consulenze in materie diverse	"	<b>30</b>
Controlli/pareri	"	<b>1</b>

Oltre alle materie sopra elencate evidenzio comunque che varie istanze, rivoltemi dai cittadini, sono state evase immediatamente con colloquio telefonico, senza necessità quindi di istruire la relativa pratica, attraverso l'apertura di uno specifico fascicolo.

## **I CASI DI MAGGIORE RILIEVO**

Di seguito svolgo una sommaria descrizione dei casi di maggior rilievo. Nel rispetto però del diritto di riservatezza, ometto comunque nomi o descrizioni tali da consentire il riconoscimento degli interessati.

### Sanzione ambientale

Come è noto si tratta dell'indennità, originariamente prevista dall'art.15 della L. 1497/39, la cui applicazione risulta ora disciplinata dall'art. 167 del Codice dei beni culturali e del paesaggio di cui al D. Lgs. 22 gennaio 2004 n. 42, che punisce la realizzazione di determinati interventi edilizi abusivi, in zone soggette a vincolo paesaggistico, con il pagamento di una somma equivalente al maggior importo tra il danno arrecato ed il profitto conseguito dalla trasgressione.

L'art. 2, comma 46, della L. 662/1996 ha chiarito che la presentazione della domanda di condono edilizio, non costituisce atto idoneo a sospendere il procedimento diretto all'applicazione della sanzione ambientale, in quanto il pagamento dell'oblazione impedisce solo l'applicazione delle sanzioni amministrative correlate all'illecito edilizio ma, non anche, la cd. " sanzione ambientale ".

La specificazione dei parametri per la determinazione della citata indennità è stata effettuata con D.M. 26 settembre 1997 ed in conformità al D.M. stesso il Comune, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 33 in data 27 febbraio 2002, ha provveduto alla determinazione delle sanzioni.

A tal proposito si ricorda che la sanzione ambientale ha natura afflittiva e non meramente risarcitoria e che quindi l'applicazione della stessa non risulta necessariamente connessa con l'accertamento di un pregiudizio quantificabile sotto il profilo patrimoniale. L'indennità è pertanto dovuta per tutti gli abusi edilizi commessi in zona soggetta a vincolo paesistico indipendentemente dal fatto che, in concreto, il danno ambientale risulti irrilevante o addirittura inesistente. Il pregiudizio arrecato al paesaggio rileva invece, in alternativa alla valutazione del profitto conseguito con l'abuso edilizio, quale criterio per la determinazione della misura dell'indennità, tra il minimo ed il massimo previsto dalla legge.

E' stato quindi chiarito, sia con orientamenti dottrinali che giurisprudenziali, che la conclusione della procedura di condono, con il parere favorevole dell'autorità preposta alla tutela del vincolo paesistico, non esime le Amministrazioni dall'applicazione della sanzione ambientale. Un abuso edilizio commesso in zona vincolata, benché condonato perché riconosciuto compatibile con l'ambiente, è soggetto a sanzione amministrativa per i profili relativi all'illecito paesistico, posto che l'art. 39, comma 8, della L. 724/94 si riferisce alla mera estinzione del reato connesso all'illecito edilizio e non copre gli aspetti amministrativi.

Fatte queste necessarie ed indispensabili premesse che sono servite a dimostrare la legittimità nonché l'obbligatorietà dell'applicazione della sanzione ambientale da parte del Comune, la questione che ha interessato questa Difesa Civica ha riguardato invece l'accertamento del rispetto dei termini entro cui la Pubblica Amministrazione è tenuta ad esercitare tale diritto. L'art. 28 della L. 689/1981 prevede infatti un termine prescrizione per l'applicazione della citata sanzione, fissato in anni cinque dal giorno in cui è stata commessa la violazione e quindi dal momento in cui è stata definitivamente accertata, con il rilascio del parere favorevole, da parte dell'autorità preposta alla tutela del vincolo, la compatibilità ambientale dell'intervento abusivo. Il legittimo esercizio del potere sanzionatorio contemplato dall'ordinamento di settore è condizionato quindi all'osservanza del termine perentorio di cinque anni decorrente dalla valutazione di compatibilità del realizzato intervento costruttivo con la tutela del valore paesaggistico.

