

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 2010**

Indice

PREMESSA	II
1 INTRODUZIONE.....	1
2 ATTIVITÀ ISTITUZIONALE.....	4
3 LA CASISTICA	5
3.1 PRATICHE TRATTATE A FIGLINE	10
3.2 PRATICHE TRATTATE AD INCISA	13
3.3 PRATICHE TRATTATE A RIGNANO	15
4 QUESTIONI CON VALENZA GENERALE IN TUTTI E TRE I COMUNI.....	19
4.1 SICUREZZA DELLA GALLERIA DI SAN DONATO.....	19
4.2 RICHIESTA DEL NUOVO DEPOSITO CAUZIONALE DA PARTE DI PUBLIACQUA	20
5 CONCLUSIONI.....	22
6 APPENDICE. RISOLUZIONE DEI DIFENSORI CIVICI DELLA PROVINCIA DI FIRENZE	23

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 nona relazione.

Questa è probabilmente non solo la mia ultima relazione ai Consigli Comunali, ma anche l'ultima relazione di un Difensore civico comunale ai Comuni di Figline, Incisa e Rignano, visto che la normativa nazionale ha disposto l'abolizione del Difensore civico locale alla scadenza del mandato del Difensore civico in carica ed il mio cesserà a maggio 2011 al massimo a novembre 2011, se teniamo presente la prorogatio.

Il 2010 ha visto venir meno molti Difensori civici locali; inoltre, è terminato il mandato del Difensore civico Regionale Dr. Giorgio Morales, al quale va il mio più caloroso saluto e ringraziamento ed è purtroppo scomparso nell'agosto 2010 il Dr. Romano Fantappié, già Difensore civico regionale della Toscana, al quale va il mio commosso e affettuoso ricordo.

Finalmente nel settembre 2010 si è insediato il nuovo Difensore civico regionale, la prima Difensore civico donna della Toscana, nella persona della Dr.ssa Lucia Franchini, alla quale porgo il mio benvenuto. Il suo insediamento ha ridato impulso alla Conferenza Permanente dei Difensori civici Toscani, dopo il periodo di smarrimento dovuto all'impossibilità di confrontarsi per l'assenza del Difensore civico regionale in un momento in cui molti Difensori civici, a partire da quello di Firenze, andavano progressivamente scomparendo. Il tutto nella completa incertezza rispetto ai futuri sviluppi della difesa civica, dal momento che ad oggi in Toscana nessun Comune ha attivato le convenzioni con il Difensore civico territoriale che la nuova disciplina prevede, salvo quelle già in essere in alcune realtà.

A livello internazionale, a seguito delle dimissioni del Difensore civico della Renania Palatinato (Germania), la Presidenza dell'EOI è stata assunta dalla Dr.ssa Burgi Volgger, Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano, con la quale torno a congratularmi per il nuovo incarico.

Anche se questa sarà probabilmente la mia ultima relazione, ho scelto di limitarmi a dare conto dell'attività di quest'ultimo anno, nella speranza che, se il Difensore civico viene meno, non venga meno la continuità della difesa civica: proprio per dare il senso di questa continuità non ho fatto bilanci globali della mia attività complessiva, che è stata positiva anche perché mi ha consentito di avere contatti diretti con i cittadini non in quanto funzionario di un ufficio come per la mia esperienza presso il Difensore civico regionale, ma come soggetto direttamente investito del ruolo di tutelare i cittadini dalle tre Comunità locali di Figline, Incisa e Rignano..

Ringraziando i Consigli Comunali per avermi concesso in questi anni questa opportunità e per la fiducia accordatami sempre, spero che resti viva nei consigli la volontà di far comunque fronte alle esigenze di tutela delle loro comunità e di voler quindi trovare forme che garantiscano la continuità della difesa civica, soprattutto

per quei cittadini più deboli per i quali oggi risulta addirittura un problema spostarsi da Rignano o da Incisa a Figline (o viceversa) e che quindi avrebbero scarsa dimestichezza con quelle forme di comunicazione elettronica che annullano le distanze, cercando piuttosto nei Comuni un interlocutore che ascolti ed interpreti i loro bisogni e sia in grado di indirizzarli, se non di fornire loro una risposta.

Torno a ringraziare i Sindaci dei tre Comuni, gli Assessori, il Segretario Generale dei tre Comuni Dr. Roberto Onorati ed il Direttore Generale del Comune di Figline Valdarno Dr. Valerio Iossa, i Dirigenti ed i funzionari dei tre Comuni per la disponibilità e la collaborazione.

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

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.

Come evidenziato in premessa il 2010 è stato un anno di crisi per la difesa civica Toscana e Nazionale. La disposizione della finanziaria 2010, confermata nel decreto milleproroghe 2010, ha di fatto privato molti enti locali del Difensore civico, al di là di quelle situazioni nelle quali esisteva già un consolidato rapporto di convenzione con il Difensore civico provinciale, come – in Toscana – il caso del Valdarno aretino. Tuttavia si evidenziano preoccupanti casi, come il Comune di Prato nel quale di fatto da anni il Difensore civico della Provincia svolgeva la propria attività in convenzione con il Comune, coprendo così l'intero territorio provinciale in cui la convenzione è stata risolta dall'attuale amministrazione, lasciando così la seconda città della Toscana per popolazione, priva di tutela sul territorio, come è accaduto al Comune di Firenze già dal luglio 2010.

In questo contesto, non appare che vi sia la volontà politica degli Enti Locali di attivare convenzioni con la Provincia, neppure laddove il Difensore civico esiste ed è una realtà consolidata (Lucca, Prato, Pistoia), per tacere del fatto che Livorno e Grosseto non hanno comunque il Difensore civico provinciale e che a Firenze la difesa civica provinciale è esercitata tramite convenzione con il Difensore civico regionale.

A parziale difesa degli Enti Locali che non hanno scelto la convenzione con la Provincia va osservato che la normativa vigente non fornisce agli Enti locali alcuna garanzia circa le modalità di designazione del Difensore civico ed in merito all'effettiva presenza del Difensore civico provinciale sul territorio: un Difensore civico provinciale che risiedesse nel capoluogo di fatto vanificherebbe l'attività di difesa civica sia per quanto attiene il rapporto con i cittadini sul territorio (e sono proprio i cittadini più deboli quelli maggiormente penalizzati nell'accedere a quei mezzi di segnalazione che annullano le distanze come la posta elettronica, oggi anche certificata) sia per quanto attiene la possibilità del Difensore civico di interloquire direttamente con gli uffici dell'Ente locale, riuscendo a risolvere tramite il contatto diretto con gli uffici i casi meno complessi in tempo reale.

In questo contesto si evidenzia tuttavia come nel corso del 2010, soprattutto da parte delle Giunte degli Enti locali ove è venuto meno il Difensore civico, non vi è stata alcuna preoccupazione per la scomparsa della figura: qualche attenzione in più l'hanno avuta i Consigli Comunali, con risoluzioni prese spesso all'unanimità, ma certo non così incisive da imporre al governo della città di attivarsi per risolvere il problema. Si rivive una pericolosissima tendenza a confondere il legittimo ruolo del Sindaco e della Giunta quale primo attore nella tutela dei propri cittadini, con il ruolo di tutela terza ed indipendente offerta dal Difensore civico, peraltro anche all'interno della più ampia rete della difesa civica e delle amministrazioni che oggi incidono sulla vita dei cittadini: un Sindaco o un Assessore, se sensibili all'ascolto del cittadino e se trovano fondata la sua

segnalazione, potranno certo risolvere anche più efficacemente del Difensore civico un problema urbanistico o di manutenzione di un bene pubblico, difficilmente però potranno farsi carico di un problema che l'utente ha con un Ente previdenziale Statale. Per tacere di tutto quel complesso rapporto con i Gestori dei Servizi Pubblici locali, rispetto ai quali è complesso conoscere i meccanismi tramite i quali attivarsi per far fronte alla richiesta di un utente a fronte di una bolletta errata o di un disservizio nella fornitura.

In questo quadro già complesso e di sostanziale "dismissione" della rete della difesa civica in Toscana, ha inciso negativamente anche il termine del mandato del Coordinatore del Coordinamento dei Difensori civici Regionali Samuele Animali nel luglio 2010 (la Regione Marche non lo ha riconfermato, nominando un diverso Difensore civico e facendo venire meno la carica di Coordinatore che è personale), la successiva azione di supplenza del Difensore civico più anziano di nomina, quello del Veneto, scaduto anch'esso nel dicembre 2011 e la definitiva riattivazione del Coordinamento solo pochi giorni fa, nel febbraio 2011 con la nomina del Difensore civico del Piemonte come coordinatore Nazionale.

Per quanto attiene la Regione Toscana, dove la nuova legge sul Difensore civico del 2009 aveva puntato molto sulla rete della difesa civica, il ricorso in via principale contro la finanziaria è stato oggetto di rigetto per motivi formali (la Regione aveva impugnato la finanziaria e non aveva proceduto ad impugnare il successivo decreto milleproroghe) e la sentenza incidentalmente argomenta che la soppressione del Difensore civico locale non fa venir meno la possibilità di tutela sul territorio, consentendo all'Ente Locale di convenzionarsi con il Difensore civico territoriale presso la Provincia. Di fatto la norma ha però prodotto, anche in Toscana, questo effetto, peraltro con una lenta agonia dell'istituto della difesa civica locale che non è venuto meno allo stesso momento su tutto il territorio, ma che viene meno progressivamente via via che il Difensore civico scade (con disposizione assurda poiché il Difensore civico non ha un rapporto di impiego con l'Amministrazione e quindi laddove se ne reputasse l'effettiva inutilità la scadenza avrebbe dovuto essere immediata).

