



Comune di Campi Bisenzio
Provincia di Firenze

Il Difensore civico
Relazione annuale al Consiglio Comunale
Anno 2005



Prefazione

La presente relazione informa il Consiglio sull'attività svolta dal Difensore civico nel corso del 2005, ai sensi dell'articolo 19, sezione IV, Capo II, Titolo II, dello Statuto comunale.

L'istituto del Difensore civico trova il suo fondamento nell'articolo 11 del Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali), il quale dispone che "Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del Difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico, nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale."

Ai sensi dello Statuto del Comune di Campi Bisenzio (art. 17), il Difensore civico, che è stato ivi previsto, "può intervenire presso l'Amministrazione comunale e presso quelle istituzioni che gestiscono servizi pubblici nell'ambito del territorio comunale, sia su richiesta di cittadini, anche comunitari e stranieri, sia d'ufficio, per accertare che l'attività amministrativa abbia regolare svolgimento e che i provvedimenti siano tempestivamente e correttamente emanati nei casi in cui sia venuto personalmente a conoscenza di carenze e disfunzioni.

Ha inoltre diritto di ottenere dall'amministrazione qualsiasi documento, notizia ed informazione utili allo svolgimento dei suoi compiti, il potere di formulare rilievi e di raccomandare all'amministrazione interventi appropriati; la legittimazione a proporre ai responsabili degli uffici e dei procedimenti possibili soluzioni alternative ed il compito di segnalare agli organi politici e di indirizzo (Consiglio, Sindaco, Giunta), l'opportunità di intervenire per modificare la normativa vigente o l'azione amministrativa, che si



fossero dimostrate causa di disfunzione e la possibilità di accedere agli organi di stampa per informare l'opinione pubblica.

Ha diritto infine ad ottenere dagli uffici del Comune tutta la collaborazione possibile e la documentazione necessaria al fine di risolvere le istanze allo stesso sottoposte in tempi certi e ragionevolmente brevi.

Al di là dei compiti istituzionali va poi notato che il Difensore civico fornisce al cittadino, che sempre con maggior frequenza lo richiede, attività di orientamento e consulenza, anche verso soggetti più deboli, su questioni fuori competenza o nel predisporre ricorsi al Prefetto o al Giudice di Pace.

Il mio incarico è in fase di *prorogatio* e considerato che il mio successore, che dovrà occuparsi di quattro comuni della "Piana fiorentina", potrebbe voler dare un'impronta diversa a questo Ufficio, quest'anno mi limiterò soltanto ad un semplice resoconto dell'attività svolta nell'anno 2005; considerato però che il mio incarico potrebbe ancora protarsi, le istanze presentate successivamente a questa relazione saranno comunque documentate, registrate ed una nota verrà trasmessa per opportuna conoscenza al Sindaco ed al Presidente del Consiglio, in modo tale che l'attività da me espletata rimanga agli atti nella sua interezza.

Personalmente ho sempre ritenuto che, per quanto il difensore civico sia chiamato per legge a dirimere eventuali controversie tra la pubblica amministrazione ed il cittadino, questi non possa esimersi comunque, esplicando un servizio pubblico, dal fornire quelle informazioni indispensabili e necessarie al cittadino per orientarsi almeno un poco nelle questioni giuridiche, che spesso, per chi non è "addetto ai lavori", rappresentano veramente una "foresta inestricabile".

In conseguenza di quanto sopra detto vi informo che, in aggiunta alle pratiche che verrò ad elencare e che risultano di competenza di questo ufficio, la sottoscritta ha dato ascolto, con una media di tre appuntamenti a settimana, almeno ad un ottantina di persone, per un totale, nell'anno 2005, di circa 120 persone, le cui istanze, in parte sono state risolte in via breve anche telefonicamente, altre invece, si sono dimostrate infondate o fuori competenza, ed altre, come elencato di seguito, sono state aperte e trattate da questo ufficio o inoltrate, se del caso al Difensore civico regionale; il che



dimostra come sia importante per il cittadino avere un punto di ascolto su questioni giuridiche, completamente gratuito.

Poiché avverto, però, da un po' di tempo, il pericolo che la difesa civica possa essere accantonata o, comunque, lasciata ai margini della P.A., anche per gli scarsi mezzi e le poche risorse di personale che si mettono a disposizione per il funzionamento della stessa, contravvenendo dunque ad un motus iniziale che ne ha giustificato l'istituzione, in relazione a quanto detto, voglio però augurarmi ed augurarvi che, almeno la prossima istituzione del Difensore civico della Piana fiorentina, per il cui funzionamento dovranno essere messe in campo le sinergie di più Comuni, possa dare un nuovo impulso alla continuazione del servizio ed a tal fine auspico che questo sia dotato di tutte quelle risorse umane e tecniche che sono necessarie per il suo funzionamento.

Alla fine del mio mandato ringrazio dunque il Presidente del Consiglio, i Consiglieri, il Sindaco, la Giunta ed in particolar modo la struttura e tutti gli uffici del Comune, che hanno collaborato per dare dignità a questa figura e per avermi consentito di portare a termine dignitosamente questo mandato e di compiere questa esperienza personale per me davvero importante, perché vicina ai cittadini ed alle pubbliche istituzioni. Spero di cuore che il mio successore abbia la possibilità di sviluppare questo ruolo con ulteriori mezzi e risorse, che consentano alla pubblica amministrazione di essere ancora più vicina ai cittadini.

Attività svolta nel 2005

Al fine di informare il Consiglio comunale delle principali istanze rivolte dai cittadini a questo ufficio, provvedo ad elencare sinteticamente gli interventi per attività di competenza, suddivisa per settori, che per il 2005 sono risultati n. 35, dando anche notizia delle pratiche ancora aperte negli anni precedenti, che per l'esattezza risultano n. 5 per il 2004, e n. 2 per il 2003.

Per quanto riguarda il 1° Settore Affari generali, l'Ufficio non ha seguito alcun caso.

Relativamente al 2° settore, per il servizio entrate, quest'anno abbiamo seguito un certo numero di casi principalmente in relazione a contestazioni di avvisi ICI, TOSAP e TARSU. Purtroppo



non è stato al momento ancora risolto un caso aperto nel 2004, relativo a 23 nuclei familiari che , per lo stesso passo carrabile , pagano la Tosap al Comune e la Cosap alla Provincia, sulla SS 66, in località Sant'Angelo a Lecore. Purtroppo l'accordo tra Amministrazione comunale e Provincia di Firenze è stato raggiunto soltanto da poco, e , da contatti verbali con l'ufficio mobilità sembra che la Provincia sia d'accordo a considerare un tratto della SS 66 di circa 2 Km, di pertinenza comunale ; naturalmente per questo dovrà essere adottata dal Comune una deliberazione per la nuova ridefinizione di "centro abitato", ai sensi del Codice della Strada, dopo di che, il tributo provinciale non sarà più dovuto; sinceramente mi dispiace di essermi molto attivata al fine di risolvere la questione entro l'anno 2005, coinvolgendo anche il Difensore civico regionale a rimuovere l'inerzia principalmente della Provincia, ma al momento purtroppo, non essendosi ancora risolta la questione ed essendo già nel 2006, i 23 utenti saranno ingiustamente sottoposti a doppia tassazione.

Relativamente al 3° Settore "Sviluppo economico", l'ufficio non ha seguito alcun caso.