Nei 12 casi sottoposti all'attenzione di questa difesa civica, da parte di altrettanti cittadini, essendo apparsa subito manifesta la mancata osservanza del predetto limite temporale, che risultava ampiamente decorso in ragione dei parametri relativi alle manifestazioni provvedimentali ( 1997/ 1998 - 2005 ), l'ufficio effettuava tempestivamente una segnalazione al Dirigente di settore nonché al Dirigente degli affari legali, affinché, nell'ambito delle rispettive competenze, potessero rimedio, attraverso un provvedimento di autotutela, all'illegittima richiesta di somme che risultavano non più dovute, per intervenuta prescrizione. Questa Difesa Civica aggiungeva anche che, nell'eventualità fosse stato condiviso l'invito di cui sopra , il principio di buona amministrazione avrebbe imposto l'obbligo di estendere l'annullamento delle sanzioni irrorate, anche a coloro che, in perfetta buona fede, avevano versato nelle casse comunali somme non dovute, provvedendo quindi al relativo rimborso.

Le pratiche di cui sopra, allo stato, sulla base di un'opera di mediazione, svolta da questo ufficio, risultano congelate, con piena soddisfazione dei cittadini che si sono rivolti alla Difesa Civica. Infatti sulla base di un accordo intercorso con i Dirigenti di settore si è concordato di autorizzare, per tutti costoro, la sospensione del versamento delle somme richieste dall'Amministrazione comunale a titolo di sanzione ambientale, in attesa che il Consiglio di Stato si pronunci sul ricorso che l'Amministrazione stessa, su analoga questione, ha presentato contro la sentenza del TAR Toscana - III sezione n. 163/2006 che ha riconosciuto l'intervenuta prescrizione dei termini.

#### Pagamento dei cd. "oneri verdi"

L'art. 5 ter della L.R. 64/95 ( sostituita dalla L.R. 1/05 ), in applicazione del principio generale secondo cui tutti gli interventi che comportano una nuova edificazione o che determinano un incremento dei carichi urbanistici, ha previsto che vengano corrisposti al Comune i così detti oneri verdi per il miglioramento ambientale del sistema insediativo. L'applicazione della norma ha sollevato problemi di carattere interpretativo con specifico riferimento alla delimitazione dell'ambito di applicazione della L.R. 64/95. In particolare il 3° comma dell'art. 1 della citata legge chiarisce che, ricorrendo il presupposto di cui sopra, la legge stessa si applica solo alle aree classificate come zone omogenee E ai sensi del D.M. n. 1444/68 nonché a quelle comunque destinate all'agricoltura, anche se definite in maniera diversa. Con successiva circolare n. 12 del 2005, la Giunta Regionale ha ulteriormente precisato che, per gli strumenti urbanistici che si rifanno alla classificazione del D.M. 1444, l'ambito di applicazione coincide esclusivamente con le zone E, ovvero con quel territorio in cui la destinazione agricola risulterà esplicita e prevalente rispetto alle altre.

Poiché dall'esame del caso specifico, sottoposto all'attenzione di questa Difesa Civica, è emerso che era necessario ed indispensabile porre uno specifico quesito alla Giunta Regionale, al fine di acquisire notizie in merito alla corretta interpretazione della legge, garantendo quindi un'uniforme

applicazione della stessa su tutto il territorio regionale, lo scrivente ha coinvolto il Dr. Giorgio Morales, Difensore civico regionale, al fine di acquisire un parere da parte della Regione Toscana. Il dr. Morales, con propria nota in data 27.4.2006, ha comunicato che la Direzione delle politiche ed ambientali della Regione Toscana, opportunamente interessata al riguardo, ha riconosciuto, in astratto, l'applicabilità delle norme della L.R. 64/95 anche alle aree non classificate come zone E ai sensi del DM 1444/68, ma comunque destinate all'agricoltura. Ciò tuttavia, alla sola condizione però che tale destinazione risulti esplicita e prevalente rispetto alle altre.