In questo contesto, la circostanza che ad aprile 2010 il Difensore civico regionale Dr. Giorgio Morales abbia terminato il proprio mandato, ha ulteriormente fatto sì che fino all'insediamento del nuovo Difensore civico Regionale nella persona della Dr.ssa Lucia Franchini, nel settembre 2010 la difesa civica toscana non abbia avuto modo di confrontarsi, soprattutto sulle modalità con le quali garantire, al di là del venir meno della figura istituzionale e del Difensore civico locale, la tutela dei cittadini su tutto il Territorio della Toscana.

Appena insediata la Dr.ssa Lucia Franchini ha riattivato i contatti con l'ANCI Toscana ed ha adottato iniziative la cui definizione è tuttora in corso (e rispetto alle quali per doverosa correttezza rimando quindi alla Relazione del Difensore civico regionale e agli sviluppi dei quali sarà data notizia e rispetto ai quali spero di poter riferire più puntualmente ai Consigli Comunali in sede di discussione di questa Relazione) e che forse potranno consentire la continuità della difesa civica locale, anche in relazione alle ipotesi di mediazione e conciliazione che il nuovo processo civile apre e alla possibile sinergia fra difesa civica e mondo del volontariato.

Va anche evidenziato che il legislatore nazionale (per il quale la difesa civica non è stata né oggi, né in passato con differenti governi in modo rigorosamente *by partisan* il primo dei pensieri) se ha espresso in modo chiaro l'intenzione di non tornare indietro rispetto all'abrogazione del Difensore civico locale non è detto che non sia disponibile a rivalutare l'ipotesi del Difensore civico territoriale in termini meno stringenti rispetto all'ipotesi del Difensore civico provinciale.

Non posso tuttavia astenermi dall'evidenziare come appaia stridente parlare da un lato di federalismo locale e dall'altro a tal punto delle scelte degli Enti locali da vietar loro di istituire il Difensore civico (ed il divieto vale solo per questo tipo di figura e non per altre che l'Ente Locale voglia istituire), ma su questo dovrebbero essere gli Enti Locali e non i Difensori civici a far valere la propria autonomia e fino ad oggi, fatta salva la posizione assunta dall'ANCI Regionale Toscana, non lo hanno fatto a livello nazionale.

In concreto richiamo l'attenzione dei tre Consigli Comunali e delle Giunte sulla circostanza – già evidenziata in premessa – che nel 2011 verrà meno la Convenzione Comprensoriale ed il mandato del Difensore civico locale (la Convenzione scade a maggio 2011 salvi sei mesi di prorogatio, rispetto ai quali si pone il problema che la prorogatio è tuttavia funzionale alla ratifica di una nuova convenzione o all'elezione o al rinnovo del Difensore civico che la normativa esclude) e che su questo problema è necessario trovare una soluzione concreta per i cittadini.

Ribadisco, infatti, come già fatto in premessa che non è la circostanza che gli utenti più esperti e consapevoli dei loro diritti non trovino tutela che mi preoccupa (sono certo che questi sono capaci di mandare una e-mail, fare una telefonata al numero verde, mandare un fax, una lettera al Difensore civico regionale e sono certo che tre Amministrazioni che fino ad oggi hanno sentito il bisogno di avere un Difensore civico locale e si sono sentite in dovere di rendergli conto delle proprie scelte, risponderrebbero di buon grado anche al Difensore civico regionale), ma la situazione di quegli utenti più deboli che sono in grado di venire in Comune per chiedere un consiglio sulla propria situazione, ma che ignorano l'utilizzo dei mezzi di comunicazione elettronica, hanno difficoltà ad esprimersi telefonicamente ed hanno bisogno di un contatto diretto nel Comune, spesso trovando difficile anche spostarsi da un Comune ad un altro.

2 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), con gli incontri di Rotterdam (NL), Innsbruck (A) e Sofia (B). Mentre a livello europeo le nuove democrazie guardano con interesse e attenzione al Difensore civico, in Italia la figura va progressivamente scomparendo.

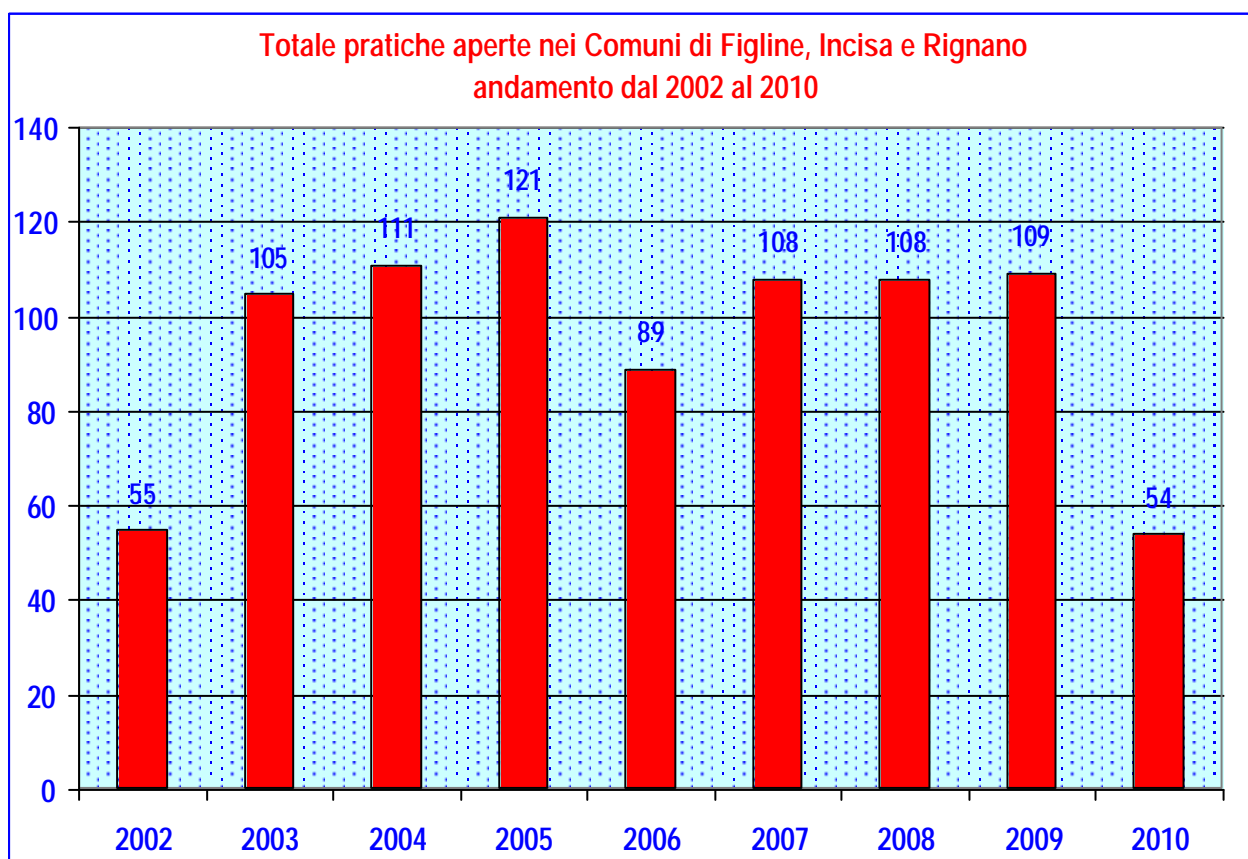
Ho preso infine parte agli incontri organizzati dalla Conferenza permanente dei Difensori civici della Toscana. Per quanto possibile ho cercato di prendere parte anche ai Consigli Comunali aperti organizzati presso i tre Comuni e ho partecipato alla Conferenza indetta dalla Società Autostrade per la presentazione della terza corsia a Valli nel Comune di Rignano.

3 La casistica

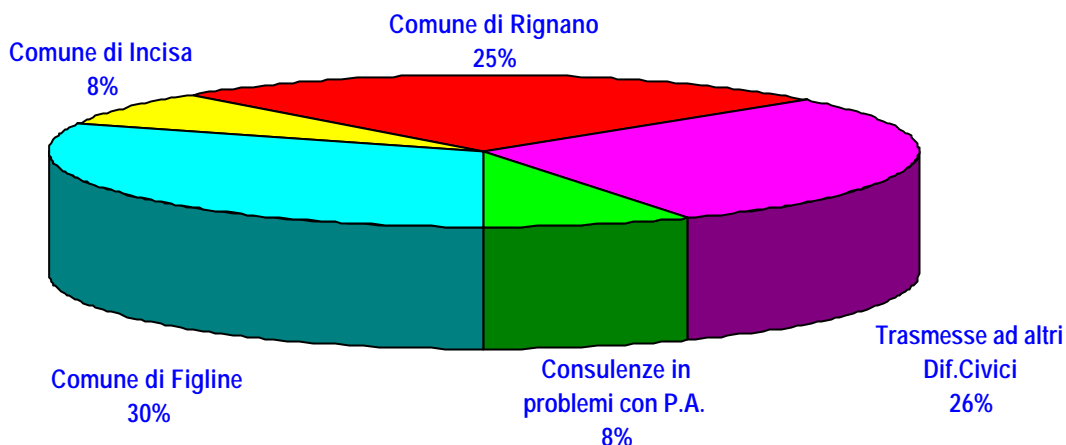
Nel corso del 2010 sono state formalizzate in totale 54 pratiche, suddivise secondo la tabella che segue.