Relativamente al 4° Settore "Servizi alla persona" , fra i vari casi si segnalano alcune contestazioni in caso di diniego da parte del Comune di "contributi sociali " a vario titolo, quali contributi in conto affitto, o per l'assistenza ad anziani e disabili o a persone senza reddito. In particolare vorrei segnalare il caso di una signora novantenne , disabile, ricoverata a Villa Mimosa, che non raggiunge, tra la pensione e l'assegno di accompagnamento, la cifra necessaria a pagare la retta, per cui l'ufficio del Comune ricorre ad una richiesta di circa 200,00 euro ad un anziano fratello, pensionato con moglie a carico senza pensione, che dispone di un reddito mensile di circa 900,00 euro. Questo ufficio, pur nella consapevolezza che il codice civile preveda, in caso di necessità, l'istituto dell'obbligo alimentare da parte dei fratelli (art. 443 c.c.) , si è però attivato nei confronti del Comune perché questo tenga conto, oltre alle disposizioni del regolamento comunale, anche di quelle della legge dello stato che in questo caso prevede particolari tutele proprio per i soggetti disabili, ed inoltre in favore di mantenere un minimo vitale alla famiglia che provvede al sostegno; in questo caso si ritiene che la somma di circa 700,00 euro mensili restanti al fratello, sia davvero esigua. La pratica è ancora in corso di definizione, anche se il Comune al momento ha ribadito la propria posizione.



Per quanto concerne i rapporti dell'ufficio con il VI ° settore (Settori tecnici ed ambientali tecnici e trasporti) , da segnalare una richiesta di modifica del marciapiede che collega Via XXV Aprile lungo Piazza Matteucci, dove l'istante ha riportato fratture e contusioni; il problema è stato risolto con l'inserimento di alcune fioriere che restituiscono visibilità al marciapiede ; si segnala inoltre una richiesta di risistemazione della Via Palagetta, il cui stato di manutenzione , lasciava a desiderare. La realizzazione di questi lavori è stata programmata nel 2005 , ma la pratica è ancora aperta perché non tutti gli interventi sono stati eseguiti.

Relativamente all'ufficio Mobilità si segnala un'istanza relativa ad un cattivo posizionamento dei cassonetti rifiuti, che, ad avviso dell'istante, creavano intralcio alla circolazione, mentre dal sopralluogo dell'ufficio, questo non è stato evidenziato. Si segnala inoltre la richiesta di un cittadino che , lamentando la difficoltà di accedere alla propria abitazione, chiedeva la possibilità di accesso alla medesima, dalla rotonda di Via Palagetta; l'istante chiedeva inoltre la costruzione di un marciapiede in via Prunaia e lo spostamento delle strisce pedonali in Via Palagetta, in quanto, ad avviso dell'istante, queste creavano intralcio e pericolo alla circolazione in quella posizione. Dagli esiti di un sopralluogo è emersa la validità della scelta effettuata dal Comune, non risultando intralci alla circolazione, né pericolo ai pedoni, derivanti sia dalla costruzione della medesima rotonda , che dal posizionamento delle strisce pedonali. Siamo comunque sempre in attesa della costruzione del marciapiede di Via Prunaia. In relazione ai Trasporti ho poi ricevuto istanza di ottenere il trasporto pubblico ATAF in località San Piero a Ponti -Gorinello, zona che risulta meglio collegata con Firenze, piuttosto che con il centro del Comune di Campi Bisenzio. La richiesta al momento è sospesa, in attesa di una attenta valutazione da parte del Sindaco di tutte le richieste inevase e giacenti in materia di trasporto pubblico, il cui accoglimento comporterà anche un aggravio di spesa nel Bilancio del Comune.

Relativamente all'Ufficio Ambiente è stato chiesto da un cittadino di verificare la legittimità degli scarichi dei fumi e del posizionamento di caldaie per il riscaldamento urbano, posizionate



in un condominio dove da negozi sono stati realizzati appartamenti; l'ufficio edilizia privata ha iniziato il procedimento invitando i soggetti a regolarizzare, la pratica è però ancora aperta; inoltre vorrei segnalare un caso che non si è risolto favorevolmente anche a causa del trasloco dell'istante. La medesima, signora anziana e con problemi di salute piuttosto gravi all'apparato respiratorio, si era rivolta al mio ufficio per lamentare la presenza di fumi e calore emanati da una pizzeria-forneria del centro storico e sita sotto l'immobile preso in affitto della richiedente, minacciando di essere costretta alla recessione del contratto per la salvaguardia della propria salute; mentre l'ufficio ambiente, da me sollecitato, stava iniziando la procedura per attivare i controlli della ASL, la signora ha precipitosamente traslocato nel Comune di Vernio, vanificando di fatto il sopralluogo.

Relativamente al VII° Settore "Gestione del territorio", per l'edilizia privata ho seguito una richiesta di una signora del comune che richiedeva di poter abbattere tre piante di pino, che creavano pericolo alla propria abitazione, senza dover presentare una costosa "perizia agronomica" e l'istanza si è conclusa favorevolmente, mentre per l'ufficio abusi e contenzioso ho seguito l'istanza di un cittadino che segnalava la presenza di possibili violazioni al regolamento edilizio circa l'uso di un terreno prospiciente il proprio condominio da parte di un titolare di deposito auto in conto demolizione. La pratica è ancora aperta e necessita di ulteriori approfondimenti anche se, concretamente, potrà essere risolta soltanto tramite il giudice ordinario, risultando, alla fine, una lite fra privati.

Relativamente ai soggetti che gestiscono servizi pubblici per conto del Comune, il nostro ufficio ha seguito pratiche relative a :

CASA spa

Tutte le pratiche che riguardano CASA spa sono relative ad istanze circa il cattivo stato di manutenzione di alcuni alloggi di proprietà dei 33 comuni del LODE Area Fiorentina e gestiti da CASA spa. Quelle aperte quest'anno si sono risolte favorevolmente ai cittadini, in quanto i lavori richiesti sono stati eseguiti.



CONSIAG

Nel corso del rifacimento di una colonica di proprietà, l'istante si è accorta, come a lei confermato anche da tecnici del Consiag, di aver pagato per 15 anni il consumo di un vicino di casa, a causa di un'inversione nel montaggio dei contatori. L'istante ha chiesto, tramite il nostro ufficio, un risarcimento del danno, ma la pratica è ancora aperta.

PUBLIACQUA

Abbiamo seguito l'istanza di un cittadino il cui immobile è stato seriamente danneggiato da una ditta che esegue lavori in sub-appalto da Publiacqua, ma che purtroppo, dopo aver esperito vari tentativi, non è mai riuscito a mettersi in comunicazione, neppure di persona, con l'Ufficio contenzioso di Publiacqua al fine di stabilire le condizioni di risarcimento del danno. La pratica è ancora aperta, ma i lavori dovrebbero finalmente essere eseguiti nel mese di gennaio.

Altri Enti:

INAIL

L'Ufficio ha seguito un'istanza ai fini del riconoscimento di malattia professionale conseguita a contatto con l'amianto. L'istante ha presentato ricorso.

INPDAP

L'ufficio ha seguito l'istanza, che purtroppo è ancora in corso, di un cittadino che ha richiesto la "totalizzazione" di contributi versati in Francia per circa dieci anni, contributi che devono essere cumulati sulla propria pensione. A differenza dell'INPS, che in questi casi



risulta molto ben organizzato, purtroppo l'INPDAP non ha una sufficiente esperienza nel settore, in quanto questa tipologia di pratiche, fino a poco tempo fa, erano seguite dagli uffici di Roma.

INPS

L'ufficio ha seguito l'istanza di un cittadino a cui hanno revocato la pensione di invalidità senza alcuna motivazione. Sono state fornite al cittadino le motivazioni del caso.