Alla luce del contributo interpretativo fornito dalla citata Direzione Regionale, questa Difesa Civica ha invitato quindi gli uffici comunali competenti ( edilizia e affari legali ), a valutare l'opportunità di procedere ad un riesame della pratica in esame, onde accertare, sulla base dei nuovi ed ulteriori elementi emersi, se sussistevano o meno le condizioni giuridiche per un ricalcolo degli oneri versati dagli interessati.

Da quanto è dato conoscere, allo stato, la pratica risulta pendente innanzi agli organi di giustizia amministrativa, a cui gli interessati si sono rivolti, stante il permanere dei dubbi interpretativi sollevati dagli uffici comunali competenti.

#### Complesso residenziale privo del permesso di abitabilità

Nel caso specifico questa Difesa Civica è dovuta intervenire invitando formalmente, con varie lettere, l'impresa costruttrice a voler porre in essere ogni utile iniziativa volta a risolvere un annoso problema, consistente nel dare attuazione ad un obbligo contrattuale, nei confronti degli acquirenti di n. 40 appartamenti, che prevedeva espressamente che la Società venditrice avrebbe provveduto a conseguire la "licenza comunale di abitabilità" entro un anno dall'ultimazione dell'intero complesso edilizio, realizzato nell'ambito di una lottizzazione convenzionata.

Poiché, dalla data dell'impegno assunto (1987), di anni ne sono trascorsi quasi venti, questa Difesa Civica, in presenza di un atteggiamento dilatorio e di indifferenza della Società costruttrice che non si era degnata minimamente, tra l'altro, di dare un cenno di riscontro alle molteplici lettere inviate da questo Ufficio, ha interessato formalmente, con nota in data 19.9.2006, l'Amministrazione Comunale affinché, nell'ambito delle competenze di verifica e *di controllo* che le competono, potesse accertare eventuali responsabilità dell'impresa costruttrice adottando i conseguenti provvedimenti che si rendevano tra l'altro urgenti ed indifferibili, tenuto conto del fatto che la mancanza del certificato di abitabilità discendeva dal fatto che il Comando Provinciale del VV.FF., aveva negato il rilascio del certificato prevenzione incendi per carenze costruttive in sede di realizzazione dell'autorimessa privata, di tipo seminterrata, di pertinenza dei sovrastanti appartamenti. Nel caso specifico sussistendo infatti potenziali fonti di pericolo del fabbricato, contro l'incendio, che andavano tempestivamente eliminati, non si poteva tollerare ulteriormente l'atteggiamento dilatorio dell'Impresa costruttrice, la quale pressata sia dalla Difesa Civica che dall'Amministrazione Comunale, ha finalmente, con nota in data 6.12.2006, dato assicurazione che entro la fine dell'anno avrebbe inoltrato la necessaria documentazione al Comando VV.FF., *eseguendo poi successivamente a propria cura e spese ed in tempi brevi, i necessari lavori di adeguamento.*

Questa Difesa Civica vigilerà attentamente perché l'impegno assunto dall'impresa costruttrice venga rispettato nei tempi programmati.

#### Regimazione acque meteoriche

L'interessamento di questa Difesa Civica ha consentito l'eliminazione di un disagio di un gruppo di cittadini che da anni subivano, in occasione di abbondanti piogge, il riversamento di acque meteoriche nel resede di loro proprietà, confinante con l'area di una scuola comunale posta ad un livello superiore.

Nel caso specifico l'intervento del Settore OO.PP.e manutenzioni è stato tempestivo e puntuale con piena soddisfazione degli interessati.