Totale pratiche per categoria nel 2010: totale pratiche 109	
	n.° pratiche
Comune di Figline	16
Comune di Incisa	4
Comune di Rignano	13
Trasmesse ad altri Dif.Civici	15
Consulenze in problemi con P.A.	4
Consulenze in rapporti fra privati	2
Totale	54

Pur essendo in parte il calo dovuto al rinnovo del Consiglio Comunale di Figline (una situazione analoga si è registrata infatti nel 2006) e alla circostanza che in periodo di rinnovo del Consiglio Comunale molti cittadini cercano il contatto diretto con gli Amministratori e che vi è una rinnovata attenzione del Consiglio Comunale a portare nel dibattito consiliare attraverso interpellanze ed interrogazioni molti dei problemi che di solito sono oggetto di segnalazione al Difensore civico, il calo nel 2010 è dovuto anche allo stato di incertezza che ha caratterizzato la prosecuzione dell'attività del Difensore civico e il messaggio che è passato ai cittadini. Una prima stesura della finanziaria aveva infatti fatto pensare all'obbligo di abolire il Difensore civico entro il 2010, obbligo poi prorogato fino alla scadenza naturale del mandato dei vari Difensori civici locali. Tuttavia molti cittadini, soprattutto a Figline, si sono rivolti al Difensore civico quasi "meravigliati" di trovarlo ancora in sede.



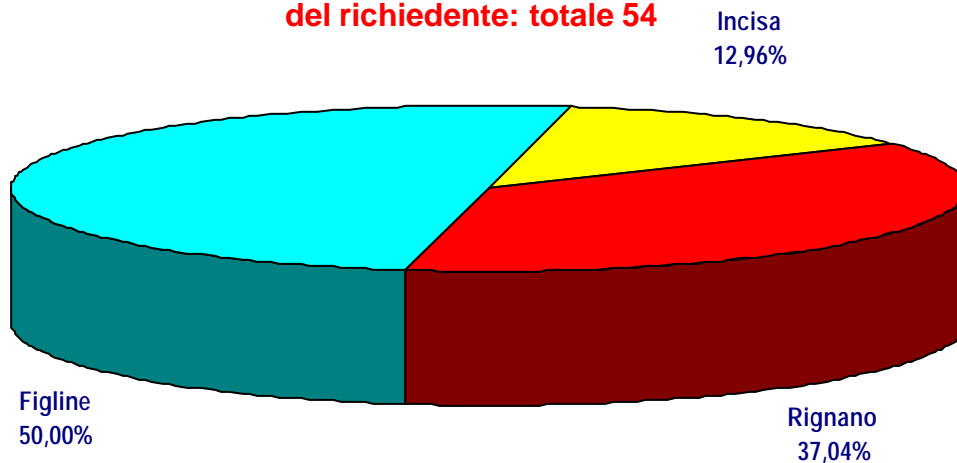
Pratiche aperte nel corso del 2010 per categoria: totale 54



L'incertezza sul futuro dell'istituto ha inoltre fatto sì che non si attivassero quelle forme di promozione pianificate alla fine del 2009, all'indomani del rinnovo della Convenzione. Tuttavia il calo numerico dell'attività (che sta riprendendo nei primi mesi del 2011 ai ritmi consueti, proprio alla luce dei messaggi che stanno arrivando alla popolazione grazie alla presenza e alla comunicazione che sta fornendo il Difensore civico regionale, ma anche alla certezza sul termine effettivo della scadenza del mandato e alla conseguente mia volontà di portare avanti fino in fondo il mio compito) non si è tradotta in calo qualitativo dell'assistenza, dal momento che le pratiche, se pur numericamente inferiori hanno riguardato spesso argomenti relativi alla pluralità dei cittadini e spesso relative ai cittadini di tutti e tre i Comuni.

Ho evitato infatti nel 2010 di "triplicare" sui tre Comuni pratiche relative a problematiche generali relative a tutti i residenti, come ad esempio la questione relativa ai disagi dei viaggiatori per la percorribilità della galleria di San Donato da parte dei treni pendolari, sulla quale sono tornato a richiamare l'attenzione del Difensore civico

Pratiche aperte nel corso del 2010 per comune o residenza del richiedente: totale 54



regionale.

Infine almeno un certo numero di istanze nel 2010, oggetto di segnalazione per posta elettronica, soprattutto per quanto attiene il Comune di Incisa, sono state oggetto di verifica diretta con l'Ufficio Lavori Pubblici del Comune e non formalizzate neppure come consulenza informale, essendosi risolte con la verifica immediata dei provvedimenti presi presso l'ufficio e con il riscontro all'utente che aveva interpellato il Difensore civico.

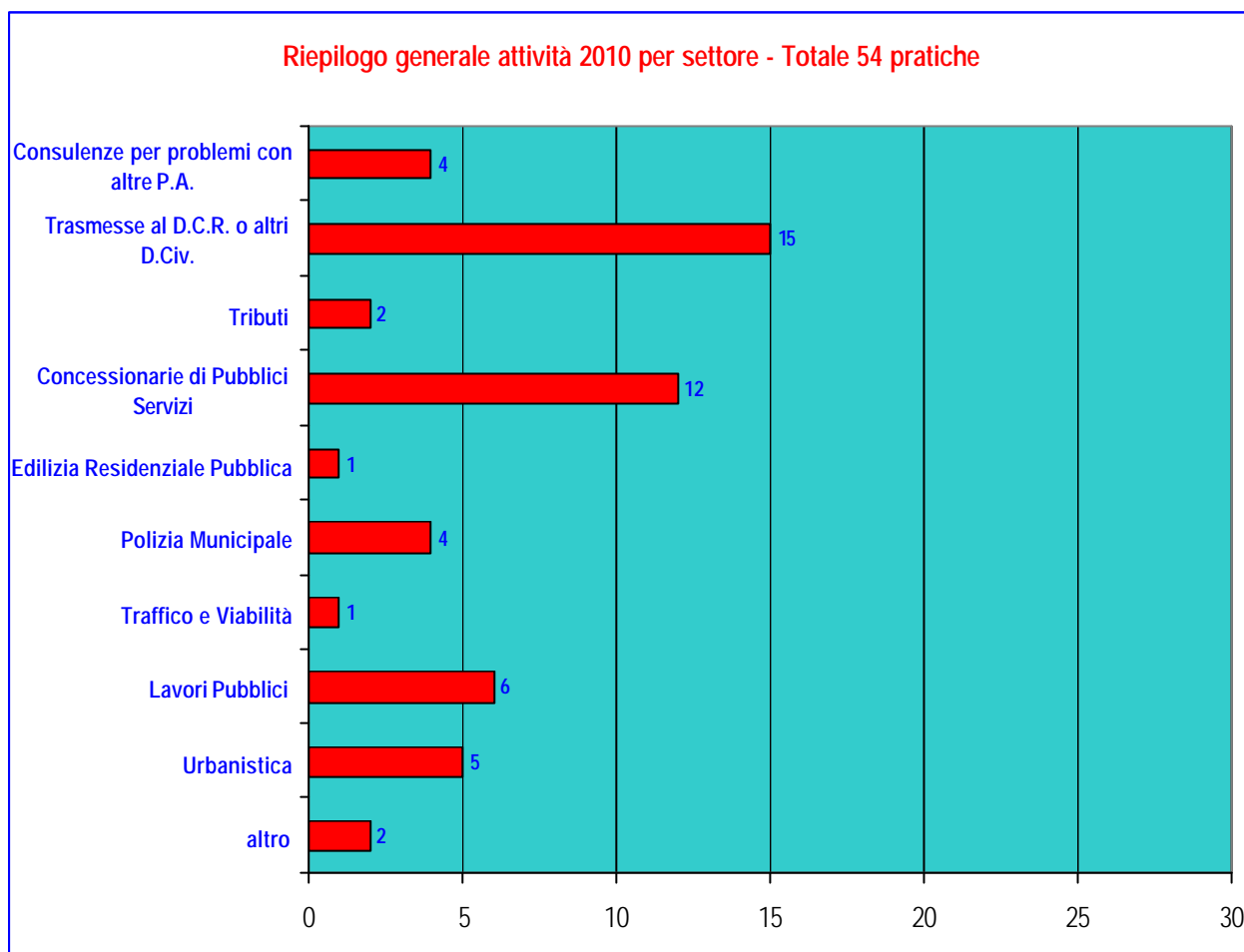
Mi preme anche anticipare che un'altra tematica di ordine generale sulla quale sono intervenuto nel 2011 a seguito della segnalazione di un singolo utente, ma che riguarda comunque la generalità dei residenti è quella legata alle modalità di applicazione, da parte di Publiacqua, della nuova disposizione del Regolamento del Servizio Idrico Integrato rispetto al deposito cauzionale, questione che ovviamente non è limitata all'utente che l'ha posta al Difensore civico, ma che riguarda la generalità dei cittadini residenti.

Infine in un contesto generale di diminuzione del numero delle pratiche, va sottolineato anche che presso il Comune di Rignano l'attività è invece rimasta stabile e si è forse leggermente incrementata. Inoltre a Rignano la pratica relativa ai problemi del contributo mensa per i genitori residenti a Torri riguarda una pluralità di utenti e specificamente tutti i genitori e tutti i bambini della frazione che frequentano le scuole di Pontassieve.

La tabella sotto evidenzia nel dettaglio le pratiche suddivise per Comune di residenza o interessato, categoria e settore.

Il numero non elevato delle pratiche non consente commenti specifici, si evidenzia un numero rilevante di casi relativi alle concessionarie di Pubblici Servizi, soprattutto a Rignano, che in via generale hanno riguardato il servizio idrico, come evidenziato anche dal grafico che segue alla pagina successiva.