ENEL

La richiedente si rivolgeva al mio ufficio poiché, a seguito di un'interruzione di energia elettrica, al momento del "ritorno" della stessa, alcuni elettrodomestici in casa (condizionatori d'aria, caldaia, telefono portatile) risultavano danneggiati e addirittura non funzionanti.

Trasmettevo la richiesta ad Enel, sia per la possibilità di risarcimento dei danni causati da eventi accidentali che hanno determinato l'interruzione di corrente, sia alle difficoltà fatte presenti dall'istante, a mettersi in comunicazione con Enel, tramite il numero verde e tramite sportelli al pubblico. L'Enel si è attivata per risarcire la signora e tutto dovrebbe concludersi positivamente.

Enel ha anche ammesso la difficoltà per il cittadino a mettersi in contatto con il numero verde per le tipologie analoghe a quelle sollevate dal cittadino, essendo sprovvista di sportelli aperti al pubblico, ed ha però suggerito in questi casi di rivolgersi ai punti "Qui ENEL", che purtroppo sono visibili soltanto in internet e quindi sconosciuti a quasi tutta la popolazione anziana del nostro comune. Enel ha fornito al mio ufficio una documentazione relativa agli sportelli aperti al pubblico coincidenti con i punti "Qui-Enel"; questi uffici non sono aperti in Enel, ma sono presenti in amministrazioni pubbliche o private della Toscana (Uffici postali-Comuni-Banche etc); la documentazione è stata da me fornita al Sindaco per eventuali valutazioni, avendo dimostrato Enel la propria disponibilità ad attivarsi anche presso il Comune di Campi Bisenzio, visto che l'unico punto "Qui-Enel" della Piana fiorentina è stato istituito presso l'ufficio postale centrale del Comune di Sesto Fiorentino.



Ministero degli Affari esteri

La richiedente si rivolgeva al mio ufficio per informazioni circa la procedura di rimborso di una somma pagata due volte a favore del Ministero degli Affari Esteri ed avente la medesima causale (restituzione di un prestito dell'Ambasciata all'estero nei confronti del nipote che aveva subito furto all'estero di soldi e documenti).

Il Ministero, attivandosi alla mia istanza, ha risposto positivamente, restituendo la somma al richiedente. La pratica è stata archiviata.

Poste Italiane spa

L'istante si è rivolta al mio ufficio per problemi legati alla consegna di pacchi postali da parte di Poste Italiane spa e di SDA Courier Firenze.

La signora, in data 21 dicembre ha trovato in cassetta postale della propria abitazione un avviso di giacenza privo di data e di timbro postale, che la invitava a presentarsi all'ufficio postale in indirizzo, dislocato in Campi centro.

In data 22 dicembre il padre dell'istante si è recato all'Ufficio di Via Ferrucci, per ritirare, come presumeva, non essendo la prima volta, un pacco proveniente dalla Francia in cui erano contenuti medicinali. L'impiegato dell'Ufficio, fa presente che il pacco risultava giacente dal giorno 12 dicembre 2005, ed è stato rinviato al mittente in data 19 dicembre 2005. Il signore protesta, sostenendo che l'avviso, guarda caso sprovvisto di data e firma, era stato inserito in cassetta in data 21 dicembre.

Questo ufficio ha chiesto al Responsabile dell'Ufficio Postale una reale ricostruzione dei fatti, finalizzata anche all'adozione di eventuali provvedimenti amministrativi tesi ad evitare che in futuro ciò si ripeta.

Purtroppo, come da notizie apparse frequentemente sulla stampa e sui mezzi di comunicazione televisivi, e come anche il nostro ufficio ha avuto modo personalmente di accertare, per casi precedenti relativi a cittadini di Campi Bisenzio, (in particolare si ricorda il caso di una ditta di Campi Bisenzio che eseguiva riparazioni di macchine fotografiche per tutta l'Italia, le quali venivano riconsegnate, con frequenti perdite, tramite l'Ufficio postale e Sda Courier), la perdita di tali pacchi risulta piuttosto frequente, tanto



che gli spedizionieri esteri o italiani, in caso di merce delicata, si rivolgono sempre più a corrieri privati di assoluta fiducia.

Ritengo, al fine di evitare il ripetersi di casi analoghi a quello a me presentato, e dunque al fine ultimo di migliorare il servizio pubblico in questione, che debbano essere adottate tutte le opportune iniziative di tracciabilità del procedimento di consegna, che garantiscono la qualità del servizio reso al cittadino e dunque la responsabilità sociale dell'impresa, come previsto dalle vigenti norme comunitarie in materia. Oltre a ciò rimango comunque in attesa che mi siano fornite le dovute spiegazioni ed assicurazioni anche circa il ritrovamento del pacco di medicinali e l'esonero per la signora di ulteriori spese a suo carico. La pratica è ancora aperta.

Pratiche di competenza del Difensore civico regionale

L'ufficio ha seguito l'istanza di una cittadina del comune in merito alla possibilità di intraprendere un'azione legale risarcitoria per i danni subiti a seguito di intervento chirurgico.

La richiesta è stata trasmessa al Difensore Civico Regionale, allegando la documentazione medica e le cartelle cliniche della richiedente. Quest'ultimo sottoponeva la questione ai consulenti medico legali dell'ufficio. La pratica risulta aperta.

Provincia di Firenze

I richiedenti si rivolgevano al mio ufficio perché la Provincia di Firenze, in merito ad una concessione di sfruttamento di acque pubbliche, finora gratuita, aveva richiesto loro di pagare un elevato canone di concessione per annaffiare un piccolo giardino, utilizzando l'acqua di un pozzo dislocato su un terreno del vicino.

Dopo aver esaminato la normativa applicabile al caso in esame, trasmettevo nota di richiesta chiarimenti alla Provincia e al responsabile dell'ufficio ambiente del Comune, in quanto nel caso specifico, si trattava di utilizzo di pozzo per uso domestico e pertanto non soggetto a concessione ed al conseguente pagamento del canone, anche se alcune perplessità sussistevano in quanto l'uso privato non risultava compiuto soltanto da parte del proprietario utilizzatore del pozzo, ma anche da parte dei quattro vicini di casa. La Provincia, attraverso una modifica regolamentare



intervenuta nel mese di dicembre 2005 ha consentito che altri soggetti, oltre al proprietario del pozzo , avessero titolo all'uso gratuito e domestico dell'acqua, proprio in considerazione dell'esiguità del terreno . La pratica si è chiusa favorevolmente agli istanti.

Consulenze varie

Questo ufficio ha ricevuto circa 85 persone, senza aprire pratiche, magari perché non emergeva per il cittadino alcun diritto o perché il Difensore civico è risultato incompetente per materia (es. ordinamento civile o penale)



Interventi anno 2005

Pratica n. 1

Il richiedente si rivolgeva all'ufficio per avere chiarimenti in merito alla installazione di caldaie per il riscaldamento di tre nuovi appartamenti siti nel suo medesimo stabile.

Ho trasmesso la richiesta di tutela agli uffici competenti (polizia municipale, ufficio ambiente ed edilizia privata) e, successivamente alla Provincia di Firenze, che ha funzioni in materia di controlli. Sono ancora in attesa di riscontri definitivi in merito in quanto l'ufficio edilizia privata ha invitato gli istanti a mettersi in regola ma devono ancora concludersi alcuni sopralluoghi.