#### Contribuzione per il pagamento delle rette di degenza in RSA di persone portatrici di handicap o di anziani non autosufficienti

La questione trae origine dalla istanza di un cittadino che ha lamentato l'erronea applicazione della norma riguardante gli obblighi di contribuzione, da parte dei familiari, per il pagamento della retta di degenti in RSA. Al riguardo questa Difesa Civica ha segnalato, sia all'Amministrazione Comunale che alla Società della salute, che non risultavano correttamente interpretati i Decreti Legislativi. N. 109/98 e n. 130/2000, invitando quindi, i citati organismi, ad approntare una revisione del Regolamento per l'accesso in strutture residenziali per anziani o inabili, che tenesse conto delle suindicate previsioni normative nonché delle molteplici decisioni giurisprudenziali che hanno riconosciuto che gli Enti pubblici, per le persone portatrici di handicap permanente grave nonché per i soggetti ultrasessantacinquenni, la cui non autosufficienza fisica o psichica sia stata accertata dalle AA.SS.LL., devono prendere in considerazione la situazione economica del *solo assistito* e non possono quindi pretendere alcun contributo economico dai parenti per le prestazioni sociali erogate a domicilio o in ambiente residenziale assistito.

#### Inquinamento acustico

Il problema segnalato a questa Difesa Civica, da parte di molteplici cittadini, riguarda l'inquinamento acustico legato alle attività che si svolgono, nel periodo estivo (giugno/settembre) in varie parti del territorio comunale, con l'utilizzo di altoparlanti che trasmettono musica in continuazione, nella fascia oraria dalle ore 18 alle ore 24. In particolare le lamentele sono state prospettate dagli abitanti di Piazza Matteotti, Piazza Togliatti e Via Turri. Mentre per Piazza Matteotti e Piazza Togliatti l'inquinamento risulta prodotto dalle iniziative legate alla manifestazione dell'Open City, per Via Turri i rumori molesti risultano prodotti invece dalle feste dell'Unità e di Liberazione che si svolgono annualmente presso i limitrofi impianti sportivi. I cittadini lamentano inoltre che, anche dopo lo spegnimento degli altoparlanti alle ore 24, molteplici avventori continuano a trattenersi in prossimità dei luoghi delle manifestazioni, senza preoccuparsi minimamente della quiete pubblica e dell'esigenza degli abitanti di poter dormire tranquillamente per affrontare il successivo giorno lavorativo.

In merito alla questione di cui trattasi, questo ufficio ha assunto varie iniziative, coinvolgendo anche il Difensore Civico Regionale nonché l'ARPAT territorialmente competente ad effettuare i controlli per il rispetto dei limiti di rumorosità previsti dal DPCM 14/11/1997 (limite 70 db fino alle ore 22 e 60 db dalle ore 22 alle ore 24 ).

A seguito dell'intervento di questo ufficio, l'ARPAT, con nota in data 1.8.2006 prot. n. 9722, ha dato assicurazione che, "***in occasione della prossima stagione estiva, pur rimanendo il Comune di Scandicci, titolare del procedimento di controllo e degli orientamenti a livello locale, avrà cura di intraprendere un colloquio con l'Amministrazione affinché vengano adottati accorgimenti e/o procedure mirate a tutelare il disturbo prodotto alla popolazione, attraverso specifiche misurazioni delle emissioni " in facciata " degli edifici maggiormente esposti ( Piazza Matteotti, Piazza Togliatti e Via Turri).***

#### Viabilità lungo il tratto Via Roma – Via Paoli

Il tratto di strada suindicato risulta interessato da un livello di traffico molto alto sia in direzione di Firenze che in quella opposta verso Vingone. Proprio in relazione a tale situazione, il Piano urbano del traffico ( P.U.T.), ai fini di un miglioramento delle condizioni della circolazione e della sicurezza stradale nell'area urbana e di una riduzione dell'inquinamento acustico ed atmosferico (elaborato, attraverso sofisticati sistemi di rilevazione - microsimulatore AIMSUN - dall'ATAF ed approvato dal Consiglio Comunale di Scandicci in data 8 aprile 1999) , prevedeva espressamente, nel tratto in oggetto, " l'istituzione del senso unico di marcia, con direzione Vingone, sulla Via Paoli, con corsia contromano riservata al trasporto pubblico e l'instradamento del traffico privato, in direzione di Firenze, da Via Roma – Via S. Antonio – Via Makarenko – Via Scandicci alto – Piazza Marconi".