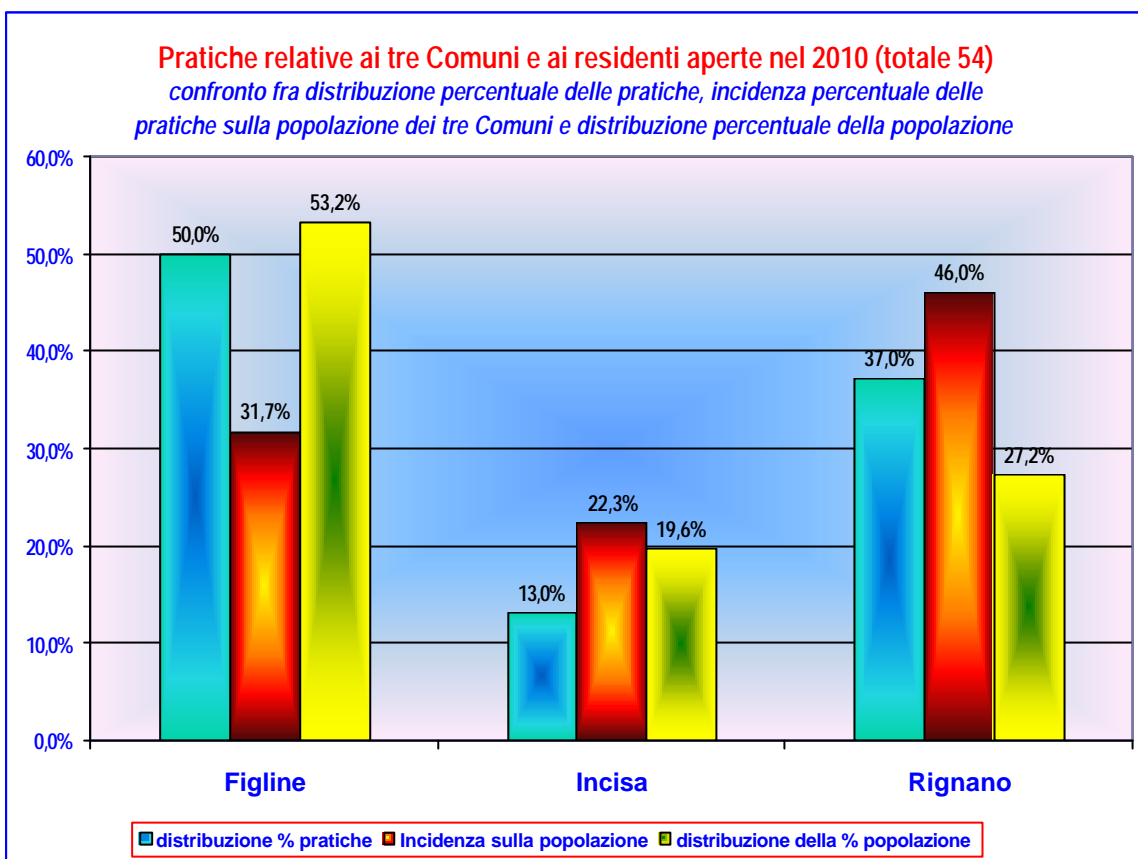
Riepilogo generale dell'attività: pratiche aperte nel 2010 per Comune, categoria e settore				
Totale 54 pratiche				
Settore	Figline Incisa Rignano			Totale
Altro	1		1	2
Urbanistica	2	1	2	5
Lavori Pubblici	6			6
Traffico e Viabilità		1		1
Polizia Municipale	3	1		4
Edilizia Residenziale Pubblica	1			1
Concessionarie di Pubblici Servizi	2	1	9	12
Tributi	1		1	2
Totale pratiche nei confronti del Comune	16	4	13	33
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	8	1	6	15
Consulenze per problemi con altre P.A.	2	1	1	4
Consulenza su problema tra privati	1	1		2
Totale generale pratiche relative al Comune o ai residenti	27	7	20	54



Da evidenziare anche il numero relativamente elevato di questioni trasmesse al Difensore civico regionale o ad altri Difensori civici. Rispetto a queste vale la pena sottolineare come la mia attività non si sia limitata mai alla mera trasmissione del caso che, nella maggior parte delle pratiche, è stato invece oggetto di preventivo approfondimento e di anticipazione all'Amministrazione periferica dello Stato o alla Concessionaria di Servizi Pubblici nazionale o regionale coinvolta.

Sottolineo anche che come Difensore civico ho cercato di seguire problematiche che incidessero sul territorio dei Comuni ed ho partecipato, ad esempio, all'incontro con Società Autostrade a Valli ove è stato illustrato il Passaggio della terza corsia autostradale e sono intervenuti i residenti.

Il grafico che segue, che confronta la distribuzione percentuale delle pratiche nei tre Comuni, la popolazione residente nei tre Comuni e la distribuzione delle pratiche rispetto alla popolazione residente (al centro) evidenzia l'incidenza particolare del Difensore civico proprio a Rignano, comune presso il quale nel 2010 si è definitivamente avuta un'inversione di tendenza, rispetto all'inizio dell'attività convenzionale nel 2002, quando era il Comune con il numero di pratiche più basse e dove sembrano superate le problematiche relative all'accessibilità del Difensore civico presso il Capoluogo.



Infine la tabella sotto dà conto delle questioni cui ha fatto seguito una mera indicazione verbale, in relazione ad un quesito posto per quanto atteneva una questione fra privati, oppure una richiesta di informazioni relativa ad una questione con la pubblica amministrazione, rispetto alla quale l'utente avanzava solo una richiesta di essere informato sulla normativa o sulle regole e non intendeva avanzare una protesta.

Consulenza su questioni o fra privati con la P.A. non formalizzate nel 2010

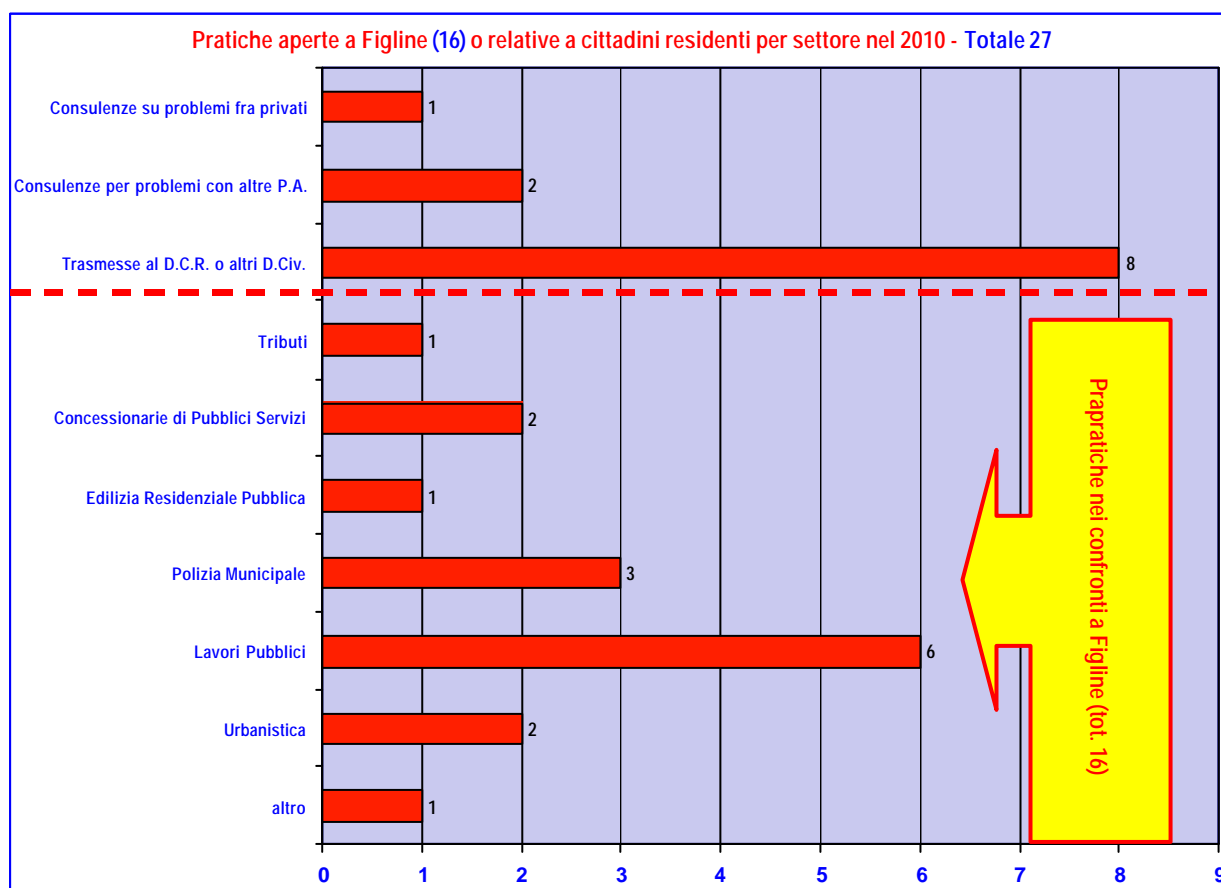
	Figline	Incisa	Rignano	Totale
gennaio	2		2	4
febbraio	2	1	1	4
marzo	4	1	2	7
aprile	2		1	3
maggio	2	1	1	4
giugno	2		1	3
luglio	1		3	4
agosto	2			2
settembre	3	1	3	7
ottobre	2	2		4
novembre	3		2	5
dicembre	1			1
Totale 2010	26	6	16	48

3.1 Pratiche Trattate a Figline

Pratiche aperte a Figline nel 2010 (16) o relative a cittadini residenti a Figline - Totale 27	
Settore	n.° pratiche
altro	1
Urbanistica	2
Lavori Pubblici	6
Polizia Municipale	3
Edilizia Residenziale Pubblica	1
Concessionarie di Pubblici Servizi	2
Tributi	1
Totale pratiche nei confronti del Comune	16
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	8
Consulenze per problemi con altre P.A.	2
Consulenze su problemi fra privati	1
Totale generale pratiche relative a residenti	27

Per quanto attiene le 27 pratiche aperte nei confronti del Comune o delle sue concessionarie che esamineremo nel dettaglio più sotto, non si evidenziano tematiche di particolare rilievo per quanto attiene il 2010 a Figline.