Pratica n. 2

Il richiedente si rivolgeva all'ufficio in quanto aveva stipulato l'atto di vendita del proprio immobile e, per mera dimenticanza, non ha chiesto la cessazione del passo carrabile, peraltro non utilizzato dall'acquirente, il quale pertanto si rifiutava di pagare il relativo canone.

Contattavo telefonicamente l'ufficio e, successivamente, il richiedente invitandolo a pagare il tributo e a chiedere per il futuro la cessazione del passo carrabile.

Pratica n. 3

Il richiedente si rivolgeva all'ufficio per richiedere l'annullamento di avvisi di liquidazione ICI emessi per la differenza d'imposta dovuta a seguito di notifica della rendita effettiva (nel caso in esame la notifica avveniva nel 2004 per gli anni 2000 e 2001).

Trasmettevo la richiesta di tutela al Servizio Entrate, invitando quest'ultimo a riesaminare la questione alla luce delle circolari del Ministero delle Finanze dell'11.2.2000 e del 13.3.2004, nonché dell'art. 74 della legge 342/2000 e della giurisprudenza esistente in materia (sentenza della Commissione Tributaria Provinciale di Firenze, sezione XIX, del 13 marzo 2001 n. 17).

L'ufficio tributi purtroppo, ha replicato con giurisprudenza di tenore diverso da quella segnalata dall'ufficio, ed in presenza di giurisprudenza contrastante, non ritiene di accogliere la richiesta. L'istante, non soddisfatto, si è rivolto al Difensore civico regionale.



Pratica n. 4

Il richiedente si rivolgeva all'ufficio poiché la moglie era caduta inciampando sul nuovo marciapiede che collega Via XXV Aprile lungo Piazza Matteucci, riportando fratture e contusioni. A detta del richiedente, la caduta era stata causata dalla errata costruzione del marciapiede che lasciava un passaggio eccessivamente stretto per i pedoni, a causa delle fioriere di cemento.

Mi rivolgevo al dirigente dei servizi tecnici e ambientali, poiché il luogo della "caduta" rientrava all'interno del centro storico del comune in cui erano ancora in corso i lavori di rifacimento delle strade, per valutare la pericolosità o meno del marciapiede e se del caso, intervenire con le modifiche opportune per evitare il ripetersi di episodi simili.

L'ufficio ha comunicato che il marciapiede non rappresenta adesso un pericolo essendo state inserite delle piante ben visibili nelle fioriere e che dunque non subirà modifiche. La signora ha comunque formulato richiesta di risarcimento di danni ed è in attesa dello stesso.

Pratica n. 5

Il richiedente si rivolgeva all'ufficio per chiedere l'annullamento degli avvisi di liquidazione per il pagamento della concessione del passo carrabile (TOSAP), poiché quattro anni prima aveva presentato al Comune rinuncia alla concessione del passo stesso.

Contattavo gli uffici competenti per le informazioni del caso e, venivo a conoscenza, che il richiedente quattro anni prima aveva ricevuto dagli uffici risposta negativa alla richiesta di cancellazione dell'autorizzazione del passo carrabile e non aveva opposto a questa ricorso nei termini.

Pertanto, invitavo il richiedente a presentarsi presso l'ufficio a ritirare gli originali delle cartelle di pagamento e a provvedere al relativo pagamento. La pratica veniva archiviata.

Pratiche n. 6 e n. 12

Il richiedente si rivolgeva al mio ufficio con due distinte richieste: l'una relativa al mancato riconoscimento della malattia



professionale dall'Inail, l'altra relativa al diniego di permesso per circolazione auto in ZTL.

Per la prima richiesta, prendevo contatti con un patronato e trasmettevo in allegato il materiale normativo, che mi ha comunque informato che in primo grado l'istante ha ricevuto diniego e che dovrà presentare ricorso, mentre per la seconda richiesta scrivevo al responsabile della locale ASL per chiarimenti circa l'esatta certificazione medica da presentare per ottenere il beneficio.

Dopo aver ricevuto la lettera di risposta dell'ASL, comunicavo al richiedente le prescrizioni necessarie per ottenere il permesso per ZTL e archiviavo la pratica.

Pratica n. 7

La richiedente si rivolgeva al mio ufficio per lamentare la chiusura del proprio passo carrabile, mediante costruzione di un cordolo in cemento, durante alcuni lavori pubblici realizzati in zona.

Trasmettevo la richiesta di tutela al dirigente del VI settore, al responsabile dell'ufficio passi carrabili e al responsabile del servizio entrate, i quali insistevano nella demolizione delle opere per poter accedere al fondo a spese della richiedente. Dopo vari contatti telefonici, sono riuscita ad ottenere la realizzazione di un apposito scivolo nel marciapiede in corrispondenza dell'accesso al fondo della richiedente, a spese del Comune in quanto l'istante ha potuto dimostrare di essersi attivata personalmente presso il Comune prima che il cordolo fosse realizzato, vantando il possesso di una concessione di un passo carrabile rilasciato dalla Provincia prima che la strada fosse declassata. L'istanza si è chiusa favorevolmente per l'istante.

Pratica n. 8

La richiedente, fra l'altro anziana e con scarso reddito, si rivolgeva al mio ufficio, per avere chiarimenti in merito alla risposta ricevuta dall'ufficio edilizia che la obbligava a produrre una "relazione agronomica" al fine di essere autorizzata all'abbattimento di "tre pini" adiacenti alla propria abitazione e causa di disagi vari (intasamento delle griglie di scarico delle acque piovane; sollevamento del terreno a causa delle radici degli alberi; messa in pericolo della stabilità della propria abitazione; eventuali danni causati a terzi, ecc). Trasmettevo la richiesta all'ufficio competente



il quale mi informava che evidentemente c'era stato un equivoco e che per l'abbattimento dei pini questa relazione non è necessaria; telefonicamente risolvevo la questione, la signora ha confermato che i tre alberi di pino sono stati regolarmente abbattuti senza la necessità della perizia di un tecnico.

Pratica n. 9

Il richiedente, portavoce anche di altri residenti nella zona di Via Palagetta, si rivolgeva al mio ufficio per lamentare il cattivo stato di manutenzione della via suddetta (presenza di numerosi detriti sul fondo stradale, presenza di buche pericolose anche in caso di pioggia; fognature site ad un'altezza maggiore rispetto alla sede stradale con impedimento al deflusso dell'acqua); nonché problemi di viabilità per traffico intenso e veloce. L'istante inoltre, proponeva di istituire un senso unico di circolazione nel tratto di strada di Via San Giusto, precisamente dal numero civico 272 al numero civico 306, in quanto la strada è molto stretta e comporta rischi per i pedoni per la mancanza di marciapiede.

Trasmettevo la lamentela agli uffici competenti (dirigente del IV settore e al responsabile viabilità e traffico) per verificare le lamentele ed adottare i provvedimenti di competenza per ovviare ai disagi lamentati.

Perveniva al mio ufficio nota di risposta dell'ufficio tecnico, in cui si specificava che il tratto di Via Palagetta, oggetto delle denuncia, sarebbe stato interessato dai lavori nell'anno 2005, essendo inserito in un progetto di manutenzione allegato al Bilancio 2005. Nel frattempo venivano effettuati dei lavori di sistemazione delle buche, per il problema delle fognature, la denuncia veniva trasmessa per competenza alla società Publiacqua.

Il mio ufficio provvedeva ad interessare del problema quest'ultima società per verificare quanto lamentato ed adottare i provvedimenti di competenza.