Forti di questa direttiva che il Consiglio Comunale, nell'ambito dei suoi poteri di indirizzo e di programmazione, aveva dato all'organo di governo, un gruppo di cittadini costituitosi in comitato, inoltrava a questa Difesa Civica una richiesta di intervento volta a conoscere i motivi per i quali l'Amministrazione Comunale, non aveva ancora dato applicazione al summenzionato strumento di programmazione.

Questa difesa civica, assunta ogni utile iniziativa al riguardo e tenuto conto che la richiesta di

intervento risultava fondata in termini di diritto, coinvolgeva l'Assessore al traffico ed alla viabilità, Fabrizio Signorini, nonché l'Assessore alla Polizia Municipale, Osvaldo Cavaciocchi e il Comandante della Polizia Municipale, Dr. Antonello Bastiani, richiedendo se, rispetto alla deliberazione del Consiglio Comunale del 1999 di approvazione del P.U.T., fossero intervenute nuove e diverse condizioni che potevano legittimare un diverso orientamento. In ogni caso segnalavo che un principio di buona amministrazione imponeva che, nell'ipotesi fossero intervenute le citate nuove e diverse condizioni, la questione sarebbe dovuta ritornare nella sua sede naturale e cioè in Consiglio Comunale per le conseguenti e motivate modifiche da apportare al P.U.T. che aveva sviluppato *"una ipotesi progettuale (simulata con il microsimulatore AIMSUN), che prevedeva l'istituzione del senso unico di marcia, con direzione Vingone, sulla Via Paoli, con corsia contro mano riservata al trasporto pubblico e l'instradamento del traffico privato, in direzione Firenze, da Via Roma - Via S. Antonio - Via Makarenko - Via Scandicci Alto - Piazza Marconi, con possibilità di svolta a sinistra (previa risistemazione delle attuali aiuole spartitraffico) per accedere a Via dei Rossi e al sistema circolatorio che porta verso Casellina (punto 3.2.1.5.2 del Piano particolareggiato P.U.T., zona Piazza Matteotti).*

La citata soluzione progettuale veniva però strettamente legata al complessivo riassetto della circolazione del centro della città (es, realizzazione tranvia Firenze - Scandicci), per cui il Consiglio Comunale, recependo uno specifico documento elaborato dalla Giunta Comunale, disponeva, in sede di adozione definitiva del P.U.T., *"di effettuare, in fasi successive, ulteriori approfondimenti tecnici, prima di dare attuazione all'ipotesi di cui sopra".*

Da quanto è dato conoscere, allo stato degli atti, risulterebbe comunque che, sulla base di tali ulteriori approfondimenti tecnici, l'Amministrazione Comunale si sia orientata a rivedere l'indicazione del P.U.T., disponendo comunque di far apporre idonea segnaletica stradale nonché dissuasori di velocità che possano contribuire a limitare i pericoli insiti nel tratto interessato.

#### Sicurezza stradale

Un gruppo di 34 cittadini con istanza popolare inoltrata al Sig. Sindaco e a questa Difesa Civica, segnalava che, a seguito del cambiamento dei sensi di marcia delle Vie Fermi, Torricelli e Corbinaie, si era determinato uno stato di pericolosità sia per i pedoni che per gli automobilisti. Da un sopralluogo effettuato sul posto, questa Difesa Civica ha avuto modo di constatare che le auto provenienti da Scandicci Alto, obbligate ad immettersi in Via Fermi, tramite una curva cieca a destra, di 90 gradi, tendevano ad allargare la traiettoria verso sinistra, invadendo la zona ove transitavano i pedoni e creando, in assenza di marciapiede, pericolosità per i pedoni stessi.