Rinvio alla parte relativa alle pratiche trasmesse al Difensore civico regionale o con portata generale per



richiamare l'attenzione sulla casistica del ponte sull'Arno (accennata sotto la voce ""lavori Pubblici"), della Galleria di San Donato, del deposito cauzionale di Publiacqua (del 2011, ma che anticipo in questa sede, anche considerato che probabilmente non vi sarà una Relazione 2011).

Passando ad un rapido esame delle varie categorie come definite nella tabella sopra abbiamo:

Altro (servizi veterinari 1): la segnalazione riguarda solo incidentalmente il Comune di Figline (per altra parte riguarda la ASL 10 di Firenze) ed è relativa alla temporanea chiusura dell'ambulatorio veterinario pubblico per la sterilizzazione dei gatti appartenenti alle colonie feline. Da informazioni informalmente ricevute il servizio sembra essere stato riattivato, ma sono ancora in attesa di conferma ufficiale dall'Azienda Sanitaria di Firenze.

Urbanistica (2): le due segnalazioni riguardavano la preoccupazione di una persona per delle crepe dopo le ristrutturazioni del vicino (è emerso che la pratica presentava le regolari dichiarazioni di conformità antisismica) ed una situazione di degrado ed abusi edilizi al confine comunale con Castelfranco (al momento oggetto di verifiche da parte della Polizia Municipale).

Lavori Pubblici (6): nonostante il numero relativamente elevato le segnalazioni sono state piuttosto eterogenee e vanno dalla richiesta al Comune di dar conto delle iniziative prese per la lotta alle zanzare, alla mancata definizione di una pratica di esproprio (rispetto alla quale a seguito della segnalazione al Difensore civico si è immediatamente proceduto) alla segnalazione di episodi minori di barriere architettoniche, rispetto al cui abbattimento il comune si sta adoperando, ma che ancora sono presenti nell'abitato. Interessante sempre in questo ambito una vicenda relativa all'interpretazione della normativa sul subentro nelle concessioni cimiteriali di loculi (l'assegnatario originario ha la facoltà di inserire nello stesso loculo due ossari se le condizioni del loculo lo consentono, ma se l'operazione è invece la riesumazione dell'assegnatario originale per seppellirvi un altro e accogliere nello stesso loculo l'assegnatario originario in un ossario abbiamo un cambio di assegnatario e l'obbligo di un nuovo pagamento degli oneri). Nell'ambito lavori pubblici si ritiene opportuno accennare anche alla problematica (per la quale è competente la Provincia di Firenze e che rientra nelle pratiche trasmesse al Difensore civico regionale) relativa alla mancata definizione della segnaletica da Matassino al Capoluogo, con particolare riferimento all'ambiguità che crea la circostanza che la passerella pedonale realizzata sul ponte sull'Arno sia di colore rosso, facendo pensare ad un tratto di pista ciclabile, mentre manca completamente il percorso che collega il ponte alla parte del capoluogo da un lato e dall'altro a Matassino. Nonostante le dichiarazioni della Provincia di Firenze che accusava il Comune di Figline della mancata realizzazione del percorso, con particolare riferimento all'abbattimento delle barriere architettoniche è emerso che la strada è provinciale e che la Provincia si era impegnata pubblicamente in un'assemblea a realizzare il percorso da Matassino al Ponte. Ad oggi non si hanno notizie degli sviluppi della vicenda, che – pur rientrando fra quelle trasmesse al Difensore civico provinciale – mi è sembrato opportuno illustrare in questo contesto.

Polizia Municipale (3): le tre vicende hanno riguardato chiarimenti in merito a sanzioni amministrative. In un caso un'apparente notifica fuori termine è poi risultata correttamente notificata, pur essendo piuttosto criptica la terminologia utilizzata per chiarire che c'era stata una prima notifica all'indirizzo corretto ed in tal senso (pur non differendo la terminologia utilizzata dalla Polizia Municipale di Figline da quella in uso presso altri Comandi) si è invitato l'Amministrazione a valutare l'opportunità di utilizzare formule più esplicite nei verbali di notifica.

Edilizia Residenziale Pubblica (1): la vicenda riguardava l'interpretazione erronea di un utente della normativa sulla formazione delle graduatorie che purtroppo consente di attribuire un punteggio a chi vive in un alloggio che deve essere rilasciato per sfratto o disposizione dell'Autorità Giudiziaria a seguito di sentenza di separazione che assegna l'alloggio ad uno dei coniugi, ma non anche a coloro che si sono trasferiti in altro alloggio a seguito di sfratto o di separazione con assegnazione dell'alloggio all'altro coniuge.

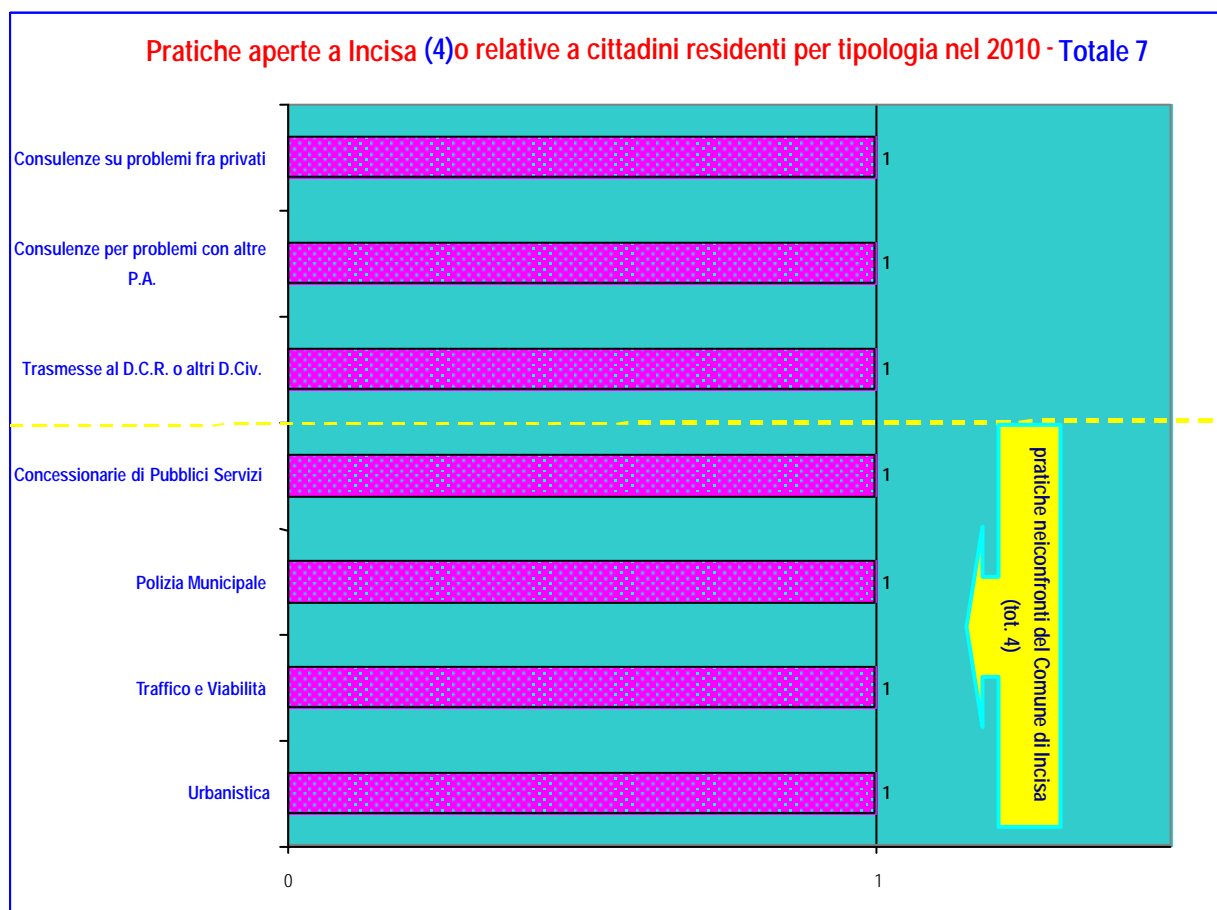
Concessionarie di Pubblici Servizi (2): una vicenda riguarda le modalità con le quali era stato eseguito un distacco da un contatore condominiale senza preoccuparsi di assicurarsi che l'utente che chiedeva il distacco avesse saldato le bollette condominiali e regolato la propria situazione con l'altro condomino, l'altra riguarda i danni provocati da una concessionaria che ha eseguito lavori per Publiacqua, problema che purtroppo è stata una costante nell'attività del Difensore civico in questi anni e che spesso, nonostante la corretta segnalazione di Publiacqua alla ditta esecutrice dei lavori ha dato corso a contenziosi molto lunghi. Torno a richiamare l'attenzione del Comune di Figline e degli altri Comuni sull'esigenza che in questi casi Publiacqua si faccia garante diretta con il danneggiato, provvedendo direttamente all'accertamento e alla liquidazione del danno e rivalendosi poi sulla ditta appaltatrice. Ritengo che dal momento che la concessione ai lavori è rilasciata dal Comune, sarebbe opportuno imporre in sede di concessione una simile clausola a Publiacqua e agli altri concessionari. Infatti l'utente danneggiato, spesso parte debole, si trova a doversi far carico diretto di chiedere i danni a ditte talvolta fuori dalla Toscana con oneri e problemi non indifferenti.

Tributi (1): il caso ha riguardato un'istanza di sgravio, che è stata accolta con successo.