Si ripresentava il richiedente al mio ufficio, per far presente che in via S. Giusto la situazione della circolazione nella "strettoia" era molto critica per i pedoni vista l'impossibilità di realizzare sia il marciapiede, che il senso unico e auspicava pertanto l'installazione di due semafori che potessero consentire l'alternanza dello scorrimento veicolare nei due sensi di marcia.

Provvedevo a segnalare agli uffici competenti la proposta del richiedente, con la richiesta di valutarne la fattibilità e la "eventuale" necessità e rimedio per ovviare ai disagi lamentati.



Perveniva al mio ufficio nota del responsabile dell'Ufficio Traffico, che interessava l'ufficio lavori pubblici della necessita' di richiedere un nuovo marciapiede come intervento risolutivo della questione. La pratica è tuttora aperta.

Pratica n. 10

Il richiedente si rivolgeva al mio ufficio per chiedere un contributo sociale o, in alternativa, la riduzione dell'affitto, in considerazione del fatto di non essere in grado di pagare l'affitto dell'immobile in cui risiede per insufficienza, ad avviso dello stesso, del reddito familiare.

Trasmettevo la richiesta agli uffici competenti e, dopo il loro interessamento, provvedevo ad archiviare la pratica in quanto da un esame più approfondito il reddito non risultava rientrare nei parametri previsti per ottenere il contributo.

Pratica n. 11

La richiedente si presentava al mio ufficio per lamentare la presenza di fumi e calore emanati da una pizzeria – forneria del centro storico e sita sotto l'immobile della richiedente, minacciando di essere "costretta" a recedere dal contratto di affitto, per la salvaguardia della propria salute. Si rivolgeva al mio ufficio per richiedere un sopralluogo tecnico presso la propria abitazione, al fine di verificare l'alta temperatura e la presenza di fumi.

Trasmettevo la richiesta agli uffici competenti che nel mese di agosto 2005 fornivano alla signora, tramite lettera, le informazioni necessarie per ottenere un sopralluogo alla propria abitazione. La signora però aveva già traslocato trasferendosi nel comune di Vernio e dunque non ha mai ricevuto la lettera a lei inviata dall'ufficio ambiente; da me ricontattata per avere notizie sull'esito del sopralluogo, ha chiesto all'ufficio di archiviare la pratica, pur riconoscendo di aver sbagliato e di essersi mossa con molta precipitazione, giustificata da cattive condizioni di salute delle vie respiratorie e manifestando il desiderio di poter rientrare quanto prima nel Comune di Campi Bisenzio, attraverso la ricerca di una nuova abitazione.

Pratica n. 13



La richiedente si rivolgeva al mio ufficio per conto del coniuge, a cui l'INPS aveva revocato la pensione di invalidità senza addurre alcuna motivazione.

Trasmettevo la richiesta di tutela all'INPS e per conoscenza al Difensore Civico regionale, al fine di richiedere le motivazioni della revoca della pensione. L'Istituto previdenziale chiariva che la revoca era stata necessaria per superamento del reddito, essendo il richiedente invalido civile parziale ultra 65enne titolare di altra pensione.

Dopo la nota di risposta dell'INPS, ed informata l'istante, provvedevo ad archiviare la pratica.

Pratica n. 14

Perveniva al mio ufficio, denuncia relativa al cattivo stato di manutenzione di alcuni appartamenti ERP siti in Via dei Confini.

Trasmettevo la richiesta di tutela al dirigente del VI settore e al responsabile dell'ufficio ambiente.

Perveniva nota di risposta di CASA spa, gestore del patrimonio immobiliare abitativo del Comune di Firenze – proprietario dell'immobile, in cui quest'ultima si impegnavo a far realizzare i lavori di competenza, al fine di rimuovere i problemi lamentati. La pratica è stata chiusa favorevolmente all'istante.

Pratica n. 15

La richiedente, residente nel Comune di Campi Bisenzio, si rivolgeva all'ufficio per richiedere informazioni sulle modalità di richiedere il risarcimento dei danni al Comune di Grado, avendo subito un incidente a seguito di una caduta in tale comune, causa cattiva manutenzione stradale.

Fornivo alla richiedente chiarimenti e la aiutavo nella compilazione della richiesta di risarcimento danni.

Pratica n. 16

La richiedente, residente a Campi Bisenzio, si rivolgeva al mio ufficio per richiedere informazioni in merito alla possibilità di intraprendere un'azione legale risarcitoria per i danni subiti a seguito di intervento chirurgico.

Trasmettevo la richiesta al Difensore Civico Regionale allegando la documentazione medica e le cartelle cliniche della richiedente.



Quest'ultimo sottoponeva la questione ai consulenti medico legali dell'ufficio. La pratica risulta aperta.

Pratica n. 17

La richiedente si rivolgeva al mio ufficio poiché a seguito di un'interruzione di energia elettrica, al momento del "ritorno" della stessa, alcuni elettrodomestici in casa (condizionatori d'aria, caldaia, telefono portatile) risultavano danneggiati e addirittura non funzionanti.

Trasmettevo la richiesta di tutela all'ENEL, e per conoscenza al Sindaco del comune e al Difensore civico regional, per richiedere informazioni in merito sia alla possibilità di risarcimento dei danni causati da eventi accidentali quali l'interruzione di corrente, sia alle difficoltà fatte presenti dall'istante, a mettersi in comunicazione con Enel, tramite il numero verde e tramite sportelli al pubblico. L'Enel si è attivata per risarcire la signora e tutto dovrebbe concludersi positivamente.

Enel ha anche riconosciuto la difficoltà a mettersi in contatto con il numero verde per le tipologie analoghe a quelle sollevate dal cittadino, ed ha però suggerito in questi casi di rivolgersi ai punti "Qui ENEL"; Enel ha fornito al mio ufficio una documentazione (che è anche presente in Internet), relativa agli sportelli aperti al pubblico coincidenti con i punti "Qui-Enel"; questi uffici non sono aperti in Enel, ma sono presenti in amministrazioni pubbliche o private della Toscana (Uffici postali-Comuni-Banche etc); la documentazione è stata da me fornita al Sindaco per eventuali valutazioni, avendo dimostrato Enel la propria disponibilità ad attivarsi anche presso il Comune di Campi Bisenzio, visto che l'unico punto "Qui-Enel" della Piana fiorentina è presente presso l'ufficio postale centrale del Comune di Sesto Fiorentino.

Pratica n. 18

Il richiedente si rivolgeva al mio ufficio per richiedere la "totalizzazione" della propria pensione INPDAP con un periodo lavorativo di dieci anni all'estero, aggiuntivo alla stessa.

Prendevo contatti telefonici con l'INPDAP di Firenze, essendo il richiedente titolare di pensione INPDAP, e trasmettevo la richiesta stessa per l'attivazione delle operazioni di integrazione della pensione. Al momento, dopo diverse sollecitazioni, ho registrato la difficoltà dell'INPDAP (rispetto all'INPS che invece smaltisce



celermente questo tipo di pratiche) a svolgere questo tipo di attività, in quanto le stesse venivano svolte fino a poco tempo fa dagli uffici di Roma . Intervenuto “ad adiuvandum” l’ufficio del Comune di Campi Bisenzio, che segue i pensionamenti del personale degli enti locali, sembra che la questione abbia subito un’accelerata, ma al momento non è risolta.

Pratica n. 19

La richiedente si rivolgeva al mio ufficio per informazioni circa la procedura di rimborso di una somma pagata due volte a favore del Ministero degli Affari Esteri ed avente la medesima causale (restituzione di un prestito dell’Ambasciata all’estero nei confronti del nipote che aveva subito furto all’estero di soldi e documenti). Trasmettevo la richiesta al Ministero competente e fornivo alla richiedente le informazioni utili per il rimborso. Il Ministero, attivandosi, ha risposto positivamente, restituendo la somma al richiedente. La pratica è stata archiviata.