Questa Difesa Civica ha avuto assicurazione dall'Assessore competente alla mobilità ed all'ambiente, Prof. Fabrizio Signorini, che l'intervento verrà inserito quanto prima nel programma dei lavori da realizzare e che nell'attesa, a salvaguardia dei pedoni, sarebbero stati realizzati percorsi alternativi, mediante istituzione di nuovi attraversamenti pedonali, che avrebbero guidato i pedoni nei marciapiedi rialzati esistenti. Inoltre sul margine della carreggiata della Via Fermi, contiguo alla via delle Corbinaie e privo del "realizzando" marciapiede, sarebbe stata apposta specifica segnaletica verticale, indicante il divieto di transito ai pedoni nel tratto per essi pericoloso.

Questa Difesa Civica vigilerà perché gli impegni assunti dall'Amministrazione di realizzare, quanto prima, il marciapiede di cui trattasi, vengano rispettati a tutela della sicurezza dei cittadini che vivono o transitano nella suddetta via.

#### Questioni tributarie

Le questioni tributarie hanno riguardato in prevalenza l'ICI, la TARSU e la TIA.

Spesso questa Difesa Civica, per i citati tributi, ha dovuto valutare la conformità di disposizioni normative o prassi comunali, rispetto ai principi di buon andamento e semplificazione amministrativa, tra l'altro, codificati, in materia tributaria, nello Statuto del contribuente ( legge n. 212/2000 ).

In particolare per quanto riguarda l'ICI, questa Difesa Civica, ha tentato, però senza esito, di far riconoscere il diritto di alcuni cittadini ad ottenere il rimborso delle maggiori somme corrisposte al Comune, in anni pregressi, dovute ad una ICI calcolata su una rendita presunta maggiore, rispetto

a quella che successivamente è stata definitivamente accertata dall'Agenzia del territorio. Il Dirigente del settore competente ha motivato tale atteggiamento per la mancanza di un orientamento giurisprudenziale univoco che non consente, a suo avviso, di poter recepire le indicazioni di questa Difesa Civica, volte invece a riconoscere il diritto dei cittadini interessati, al rimborso delle maggiori somme versate al Comune.

#### Diritto di accesso ai documenti

L'ufficio ha dato assistenza ad alcuni cittadini che, tramite il Difensore Civico, hanno richiesto l'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della L. 241/1990. Nella maggior parte dei casi, l'azione della Difesa Civica, è consistita nel convincere gli interessati della correttezza del rifiuto opposto dall'Amministrazione. Dall'istanza di accesso agli atti non emergeva infatti, in conformità ad una specifica previsione normativa, che gli interessati avessero " *un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento del quale era richiesto l'accesso*".

#### Mancato riscontro a richieste inoltrate da cittadini

Alcuni cittadini si sono rivolti a questa Difesa Civica lamentando il fatto che, nonostante molteplici solleciti, non era stata fornita risposta ad una loro specifica domanda. Pur consapevole degli impegni che assillano costantemente gli uffici comunali e che talvolta costituiscono un ostacolo al mantenimento di un buon rapporto con i cittadini, questa Difesa Civica, riconosciuto il diritto dei cittadini stessi, di ottenere comunque una risposta positiva o negativa ad una loro domanda, ha segnalato il caso ai responsabili di settore competenti, ottenendo l'esito sperato concretizzatosi in un immediato riscontro.

#### Dossi stradali rallentatori

La richiesta di un cittadino ha consentito a questa Difesa Civica di accertare la mancata conformità all'art.179 del codice della strada. sia in termini di altezza che in termini di segnaletica preventiva, di un dosso artificiale rallentatore, realizzato in Via del Botteghino. Traendo spunto da tale circostanza, questo ufficio ha tempestivamente segnalato il fatto al Settore competente, per l'esecuzione di tutti gli interventi necessari atti ad eliminare potenziali pericoli.