3.2 Pratiche Trattate ad Incisa

Pratiche aperte o relative a Incisa nel 2010 (4) o relative a cittadini residenti a Incisa - Totale 7	
Settore	n.° pratiche
Urbanistica	1
Traffico e Viabilità	1
Polizia Municipale	1
Concessionarie di Pubblici Servizi	1
Totale pratiche nei confronti del Comune	4
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	1
Consulenze per problemi con altre P.A.	1
Consulenze su problemi fra privati	1
Totale generale pratiche relative a residenti	7

Anche ad Incisa la situazione di incertezza che ha caratterizzato la difesa civica nel corso del 2010 ha fatto sì che si assistesse ad una notevole diminuzione del numero di pratiche aperte, pur avendo risolto un certo numero di casi senza formalizzare la pratica e rinviando al Consiglio Comunale la parte generale relativa alla casistica inviata al Difensore civico regionale in relazione alla problematica dei trasporti ferroviari e del deposito cauzionale (aperta nel 2011). La pratica trasmessa al Difensore civico regionale riguarda la sistemazione di una cassetta postale modulare per la consegna della posta in una frazione del Comune,



mentre l'assistenza nei confronti delle altre amministrazioni ha riguardato la richiesta di pagamento ticket ad una persona che lo aveva già pagato. Venendo ad un esame sintetico delle quattro pratiche abbiamo:

Urbanistica (1): si tratta di una vicenda piuttosto complessa relativa alle modalità di autorizzazione allo scarico dei fumi di un esercizio pubblico. Inizialmente il Comune aveva adottato un regolamento in cui si richiedeva un ulteriore parere all'Azienda Sanitaria, regolamento che è stato correttamente modificato perché il procedimento non può essere oggetto di aggravio se non per espressa disposizione di legge. Tuttavia l'istante lamentava che nonostante i dispositivi adottati il titolare utilizzava le finestre aperte per la fuoriuscita dei fumi ed è stato chiarito che le finestre possono servire per il ricambio di aria, ma non mentre è in funzione l'impianto per il quale è stato adottato un apposito dispositivo di areazione.

Polizia Municipale (1): un utente ha pagato una multa leggendo male l'ammontare del dovuto sull'avviso di accertamento e dovendo versare una differenza di pochi euro, per la quale venivano tuttavia richieste anche le spese di notifica. In virtù dell'oggettiva ambiguità calligrafica sull'avviso di accertamento la Polizia Municipale è stata disponibile a richiedere all'interessato solo la differenza, ma non le spese di spedizione del verbale, dato che l'utente aveva pagato la sanzione amministrativa nei termini, pur se con una cifra più bassa perché aveva letto male la somma.

Traffico e viabilità (1): C'è stato un invito a regolamentare con maggior chiarezza la segnaletica verticale di fronte all'ufficio postale, con particolare riferimento alla segnaletica di divieto di sosta per pulizia strade..

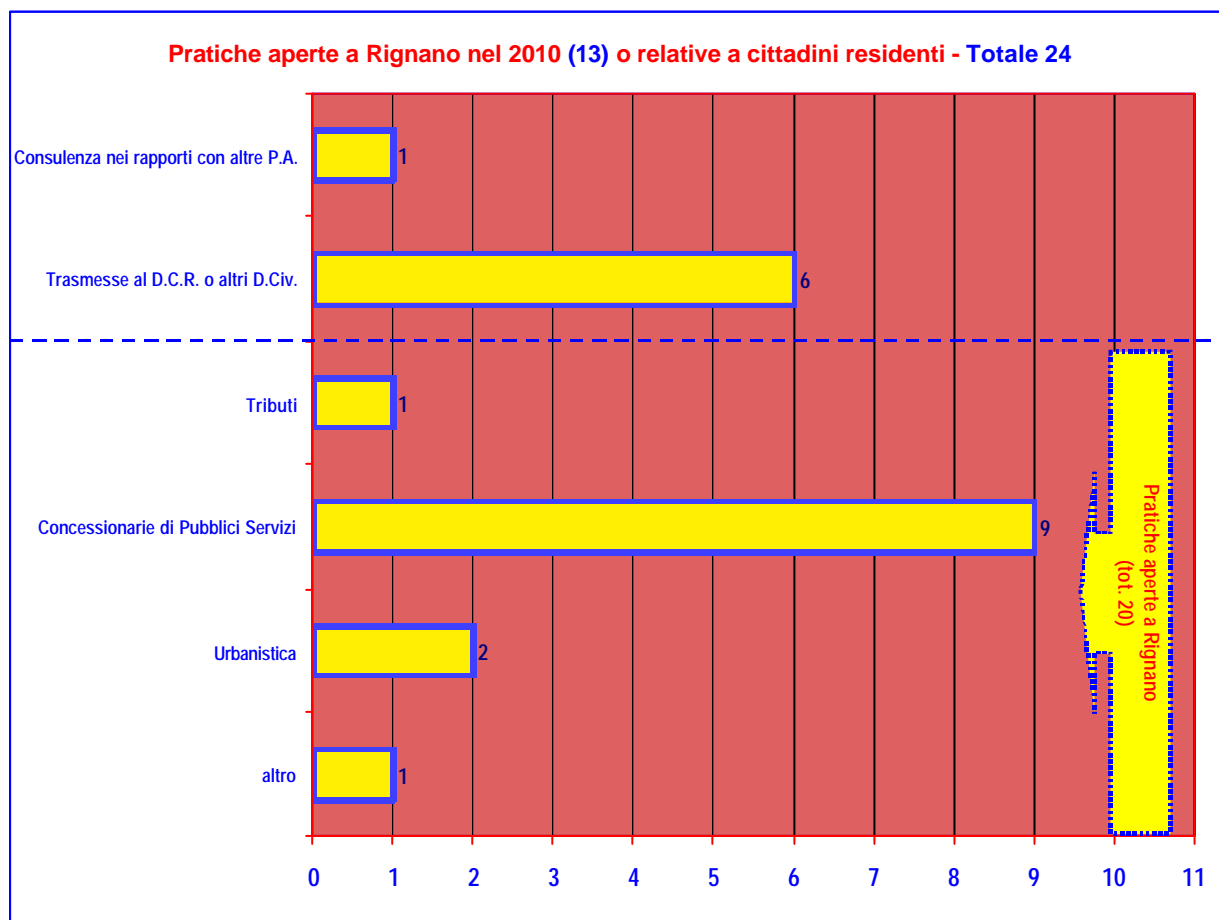
Concessionarie di Pubblici Servizi (1): il caso ha riguardato la correzione di una fattura TIA per trasferimento di residenza, rispetto alla quale Aer si è uniformata alla richiesta del Difensore civico.

3.3 Pratiche trattate a Rignano

Pratiche aperte o relative a Rignano nel 2010 (13) o relative a cittadini residenti : totale 20	
Settore	n.° pratiche
altro	1
Urbanistica	2
Concessionarie di Pubblici Servizi	9
Tributi	1
Totale pratiche nei confronti del Comune	13
Trasmesse al D.C.R. o altri D.Civ.	6
Consulenza nei rapporti con altre P.A.	1
Totale generale pratiche relative a residenti	20

Nel Comune di Rignano non si è avuto il calo delle istanze che ha caratterizzato la richiesta negli altri comuni, anche perché l'Amministrazione stessa, anche nella persona del Sindaco e degli Assessori, hanno spesso indirizzato utenti che segnalavano loro problematiche al Difensore civico. Per quanto attiene le Concessionarie dei servizi pubblici spesso si è anzi assistito ad una sinergia fra Difensore civico e Amministrazione nel richiedere a Publiacqua l'esecuzione di verifiche e lavori.

Anche per quanto attiene il Comune di Rignano invito i Consiglieri alla parte generale della relazione dedicata alle pratiche trasmesse al Difensore civico e alle problematiche generali nei confronti dei tre Comuni, per



quanto attiene le problematiche della Galleria di San Donato e la vicenda del deposito cauzionale sulle bollette di Publiacqua.

Per quanto attiene le pratiche aperte a Troghi e trasmesse al Difensore civico regionale si evidenzia la problematica del servizio ferroviario, ivi compresa la problematica della galleria di San Donato e la problematica connessa con l'assenza della linea ADSL nella zona di Troghi, Valli e Corti. Il problema dell'aumento della mensa per gli studenti delle scuole elementari di Pontassieve è stato rinviato al Difensore civico regionale per quanto attiene la scelta del Comune di Pontassieve di aumentare i costi e di non applicare alcuna riduzione ai non residenti.

Altro (1): il caso riguarda la segnalazione dei genitori dei residenti a Torri rispetto all'aumento della mensa a Pontassieve e la scelta di non applicare alcuna riduzione a chi proviene fuori dal Comune. Il Comune di Rignano Sull'Arno si è attivato per garantire un contributo analogo alla riduzione garantita da Pontassieve, ma limitatamente ai bambini residenti a Rosano e a Volognano. Anche per gli altri iscritti il Comune di Rignano ha concesso un contributo, ma pari a quello già concesso agli iscritti nelle scuole di Rignano.