Pratica n. 20

La richiedente si rivolgeva al mio ufficio per lamentare un disagio economico e richiedere consigli per risolvere quesiti vari connessi alla situazione economica e ai problemi di salute, per esempio difficoltà economica ad intraprendere una causa civile davanti al Giudice per il riconoscimento dell’indennità di accompagnamento. Trasmettevo la richiesta di tutela alla responsabile dell’area servizi sociali e all’assistente sociale competente, per l’attivazione delle procedure del caso, facendo presente alla signora il suo diritto ad ottenere la difesa di ufficio per assenza di reddito. La signora mi ha poi informato di aver attivato la procedura necessaria per ottenere il gratuito patrocinio, sia per lei stessa che per la figlia, separata con un minore privo di alimenti.

Pratica n. 21

La richiedente si rivolgeva al mio ufficio per lamentare il posizionamento di alcuni cassonetti dei rifiuti, in quanto più piccoli della norma e facilmente spostabili, (sostenendo che spesso vengono collocati dagli utilizzatori sul passo carrabile della richiedente) , in particolare uno degli stessi, di dimensioni normali, ed utilizzato esclusivamente dai titolari di una ditta di



produzione di abbigliamento, come gli altri veniva posizionato sul proprio passo carrabile. Dell'istanza è stato investito l'ufficio traffico, il quale, a seguito di sopralluogo, ha fatto presente che il posizionamento dei cassonetti in questione non costituisce intralcio alla circolazione rispetto alle disposizioni contenute nel Dlgs.285/1992; è stato inoltre verificato che anche circa il terzo cassonetto a disposizione della ditta, nel momento in cui veniva posizionato su area pubblica per facilitarne lo svuotamento, era posizionato in apposito spazio, senza intralcio al passo carrabile dell'istante. La pratica è stata archiviata dopo aver dato comunicazione alla richiedente.

Pratica n. 22

Si rivolgeva al mio ufficio il Vice Presidente di una "Onlus" per richiedere l'esenzione del pagamento dell'ICI per un immobile di proprietà dell'associazione e destinato ad essere utilizzato per gli scopi religiosi, assistenziali, culturali, di promozione sociale della stessa.

Trasmettevo la richiesta di tutela al responsabile del servizio entrate, al centro riscossione tributi e al sindaco per conoscenza, chiedendo l'esenzione dei tributi alla luce della normativa sulle "onlus" e delle esenzioni previste per gli "enti non commerciali" dalle leggi statali e dal regolamento comunale.

Gli uffici interessati insistevano sulla applicabilità dei tributi in considerazione del fatto che l'immobile in questione era in disponibilità dell'onlus, ma non ancora utilizzato per i fini dell'associazione.

Dopo colloqui vari, gli uffici interessati accoglievano le argomentazioni a sostegno dell'esenzione ed hanno annullato gli avvisi di pagamento dell'ICI.

Pratica n. 23

I richiedenti si rivolgevano al mio ufficio per delucidazioni in merito ad una comunicazione della Provincia di Firenze avente ad oggetto la concessione di acque pubbliche, in particolare veniva richiesto loro di pagare un elevato canone di concessione per annaffiare un piccolo giardino o poco più, utilizzando l'acqua di un pozzo dislocato su un terreno del vicino.

Dopo aver esaminato la normativa applicabile nel caso in esame ed aver intrapreso contatti telefonici con i funzionari della Provincia



che si occupano della materia di concessione di acque, trasmettevo nota di richiesta chiarimenti alla Provincia e al responsabile dell'ufficio ambiente del Comune, alla luce della considerazione che nel caso specifico si trattava di utilizzo di pozzo per uso domestico e pertanto non soggetto a concessione ed al conseguente pagamento del canone, anche se alcune perplessità sussistevano in quanto l'uso privato non risultava compiuto soltanto da parte del proprietario utilizzatore del pozzo, ma anche da parte dei quattro vicini di casa. La Provincia, attraverso una modifica regolamentare intervenuta nel mese di dicembre 2005 ha consentito che altri soggetti, oltre al proprietario del pozzo, avessero titolo all'uso gratuito e domestico dell'acqua, proprio in considerazione dell'esiguità del terreno. Ho fornito agli istanti i moduli da compilare e consegnare alla Provincia per l'uso gratuito ed ho archiviato la pratica.

Pratica n. 24

La richiedente, madre di un ragazzo che frequenta il liceo scientifico in località "La Villa", con necessità di raggiungere la scuola con i mezzi pubblici, si rivolgeva al mio ufficio per richiedere informazioni e proporre suggerimenti in merito al servizio di trasporto pubblico all'interno del comune, in quanto residente nella zona san Piero a Ponti – Gorinello, zona sprovvista di collegamenti con il centro del comune.

Trasmettevo la richiesta di tutela al Sindaco in quanto competente in materia di trasporto e sono ancora in attesa di risposta in merito anche se mi risulta che la questione sia all'attenzione dell'ufficio competente.

Pratica n. 25

Perveniva al mio ufficio, denuncia relativa al cattivo stato di manutenzione di alcuni appartamenti ERP siti in Via dei Platani n. 5 (es. nel plesso vi sono distacchi di intonaco), con allegate le foto attestanti il cattivo stato di manutenzione dell'immobile. Questo ufficio si è attivato con propria nota richiedendo a CASA spa di provvedere al ripristino; la pratica è stata chiusa in quanto Casa spa in data 21 novembre 2005, ha comunicato all'ufficio di avere già incaricato una ditta della zona per provvedere al ripristino.



Pratica n. 26

Il richiedente si è rivolto all'ufficio per conto di una zia disabile novantaquattrenne, dallo stesso ospitata nella propria abitazione, in relazione alla mancata concessione di un contributo sociale; ho investito della questione la responsabile dell'ufficio casa e l'assistente sociale competente, le quali hanno incontrato l'istante e si sono dimostrate disponibili ad un successivo incontro per predisporre un programma di assistenza limitato, anche in considerazione che i redditi del 2005 degli istanti non risultano poi così esigui.

Pratica n. 27

L'istante si è rivolto a questo ufficio a far presente che l'immobile in cui risiede, di proprietà, è stato seriamente danneggiato da una ditta che esegue lavori in sub-appalto da Publiacqua, ma che, purtroppo dopo diversi tentativi non è riuscito mai a mettersi in comunicazione, neppure dopo essersi recato di persona, con l'ufficio contenzioso, per stabilire le condizioni di risarcimento del danno. Abbiamo fatto presente a Publiacqua, che, in quanto soggetto erogatore di servizio pubblico, soggiace agli stessi principi contenuti nella legge 241/1990 che sono validi per gli enti locali e dunque ha il dovere, verso i cittadini, di concludere il procedimento amministrativo in tempi certi, ispirandosi al principio costituzionale del buon andamento. Publiacqua ha fatto presente di essersi messa in contatto con l'istante per ripristinare lo stato dei luoghi tramite la stessa ditta che prodotto il danno; l'istante vuole avere la certezza che i lavori saranno eseguiti a regola d'arte, pertanto la pratica, in quanto i lavori non sono stati ancora eseguiti risulta aperta, anche se ho avuto assicurazione che nel mese di gennaio questi saranno realizzati.

