

Formattato: Tipo di carattere:
Verdana, 10 pt, Colore
carattere: Grigio 80%

Formattato: Giustificato

Oggetto: Anno 2007. Relazione del Difensore Civico dei Comuni associati di Scandicci e Lastra a Signa.

Eliminato: e¶

Formattato: Tipo di carattere:
Verdana, 10 pt, Colore
carattere: Grigio 80%

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

ottemperando a quanto previsto dal vigente regolamento del Difensore Civico, provvedo a presentare la relazione sull'attività svolta nel periodo gennaio/dicembre 2007, scusandomi anticipatamente con le SS.LL. per le involontarie omissioni o carenze che dovessero emergere, che potranno eventualmente essere colmate in sede di audizione personale.

18 marzo 2008

IL DIFENSORE CIVICO
(Dr: Giuseppe De Lisi)

Come ho fatto nella precedente relazione, introduco anche quella di quest'anno, citando un noto studioso di diritto amministrativo (Massimo Severo Giannini) che, nei suoi scritti, trattando dell'istituto del Difensore Civico, ha fatto risaltare che una buona Amministrazione "non può assolutamente minimizzare o ignorare gli inevitabili conflitti che talvolta si instaurano tra il soggetto pubblico e quello privato, ma, previa individuazione di quanto vi è di valido nelle

reciproche posizioni, dovrà invece valorizzare appieno, tutti quegli strumenti che, con varie modalità, le consentano di evitare, quanto più possibile, la conflittualità stessa”.

Tra questi strumenti, il succitato noto studioso, considera rilevante il ruolo della Difesa Civica, in quanto contraddistinta da alcune caratteristiche peculiari:

- la possibilità di agire in modo rapido e, all’occorrenza, in via preventiva rispetto al sorgere del contenzioso;
- la presa in carico anche di situazioni non necessariamente antiggiuridiche, ma semplicemente tardive o poco trasparenti;
- il raggiungimento dei risultati non attraverso azioni di scontro, ma con l’amichevole mediazione delle controversie, con spirito costruttivo e di collaborazione;
- e, infine, la sua completa gratuità, così che tutti i cittadini, qualunque sia la loro situazione economica, abbiano la possibilità di usufruirne.

Così tracciato, il profilo dell’azione del Difensore Civico è, come si può ben vedere, decisamente lontano dall’immagine che, di questo istituto, è stata talvolta delineata, vale a dire quella

di “promuovere” o “bocciare” questo o quell’ufficio o Assessorato. Recente è infatti la polemica, di cui i giornali hanno dato risalto, insorta tra il Difensore Civico Regionale e l’Assessore Regionale alla sanità, Dr. Rossi, che ha attaccato il Dr. Morales, accusandolo di fare politica. Non è così, perché è troppo comodo, nel momento in cui si mette il dito nella piaga, usare affermazioni fuori luogo. Le inefficienze vanno denunciate senza reticenze e collateralismi. Delle due cose l’una.

O il Difensore Civico è il garante del buon andamento, dell’imparzialità, della tempestività e della correttezza dell’azione amministrativa e quindi nell’ambito delle sue funzioni è pienamente libero di denunciare le inefficienze o bisogna avere il coraggio di dire che è invece un elemento di disturbo ed è quindi opportuno che scompaia dalla scena istituzionale.

Da parte mia, nell’ambito delle funzioni sopra delineate e per evitare di incorrere involontariamente in sterili polemiche, come successo al Dr. Morales, ometto volutamente di formulare giudizi complessivi sull’andamento di questo o quel servizio, visto che spetta ai responsabili di settore, valutare se le vere o presunte disfunzioni di cui è stata investita la Difesa Civica, nel corso del 2007, rappresentino un’eccezione trascurabile o siano invece la spia di un problema più ampio.

Mi limito pertanto a fornire, qui di seguito, solo alcuni brevi dati informativi sui casi trattati nell’anno appena trascorso:

Comune di Scandicci

1 – Sinistro occorso ad un cittadino in conseguenza della presenza di una buca, non segnalata, in Piazza Togliatti, all’altezza dell’attività commerciale denominata “ 99 centesimi”. Richiesta di risarcimento danni.