La problematica presenta due aspetti, uno all'attenzione del Difensore civico regionale per quanto attiene il comportamento del Comune di Pontassieve, l'altro per quanto attiene il Comune di Rignano, rispetto al quale sono in attesa di una risposta:

- Relativamente al Comune di Pontassieve:
 - o La delibera di bilancio con la quale si aumenta il costo del servizio mensa non contiene a mio giudizio (al momento condiviso dal Difensore civico regionale) alcuna motivazione sulle ragioni dell'aumento dei costi, rispetto alla quale la Giunta si limita a prendere atto dell'aumento senza chiarire, neppure rinviando ad altri atti, le ragioni che hanno reso necessario l'aumento.
 - o La delibera è stata adottata a dicembre 2009, ma né ai genitori degli alunni, né al Comune di Rignano ne è stata data notizia fino a quando, alla fine dell'anno scolastico nel giugno 2010 i genitori (alcuni dei quali avevano iscritto alla prima elementare entro il febbraio 2010 anche i fratelli del figlio che già frequentava la scuola) lo hanno appreso dalla scuola e hanno informato il Comune di Rignano dell'aumento.
 - o È vero che il Comune di Pontassieve non può farsi carico dell'integrazione della tariffa per i non residenti a Pontassieve, tuttavia non è detto che non si potessero trovare forme differenti di concertazione con il Comune di Rignano, diverse dalla richiesta diretta di una maggior tariffa al bambino iscritto alla scuola, che peraltro risulta anche discriminante da un punto di vista educativo.
- Relativamente al Comune di Rignano, da informazioni informalmente assunte, la scelta di integrare completamente la tariffa per alcuni dei residenti nel Comune di Rignano (e segnatamente i residenti a

Rosano, a Volognano ed in alcune case sparse fra Rosano e Torri) trova la propria giustificazione storica nella chiusura di una classe scolastica a Rosano molti anni fa, a seguito della quale furono garantiti agli iscritti in quella classe gli stessi servizi a Pontassieve. Da un punto di vista strettamente formale la frazione di Torri risulta chilometricamente più vicina al Capoluogo che a Pontassieve. Tuttavia ho sottoposto all'attenzione dell'Amministrazione l'opportunità di avviare una riflessione più ampia sulla determinazione di tali criteri, valutando se investire anche il Consiglio Comunale e valutando approfonditamente i motivi di un diverso trattamento, che secondo me, non possono trovare fondamento sulla mera distanza chilometrica con le scuole, che in assenza di altri parametri possono tuttavia oggi costituire un vincolo per gli uffici comunali preposti alla concessione dei contributi. Tuttavia appaiono dall'esterno più vincolanti, nell'ottica dinamica che caratterizza oggi il tessuto economico e sociale di Rignano, con molti residenti che lavorano a Firenze o a Pontassieve, parametri quali ad esempio la sede di lavoro dei genitori (è diverso se uno sceglie per motivi propri una scuola o se la sceglie perché è sul proprio percorso da e per il lavoro).

Sulla vicenda, che ho ritenuto corretto illustrare al Consiglio Comunale se pur non conclusa, sono comunque ad oggi in attesa di un riscontro ed ho chiesto alle due Amministrazioni un incontro congiunto ed un confronto anche con i genitori dei bambini coinvolti.

Urbanistica (2): le due pratiche riguardavano la complessa situazione di una nuova urbanizzazione, nella quale i problemi derivavano più che dall'Amministrazione dall'impresa che la stava realizzando ed è risultato al momento in cui ho chiesto chiarimenti all'ufficio competente che l'Amministrazione avesse già informato i proprietari della situazione e dei suoi sviluppi ed avesse fornito garanzie circa l'accesso alle nuove costruzioni, l'altra era relativa ad una vicenda giuridica legata all'installazione di antenne per telefonia che al momento della richiesta chiarimenti da parte del Difensore civico è risultata già risolta con un accordo fra Amministrazione e richiedente.

Concessionarie di Pubblici servizi (9): le 9 pratiche erano tutte riguardanti Pubblicaacqua e sono soprattutto relative a problematiche legate a lavori sugli impianti fognari. Due erano relative a presunte infiltrazioni dall'impianto fognario in una abitazione (dopo numerosi accertamenti in un caso l'infiltrazione è risultata provenire dalla falda e non dall'impianto fognario; nell'altro caso è emerso che l'infiltrazione forse proveniva da una fognatura lungo la strada che sarà oggetto di sostituzione). Una vicenda piuttosto complessa, che ha riguardato una pluralità di persone a Pian dell'Isola è stata quella relativa all'applicazione del canone di depurazione e soprattutto all'onere che sembrava venire imposto ad alcune abitazioni di collegarsi alla pubblica fognatura, posta in quel caso a monte delle costruzioni e realizzata in un secondo momento rispetto all'impianto esistente all'epoca: la vicenda è stata chiarita. Le altre problematiche riguardano questioni minori legate alla fatturazione di alcune bollette e sono state risolte, mentre una (nella quale abbiamo un'interpretazione errata del regolamento idrico integrato rispetto al subentro nel debito relativo ad una

fornitura chiusa nei confronti del proprietario che ha ripreso l'abitazione con l'acqua già chiusa ed i contratti intestati agli inquilini) è all'attenzione della Commissione Mista Conciliativa di Publiacqua.

Nelle vicende relative agli impianti fognari è stata determinata la collaborazione dell'Assessore competente e dell'Amministrazione Comunale per venire a capo delle questioni oggetto delle segnalazioni ricevute, a fronte di problematici rapporti con Publiacqua rispetto alla quale – se negli anni si è sviluppata una positiva collaborazione per quanto attiene gli aspetti legati alla fatturazione ed ai consumi – resta ancora problematico individuare un referente unico per la gestione delle riparazioni e degli accertamenti sugli impianti fognari, rispetto ai quali spesso gli utenti e l'Amministrazione stessa ricevono notizie contraddittorie da parte di chi interviene per l'accertamento del guasto o la definizione dello stato dei luoghi.

Tributi (1): la vicenda ha riguardato l'applicazione di una sanzione per mancata denuncia di variazione sulla Tassa per lo smaltimento dei rifiuti, rispetto alla quale vi era stato un errore formale dell'utente che non aveva segnalato la cessazione dell'utilizzo dell'abitazione e rispetto al quale è stato chiesto di prendere in considerazione la circostanza oggettiva che l'utente non deteneva più l'immobile all'epoca dell'applicazione del tributo.

4 Questioni con valenza generale in tutti e tre i Comuni

Come accennato nella parte generale le due questioni più rilevanti per quanto attiene tutti e tre i Comuni sono state quelle relative alla sicurezza della Galleria ferroviaria di San Donato e quella relativa al deposito cauzionale di Publiacqua, che è stata aperta e trattata nel 2011, ma della quale ritengo opportuno dare conto adesso, dal momento che non vi sarà probabilmente alcuna relazione per l'attività svolta nel 2011 dal momento che la mia attività cesserà nel maggio 2011 o al più tardi a novembre 2011, salvo diversi interventi del legislatore nazionale o regionale.

Prima di esaminare le due vicende, mi preme tuttavia ricordare come anche nel corso del 2010 è proseguita l'assistenza agli utenti che avevano problemi con il servizio telefonico, arrivando ad assisterli fino nella redazione dei ricorsi al Co.Re.Com. e nella delega al Difensore civico regionale per assisterli nella discussione del loro ricorso (il che ha permesso agli utenti di non doversi recare a Firenze a discutere la vicenda davanti al Co.Re.Com.) e l'attività di assistenza agli utenti nella redazione di ricorsi avverso le sanzioni amministrative al Codice della Strada, nei casi in cui apparissero elementi di illegittimità.

4.1 Sicurezza della Galleria di San Donato

Un episodio di guasto di un treno pendolare nel corso dell'estate 2010 ha portato di nuovo il dibattito sulla problematica della sicurezza nella galleria.

I Sindaci dei tre Comuni hanno deciso di costituire un tavolo di confronto con le Ferrovie, rispetto al quale mi sono reso disponibile a partecipare, al momento non ho ricevuto alcuna convocazione ed ignoro se il tavolo abbia o meno avviato i propri lavori.

Torno a richiamare l'attenzione dei Consigli sulla circostanza che la Galleria non sembra garantire la sicurezza per quanto attiene possibili rischi di incendio. Circa tre anni fa, il Comando dei Vigili del Fuoco di Firenze, intervistato dalla stampa sulla vicenda, faceva presente che in caso di incendio perché un convoglio potesse raggiungere in sicurezza il punto centrale della galleria per prestare soccorso sarebbe occorsa circa mezz'ora, giusto il tempo massimo di aria disponibile ai vigili del fuoco nelle loro tute antincendio.

Al di là dello scenario più tragico, anche in caso di semplice guasto del treno, laddove i passeggeri fossero obbligati a scendere in emergenza non sarebbero in grado di sapere quale direzione prendere per raggiungere a piedi l'uscita più vicina.

Torno a ribadire come la sicurezza della Galleria San Donato necessiti di interventi strutturali con investimenti ingenti, ma che – nelle more di tali interventi – probabilmente sarebbe sufficiente almeno predisporre all'interno della galleria adeguata segnaletica con pannelli che indichino i chilometri mancanti all'uscita e la direzione da prendere e con interventi atti a garantire l'illuminazione. Inoltre sarebbe forse opportuno valutare

se – in attesa di lavori di ristrutturazione più importanti – sia possibile almeno predisporre all'interno della galleria aree attrezzate per potersi rifugiare in caso di incendi o incidenti per attendere in sicurezza i soccorsi.

4.2 Richiesta del nuovo deposito cauzionale da parte di Publiacqua

Publiacqua ha interpretato il nuovo regolamento idrico integrato, nella parte in cui il deposito cauzionale veniva aumentato, come applicabile a tutte le utenze che non usufruivano della domiciliazione bancaria e non come applicabile soltanto ai nuovi contratti.

La scelta è stata oggetto di numerosi dibattiti e di differenti prese di posizione. Da un lato inizialmente Publiacqua ha affermato di essere "obbligata" dall'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale che aveva cambiato il regolamento ad applicare il nuovo deposito, dall'altro l'Autorità di Ambito ha ribadito di non avere imposto alcunché alla Concessionaria.

L'applicazione del nuovo deposito cauzionale è stata vissuta da molti utenti come una novità scioccante e molti di loro si sono sentiti in qualche modo sanzionati dalla scelta pur avendo sempre provveduto a pagare con regolarità i loro consumi.

Va anche osservato che nelle more dell'approvazione del regolamento (oggetto di dibattito e consultazioni nel 2007) la fascia di consumo a tariffa agevolata è passata da 0 – 100 mc a 0 – 80 mc fino a 0 – 60 mc. In questo modo l'iniziale parametro per i nuovi contratti (100 mc per sei mesi) è aumentato per quanto atteneva i costi. Va infine dato conto a Publiacqua di avere evidenziato nelle bollette in cui si applicava il deposito cauzionale la possibilità di richiedere la rateizzazione del deposito applicato, tuttavia tale avviso, se pur fatto con carattere rosso era anche fatto con un corpo di carattere molto piccolo ed in termini non facilmente leggibili dalla maggior parte degli utenti, per molti dei quali non era agevole attivare la domiciliazione bancaria.