#### Arbitrario addebito di cartelle esattoriali su c/c bancario

Questa Difesa Civica, verificato, su segnalazione di un cittadino, che la CERIT s.p.a., concessionaria dei servizi di riscossione dei tributi, senza alcuna autorizzazione, aveva illegittimamente domiciliato il pagamento della bolletta del Consorzio di bonifica delle Colline del Chianti, nel conto corrente bancario dell'interessato, ha diffidato formalmente la citata società concessionaria, dal porre in essere arbitrarie iniziative, non suffragate da un consenso esplicito del cittadino.

#### Mancato accoglimento di richiesta di iscrizione anagrafica

Su intervento di questa Difesa civica, ha trovato accoglimento la pratica di iscrizione anagrafica di un cittadino al quale era stato comunicato che, da accertamenti effettuati dal Comando Polizia Municipale, risultava che il richiedente non aveva effettiva e stabile dimora nel Comune. Al riguardo è stato utile coinvolgere la locale Caserma dei Carabinieri che, in un rapporto di squisita ed utile collaborazione con questo ufficio, ha accertato invece che l'interessato pernottava regolarmente nel luogo indicato per l'iscrizione anagrafica, assentandosi poi, per motivi di lavoro, per l'intera giornata. Sulla base dei risultati emersi dalla citata collaborazione, il ricorso presentato dall'interessato alla Prefettura, contro il diniego, ha trovato quindi accoglimento.

#### Criteri di calcolo della situazione economica equivalente ( I.S.E.E. )

Si è trattato di risolvere un caso del tutto particolare, consistente nel fatto che il Responsabile dei servizi educativi, nel determinare la " situazione economica equivalente " di una cittadina, richiedente la prestazione di servizi all'infanzia per il proprio figlio, aveva sommato ai redditi e proventi dell'interessata, anche il reddito dell'altro genitore non convivente e non facente parte

quindi del nucleo familiare. Il problema è stato risolto con esito positivo per l'interessata in quanto nel ricalcolo del reddito, ai fini della determinazione della retta dell'asilo nido per il figlio, si è tenuto conto solo ed esclusivamente dell'entità del contributo economico del padre al mantenimento del figlio e non dell'intero reddito dallo stesso prodotto nell'anno di riferimento.

#### Interventi su società di servizi vari

Un cittadino richiedeva a questa Difesa Civica se poteva svincolarsi da due contratti stipulati rispettivamente con la Wind Telecomunicazioni s.p.a., denominato "Happy city", per servizi telefonici e con l'Enel Gas per la fornitura di gas metano per riscaldamento. Accertato che i citati contratti erano stati stipulati 5 gg. prima, questo ufficio predisponendo, a nome dell'interessato, due lettere raccomandate r.r. con le quali si informavano le citate società fornitrici di servizi, che si intendeva esercitare, nei termini prescritti (10gg), il diritto di ripensamento previsto dalla vigente normativa.

L'esito è stato positivo e l'interessato si è potuto così svincolare da impegni contrattuali che gli erano stati forse estorti a seguito di notevoli insistenze da parte del " piazzista ".