2 – Diniego ad una richiesta di rimborso ICI per l’anno 2003.

3 – Mancato esonero dal pagamento del ticket sanitario.

4 – Divieti di transito veicolare programmati.

5 – Sanzione amministrativa, successivamente annullata in via di autotutela, per erronea lettura della targa desunta da un reperto fotografico.

6 – Richiesta di accesso agli atti. Ritardo negli adempimenti da parte dell’ ufficio competente.

7 – Annullamento di un verbale di accertamento per violazione al codice della strada per accertata duplicazione.

- 8 – Carenza di pressione idrica in località San Martino alla Palma. Inadempienze della Soc. Publiacqua.
- 9 – CERIT. Arbitrario addebito di un tributo sul conto corrente senza autorizzazione da parte del titolare del conto stesso.
- 10 – Piazzetta che costeggia Via Dalla Chiesa. Disturbo della quiete pubblica per gioco del pallone.
- 11 – Via delle Croci – Disagio dei cittadini per mancanza di allacciamento alla rete idrica e del metano.
- 12 – Legittimo diniego all'accesso agli atti da parte di un cittadino privo di un interesse diretto, concreto ed attuale.
- 13 – Regolamento urbanistico. Osservazione respinta.
- 14 – Muro di sostegno dissestato in Via S. Martino alla Palma. Iniziative di un notevole gruppo di cittadini per il ripristino del dissesto.
- 15 – Possibilità di rateizzazione di sanzioni pecuniarie per violazioni al codice della strada. Mancanza di adeguata comunicazione.
- 16 e 18 – Estate 2007. Manifestazioni in aree pubbliche. Rumori molesti.
- 17 – Regolamento urbanistico. Destinazione agricola di terreno.
- 19 – Trasporto pubblico extraurbano – Inoltro pratica al Difensore Civico regionale per competenza.
- 20 – Accertamento della reale situazione edilizia di un fabbricato da trifamiliare a monofamiliare, ai fini ICI e IRPEF.
- 21 – Farma.net – Scontrini fiscali della farmacia comunale n. 3.
- 22 – Passo carraio. Problemi connessi alla volturazione.
- 23 – Publiacqua – Riesame dell'addebito ad un utente per consumi eccessivi.
- 24 – Rendita catastale – Ipotetico errore commesso dal catasto nell'attribuire la rendita catastale.
- 25 – Telelaser e autovelox .Contravvenzioni per violazioni al codice della strada.
- 26 – ICI . Declassamento di categoria a seguito di verifica catastale.
- 27 – CERIT. Recupero coattivo di tributi per omesso pagamento in anni precedenti.
- 28 – COSAP – Presunta disparità di trattamento nell'applicazione delle tariffe.
- 29 – Assegnazione di aree in località Padule (P/a 4). Presunte illegittimità commesse dalla Commissione giudicatrice.
- 30 – Condono edilizio 2004 riguardante un immobile in comunione di beni di coniugi legalmente separati.
- 31 – Accesso agli atti.