Si è molto scritto in merito al deposito cauzionale ed è opportuno chiarire preliminarmente alcuni punti:

1. Il nuovo regolamento idrico, ove era stato previsto l'aumento del deposito cauzionale è stato all'epoca approvato dai Consigli Comunali, sentiti anche i Difensori civici e le Associazioni dei Consumatori;
2. La rideterminazione del deposito cauzionale anche per i contratti in corso è legittima ai sensi del regolamento approvato, anche se l'interpretazione del nuovo regolamento nel senso che esso debba applicarsi anche alle vecchie utenze è una delle possibili interpretazioni, normalmente non seguita da altre concessionarie di servizi pubblici.
3. Contrariamente a quanto qualcuno ha affermato il deposito cauzionale in assenza di garanzie di domiciliazione è qualcosa di comune a tutti i contratti di somministrazione (luce, gas, telefonia fissa), pur se non così evidente e probabilmente meno elevato.
4. Era forse opportuno che la campagna di Publiacqua a favore della domiciliazione per evitare l'applicazione del nuovo deposito cauzionale fosse stata preventiva e non contestuale all'applicazione del nuovo deposito

5. Con molta chiarezza, ferma la legittimità della scelta e le modifiche che forse interverranno, l'applicazione del deposito, si è tradotta in concreto in un aumento di liquidità per il Gestore, pur essendo i depositi vincolati ed inutilizzabili dal momento che vanno restituiti laddove l'utente risolve il contratto o opta per la domiciliazione bancaria.

Ciò premesso come Difensore civico sono intervenuto facendo presente a Publiacqua e ad AATO 3 la problematica che per molti utenti comportava l'applicazione del deposito cauzionale e come la scelta di applicarlo alle vecchie utenze, pur se legittima, fosse inusuale.

AATO 3 ha presentato un documento che analizza l'attivazione dei depositi cauzionali da parte delle concessionarie di servizi Pubblici e propone una diversa modulazione del deposito cauzionale modificando l'articolo del Regolamento idrico integrato ed abbassando le modalità di calcolo per quelle utenze che hanno sempre regolarmente pagato. La proposta va nel senso del mio suggerimento ad AATO 3 e a Publiacqua e la ritengo quindi condivisibile.

5 Conclusioni

Il 2011 può costituire un anno di positiva ripresa per la difesa civica, con nuove prospettive per l'istituto anche nel più ampio contesto del suo raccordo con gli istituti di mediazione e conciliazione previsti dalla riforma del processo civile, oppure può proseguire la lenta ed inesorabile scomparsa dell'istituto.

Molto dipende dall'impegno che i Difensori civici ancora in carica metteranno nella loro attività e nella loro funzione, ma è innegabile che la forza di un istituto di tutela non giurisdizionale come il Difensore civico sta anche e soprattutto in quelle assemblee parlamentari e consiliari che lo hanno nominato e che, senza un'attenzione degli Enti Locali alla tutela non giurisdizionale dei cittadini, difficilmente l'istituto potrà ricevere impulso.

Dipende dallo sforzo di tutti se dall'attuale crisi del Difensore civico potrà nascere una fase di positiva modifica e trasformazione dell'istituto, come la parola crisi comporta nel suo significato etimologico, oppure una sua definitiva e progressiva scomparsa, che, se senz'altro inciderà sull'istituto e su chi riveste la carica, si rifletterà negativamente anche nei confronti delle Comunità che questi rappresenta e su come soprattutto i più deboli in queste comunità possono fare sentire la propria voce attraverso il Difensore civico.

6 Appendice. Risoluzione dei Difensori civici della Provincia di Firenze

Ritengo corretto riportare in appendice l'ultima risoluzione assunta dai Difensori civici della Provincia di Firenze.

La risoluzione è senz'altro superata per quanto attiene alcuni aspetti come la nomina del nuovo Difensore civico regionale che per fortuna adesso c'è e si adopera per una rinascita della difesa civica e per la nuova impostazione che ha dato la Conferenza Permanente dei Difensori civici locali, tesa a far sì che prima di tutto sia garantita comunque la difesa civica e non tanto il Difensore civico locale. Tuttavia ritengo corretto darne conto ai Consigli Comunali, anche perché purtroppo già tre dei firmatari della Convenzione (il Difensore civico di Firenze, quello dei Comuni Associati della Piana di Sesto e quello di Scandicci e Lastra a Signa) non sono più in carica e quindi non sono più in grado di far sentire la propria voce ai rispettivi Consigli Comunali e considerato che – se si auspica che possano essere raggiunte nuove intese con l'ANCI Regionale atte a garantire la difesa civica su tutto il territorio – nell'immediato appare piuttosto incerto il futuro della difesa civica nella Provincia di Firenze, dal momento che manca il Difensore civico provinciale e manca anche un interesse degli Enti Locali a convenzionarsi con la Provincia.

Risoluzione dei Difensori civici della Provincia di Firenze: 22 giugno 2010

Ai Sindaci dei Comuni
Ai Presidenti dei Consigli comunali
Al Presidente della Provincia
Al Presidente del Consiglio provinciale
Al Presidente della Regione Toscana
Al Presidente del Consiglio regionale
Al Presidente dell'Anci regionale
Al Presidente dell'URPT
Al Presidente dell'Uncem regionale
Al Presidente della Lega regionale delle Autonomie
Al Coordinatore Nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome
Al Difensore civico pro-tempore della Regione Toscana

I Difensori civici dei Comuni della Provincia, riunitisi a Firenze il 22 giugno 2010

prendono atto della normativa statale che ha deciso la soppressione dei Difensori civici comunali e dell'opportunità di un'aggregazione delle loro funzioni a livello provinciale mediante l'istituzione di un unico Difensore civico territoriale;

esprimono rammarico per una scelta che mortifica l'autonomia statutaria dei Comuni ed azzerava un'esperienza che nella nostra realtà si era dimostrata efficace ed apprezzata;

esprimono soddisfazione per la pronta risposta della Regione Toscana che ha impugnato la legge soppressiva di fronte alla Corte costituzionale;

auspicano che il confronto in sede parlamentare sulla Carta delle Autonomie possa consentire una definizione istituzionale più meditata e organica della Difesa civica, in linea con le più avanzate normative che caratterizzano la quasi totalità dei Paesi europei.

Rilevano con preoccupazione:

- la situazione di precarietà e di provvisorietà della realtà attuale, con situazioni differenziate per quanto riguarda le scadenze dei rispettivi mandati;
- la perdurante assenza del Difensore civico territoriale, con un grave ritardo nella definizione delle previste convenzioni tra Comuni e Provincia;
- la concomitante assenza, per mancato rinnovo, del Difensore civico regionale, punto di riferimento centrale della rete di difesa civica prevista nella Legge regionale 27 aprile 2009, n.19.

I Difensori civici dei Comuni della Provincia di Firenze, quanto sopra premesso, sono consapevoli del quadro di emergenza che caratterizza la fase attuale delle Regioni e degli Enti locali e ben comprendono che l'attenzione degli amministratori locali sia focalizzata su altre e più immediate priorità e urgenze;

richiamano i documenti delle Nazioni Unite, del Consiglio d'Europa e delle altre Organizzazioni Internazionali regionali che raccomandano la prossimità della tutela non giurisdizionale ai cittadini;

rivendicano l'attualità e il valore della Difesa civica, tanto più in una stagione marcata da un visibile allentamento dei rapporti tra cittadini e istituzioni pubbliche;

sottolineano che la Difesa civica non è un lusso, ma uno strumento istituzionale potenzialmente idoneo a produrre elementi di equità, trasparenza, economicità nella Pubblica Amministrazione sotto molteplici profili:

- diminuire la distanza tra P.A. e cittadini, contrastando l'autoreferenzialità di tanti uffici pubblici, garantendo un sostegno alle ragioni del cittadino e, sempre e comunque, una risposta motivata;
- rendere i servizi amministrativi più efficaci, facilitando l'accesso dei cittadini, agevolando l'individuazione dei motivi e dei responsabili delle disfunzioni e dei disservizi, proponendo azioni correttive;
- aumentare la trasparenza, creando un contesto utile alla conoscenza e alla partecipazione del cittadino;
- tutelare i diritti dei cittadini attraverso procedure extragiudiziali, facilmente accessibili e gratuite;
- assicurare il concreto utilizzo degli strumenti che già garantiscono diritti agli utenti della P.A., come le Carte dei servizi, troppo spesso disattese;
- ridurre il contenzioso giudiziale attraverso la composizione preventiva delle cause di conflitto;
- diffondere la cultura di servizio, sollecitando costantemente gli uffici a passare dalla logica dell'adempimento formalistico a quella del risultato e della soddisfazione della domanda dei cittadini.

Per questi obiettivi, per non disperdere un'esperienza importante avviata da anni nella nostra Provincia e nella nostra Regione, i Difensori civici sottoscrittori del presente documento auspicano un'accelerazione del processo di ridefinizione dell'istituto della Difesa civica.

Nell'immediato auspicano:

- l'attivazione di un sollecito confronto tra Provincia e Comuni per la designazione del Difensore civico territoriale e per la definizione delle convenzioni previste dalla legge, garantendo opportune forme di prossimità territoriale del Difensore civico;
- la salvaguardia, presso ciascun Comune, dei riferimenti organizzativi ed istruttori in essere per garantire a tutti i cittadini un terminale di prossimità per la presentazione delle istanze al Difensore civico territoriale;
- la nomina del nuovo Difensore civico regionale anche come punto di riferimento promozionale e di coordinamento per una definizione omogenea della rete di Difesa civica locale.