Pratica n. 28

Il richiedente si era rivolto a questo ufficio anche nel 2004, per le stesse ragioni, in particolare lamentando la difficoltà ad accedere alla propria abitazione provenendo da Campi Bisenzio. In particolare, a causa della rotonda di Via Palagetta, angolo via Prunaia, il richiedente è costretto a prolungare il proprio tragitto fino alla rotonda di San Cresci, aumentando di molto il regolare tragitto. Chiede pertanto l'intervento di questo ufficio per risolvere il problema, tra l'altro formulando alcune ipotesi risolutive che ho



sottoposto all'Ufficio mobilità. Chiede inoltre la costruzione di un marciapiede di cemento in Via Prunaia, dove il padre, a causa di ciò, è stato vittima di un lieve incidente ed infine il riposizionamento delle strisce pedonali..

Dopo aver sottoposto l'istanza all'attenzione dell'ufficio competente alla mobilità, ho ricevuto risposta in cui si spiegano le ragioni della conformità dei lavori realizzati, alle norme previste dal codice della strada, (anche per le strisce pedonali), mentre una diversa soluzione, come suggerito dall'istante, a loro avviso, implicherebbe maggiori difficoltà. L'istante è stato messo al corrente della posizione dell'amministrazione, mentre al momento non ho avuto notizie circa la possibilità di realizzare un marciapiede in Via Prunaia.

Pratica n. 29

L'istante si è presentato a questo ufficio per denunciare una situazione di presunta irregolarità relativamente all'uso da parte di un privato, di un passo carrabile per accedere, con un camion di medie dimensioni, attraverso un piazzale privato e condominiale, ad un area verde in cui sono raccolte automobili usate, in conto vendita o in attesa di rottamazione. Indipendentemente dalla controversia fra privati, per cui questo ufficio non è competente, ci siamo attivati nei confronti di vari uffici comunali al fine di ottenere gli estremi dell'atto del Comune, che eventualmente possa essere stato adottato, circa un cambio di destinazione d'uso del terreno, e per conoscere se l'area presenti i requisiti di sicurezza previsti dalla normativa antincendio, in relazione presenza di carburanti nelle immediate vicinanze di abitazioni, e di verificare se l'area, dovendo risultare come tenuta a verde, è mantenuta in regola con le previsioni del vigente regolamento urbanistico. La pratica è ancora aperta in quanto gli accertamenti sono ancora in corso.

Pratica n. 30

L'istante risiede dal 1999 in Via Berlinguer; le viene contestato dal Comune di non aver pagato la Tarsu da quella data fino ad oggi, in quanto nel momento in cui ha traslocato dalla vecchia abitazione di Via del Paradiso, non si è recata personalmente all'Ufficio tributi per la dovuta comunicazione, ma soltanto all'Ufficio anagrafe; in conseguenza di ciò la stessa pertanto avrebbe continuato a pagare il tributo per la vecchia abitazione, pur non abitandoci. La signora



fa presente di aver regolarmente pagato tutte le tasse per lo smaltimento rifiuti tramite bollettini postali a suo nome, ritenendo, in buona fede, di pagare per la casa di via Berlinguer, anche perché nella vecchia casa l'utenza non era a suo nome; sostiene infatti che l'intestatario del contratto Tarsu per la precedente abitazione risultava essere il coniuge, da lei separato da data anteriore al 1999, il quale da lì si era trasferito alcuni anni prima che la signora se ne andasse; dunque, in realtà, non di trasferimento di utenza si è trattato, ma di una nuova prima utenza Tarsu intestata alla signora in Via Berlinguer. Tra l'altro il Comune, se così fosse, si sarebbe indebitamente arricchito riscuotendo per anni due tributi per la stessa abitazione di Via del Paradiso e sinceramente, essendo l'abitazione di Via Berlinguer un'abitazione di edilizia popolare concessa dal Comune stesso alla signora, ben due uffici del Comune, (Anagrafe e Casa), erano a conoscenza della residenza dell'istante, e dunque anche l'ufficio tributi avrebbe dovuto essere informato. L'ufficio si è attivato presso l'ufficio tributi del Comune, in considerazione della buona fede dell'istante e del fatto che la signora ha effettivamente pagato regolarmente i bollettini a lei intestati (e dunque quelli di Via Berlinguer), essendo il marito, (e non lei stessa), intestatario della precedente utenza.

La signora dispone di un reddito limitato, vive da sola con due figlie, di cui una disabile al 100 per cento e due nipoti minorenni. Siamo in attesa della valutazione degli uffici.

Pratica 31

L'istante si è rivolta all'ufficio in quanto la zia, circa novantenne senza figli, è ricoverata a Villa Mimosa; per il pagamento della retta viene accantonata la sua pensione e l'assegno di accompagnamento, ma purtroppo non sono sufficienti a coprire l'intera cifra, per cui il fratello dell'anziana signora, padre dell'istante che a me si è rivolta, è chiamato a corrispondere la cifra di circa 200,00 euro mensili a totale copertura. Fra l'altro, il reddito del signore è di 900, 00 euro mensili circa, con i quali deve provvedere anche al mantenimento della moglie priva di pensione. La signora ritiene che non vi sia previsione normativa, né regolamentare, che legittimino tale richiesta. Questo ufficio, pur nella consapevolezza che il codice civile preveda, in caso di necessità, l'obbligo alimentare anche da parte dei fratelli (art. 443 codice civile), si è però attivato nei confronti degli uffici del Comune



chiedendo un approfondimento anche alla luce del vigente regolamento comunale e di deliberazioni della Giunta che hanno sempre salvaguardato, ai familiari tenuti a concorrere alla retta, una cifra mensile per assicurare il minimo vitale; nel caso del fratello della zia, questo “minimo vitale”, ammonterebbe dunque alla cifra, per due persone, di 700,00 euro mensili, quindi una somma, a mio avviso davvero esigua. Si chiede pertanto anche di esaminare il caso alla luce soprattutto alla luce della legge dello stato, che, nel caso di ricovero in RSA di soggetti disabili al 100 per cento assegna un trattamento speciale. Siamo in attesa di approfondimenti da parte degli uffici.

Pratica 32

Nel corso del rifacimento di una colonica di proprietà, l'istante si è accorta, come a lei confermato da tecnici del Consiag stesso, di aver pagato, da circa 15 anni, il consumo di gas – metano di un vicino di casa, per un errore nel collegamento dei contatori, che sono stati invertiti al momento dell'installazione. L'istante si è rivolta al mio ufficio per ottenere un risarcimento del danno. La pratica è aperta.

Pratica 33

L'istante si è rivolta al mio ufficio per problemi legati alla consegna di pacchi postali da parte di Poste Italiane spa e di SDA Courier Firenze.

La signora, in data 21 dicembre ha trovato in cassetta postale della propria abitazione un avviso di giacenza che la invitava a presentarsi all'ufficio postale in indirizzo, dislocato in Campi centro, (l'avviso risultava privo di data e di timbro postale, e già qui si potrebbero ravvisare delle responsabilità).

In data 22 dicembre il padre dell'istante si è recato all'Ufficio di Via Ferrucci, per ritirare, come presumeva, non essendo la prima volta, un pacco proveniente dalla Francia in cui erano contenuti medicinali necessari alla famiglia, per l'importo di 234, 83 euro. L'impiegato dell'Ufficio, dopo aver contattato telefonicamente l'Ufficio di San Martino, dal quale dipende il personale che recapita gli avvisi in questione, fa presente che il pacco risultava giacente dal giorno 12 dicembre 2005, ed è stato rinviato al mittente in data 19 dicembre 2005. Il signore protesta, sostenendo che l'avviso,



guarda caso sprovvisto di data e firma, era stato inserito in cassetta in data 21 dicembre.