- 32 – Posa a dimora di piante di alto fusto poste a distanza non regolamentare dal confine.
- 33 – Ricovero di anziani in R.S.A. – Contributo dei familiari sulla base dell'ISEE.
- 34 – Osservazioni al Regolamento Urbanistico. Irrilevanza dei riferimenti catastali, dei relativi classamenti nonché dei trasferimenti immobiliari precedentemente intervenuti.
- 35 – Publiacqua. Estensione della rete idrica in Via S. Colombano.
- 36 – Festa dell'Unità 2007 – Disturbo della quiete pubblica per rumori molesti .
- 37 – Erronea attribuzione di Codice Fiscale.
- 38 – Abusi edilizi commessi da un confinante. Presunte inadempienze da parte del Comune.
- 39 – T.I.A. – Cancellazione dai ruoli per emigrazione in altro Comune.
- 40 – Accesso carrabile agricolo. Parere contrario emesso dalla Commissione Comunale per il paesaggio.
- 41 – Abbonamento mensile ATAF. Agevolazione per i disservizi connessi alla realizzazione della tranvia.
- 42 – Via delle Corbinaie. Presunta lottizzazione abusiva.
- 43 – ENEL. Danni prodotti ad elettrodomestici di utenti di Via S.Martino alla Palma, a causa di un cortocircuito. Risarcimenti.
- 44 – Consulenza in materia di divisione ereditaria.
- 45 – Contrassegno per invalidi. Iniziative per una estensione della validità in ambito europeo.
- 46 – Pensione di reversibilità a favore di un convivente.
- 47 – Impianto sportivo di S. Giusto. Rumori molesti provocati dalle partite di calcetto e dalle automobili telecomandate.
- 48 – Cimitero di S. Antonio. Contestazioni su presunte violazioni delle tariffe applicate in sede di prenotazione dei loculi.
- 49 – Riconoscimento dell'indennità di accompagnamento a persona invalida.
- 50 – Modalità di pagamento delle contravvenzioni stradali da parte di persone residenti in altri Comuni. Insufficiente trasparenza.
- 51 – Eccesso di velocità - omessa comunicazione del conduttore del veicolo. Sanzione complementare.
- 52 – Diniego per abbattimento piante insistenti su suolo privato.
- 53 – Presunta lesione di un diritto per gli ostacoli frapposti all'accesso al proprio fondo e alla propria abitazione.
- 54 – Lavori abusivi effettuati in una abitazione in comproprietà.
- 55 – Buca nel marciapiede di Piazza Togliatti. Omesso risarcimento da parte del Comune.
- 56 – PUBLIES. Avvio del procedimento del controllo d'ufficio della caldaia per omesso invio dell'autocertificazione con addebito di ulteriori costi.

- 57 – Abuso edilizio commesso da un confinante. Consulenza.
- 58 – Publiacqua. Interruzione della fornitura di acqua potabile ad un condominio. Ottenimento di proroga.
- 59 – Condonò edilizio. Richiesta reiterata di integrazione di documentazione.
- 60 – Degrado ambientale in località Granatieri.
- 61 e 62 – Contributo di bonifica al Consorzio Colline del Chianti. Iniziative per presunte illegittimità nell'applicazione del citato contributo.
- 63 – S.A.FI. – Danni provocati ad un cittadino dall'incendio doloso di un cassonetto della spazzatura.
- 64 – Largo Macchiaioli/Via Poccianti. Inquinamento ambientale ed acustico.
- 65 – Installazione pannelli solari. Ritardi della Regione Toscana nell'emanazione del PIER e del regolamento attuativo previsto dalla L.R. 24.2.2005 n.39.
- 66 – Istanza di sanatoria edilizia – Consulenza.
- 67 – Società della salute – Disservizi connessi alle modalità per il prelievo del sangue, in conseguenza dell'impossibilità di poter effettuare una prenotazione.
- 68 – Persona anziana bisognosa di assistenza – Collaborazione.
- 69 – Publiacqua – Consumi idrici addebitati al proprietario anziché all'inquilino.
- 70 – Sanatoria edilizia per opere interne ed esterne eseguite in difformità alla licenza edilizia. Presunti ritardi nel rilascio dell'autorizzazione.
- 71 – Contenzioso per l'allargamento di una recinzione.

Comune di Lastra a Signa

- 1 – Fabbricato adibito a centrale telefonica Telecom – Mancanza di adeguati scarichi con conseguente allagamento del fondo confinante.
- 2 – Procedimento sanzionatorio per il versamento in ritardo di oneri di urbanizzazione connessi ad una D.I.A.
- 3 – Intervento nei confronti di Publiacqua spa per allacciamento idrico.
- 4 – Autorizzazione allo scarico di acque reflue domestiche di un fabbricato, non in pubblica fognatura. Problemi connessi al rilascio del permesso di abitabilità.
- 5 – Procedimento di demolizione di una tettoia annessa ad una casa acquistata in un'asta giudiziaria.
- 6 – Contributo di bonifica applicato del Consorzio Colline del Chianti. Contestazioni sui maggiori costi conseguenti alla riscossione automatizzata postale.
- 7 – Addebito sul conto corrente bancario, senza autorizzazione, del contributo dovuto al Consorzio di bonifica delle colline del Chianti.