### **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

Da quanto emerge dalla suesposta relazione, che spero esaustiva, ritengo che l'attività svolta dall'ufficio, sia per il numero degli interventi, sia per l'ampio raggio delle materie trattate, sia per il gradimento che continuamente viene espresso dai cittadini, possa essere considerata positiva. Tale attività certamente potrà essere ulteriormente migliorata ed al riguardo assicuro che ogni sforzo verrà, da parte mia, prodigato, senza risparmio alcuno di energie. Mi sembra comunque che si sia partiti con il piede giusto e quindi citando un vecchio detto, non posso che constatare che avendo ben cominciato sono a metà dell'opera. Non bisogna però fermarsi ed occorre quindi continuare a lavorare coinvolgendo tutti i livelli, per un cambiamento di mentalità verso una "cultura di servizio " perché oggi che nuove forme di esclusione stanno avanzando, è necessario che anche "chi è senza voce ", per età, per condizione sociale, per vicende personali, possa trovare qualcuno che lo ascolti e si faccia interprete delle sue richieste presso coloro a cui compete il compito di prendere decisioni. L'esperienza di questo primo anno indica che sono proprio le fasce deboli della popolazione a ricorrere maggiormente al Difensore Civico per aver subito effettivi o potenziali atti o comportamenti che ritengono ingiusti. Tutta la mia attività è stata e verrà quindi profusa per cercare di dare " voce di chi non ha voce ". Questo sarà però possibile solo se verrà ulteriormente valorizzato il ruolo assegnato dallo Statuto al Difensore Civico. Va ricordato infatti che il Difensore Civico è solo uno dei poli che costituiscono l'ossatura del "sistema difesa civica", in cui sono parte attiva sia i cittadini che richiedono gli interventi che gli interlocutori istituzionali del Difensore Civico, principalmente Amministratori e Dirigenti responsabili dei vari servizi.

La difesa civica può quindi funzionare efficacemente solo se tutti questi soggetti " remano " nella stessa direzione, sia pure nella legittima e doverosa diversità di ruoli e di competenze di ciascuno. Avendo come sfondo questa convergenza verso un obiettivo comune, vale a dire la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini, si comprende l'importanza dell'azione del Difensore Civico, che agisce pertanto in sinergia con tutti i soggetti sopra richiamati pur mantenendo la propria autonomia ed indipendenza. Questa funzione può essere sempre meglio svolta e valorizzata se gli Amministratori, i Dirigenti e gli altri interlocutori del Difensore Civico ne condividono la " cultura ". L'auspicio è quindi che si guardi all'azione di tutela civica come ad una risorsa ed un valore aggiunto nel costruire " buone relazioni " tra cittadini ed istituzioni.

Per le molte situazioni in cui questo obiettivo è stato raggiunto, il mio ringraziamento va a tutti coloro, amministratori, dirigenti e funzionari, che lo hanno reso possibile con il loro impegno e la loro disponibilità.

Un ringraziamento particolare ritengo doveroso porgere alla collaboratrice assegnatami dall'Amministrazione, con funzioni di segretaria, Sig.ra Loretta Gagliardi, per il suo efficiente,

continuo e prezioso aiuto datomi nel periodo iniziale in cui si è dovuto "inventare" ed avviare il nuovo servizio di Difesa Civica. Mio malgrado la collaborazione con la citata Sig.ra Gagliardi, nel corso del 2006, si è dovuto però interrompere per il collocamento a riposo dell'interessata, con piccole ed inevitabili ripercussioni sul funzionamento dell'ufficio. Ora però l'ufficio si è nuovamente normalizzato per la collaborazione fornitami, con altrettanta disponibilità, dalla Sig.ra Tamara Santoni, la quale ha subito dimostrato competenza e professionalità specie nel primo approccio con i cittadini che chiedono l'assistenza della Difesa Civica.

Colgo infine l'occasione della presentazione di questa mia prima relazione, per porgere al Presidente del Consiglio Comunale, al Sindaco e ai Consiglieri tutti, un sentito ringraziamento per la fiducia accordatami con la nomina a Difensore Civico del Comune di Scandicci. Tale fiducia, espressa dal Consiglio Comunale a larghissima maggioranza, rafforzatasi ulteriormente in questo primo anno di espletamento delle funzioni, ha costituito e costituirà un ulteriore stimolo per operare sempre meglio, con la dovuta serietà e coscienza, nello svolgimento del compito istituzionale assegnatomi.

Scandicci, 1 febbraio 2007

IL DIFENSORE CIVICO  
(Dr. Giuseppe De Lisi)