Si precisa che, a detta dell'istante, le date di deposito e di rinvio del pacco al mittente sono state apposte manualmente successivamente sull'avviso, cioè in data 22 dicembre, alla presenza dello stesso, da un dipendente dell'ufficio a cui il medesimo si era rivolto per avere spiegazioni sul mancato recapito del pacco.

Tra l'altro l'istante contesta anche la legittimità della durata del deposito, (che si limita a 5 giorni) , durata che allo stesso risulta veramente breve, mentre secondo l'ufficio il pacco in questione sarebbe stato trattenuto anche troppo, cioè due giorni in più.

L'istante si è rivolto anche a SDA Courier Firenze, dove è venuta a conoscenza che il codice del pacco non corrisponde al codice di spedizione e che addirittura il foglio relativo allo stesso, rilasciato in copia da SDA, contiene il riferimento di un altro nominativo, anziché quello dell'istante, probabilmente il pacco ha preso strade diverse ed evidentemente ci sono stati uno o più errori da parte di Poste Italiane e forse anche di SDA Courier – Firenze.

La signora è inoltre preoccupata del fatto che , una volta fosse ritrovato il pacco, le siano addebitate anche doppie spese di spedizione, pur non avendo la stessa alcuna responsabilità nell'accaduto.

Questo ufficio ha chiesto al Responsabile dell'Ufficio Postale una reale ricostruzione dei fatti, finalizzata anche all'adozione di eventuali provvedimenti amministrativi tesi ad evitare che in futuro ciò si ripeta.

Purtroppo, come da notizie apparse frequentemente sulla stampa e sui mezzi di comunicazione televisivi, e come anche il nostro ufficio ha avuto modo personalmente di accertare, per casi precedenti relativi a cittadini di Campi Bisenzio , (in particolare si ricorda il caso di una ditta di Campi Bisenzio che eseguiva riparazioni di macchine fotografiche per tutta l'Italia, le quali venivano riconsegnate, con frequenti perdite, tramite l'Ufficio postale e Sda Courier), la perdita di tali pacchi risulta piuttosto frequente, tanto che gli spedizionieri esteri o italiani, in caso di merce delicata, si rivolgono sempre più a corrieri privati di assoluta fiducia.

Ritengo , al fine di evitare il ripetersi di casi analoghi a quello a me presentato, e dunque al fine ultimo di migliorare il servizio pubblico in questione, che debbano essere adottate tutte le opportune iniziative di tracciabilità del procedimento di consegna, che è garanzia della qualità del servizio reso al cittadino e dunque



della responsabilità sociale dell'impresa, come previsto dalle vigenti norme comunitarie in materia. Oltre a ciò rimango comunque in attesa che mi siano fornite le dovute spiegazioni ed assicurazioni anche circa il ritrovamento del pacco di medicinali e l'esonero per la signora di ulteriori spese a suo carico. La pratica è ancora aperta.

Pratiche ancora aperte 2004 (n. 5) e 2003 (n. 2)

Pratica n. 4/2004

Il richiedente si rivolgeva a quest'ufficio per lamentare problemi di infiltrazioni d'acqua dal terreno confinante con la sua proprietà. Quest'ufficio trasmetteva la nota di richiesta di tutela ed informazioni in merito al caso concreto, al responsabile del servizio Abusi e contenzioso, al Dirigente del VI settore e al Comandante della Polizia Municipale.

Gli uffici interpellati, informalmente, trasmettevano ordinanza emanata in epoca precedente alla richiesta di tutela ed avente ad oggetto "l'ordine" ai proprietari del terreno di provvedere alla ripulitura dello stesso da sterpi, erbacce ed eventuali rifiuti.

La pratica è ancora aperta, in quanto gli uffici interpellati, nonostante solleciti vari, non hanno ancora provveduto a trasmettere formalmente nota di risposta alla richiesta di tutela.

Pratiche nn. 12 e 29 del 2004

I richiedenti si rivolgevano a quest'ufficio per lamentare la doppia tassazione (pagamento della TOSAP richiesta dal Comune di Campi Bisenzio e pagamento della COSAP richiesta dalla Provincia di Firenze) per la concessione del medesimo passo carrabile (la situazione si riferisce ai passi carrabili siti su Via Pistoiese SS 66-Loc. s. Angelo a Lecore, poiché il centro abitato non raggiunge 10.000 abitanti ed il regolamento della Provincia di Firenze prevede l'applicazione di una tassa provinciale in questi casi, così come il regolamento del Comune di Campi Bisenzio, a sua volta, prevede l'applicazione di una tassa comunale).

Quest'ufficio, alla luce della normativa e delle circolari amministrative emanate in materia di concessione di occupazione di suolo pubblico, considerato che la questione non investiva esclusivamente il richiedente, ma circa 23 residenti, chiedeva un incontro con il responsabile del servizio Entrate, il responsabile



dell'Area Urbanistica, il responsabile del servizio Traffico, la Gestor SpA.

L'incontro aveva luogo presso l'ufficio della scrivente e, dopo l'approfondimento delle tematiche, questo ufficio proponeva o la modifica del regolamento comunale e la disapplicazione della Tosap, laddove i residenti pagassero anche la COSAP per lo stesso passo carrabile o, in alternativa, un atto di rinuncia della Provincia ad imporre anch'essa il tributo, con la motivazione che la strada ss 66, in quel tratto, di circa due chilometri, poteva essere considerata comunale.

Le modifiche di cui sopra non sono intervenute poiché si è tardato a raggiungere un accordo tra l'Amministrazione comunale e l'Amministrazione provinciale; della questione, è stato investito anche l'Ufficio del Difensore Civico Regionale. Da contatti avuti nel mese di gennaio con l'ufficio tributi e con l'ufficio viabilità sembra che l'accordo verbale con la Provincia adesso sia stato raggiunto, anche la Provincia sarebbe d'accordo a considerare la SS 66 strada comunale in quel tratto e dunque anche la località di Sant'Angelo a Lecore sarebbe ridefinita come "centro abitato"; è in corso di adozione una nuova deliberazione definitiva da parte del Comune di nuova delimitazione del centro abitato, che una volta inviata in Provincia comporterà l'effetto di conseguente annullamento della COSAP stessa da parte della Provincia ai residenti nella strada.

Pratica n.24/2004

Si tratta di un esposto per la presenza di animali da cortile in Via San Paolo. La questione è complessa, presenta anche risvolti penali in quanto esiste un contenzioso in atto fra i due vicini di casa. La questione.

Pratica 56/2004

La pratica è stata trasmessa al Difensore civico regionale in quanto non rientrando la patologia dell'istante fra quelle soggette ad esenzione la signora chiedeva una modifica dei protocolli, alla quale, al momento, non abbiamo avuto risposta.

Pratica 42/2003

La pratica è stata trasmessa al Difensore civico regionale, riguardando le dimissioni ed il conseguente decesso della madre dell'istante in relazione al "mancato preavviso. Dopo diversi solleciti, l'istanza risulta sempre aperta.



Pratica 49/2003

La definitiva chiusura della pratica è legata ad una sentenza del Tar che riguarda i ricorrenti del Comitato di Maccione, che al momento non risulta intervenuta. Il ricorso degli istanti riguarda migliorie alla viabilità della zona da parte della Società Autostrade.

Il Difensore civico
del Comune di Campi Bisenzio
(Dott. Maria Cristina Mangieri)

Campi Bisenzio, 12 gennaio 2006



Relazione Difensore Civico Comune di Campi Bisenzio - anno 2005