- 8 – Ritardi dell'Amministrazione Provinciale di Firenze nel rilasciare l'autorizzazione per l'esecuzione di uno scavo su strada provinciale per l'allacciamento al gas/metano di un fabbricato.
- 9 – Pratica edilizia – Denuncia di presunta disparità di trattamento.
- 10 – Rimborso indennità risarcitoria per vincolo paesaggistico (D. lgs. 490/99) per intervenuta prescrizione dei termini.
- 11 – Cosap/Tosap – Doppia imposizione per conflitto di competenza tra la Provincia e il Comune di Lastra a Signa.
- 12 – Addebito ad un cittadino di euro 31,50 per ritardo nella disdetta della prenotazione di una prestazione sanitaria c/o il Distretto di Lastra a Signa.
- 13 – Consulenza in materia di divisione di beni tra due coniugi.
- 14 – Ricorso avverso contravvenzione elevata sulla base di una "presunzione" di violazione della norma e non sulla base di un effettivo rilievo da parte del vigile accertatore.
- 15 – Ritardi nell'esecuzione di opere di allacciamento idrico da parte di Publiacqua.
- 16 – Presunto degrado igienico-sanitario in Via Gramsci per la presenza di cassonetti per i rifiuti.
- 17 – Sistemazione del fosso Stagno – presunta irregolarità nella procedura di esproprio dei terreni.
- 18 – Muro pericolante del fosso "La guardiana" – Denuncia di ritardi nell'esecuzione dei lavori.
- 19 – Richiesta di accesso agli atti .
- 20 – Presunta duplicazione di tassazione.
- 21 – Consulenza su questione di natura privata.
- 22 – Precarie condizioni della strada statale n. 67 all'altezza del Km. 68 che determinano vibrazioni ai confinanti fabbricati – Trasferimento della pratica al Difensore Civico Regionale, per competenza.
- 23 - Assistenza ad un cittadino per l'annullamento di un verbale di contravvenzione elevato dal Comando P.M. di Roma.
- 24 – Reclamo per lo svolgimento dei fuochi d'artificio a tarda notte.
- 25 – Verifica della regolarità di un procedimento in materia di edilizia.
- 26 – Disturbi provocati da una attività di addestramento cani.
- 27 – Publiacqua – Ritardi nell'esecuzione dei lavori di allacciamento idrico di un'abitazione.
- 28 – Richiesta di accesso ad atti amministrativi.
- 29 – Crisi idrica in località " La Luna ". Soluzione prospettata da Publiacqua.
- 30 – Selezione di un esperto amministrativo. Ritardi nella pubblicazione della graduatoria.
- 31 – Presunta bolletta ENEL non regolare.

32 – Carezza di illuminazione e marciapiedi in Via Chiantigiana. Richiesta di interventi all'Amministrazione Comunale.

33 – Giardino della scuola materna i Caci – Situazioni di pericolo da eliminare.

34 – Publiacqua – Segnalazione di gravi e ricorrenti disservizi. Richiesta di adozione di urgenti provvedimenti.

35 – Inquinamento acustico nel tratto di strada che unisce Via S. Martino a Via L.B.Alberti.

36 – Errore materiale nella formulazione di una graduatoria per l'assunzione di un esperto amministrativo.

37 – Presunti disservizi nell'erogazione della quota sociale ad una cittadina ricoverata in RSA.

38 – Richiesta di risarcimento per aver contratto l'epatite virale di tipo B a seguito di una trasfusione di sangue.

39 – Parcheggio taxi antistante la stazione ferroviaria. Disservizi creati dalla permanente assenza del servizio.

40 – Publiacqua – Sospensione dell'erogazione dell'acqua per ritardato pagamento della bolletta.

41 e 42 – Richiesta di intervento per diniego di accesso agli atti.

43 – Contravvenzione stradale – Addebito di maggiori costi per spese di notifica.

▲
▲
A conclusione di questa mia relazione mi preme però svolgere alcune brevi considerazioni che traggono origine dalla vita vissuta con le persone con cui sono entrato in contatto.

Ho potuto constatare che le difficoltà dei cittadini, prima ancora di risolvere i loro problemi, sono state spesso quelle di individuare correttamente le procedure da seguire per instradare le richieste nella giusta direzione.

Questo dato, desunto dai molteplici contatti telefonici e personali avuti, è stata la spia delle difficoltà che talvolta i cittadini hanno avuto nel reperire le informazioni necessarie, nonostante i sensibili miglioramenti raggiunti dalla Pubblica Amministrazione nella capacità di comunicare.

Devo riconoscere che l'URP, di entrambi i Comuni, ha svolto e svolge un ruolo encomiabile ma da solo non è stato però sufficiente. Ecco perché l'informazione, pur assorbendo tempo ed energie e non rientrando comunque nelle proprie funzioni, è stata data dalla Difesa Civica, nel presupposto che l'obiettivo di ogni ufficio, al di là dei propri compiti, deve essere quello del soddisfacimento dei diritti dei cittadini, con un apporto, seppur complementare, a quello offerto dai singoli Servizi di riferimento.

Nell'attività di informazione come in quella di soluzione dei problemi, importantissima è stata la collaborazione dei diversi Uffici, che si è tradotta in un aspetto molto delicato ed importante, ma solitamente "invisibile". Si è tradotta cioè nel valutare le richieste di intervento, tendendo innanzitutto ad accertare se esse fossero realmente originate da "abusi, disfunzioni, carenze e ritardi dell'Amministrazione", così come prevede lo Statuto ed il Regolamento di funzionamento del Difensore Civico.

Se dal confronto con gli Uffici e in piena autonomia, è emerso che i diritti dei cittadini erano stati rispettati e le procedure previste erano state correttamente seguite, il mio compito è stato quello di informare, in modo esauriente, l'interessato e archiviare l'istanza, anche quando,

Formattato: Tipo di carattere: Verdana, Colore carattere: Grigio 80%

Formattato: Tipo di carattere: Verdana, 10 pt, Colore carattere: Grigio 80%

come capita talvolta in presenza di una risposta negativa, l'interlocutore non è comunque rimasto soddisfatto della risposta ricevuta. Il mio compito, in questo caso, è stato quello di far comprendere al cittadino le motivazioni addotte dagli Uffici, così da accrescere la credibilità delle stesse istituzioni e con il fine di evitare ulteriori forme di ricorso o di contestazioni.

Un'ultima considerazione, evidenziando che le persone che sono ricorse o ricorrono alla Difesa Civica, sono in numero esiguo rispetto al totale delle pratiche trattate dall'Amministrazione Comunale. E' quindi un dato di fatto che i cittadini che ricorrono al Difensore Civico sono solo una piccolissima minoranza rispetto ai cittadini che usufruiscono dei servizi del Comune. E' tuttavia altrettanto certo che gli stessi costituiscono anche una minoranza nei confronti di coloro che potrebbero usufruire della difesa civica.

In buona sostanza non si può certamente ricorrere all'equazione in base alla quale tutti i cittadini che non si rivolgono al Difensore Civico siano cittadini soddisfatti dall'amministrazione. Una delle cause del limitato ricorso al Difensore Civico, sta nella scarsa conoscenza, da parte della popolazione, dell'esistenza e del ruolo di tale Istituzione.

Auspico pertanto che gli organi istituzionali, cui è diretta la presente relazione e che hanno sempre dimostrato sensibilità alla tutela dei diritti dei cittadini, assumano l'iniziativa, attraverso appropriate forme di divulgazione, di promuovere la conoscenza dell'istituto in esame.

Ringrazio sin d'ora, anche a nome dei cittadini che ne beneficeranno, quanto verrà fatto in tal senso.

IL DIFENSORE CIVICO
(Dr. Giuseppe De Lisi)